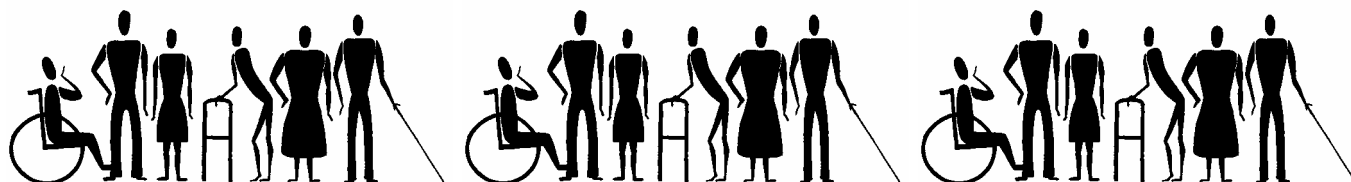


Nous maximisons Nos capitaux: Partenariat pour la participation et l'intégration

Un rapport portant sur l'expérience de vie des citoyens ayant un handicap dans la nouvelle Ville d'Ottawa.

Novembre 2002



Remerciements particuliers à la Ville d'Ottawa et Centraide/United Way Ottawa pour leur aide financière.

Ce rapport fut préparé en collaboration et sous la direction d'un comité directeur de partenaires communautaires

Cathy Kerr, Chair	Centre de rédaction, Southenders Kiwanis Club
Joan Black	Ressources communautaires pour personnes ayant un handicap
Cathy Blauer	Centraide d'Ottawa / United Way Ottawa
Monique Doolittle-Romas	Société canadienne de l'ouïe
Gerald Ouellette	Conseil sur le vieillissement - Ottawa
Katie Paialunga	Centre de vie autonome d'Ottawa-Carleton
Brian Tardif	Parrainage civique d'Ottawa
Teena Tomlinson	Ressources communautaires pour personnes ayant un handicap
Donna Woods	Institut national canadien pour les aveugles
Réjeanne Lalonde, Advisor	Beals, Lalonde & Associates

Recherche/Rédaction: Terry Gilhen
Illustration de la couverture: Melanie Gilhen

Publié par:
Ressources communautaires pour personnes ayant un handicap
1525, avenue Carling, sous-sol
Ottawa (Ontario)
K1Z 8R9

Des exemplaires en format électronique sont disponibles sur notre site web:
www.dpcr.ca



Table des matières

	Remerciements
1	Sommaire <ul style="list-style-type: none">Énoncé du besoinMandatPrincipes directeursPrincipaux résultatsCatégories des recommandationsProchaines étapes
4	Avant-propos
6	Méthodologie
8	Profil des répondants
11	Point de vue des répondants
28	Conclusions
30	Inventaire des programmes
35	Recommandations
40	Annexes <ul style="list-style-type: none">Annexe I - Comité directeur du projet et liste des membres du Front communautaireAnnexe II – Questionnaire distribué aux usagersAnnexe III – Tableaux des données

Remerciements

La création du Front communautaire est le fruit des efforts de collaboration déployés par des organismes, des groupes bénévoles et des particuliers qui ont travaillé ensemble pour subvenir aux besoins urgents des personnes handicapées qui ont subi les contrecoups de la grève de Para Transpo en 2001. Cette coalition regroupe plus de 25 organismes et associations communautaires pour les personnes ayant une déficience physique, une perte d'audition ou une perte de vision. Elle compte aussi des représentants d'organismes de financement, des membres du secteur bénévole et quelques usagers du milieu. L'aire géographique couverte par le Front communautaire s'étend à toute la région, maintenant délimitée par la nouvelle Ville d'Ottawa.

Le présent rapport contient les résultats préliminaires du projet « Partenariat pour la participation : un front communautaire ». Ce projet, réalisé avec l'appui financier de Centraide/United Way et de la Ville d'Ottawa, avait pour but d'établir une base de référence permettant de définir les expériences vécues dans la communauté par les résidents et résidentes de la nouvelle Ville d'Ottawa qui vivent avec une déficience physique, une perte d'audition ou une perte de vision. Le projet était aussi conçu pour dresser un inventaire des services et programmes offerts par les organismes à ce segment de la population de notre région.

Ce projet est la première étape d'un processus qui permettra à notre communauté et à ses leaders de travailler ensemble pour que tous nos concitoyens et concitoyennes puissent participer davantage à la vie communautaire. L'information découlant de cette étude permettra à la Ville d'Ottawa, aux organismes de financement et aux fournisseurs de services de constater les lacunes dans les services, de s'attaquer aux obstacles à la participation et de cibler le processus décisionnel, dans un effort pour enrichir les opportunités offertes aux personnes ayant une déficience physique, une perte d'audition ou une perte de vision qui vivent dans notre région.

Le Front communautaire désire souligner la contribution de tous ceux et celles qui ont répondu au questionnaire distribué aux usagers. Ce sont plus de 1 000 personnes que nous voulons remercier d'avoir pris le temps et le risque de nous parler de leur vécu. Nous remercions aussi les organismes qui fournissent des services de nous avoir aidé à entrer en contact avec leurs clientèles et d'avoir bien voulu collaborer à la préparation d'un inventaire des services qu'ils offrent à la population de notre région.

Le Front communautaire est reconnaissant à Centraide/United Way et à la Ville d'Ottawa pour avoir financé la réalisation du projet, et à l'organisme RCPH (Ressources communautaires pour personnes ayant un handicap) pour la supervision du personnel, l'utilisation des locaux et les autres services fournis à l'appui du projet. Merci également à OC Para Transpo de nous avoir donné accès à sa liste d'envoi, ce qui nous a permis de structurer et de cibler un échantillon de base pour le projet.

Il va sans dire que le Comité directeur et le coordonnateur ont joué un rôle central dans la mise sur pied et l'exécution du projet. Cependant, il importe de souligner l'implication à

part entière de tous les membres du Front communautaire à chaque étape du processus, y compris l'élaboration des conclusions et des recommandations qui vont guider la communauté vers le processus d'évolution continue qui découle de ce rapport.

Dans nos efforts pour bâtir une ville nouvelle et dynamique en prévision du 21e siècle, il est crucial d'inclure la totalité de nos concitoyens et concitoyennes. Grâce au travail sans relâche et à la coopération de nombreux partenaires, ce projet devrait continuer à nous servir de carnet de route, pour guider notre communauté dans ce voyage et faire en sorte que les personnes ayant une déficience physique, une perte d'audition ou une perte de vision fassent partie intégrante de la « culture d'opportunité » que nous essayons d'introduire.

Cathy Kerr, présidente
Comité directeur du projet

Sur une note personnelle, je voudrais remercier tous les membres du Comité directeur pour les nombreuses heures qu'ils ont consacrées avec enthousiasme à ce projet. Leur dévouement et leur incontestable intérêt ont rendu le processus des plus agréables, tandis que la richesse de leur expérience et de leurs connaissances a énormément contribué à la qualité du produit final. Un merci tout spécial à Cathy Kerr pour ses nombreuses paroles de sagesse toujours utiles et sa disponibilité pour de longues conversations en personne ou au téléphone, tandis que je me débattais avec diverses difficultés en cours de route. Je veux aussi remercier Réjeanne Lalonde qui a accepté de bonne grâce, à ma demande, d'être notre conseillère en recherche et de donner de son temps malgré son horaire extrêmement chargé pendant la durée du projet. Dans les dernières étapes du processus, alors que nous avions tous peine à distinguer l'arbre de la forêt, Dianne Urquhart du Conseil de Planification sociale nous a fort heureusement fait profiter de sa clarté d'esprit. Teena Tomlinson a aussi eu son rôle à jouer par le sens de l'humour toujours à point qu'elle apportait et son talent pour créer un climat de travail stimulant et encourageant. Enfin, je veux remercier mes collègues de bureau, Stacey Norris, Kim Kruk, Danielle Vincent et Lisa Huras, pour leur soutien constant et leur précieuse contribution.

Terry Gilhen
Coordonnateur du projet

Sommaire

Énoncé du besoin

Conscients que de nombreuses personnes vivant avec un handicap dans la Ville d'Ottawa n'ont pas la possibilité de participer pleinement à la vie communautaire, les membres du Front communautaire sont déterminés à identifier les obstacles en cause et à les éliminer. Ce projet a été conçu comme la première étape d'un processus visant à créer une communauté qui donne aux citoyens et aux citoyennes vivant avec un handicap les moyens de participer et de contribuer à la vie qu'Ottawa a à offrir.

Mandat

- Soutenir le regroupement en « partenariat » pour être mieux en mesure de fournir des services et des opportunités aux personnes qui ont une déficience physique, visuelle ou auditive, incluant les personnes multi-handicapées.
- Cibler les personnes de 16 ans et plus en tant que groupe d'âge examiné aux fins du projet.
- Consolider les réseaux informels existants pour donner à la communauté une plus grande capacité de répondre aux besoins non satisfaits des personnes qui vivent avec une déficience physique, visuelle ou auditive dans la Ville d'Ottawa, et d'éliminer les obstacles auxquels ces personnes se heurtent.
- Effectuer les recherches nécessaires à la préparation d'un rapport exhaustif. Ce rapport, qui comprendra un inventaire des ressources et services existants pour les personnes vivant avec une déficience physique, visuelle ou auditive ainsi que le relevé des lacunes auxquelles il faut s'attaquer, représentera un document de référence crédible pour la nouvelle Ville d'Ottawa

Principes directeurs

Le Comité directeur du projet a adopté les principes directeurs suivants :

- ❖ Annoncer la tenue de l'enquête dans les médias grand public et afficher le questionnaire en ligne de façon à pouvoir rejoindre les nombreuses personnes qui ne sont pas actuellement rattachées à un service et à qui on n'aurait donc pas accès par les listes de clients des organismes.
- ❖ Mettre tout en oeuvre pour concevoir un processus de consultation accessible et un outil d'enquête permettant à tout le monde de participer, en utilisant un

langage simple, en offrant le questionnaire sur d'autres supports ou en proposant une aide pour le remplir au besoin.

- ❖ Faire en sorte que le processus englobe tout le monde, en donnant à tous les membres du Front communautaire un rôle actif dans la réalisation du projet.

Principaux résultats

- Soixante pour cent (60 %) des personnes qui ont répondu à la question « Quelque chose vous empêche-t-il d'avoir des activités intéressantes ou de participer à des activités dans votre collectivité? » ont coché « oui » comme réponse.
- Cinquante-deux pour cent (52 %) des personnes qui ont répondu à la question relative au montant du revenu dont elles disposent pour vivre ont dit qu'elles avaient un revenu inférieur à 15 000 \$ par année, tandis que 21 % déclaraient vivre avec moins de 9 600 \$ par année.
- Trente-deux pour cent (32 %) des personnes qui ont déclaré avoir des empêchements à participer ont indiqué comme raison que « le coût des activités est trop élevé ».
- Quarante-huit pour cent (48 %) des répondants au sondage ont déclaré avoir besoin d'aide pour différentes choses, comme se laver, prendre un bain, aller aux toilettes, s'habiller et effectuer les transferts.
- Les répondants au sondage nous ont dit que 33 % ou le tiers de leurs soins personnels étaient fournis par des membres de la famille ou des amis.
- Soixante-dix pour cent (70 %) des répondants au sondage ont indiqué avoir besoin d'aide pour effectuer des tâches comme la cuisine, le ménage, l'épicerie et les travaux autour de la maison.
- Ce sont des membres de la famille ou des amis qui fournissent 41 % de l'aide requise pour les travaux ménagers, tandis que 9 % des répondants ne parviennent pas à obtenir d'aide du tout pour effectuer leurs travaux ménagers.
- Les résultats du sondage portent à croire que les répondants qui disent avoir besoin d'une aide particulière pour mener une vie autonome, comme des soins personnels et une aide ménagère, comptent largement sur leur famille et leurs amis.
- Vingt pour cent (20 %) des répondants qui ont un lieu de résidence permanent ont déclaré qu'ils ne vivaient pas là où ils le désiraient, et 42 % ont donné pour raison que « il n'y a pas de maison ou d'appartement correspondant à mes moyens » (il s'agit de l'unique réponse donnée par la majorité des gens).

- Les résultats du sondage semblent indiquer que les répondants ont grand besoin de plus de services d'aide à la vie autonome pour continuer à vivre là où ils habitent en ce moment.
- Soixante et onze pour cent (71 %) des gens ont dit ne pas utiliser les autobus ordinaires d'OC Transpo, principalement à cause du manque d'accès et parce qu'ils s'inquiètent pour leur sécurité.
- Soixante dix-sept pour cent (77 %) des répondants ont indiqué qu'ils ne travaillent pas et ne font pas de bénévolat, principalement à cause du manque d'accessibilité, de l'absence de possibilités de formation ou du manque de sensibilité des employeurs.
- La majorité des répondants au sondage ont identifié des obstacles à l'accès dans leurs réponses aux questions portant sur les divers aspects de leur vie quotidienne.

Catégories des recommandations

Les recommandations sont réparties selon les catégories suivantes :

- ✓ Responsabilité
- ✓ Infrastructure communautaire
- ✓ Services
- ✓ Ressources
- ✓ Actions futures

Prochaines étapes

Le Front communautaire va :

1. Présenter les résultats de la consultation à la Ville d'Ottawa et à Centraide/United Way Ottawa;
2. Se baser sur ces résultats pour élaborer un plan de travail pour 2002-2003;
3. Agir comme conseiller et partenaire auprès de la Ville d'Ottawa et Centraide/United Way pour assurer la mise en oeuvre des recommandations du rapport.

Avant-propos

En quoi consiste le Front communautaire?

Nous sommes un regroupement de personnes et d'organismes d'Ottawa. avec un objectif commun : donner à nos concitoyennes et concitoyens qui vivent avec un handicap ou qui utilisent le langage gestuel ou un chien-guide les moyens de participer pleinement à la vie de leur communauté. La liste de nos membres figure à l'annexe I.

Quel est le point de vue du Front communautaire?

L'expérience nous a appris que de nombreuses personnes vivant avec un handicap se heurtent à de multiples obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la vie communautaire. Le Front communautaire définit la participation pleine et entière comme une implication active dans le sens où la personne apporte une contribution à même ses ressources personnelles (temps, énergie, savoir, argent) et tire profit des bienfaits de l'activité ou du programme. Il apparaît clairement que les répondants au sondage n'ont pas la possibilité de participer pleinement à la vie communautaire et, par conséquent, ne contribuent pas à la société à la mesure de leurs moyens ni ne bénéficient des ressources disponibles. En fait, ils sont exclus et vivent donc en marge de la société. En retour, la communauté se prive d'une abondance de ressources.

Il est vrai que les choses ont évolué, lentement, mais les progrès réalisés ont surtout trait à l'élimination d'obstacles concrets et visibles, c'est-à-dire le genre de choses auxquelles on pense généralement quand il est question d'accessibilité. Les rampes pour fauteuils roulants sont présentes un peu partout aujourd'hui, tout comme les signaux audibles pour les personnes aveugles et les systèmes d'alarme visibles pour les personnes sourdes. Néanmoins, d'autres obstacles moins visibles aux yeux de la majorité et incompris par les décideurs continuent de priver beaucoup de personnes handicapées de maintes opportunités. Les politiques gouvernementales et les pratiques ou procédures institutionnalisées comportant des obstacles intrinsèques sont encore très répandues. Parallèlement, la perception de bien des gens que les personnes vivant avec un handicap sont tout simplement incapables de participer à la vie de la société continue de reléguer de nombreuses personnes à une existence dépourvue des avantages dont profite la population en général. Pour réussir à démanteler ces obstacles, il faut commencer par les identifier clairement et comprendre comment ils sont souvent imbriqués les uns dans les autres ou superposés.

En quoi consiste le projet « Partenariat pour la participation : un front communautaire »?

Le projet « Partenariat pour la participation : un front communautaire » a été imaginé par la coalition communautaire comme la première étape nécessaire vers l'identification et la

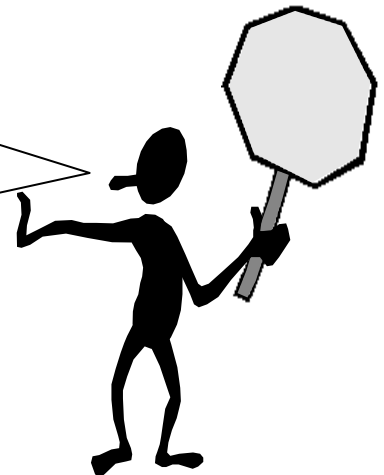
compréhension des obstacles auxquels se heurtent les gens. Les membres ont décidé pour ce faire de demander directement aux personnes touchées de raconter leurs expériences dans la vie quotidienne. Pour des raisons pratiques, il fut résolu de s'en tenir pour cette phase initiale aux personnes qui vivent avec une déficience physique ou une déficience sensorielle, pour ensuite élargir ce cercle dans une phase ultérieure.

L'information réunie au moyen de cette consultation devait servir de point de référence à partir duquel on pourrait surveiller les progrès réalisés dans la communauté vers l'élimination des obstacles à la participation. Il fut aussi décidé que l'information sur les services fournis actuellement aux personnes qui vivent avec un handicap aiderait à compléter le tableau. Avec la contribution financière de Centraide/United Way Ottawa et de la Ville d'Ottawa, le Front communautaire a pu préparer un sondage destiné aux utilisateurs de services (voir l'annexe II). Le présent rapport résume les réponses données par les gens qui ont participé au sondage et inclut un inventaire des services mis à leur disposition par les organismes communautaires.

Quels facteurs ont pu influencer les gens pendant qu'ils répondaient au questionnaire?

Pour mieux comprendre les réponses données par les gens, il est utile de se reporter au moment exact où le questionnaire a été distribué, c'est-à-dire en avril 2002. On peut supposer que les répondants avaient plusieurs événements à l'esprit en remplissant le questionnaire, et beaucoup de personnes ont effectivement fait allusion à ces événements dans leurs réponses. La grève de Para Transpo au printemps 2001 et la décision de la Ville d'Ottawa en mars 2002 d'attribuer à un fournisseur différent le contrat de prestation des services de Para Transpo sont deux événements qui ont sans contredit influencé les réponses. La perte relativement récente du service essentiel fourni par Para Transpo et la perspective de traiter dorénavant avec un fournisseur différent avaient bouleversé à juste titre les usagers de Para Transpo. Par ailleurs, la décision du Centre d'accès aux soins communautaires de réduire ses services de soins à domicile est un autre événement d'importance susceptible d'avoir influencé les réponses au sondage. Cette décision a été communiquée aux clients en même temps que le sondage était distribué, mais ses répercussions tangibles n'avaient pas encore été ressenties.

La majeure partie du rapport est consacrée à la présentation des résultats clés du sondage, illustrés principalement par des graphiques et des diagrammes à secteurs. À noter que les diagrammes à secteurs illustrent seulement les réponses reçues et ne tiennent pas compte des personnes qui ont choisi de ne pas répondre à une question en particulier. Les données complètes (c.-à-d. toutes les réponses y compris les non-réponses à chaque question) sont présentées sous forme de tableaux à l'annexe IV.



Méthodologie

Le Front communautaire a créé un Comité directeur du projet (voir l'annexe I), à qui il a confié le mandat de guider le processus et de diriger le travail d'un coordonnateur de projet. Un coordonnateur de projet a été embauché pour effectuer le travail requis.

Au stade initial du projet, le Comité directeur a adopté un plan de travail guidé par un seul principe dominant, c'est-à-dire rendre le processus de consultation accessible et tout mettre en oeuvre pour éliminer les obstacles empêchant les personnes d'y participer. Les sondages ne sont généralement pas très faciles d'accès pour la clientèle ciblée par le projet et le Comité directeur était pleinement conscient de cette difficulté. L'intégrité du projet reposait sur le respect absolu de cet engagement.

Pour surmonter cette difficulté, le Comité directeur a établi des critères pour la conception du sondage. En premier lieu, il a été décidé de rédiger le questionnaire dans un langage simple et facile à comprendre par tout le monde. Pour atteindre cet objectif, il était essentiel d'éviter les termes connus uniquement des fournisseurs de services. Les fournisseurs de services dans le groupe ont découvert que même eux ne comprenaient pas nécessairement tous les termes utilisés couramment par leurs collègues. Deuxièmement, le sondage devait être facile à remplir, en proposant un choix de réponses à cocher plutôt qu'en demandant aux répondants de fournir une réponse narrative. Conscients du fait que certaines personnes pourraient préférer raconter leur situation dans leurs propres mots, les membres du Comité directeur ont toutefois décidé d'offrir également cette possibilité aux répondants.

Une première ébauche du questionnaire a donc été préparée en fonction de ces critères. Ce premier questionnaire a ensuite été remis à plusieurs organismes communautaires pour être testé. Un client de Ressources communautaires pour personnes ayant un handicap, le Comité consultatif des usagers de Parrainage civique, le Comité consultatif des usagers du Centre de réadaptation, des clients du Centre de vie autonome d'Ottawa-Carleton, ainsi que des membres du personnel de la Société canadienne de l'ouïe et de l'Institut national canadien pour les aveugles ont participé au test. Leurs commentaires et suggestions nous ont été d'une aide précieuse et ont permis d'améliorer grandement la version originale.

Si le niveau de langue et la présentation visuelle du sondage étaient des éléments importants du point de vue de l'admissibilité, il était encore plus crucial d'offrir le sondage sur d'autres supports aux personnes pour qui un questionnaire imprimé aurait présenté un problème. Les membres de la coalition ont accepté d'assumer conjointement la responsabilité d'offrir les services de soutien ou les méthodes de rechange nécessaires pour que les gens reçoivent le sondage et puissent le remplir. On a donc offert aux gens la possibilité de répondre au sondage au moyen d'une entrevue individuelle, de recevoir le questionnaire en Braille ou de répondre par Internet à une version en ligne du questionnaire.

Le défi suivant consistait à trouver par quel moyen rejoindre les personnes dont le Front communautaire voulait connaître l'histoire. En se limitant à distribuer la version imprimée du questionnaire aux clients et clientes des fournisseurs de services autour de la table, on laissait à l'écart les personnes inconnues et dont on entend jamais parler. Il a donc été convenu de poster une copie du questionnaire imprimé à un échantillon aléatoire de 4 000 usagers inscrits de Para Transpo (à noter que le Front communautaire n'a pas eu accès à la base de données ni aux renseignements qu'elle contient). Les membres du Comité directeur ont en plus distribué des questionnaires aux clients qui n'étaient pas englobés par cette méthode à cause de leur inadmissibilité à Para Transpo ou à ceux pour qui un questionnaire imprimé n'était pas adapté (p. ex., l'INCA a pris la responsabilité de rejoindre ses propres clients). Après élimination des questionnaires renvoyés par le bureau de poste en raison d'une mauvaise adresse, et en incluant les sondages distribués par les membres du Front, le nombre total de questionnaires distribué tournait autour des 4 000.

Avec l'aide de Centraide/United Way, le Front communautaire a en outre organisé une campagne médiatique pour parler du sondage. Une annonce publicitaire a été achetée dans le *Ottawa Sun* et des annonces d'intérêt public ont été distribuées aux médias locaux. Le questionnaire pouvait aussi être accessible en ligne et l'adresse Internet était affichée sur les sites Web de la Ville d'Ottawa et de Centraide/United Way.

Un total de 1 033 questionnaires remplis nous ont été retournés, pour un taux de réponse d'environ 29 %. De ce nombre, 164 ont été remplis en ligne et les 869 autres sur le questionnaire imprimé. Le Comité directeur a décidé de séparer les réponses en deux groupes d'âge, soit les 15 à 64 ans et les 65 ans et plus, en partant du principe que les deux groupes auraient des points de vue passablement différents. Cinquante-cinq répondants n'ont pas dévoilé leur âge et leurs réponses n'ont pas été incluses dans l'analyse. Les résultats du sondage sont jugés exacts dans une mesure de plus ou moins 3 %, 19 fois sur 20.

Comme il n'existe pas de données démographiques récentes sur les personnes qui vivent avec un handicap dans la Ville d'Ottawa, il est impossible de comparer certaines caractéristiques de l'échantillon à la population en général. Les données publiées par Statistique Canada dans l'Enquête sur la santé et les limitations d'activités de 1991¹ indiquent qu'il y avait 62 685 personnes handicapées de 15 à 64 ans dans les ménages de la région métropolitaine de recensement d'Ottawa. Le Front communautaire attend la publication de données plus récentes pour les comparer au profil des répondants du sondage.

¹ Statistique Canada : Caractéristiques choisies des personnes ayant une incapacité et vivant dans un ménage, Enquête sur la santé et les limitations d'activités de 1991. N° au catalogue : 82-555

Profil des répondants

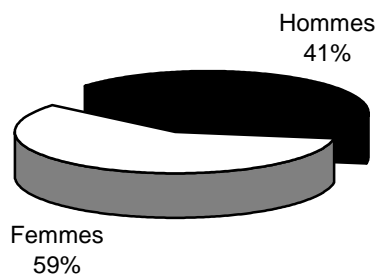
Qui a parlé?

Mille trente-trois citoyennes et citoyens de la nouvelle Ville d'Ottawa ont raconté leur histoire au Front. Mais avant de nous parler de leur expérience par rapport à des choses comme le transport, le logement et la participation à la vie communautaire, ces personnes nous ont parlé un peu d'elles-mêmes. Voici ce que nous avons découvert.

Qu'avons-nous appris à leur sujet?

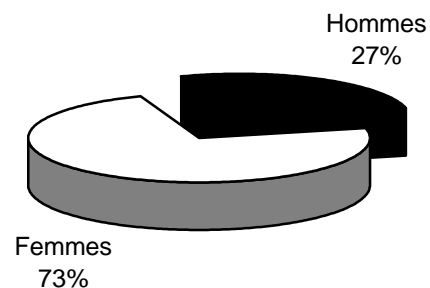
Sur les 1 033 personnes qui ont répondu au sondage, 544 étaient âgées entre 15 et 64 ans et 434 avaient 65 ans et plus. Les 55 autres personnes n'ont pas dévoilé leur âge.

Sexe (15 à 64 ans)



Comme l'illustre le diagramme à secteurs de gauche, le plus jeune groupe de répondants comprenait 59 % de femmes et 41 % d'hommes.

Sexe (65 ans et plus)



Sur la droite, on peut voir une plus grande proportion de femmes (73 %) que d'hommes, ces derniers ne formant que 27 % de ce groupe.

Nous voulions aussi savoir quelle était la langue première utilisée par les répondants. Ceux-ci devaient choisir entre cinq options : anglais, français, langage ASL, Langue des signes du Québec (LSQ) et autre.

Tableau 1. Langue première

Langue	15 à 64	%	65+	%	Total	%
Anglais	357	65,63%	295	67,97%	652	66,67%
Français	111	20,40%	97	22,35%	208	21,27%
ASL	38	6,99%	1	0,23%	39	3,99%
LSQ	2	0,37%	1	0,23%	3	0,31%
Autre	34	6,25%	37	8,53%	71	7,26%
Aucune réponse	2	0,37%	3	0,69%	5	0,51%
Total des pers.	544	100,00%	434	100,00%	978	100,00%

Le Front communautaire a appris que parmi les 973 personnes ayant répondu à cette question, 67 % utilisent l'anglais et 21 % utilisent le français comme langue première. Les 12 % qui restent ont déclaré utiliser une autre langue première que l'anglais ou le français.

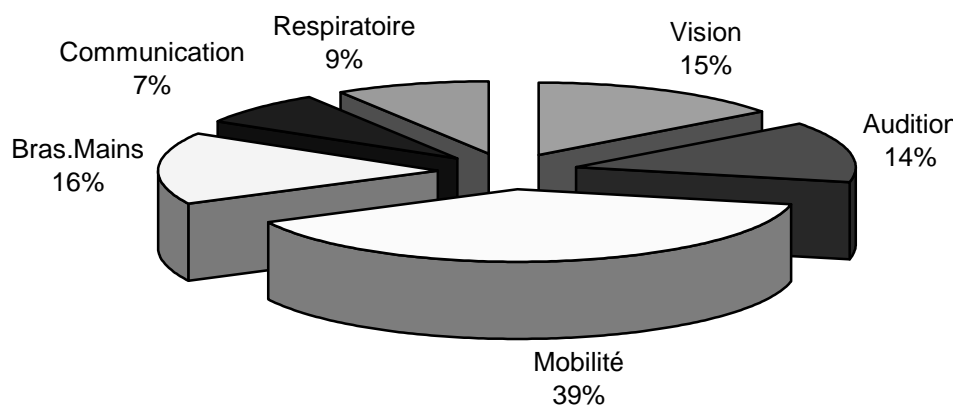
Dans la question suivante, on demandait aux gens de nous dire où ils habitaient. Le tableau suivant illustre les réponses obtenues.

Tableau 2. Secteur géographique

Secteur	15 à 64	%	65+	%	Total	%
Cumberland	22	4,04%	14	3,23%	36	3,68%
Gloucester	59	10,85%	53	12,21%	112	11,45%
Goulbourn	2	0,37%	4	0,92%	6	0,61%
Kanata	21	3,86%	24	5,53%	45	4,60%
Nepean	82	15,07%	68	15,67%	150	15,34%
Osgoode	4	0,74%	1	0,23%	5	0,51%
Ancienne ville	289	53,13%	218	50,23%	507	51,84%
Rideau	11	2,02%	10	2,30%	21	2,15%
Rockcliffe	2	0,37%	1	0,23%	3	0,31%
Vanier	22	4,04%	18	4,15%	40	4,09%
West Carleton	6	1,10%	18	4,15%	24	2,45%
Aucune réponse	24	4,41%	5	1,15%	29	2,97%
Total des pers.	544	100,00%	434	100,00%	978	100,00%

On demandait aux gens de choisir une réponse parmi la liste des anciennes municipalités, avant la création de la nouvelle Ville d'Ottawa. La majorité (52 %) ont indiqué vivre sur le territoire de l'ancienne ville d'Ottawa. À la question suivante, on demandait aux gens s'ils vivaient au centre-ville, en banlieue ou à la campagne. Environ 29 % ont dit habiter au centre-ville tandis que 65 % ont dit vivre en banlieue ou à la campagne.

Profil des répondants selon les handicap



Une fois renseigné sur l'âge, le sexe, la langue et le lieu de résidence des répondants, le Front communautaire voulait aussi connaître la nature de leur handicap. Pour ce faire, on leur a présenté une liste d'énoncés regroupés sous les rubriques suivantes : Déficience visuelle, Déficience auditive (sourd, devenu sourd ou malentendant), Mobilité, Usage

limité des bras et des mains, Problèmes de communication et Problèmes respiratoires. Les répondants devaient cocher tous les énoncés applicables à leur situation. Le diagramme à secteurs ci-dessus illustre les réponses obtenues.

Pour un examen détaillé de la situation, le lecteur est invité à consulter l'annexe III. Le tableau qui suit illustre les points saillants.

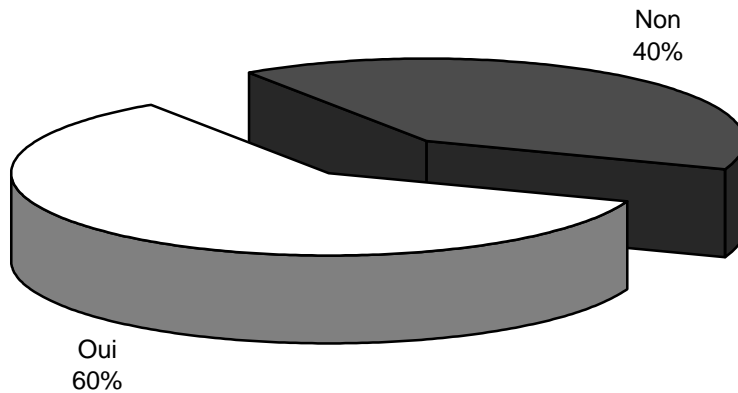


Pourquoi les % du diagramme de la page précédente sont-ils différents de ceux donnés dans le tableau ci-dessous? Parce que les données du diagramme sont basées sur le nombre de réponses tandis que celles du tableau sont établies à partir du nombre de répondants. Pour cette question, chaque personne avait la possibilité de cocher plus d'une réponse.

15 à 64 ans	Handicap	65 ans et +
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 139 personnes ➤ 26 % du groupe 	<p style="text-align: center;">Vision</p> <p style="text-align: center;">(Les réponses indiquent une perte de vision partielle ou la cécité)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 165 personnes ➤ 38 % du groupe
304 personnes ou 31 % des répondants		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 109 personnes ➤ 20 % du groupe 	<p style="text-align: center;">Audition</p> <p style="text-align: center;">(Les réponses indiquent une perte d'audition partielle ou la surdité)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 174 personnes ➤ 40 % du groupe
283 personnes ou 29 % des répondants		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 426 personnes ➤ 78 % du groupe 	<p style="text-align: center;">Mobilité</p> <p style="text-align: center;">(Les réponses indiquent une certaine perte de mobilité)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 388 personnes ➤ 89 % du groupe
814 personnes ou 83 % des répondants		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 220 personnes ➤ 20 % du groupe 	<p style="text-align: center;">Usage des bras ou des mains</p> <p style="text-align: center;">(Les réponses indiquent que le handicap touche les bras ou les mains)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 114 personnes ➤ 26 % du groupe
334 personnes ou 34 % des répondants		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 115 personnes ➤ 21 % du groupe 	<p style="text-align: center;">Communication</p> <p style="text-align: center;">(Les réponses indiquent un certain degré de difficulté d'élocution)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 38 personnes ➤ 9 % du groupe
153 personnes ou 16 % des répondants		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 74 personnes ➤ 14 % du groupe 	<p style="text-align: center;">Problèmes respiratoires</p> <p style="text-align: center;">(Les réponses indiquent la présence de problèmes respiratoires)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 110 personnes ➤ 25 % du groupe
184 personnes ou 19 % des répondants		

Point de vue des répondants

Soixante pour cent (60 %) des personnes qui ont répondu à la question « Quelque chose vous empêche-t-il d'avoir des activités intéressantes ou de participer à des activités dans votre collectivité? » ont coché « oui » comme réponse.



Les causes de cette désolante réalité ont été clairement identifiées. Avec la multitude des difficultés vécues par les répondants dans leur vie de tous les jours, on comprend rapidement ce qui les empêche de participer pleinement à la vie communautaire. Cette raison est bien simple : l'accès aux activités de la vie en société leur est refusé. Pour en savoir davantage, lisez ce qui suit.

La satisfaction des besoins essentiels

La satisfaction des besoins essentiels est notre première préoccupation à tous. Quelle que soit notre situation personnelle, il est absolument prioritaire d'avoir un toit au-dessus de la tête, de quoi manger sur la table et des vêtements pour nous couvrir. Pour répondre à ces besoins, il nous faut avoir un revenu suffisant pour en couvrir au moins les coûts et, idéalement, pour couvrir d'autres besoins qui contribuent à notre qualité de vie. Les personnes qui vivent avec un handicap peuvent aussi avoir besoin d'une forme d'assistance pour combler leurs besoins essentiels. Ce genre de services d'aide à la vie autonome englobe par exemple les soins personnels, les soins spécialisés, l'aide ménagère et le développement de l'autonomie fonctionnelle.

La facilité d'accès aux soins de santé contribue également à notre sentiment de sécurité et constitue un ingrédient essentiel pour mener une vie confortable.

Pour les personnes qui ont besoin d'un logement accessible, il peut être plus difficile que pour les autres de mettre un toit au-dessus de leur tête. Il peut être nécessaire de modifier le logement ou de l'aménager de sorte à permettre à la personne de fonctionner de façon autonome dans sa propre maison.

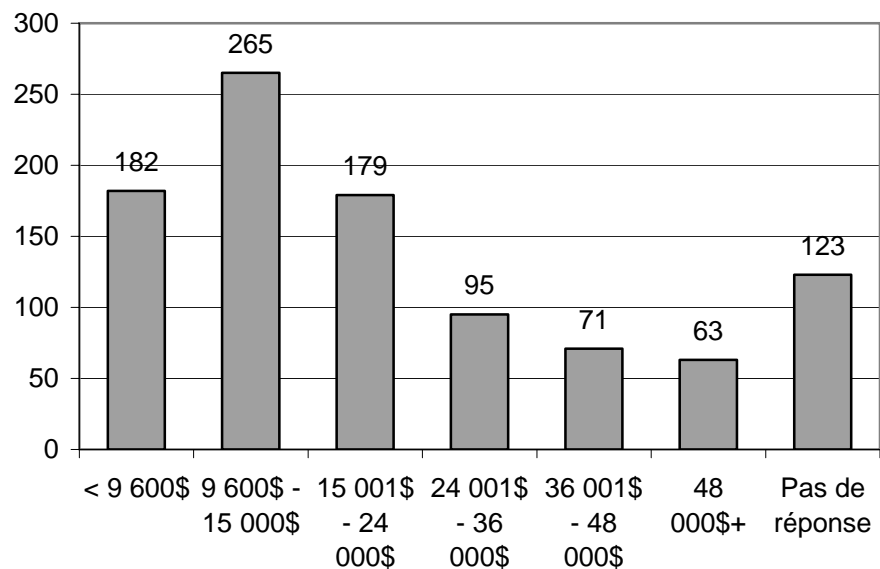
Voyons voir ce que les répondants avaient à nous dire au sujet des aspects suivants :
 le revenu, l'accès à des services d'aide à la vie autonome, l'accès à d'autres formes de soutien et le logement.

Revenu

Cinquante-deux pour cent (52 %) des 855 personnes qui ont répondu à cette question du sondage ont déclaré vivre avec moins de 15 000 \$ par année, et 182 ou 21 % avec moins de 9 600 \$ par année. Question de mettre ces chiffres en perspective, rappelons que Statistique Canada² annonçait pour l'année 2000 que le revenu d'emploi médian déclaré par les résidents d'Ottawa - Hull s'élevait à 29 500 \$ et que le seuil de faible revenu³ (une mesure de la pauvreté) pour un ménage d'une personne à Ottawa était de 18 371 \$.

Le tableau suivant illustre l'information globale tirée des réponses à la question sur le revenu.

Quel est le montant de votre revenu?



Pour revenir à la question sur la participation à la vie communautaire, 170 des personnes (32 %) qui ont déclaré ne pas pouvoir participer à la vie communautaire ont dit que c'était « le coût trop élevé des activités » qui les en empêchait. C'était la seule raison donnée par le deuxième groupe en importance, 238 personnes ayant choisi comme raison « Je ne supporte pas la chaleur ou le froid excessif ». Le coût ou la capacité de payer ressort comme un thème dominant partout dans les réponses au

² Statistique Canada : Le Quotidien, Le mercredi 10 juillet 2002

³ Statistique Canada : Les seuils de faible revenu de 1991 à 2000, N° au catalogue : 75F0002MIE-01007, novembre 2001.

sondage. C'est un facteur qui influe sur le logement, le transport, les services de soutien et même l'accès à un emploi.

Le Front communautaire a examiné divers moyens de classer les sources de revenu par catégories. La liste qui suit présente un résumé de ce que nous avons appris.

Les programmes de soutien du revenu financés par l'État représentent 59,9 % des réponses obtenues :

- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées – 14,01 %;
- Ontario au travail – 0,19 %;
- Régime de pensions du Canada – 21,97 %
- Pension de la Sécurité de la vieillesse – 22,68 %
- Assurance-emploi – 1,08 %

45,7 % des réponses témoignent d'une participation actuelle ou antérieure au marché du travail :

- Emploi – 8,15 %;
- Travail autonome – 1,27 %;
- Indemnités d'accident du travail – 1,27 %;
- Régime de pensions du Canada – 21,97 %;
- Assurance-emploi – 1,08 %;
- Régime de pension d'employeur – 11,91 %

Les sources de revenu qui sont des programmes de soutien du revenu non contributifs financés par l'État comptent pour 36,9 % des réponses.

- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées – 14,01 %;
- Ontario au travail – 0,19 %;
- Pension de la Sécurité de la vieillesse – 22,68 %;

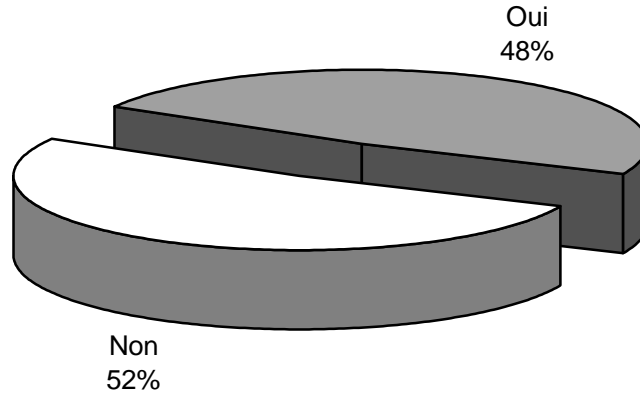
Les sources de revenu privées comme la famille ou un héritage représentent 17,5 % des réponses.

Un total de 128 personnes nous ont dit qu'au moins une partie de leur revenu provenait d'un emploi. D'après Statistique Canada⁴, 31 % des personnes handicapées d'Ottawa occupaient un emploi (à temps plein ou à temps partiel) en 1998. Vingt de nos répondants ont déclaré qu'une partie de leur revenu provenait d'un travail autonome. Les réponses « emploi » et « travail autonome » combinées représentent 9,4 % des 1 570 réponses obtenues au total à la question sur les sources du revenu.

⁴ Statistique Canada : L'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu, 1998

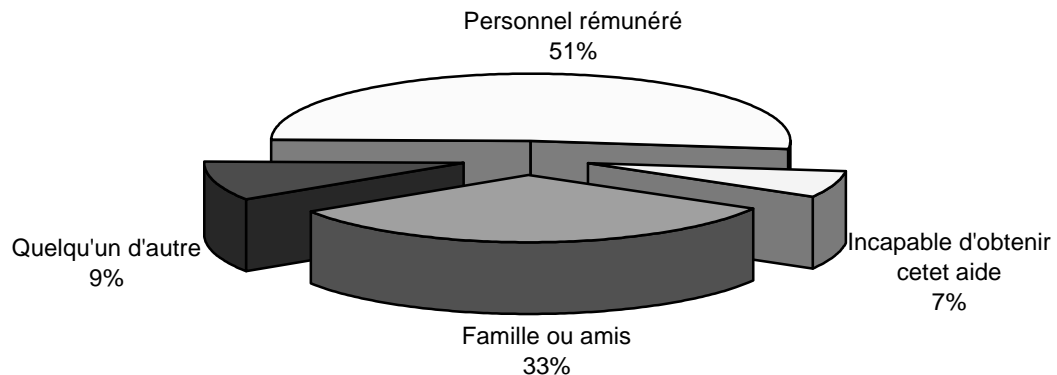
- Accès aux services d'aide à la vie autonome

Avez-vous besoin de soins personnels?



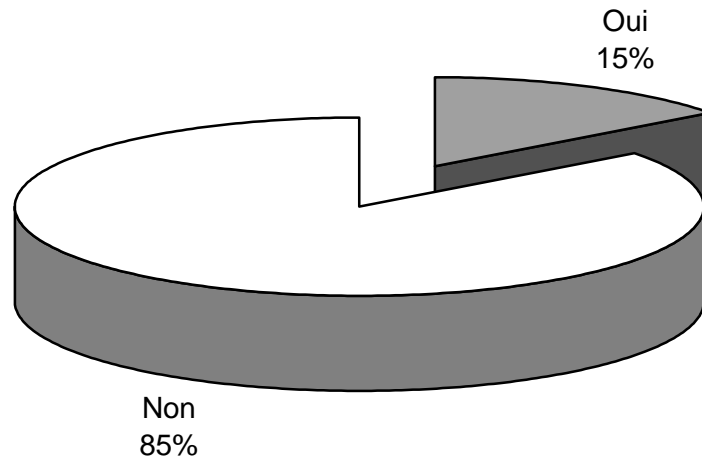
Presque la moitié des répondants au sondage, soit 48 %, ont dit avoir effectivement besoin d'aide pour faire certaines choses comme se laver, prendre un bain, s'habiller, aller aux toilettes et effectuer les transferts.

Qui prodigue les soins personnels?



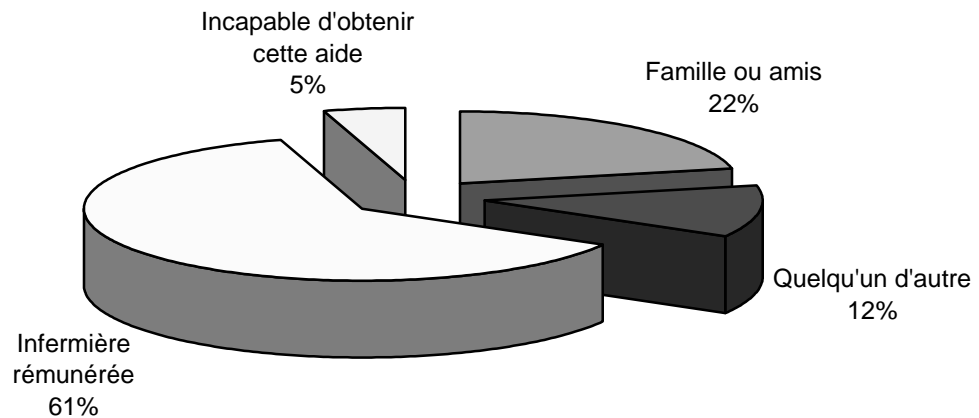
Les répondants au sondage nous ont dit que le tiers de leurs soins personnels, soit 33 %, est fourni par des membres de la famille ou des amis. L'examen des réponses données par les personnes qui ont coché la catégorie « quelqu'un d'autre » nous montre que ces autres personnes se composent à peu près également d'autres bénévoles et employés rémunérés (conjointes et partenaires, personnel de la résidence ou du foyer de groupe). À noter que 7 % des personnes qui ont besoin de soins personnels ont déclaré être incapables d'obtenir cette aide. À noter également que ces résultats précèdent les réductions de services annoncées par le Centre d'accès aux soins communautaires.

Avez-vous besoin de soins spécialisés?



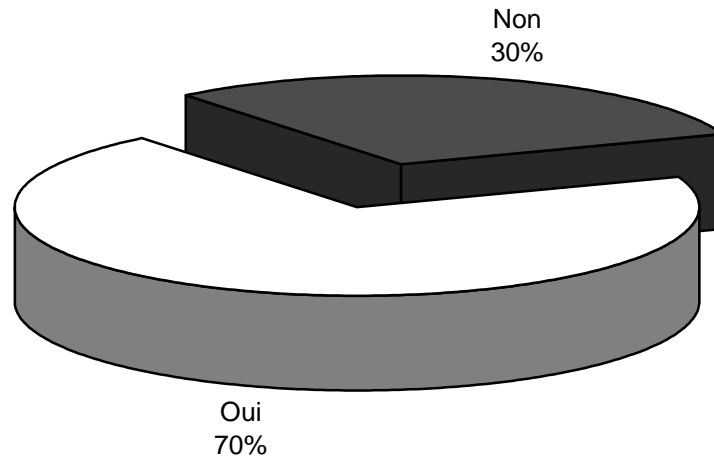
Un nombre relativement minime de répondants, soit 134 sur 978 ou 15 %, ont indiqué avoir besoin d'aide pour certaines tâches comme le cathétérisme vésical intermittent ou les injections contrôlées d'insuline. Ce genre de soins est habituellement dispensé par un professionnel de la santé réglementé, comme une infirmière.

Qui dispense les soins spécialisés?



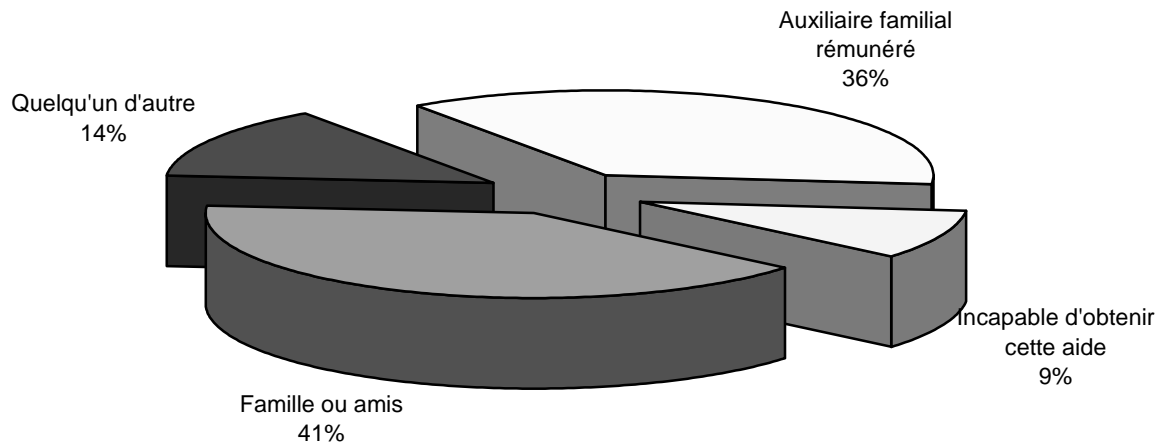
Les membres de la famille ou les amis dispensent 22 % des soins spécialisés requis par les répondants au sondage. Dans la catégorie « quelqu'un d'autre », les répondants qui ont expliqué leur choix ont mentionné que les soins étaient fournis par le personnel de la résidence ou du foyer de groupe. À noter encore une fois que 5 % des soins requis ne sont pas fournis.

Avez-vous besoin d'aide pour les travaux ménagers?



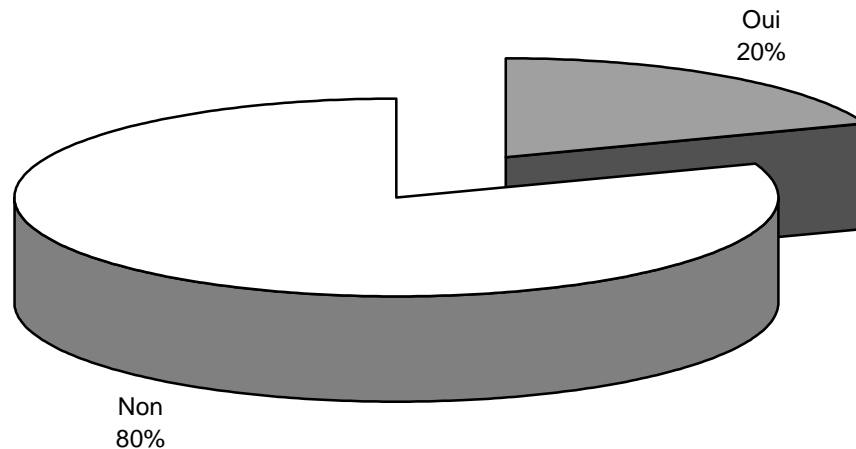
Les répondants ont indiqué dans une proportion de 70 % qu'ils avaient besoin d'aide pour effectuer des tâches comme la cuisine, le ménage, l'épicerie et les travaux autour de la maison.

Qui fournit l'aide requise pour effectuer les travaux ménagers?



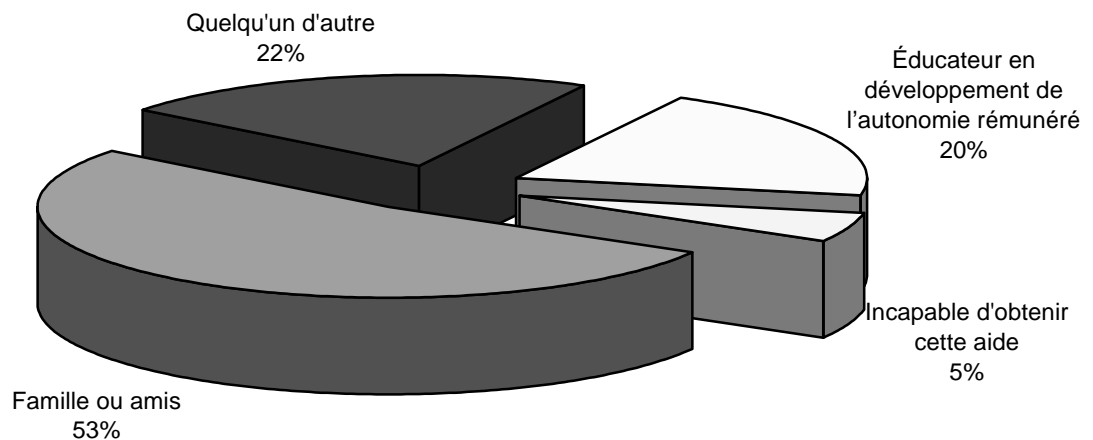
Quarante et un pour cent (41 %) de l'aide ménagère requise est fournie par des membres de la famille ou des amis, tandis que 9 % des répondants n'arrivent pas à obtenir d'aide ménagère du tout. Parmi les personnes mentionnées par les répondants ayant coché la catégorie « quelqu'un d'autre », il y avait des préposés aux soins personnels ainsi que des amis et membres de la famille. De nouveau, 9 % des répondants déclarent n'avoir personne pour leur fournir l'aide dont ils ont besoin.

Avez-vous besoin d'une formation d'initiation à l'autonomie?



La plupart des personnes qui ont répondu à cette question (80 %) ont indiqué avoir besoin d'une formation en développement de l'autonomie.

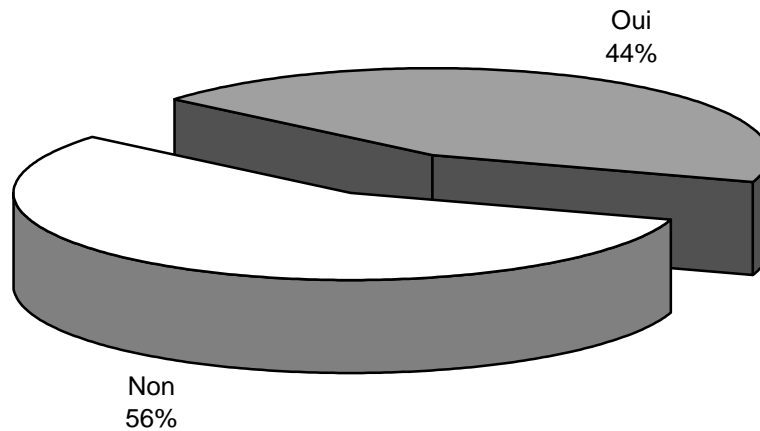
Qui vous fournit la formation dont vous avez besoin?



Parmi les personnes qui nous ont dit avoir besoin d'une formation en développement de l'autonomie, 53 % reçoivent cette formation par des amis ou des membres de la famille et seulement 20 % par un éducateur en développement de l'autonomie rémunéré. La catégorie « quelqu'un d'autre » regroupe notamment des employés du foyer de groupe, des enseignants et des intervenants.

Accès à d'autres formes de soutien

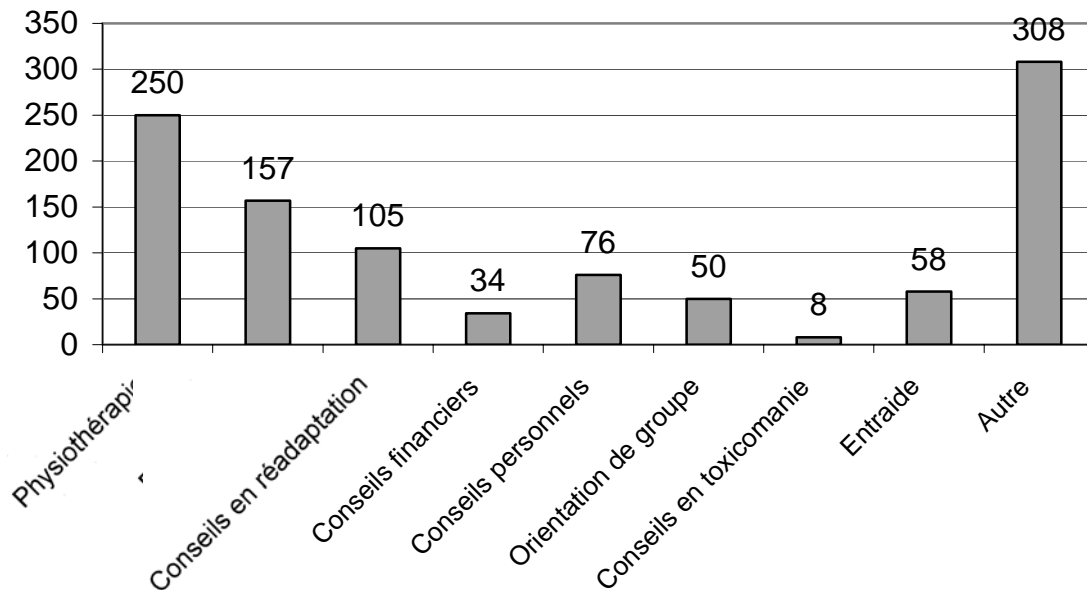
Avez-vous tenté d'obtenir d'autres formes de soutien?



Quarante-quatre pour cent (44 %) des personnes ayant répondu à cette question ont déclaré avoir essayé d'obtenir d'autres formes de soutien.

Quelles sont ces autres formes de soutien?

Le tableau indique le nombre de personnes ayant sélectionné chacune des formes de soutien énumérées dans le questionnaire (p. ex., 250 personnes ont mentionné avoir tenté d'obtenir des services de physiothérapie).



Les réponses données dans la catégorie « autre » comprennent des services tels que l'aide financière, l'orthophonie, l'aide ménagère ou l'aide de bénévoles.

Quels genres de problèmes ont été rencontrés?

Les commentaires donnés en réponse à cette question décrivent un réseau de services inadéquat pour répondre aux besoins existants et caractérisé par de longues listes d'attente et une information qui porte à confusion. Les répondants mentionnent les compressions budgétaires du gouvernement et la capacité de payer comme des sources de problèmes. Il apparaît clairement que l'information au sujet du système de services n'est pas adaptée à la situation de nombreuses personnes et n'est pas accessible pour un grand nombre. Cette difficulté ajoute à la confusion et au stress vécus par les personnes handicapées.

Voici un échantillon du genre de commentaires reçus à ce sujet :

« Nous continuons de souffrir de l'incapacité des programmes communautaires de soins auxiliaires, d'aide familiale et de soins infirmiers à domicile de suffire à la demande. Et comme pour le reste de la population, nous avons de plus en plus de difficulté à avoir accès aux services de santé ordinaires. »

« Toutes mes tentatives pour avoir une auxiliaire familiale ont échoué. Je pensais que le gouvernement fournissait des auxiliaires familiales quand on en avait besoin? Si je n'arrive pas à trouver quelqu'un, je risque de perdre mon autonomie et de devoir m'installer dans une maison de soins infirmiers abordable. Et je ne veux pas cela. »

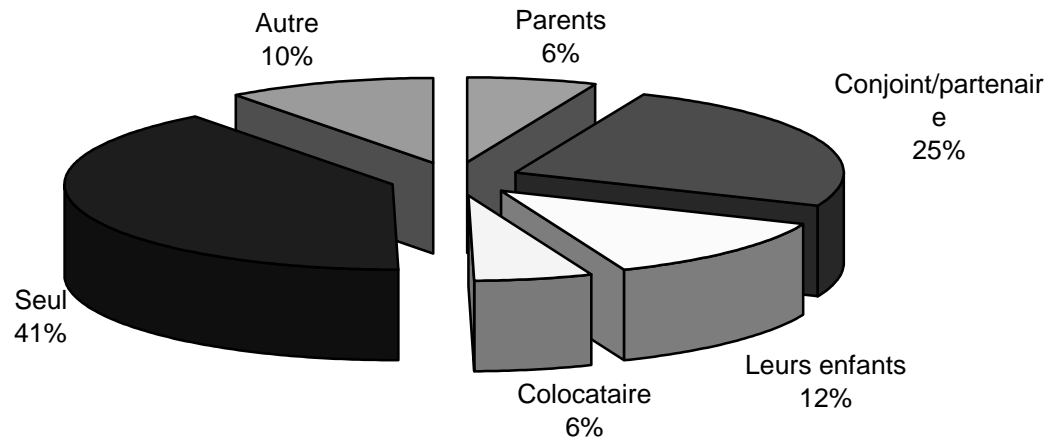
« Les gens essaient de me dire ce que je dois faire au lieu de m'écouter et de travailler avec moi. »

« Il y a une trop grande confusion administrative au sein des organismes – les personnes handicapées ne sont pas capables de faire face à tout le stress occasionné par les démarches pour trouver de l'aide. Il faut être solide et en bonne santé pour être capable de négocier avec le système ...le système invalide les personnes handicapées et est impersonnel. »

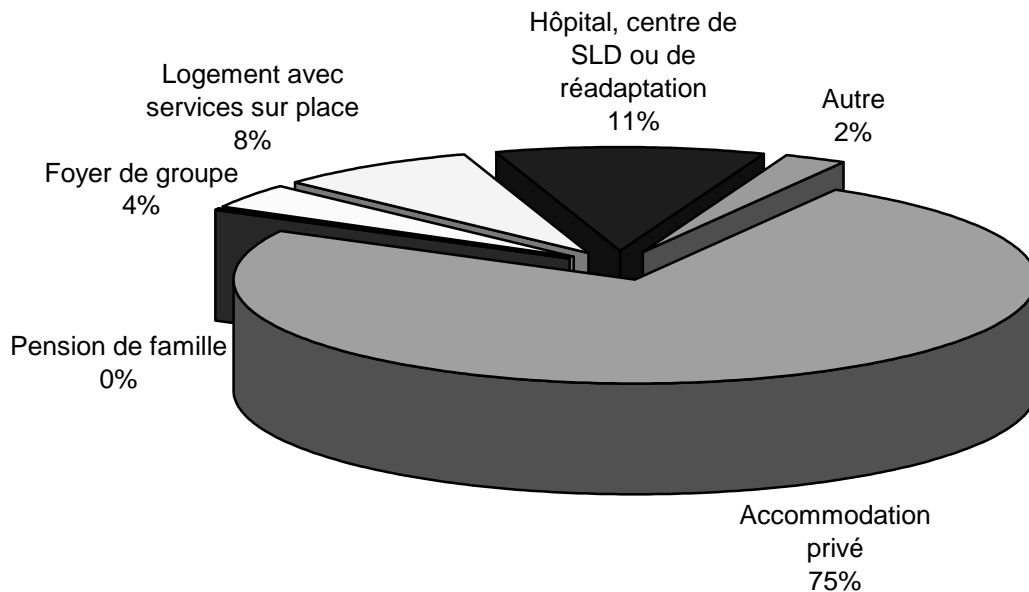
☑ Logement

Voici ce que nous avons appris au sujet du logement. La très grande majorité des répondants à notre sondage, 96 % en fait, ont indiqué avoir un lieu de résidence permanent.

Les répondants au sondage vivent avec ...

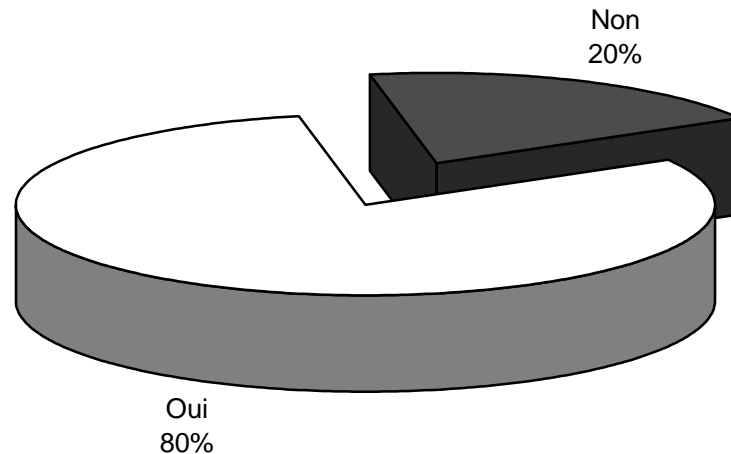


Les répondants au sondage vivent dans...



La majorité (75 %) des répondants habitent dans un logement privé, alors que seulement 23 % vivent dans une forme de logement avec services de soutien.

Les répondants au sondage vivent-ils à l'endroit où ils le veulent?

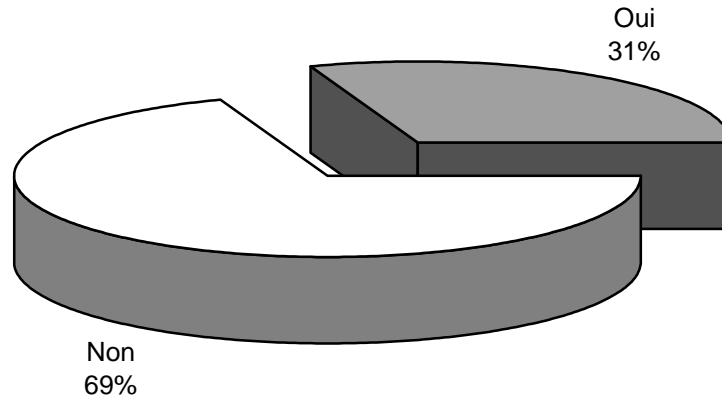


Vingt pour cent (20 %) des répondants qui ont un lieu de résidence permanent ont déclaré qu'ils ne vivent pas à l'endroit où ils aimeraient vivre.

Voici les raisons pour lesquelles ils ne vivent pas là où ils le voudraient :

- **Sur les 184 personnes concernées, 77 ou 42 % ont coché « il n'y a pas de maison ou d'appartement correspondant à mes moyens »** comme justification à leur réponse (il s'agit de l'unique réponse donnée par la majorité des personnes);
- **Les raisons ayant trait à l'accès**, comme la non-disponibilité d'une maison accessible, d'une maison assez grande pour répondre à mes besoins ou d'une maison avec des services dans ma langue première, comptent pour **25 % du nombre total de réponses** données;
- **L'absence de services d'aide à la vie autonome**, comme les services requis pour vivre seul ou l'aide pour l'entretien ménager, était la raison donnée dans **21 % du total des réponses** obtenues;
- **L'absence de logement**, telle que suggérée par le choix des réponses « il n'y a pas de maison ou d'appartement disponible » ou « il n'y a pas de maison ou d'appartement disponible dans le secteur où je veux habiter », comptait pour **18 % du total des réponses** données.

À la question « Vous manque-t-il quelque chose pour vivre chez vous de façon autonome? », les gens ont répondu ...



Que manquait-il aux personnes qui ont répondu oui?

Les citations textuelles ci-dessous résument bien les deux thèmes prédominants dans les réponses reçues : la nécessité d'apporter des modifications spécifiques au logement pour le rendre plus accessible et le besoin d'aide pour les travaux ménagers.

« La capacité de modifier ma maison pour qu'elle soit adaptée à mes besoins. Notre revenu familial est trop élevé pour qu'on ait droit à une aide financière, mais les rénovations qui sont nécessaires dans la cuisine et l'entrée principale ainsi que l'installation d'une plate-forme élévatrice dans l'escalier sont extrêmement coûteuses. »

« J'ai besoin d'aide pour les travaux ménagers et les repas, mais je n'ai pas les moyens de payer. J'aimerais avoir de l'aide une fois par semaine pour faire l'époussetage et passer l'aspirateur. Je ne veux pas me retrouver dans une maison de soins infirmiers. »

Au sujet du transport

Le transport en commun, en particulier pour ceux d'entre nous qui n'ont pas les moyens d'avoir une voiture ou ne peuvent pas conduire, constitue un lien vital avec la société et un service essentiel pour aller travailler. Le survol des réponses obtenues dans le sondage au sujet du transport en commun met en lumière un grand besoin d'améliorations dans ce domaine.

En ce qui concerne l'utilisation du service d'autobus régulier (OC Transpo) ...

Soixante et onze pour cent (71 %) des personnes ont répondu qu'elles n'utilisaient pas les autobus ordinaires d'OC Transpo. Deux thèmes ressortent des raisons cochées par les répondants et de leurs réponses narratives pour expliquer le fait qu'ils n'utilisent pas les autobus ordinaires :

Difficultés liées à l'accès (53 % des 2 083 réponses)

15 à 64 ans	Raison cochée	65 ans et +
38 %	« Les trottoirs conduisant aux arrêts d'autobus ne sont pas déblayés quand il neige »	23 %
33 %	« Les arrêts d'autobus ne sont pas déblayés quand il neige »	22 %
31 %	« Il n'y a pas d'arrêt d'autobus là où j'en aurais besoin »	23 %
28 %	« Les autobus à plancher surbaissé ne répondent pas à mes besoins »	17 %
26 %	« Il n'y a pas d'autobus à plancher surbaissé sur le circuit que j'utilise »	10 %
19 %	« Il n'y a pas de trottoir conduisant aux arrêts d'autobus que je pourrais utiliser »	10 %
18 %	« L'horaire des autobus ne répond pas à mes besoins »	11 %

Préoccupations relatives à la sécurité (31 % des 2 083 réponses)

15 à 64 ans	Raison cochée	65 ans et +
33 %	« Je ne me sens pas en sécurité en autobus »	17 %
32 %	« Les chauffeurs ne sont pas formés pour répondre à mes besoins »	20 %
25 %	« Il n'y a pas de dispositifs d'arrimage dans les autobus »	13 %
22 %	« Je ne me sens pas en sécurité lorsque j'attends l'autobus »	18 %

À noter également que 5 % des personnes âgées de 15 à 64 ans et 2 % des personnes de 65 ans et plus ont indiqué qu'elles n'utilisent pas le service d'autobus régulier parce qu'elles n'ont pas les moyens de prendre l'autobus.

Sur les 261 répondants au sondage (27 %) qui ont déclaré utiliser le service d'autobus régulier, 53 % ont ajouté qu'ils prenaient n'importe quel autobus tandis que 38 % ont précisé n'utiliser que les autobus à plancher surbaissé.

En ce qui concerne Para Transpo...

Étant donné que c'est la base de données des usagers de Para Transpo qui a été utilisée comme principale méthode de distribution du questionnaire imprimé, il n'y avait rien d'étonnant à ce que 77 % des répondants confirment utiliser les services de Para Transpo. Si on regarde de près les raisons données par les 204 personnes qui n'utilisent pas Para Transpo, on apprend que :

- « Je ne suis pas admissible » est la réponse qui a été sélectionnée plus souvent que n'importe quelle autre raison (28 % des personnes qui n'utilisent pas Para Transpo);
- Les raisons suivantes combinées comptent pour 23 % de l'ensemble des réponses : « Le service ne répond pas à mes besoins » et « La disponibilité du service ne répond pas à mes besoins ».

En ce qui concerne d'autres moyens de transport ...

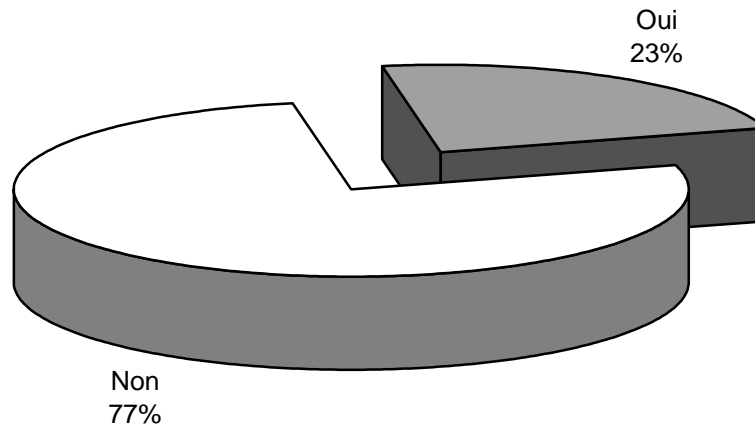
Soixante-trois pour cent (63 %) des répondants au sondage ont déclaré utiliser d'autres moyens de transport. Cependant, le lecteur ne doit pas en conclure que les répondants utilisent exclusivement ces autres moyens de transport. Autrement dit, il se peut que ces personnes utilisent aussi le service d'autobus régulier ou Para Transpo. Le Front communautaire a remarqué que 75 des 614 personnes (12 %) ayant déclaré utiliser d'autres moyens de transport ont mentionné qu'elles possédaient un véhicule modifié (waggonette, voiture ou camion) et que 19 autres personnes (3 %) ont précisé qu'elles empruntaient un tel véhicule. Il ressort aussi des réponses que la majorité (55 %) des personnes qui ont recours à d'autres moyens de transport utilisent aussi un véhicule (waggonette, voiture ou camion) ordinaire.

Quelle influence le transport a-t-il sur la participation à la vie communautaire?

Parmi les personnes qui ont déclaré avoir un empêchement à participer à la vie communautaire, 145 ou 28 % ont donné l'absence de moyen de transport comme une des raisons.

Qu'en est-il du travail rémunéré et du bénévolat?

Avez-vous un emploi rémunéré ou bénévole?



Si oui, indiquez les services ou les installations que vous utilisez maintenant ou utilisiez au début de votre emploi?

Les types de services sélectionnés peuvent être regroupés en trois catégories :

1. Accessibilité (65,7 % des 375 réponses)

Lieu de travail accessible – 26,1 % ;
Appareils et accessoires fonctionnels – 14,7 % ;
Services de soins personnels – 9,1 % ;
Quelqu'un pour lire les documents non offerts sur support accessible – 5,1 % ;
Interprétation gestuelle – 2,7 % ;
Autres services ou installations – 8,0 % .

2. Formation de l'employeur / formation professionnelle (15,2 % des 375 réponses)

- Formation en cours d'emploi – 9,6 % ;
- Sensibilisation de l'employeur – 5,6 % .

3. Modèles de travail modifiés (15,2 % des 375 réponses)

- Un emploi qu'on peut faire à la maison – 8,8 % ;
- Un emploi qui peut être partagé avec quelqu'un d'autre – 6,4 % .

Pour quelles raisons les répondants au sondage ne travaillent pas ou ne font pas de bénévolat?

Il est très intéressant de constater que la raison choisie le plus souvent par les répondants (61 personnes sur 700 ou 8,7 %) pour expliquer le fait qu'ils ne travaillent pas ou ne font pas de bénévolat est la suivante : « Je n'aurais pas les moyens de me procurer les médicaments ou les fournitures médicales dont j'ai besoin et qui sont maintenant couverts par l'aide sociale ou une assurance ». Il apparaît que la crainte de perdre une source d'aide financière permettant de combler les besoins de base liés à la situation de personne handicapée est un facteur important qui décourage la recherche d'un emploi.

Les raisons pour lesquelles les gens ne travaillent pas ou ne font pas de bénévolat peuvent être classées sous les mêmes rubriques générales que les services de soutien fournis à ceux qui travaillent.

1. Accessibilité (18,4 % des 853 réponses)

- Il n'y a pas de services de soins personnels – 5,4 %;
- La formation nécessaire pour le travail que je veux faire n'est pas offerte – 3,1 %;
- Il n'y a pas de transports en commun – 2,9 %;
- Je n'ai pas les moyens de prendre les transports en commun – 2,8 %;
- Le lieu de travail n'est pas accessible – 1,9 %;
- Les installations (salles de réunion, toilettes) ne sont pas accessibles – 2,1 %.

2. Formation de l'employeur / formation professionnelle (6,7 % des 853 réponses)

- Il n'y a pas de service d'apprentissage d'emploi – 3,5 %;
- Il n'y a pas de formation pratique (cours de l'employeur) – 3,2 %.

3. Modèles de travail modifiés (2,9 % des 853 réponses)

- Les employeurs ne m'ont pas offert de partager un emploi ou de travailler à la maison – 2,9 %

Un grand nombre de répondants (488 sur 700) ont sélectionné « Autres raisons » pour justifier le fait qu'ils ne travaillent pas et ne font pas de bénévolat. À l'examen de leurs réponses narratives, on découvre que la plupart de ces personnes ont le sentiment de ne pas être employables soit à cause de leur handicap, soit à cause de leur âge. Quelques-unes ont aussi mentionné le besoin de services de soutien à la maison. Voici quelques exemples de commentaires recueillis.

« J'ai des déficiences physiques qui me limitent énormément. Je ne peux ni rester debout, ni être assis ni marcher pendant de longues périodes. J'ai besoin de m'étendre la plus grande partie du temps parce que j'ai des douleurs aiguës et constantes. »

« On m'a offert un emploi à temps partiel hier, mais j'ai dû refuser parce que je n'ai personne pour me donner les soins dont j'ai besoin à domicile. »

« J'ai 72 ans et je ne suis pas en état de travailler. C'est à peine si je peux prendre soin de mes propres besoins. »

Qu'est-ce que les répondants au sondage avaient d'autre à nous dire?

Les personnes qui ont répondu à la question « Y a-t-il d'autres aspects dont vous aimeriez parler » nous ont fait part avec beaucoup de fougue de leur frustration à l'endroit du réseau de services actuel. Elles ont déploré l'érosion des services de soutien par suite des compressions budgétaires du gouvernement et parlé de leurs préoccupations au sujet du coût des services qu'elles doivent maintenant payer de leur propre poche. Voici un aperçu des commentaires recueillis.

« Les plus grands obstacles à franchir pour avoir accès aux services dont j'ai besoin en ce moment proviennent des coupures budgétaires, de la rigidité des critères d'admissibilité et de l'élimination soudaine de services qui étaient 'gratuits' avant. J'ai dû me défendre et faire valoir mon point de vue pour que le petit peu d'aide dont j'ai besoin me soit donné. C'est grâce à cette aide que je reste un contribuable indépendant plutôt que de devenir un poids pour la société. L'Internet me donne accès à des renseignements que je ne pouvais pas obtenir avant. Les services devraient être offerts aux gens en fonction de leur besoin et non de leur revenu. Les programmes d'emploi devraient avoir plus de financement permanent, parce qu'ils sont souvent victimes de l'approche 'on a du financement aujourd'hui, mais demain c'est fini'. »

« Le réseau de la santé est en crise à tous points de vue (personnel, budgets, lits, listes d'attente, soins à domicile). La liste des problèmes ne fait que s'allonger. Il est scandaleux qu'un pays comme le Canada coupe les fonds destinés aux personnes sans défense comme les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées. C'est tout simplement affreux de voir qu'on abandonne les plus démunis de la société. »

« Nous avons terriblement besoin de services d'aide ménagère. Mais le nombre d'heures de services diminue sans cesse au lieu d'augmenter. Quand on n'a pas de famille ni d'amis, qu'est-ce qu'on peut faire? »

« Je suis devenu aveugle à 60 ans et c'est dur!! TRÈS DUR!! Qu'est-ce que je vais devenir si ma femme meurt avant moi? On vieillit, tous les deux!! C'est très inquiétant!! L'approche de la vieillesse est terrifiante!! »

« Je me sens très seule dans la bataille constante que je dois livrer pour trouver des services de soutien appropriés dans cette ville. Mon revenu ne suffit pas à mes besoins, je n'ai pas de médecin de famille, pas de conseiller, aucune forme de soutien de l'extérieur. Je glisse entre les mailles du filet. C'est très déprimant et très frustrant. Je ne veux pas finir dans une pension. »

Conclusions

Le coeur du problème

- ❑ Par comparaison avec l'ensemble de la population, le nombre de personnes vivant avec un revenu inférieur à 15 000 \$ par année est disproportionnellement élevé.
- ❑ Les résultats du sondage laissent entendre que les répondants qui disent avoir besoin d'une aide particulière pour mener une vie autonome, comme des soins personnels et une aide ménagère, doivent compter largement sur leur famille et leurs amis.
- ❑ Il y a un besoin énorme de services d'aide ménagère et de soins personnels.

Les répondants au sondage ont été très explicites sur le fait que les opportunités généralement offertes aux citoyens et citoyennes de notre ville sont souvent hors de leur portée. Derrière leurs réponses, un problème majeur fait constamment surface, et c'est celui de la lutte à mener jour après jour pour satisfaire leurs besoins essentiels. Le faible revenu des personnes handicapées est au coeur du problème, suivi de près par l'incapacité du réseau de soutien social de répondre au besoin de services essentiels. Les citoyens et citoyennes qui ont répondu à nos questions sont forcés d'utiliser une part importante de leurs ressources personnelles (famille et amis, énergie et finances) uniquement pour assurer leur survie et se retrouvent avec peu de moyens pour s'attaquer à toute la série d'obstacles mis sur leur chemin quand ils tentent d'intégrer le marché du travail ou de participer à la vie communautaire.

Les expériences que nous racontent les répondants en ce qui concerne le logement, le transport en commun, l'emploi, les soins de santé ou la poursuite d'activités récréatives sont très éclairantes pour démontrer l'impact d'un faible revenu et d'un soutien inadéquat sur leur vie. On commence à comprendre comment les autres obstacles à l'accès, c'est-à-dire les obstructions physiques comme des escaliers ou des signaux imprimés ainsi que les politiques et les programmes qui comportent des obstacles intrinsèques pour les personnes handicapées, viennent se superposer au problème de base. Le succès de toute tentative de résoudre les difficultés rencontrées par les personnes handicapées repose sur la compréhension de cet élément critique. Une approche holistique s'impose, c'est-à-dire une approche basée sur une analyse de tous les facteurs étroitement liés entre eux.

Participation à la vie communautaire

- ❑ Trois répondants sur 5 se heurtent visiblement à des obstacles ou à des empêchements de participer à la vie communautaire.
- ❑ Les personnes handicapées ont un besoin flagrant de services de soutien pour prendre part à la vie communautaire, par exemple des accompagnateurs et un meilleur système de transport en commun.
- ❑ Il faut rendre les programmes plus accessibles, notamment au moyen de services d'interprétation gestuelle, de subventions pour couvrir les frais de participation,

d'un meilleur déblaiement de la neige et d'une formation du personnel pour le sensibiliser à la situation des personnes handicapées.

- ❑ Les installations doivent être plus faciles d'accès physiquement.

Logement

- ❑ Il y a une pénurie de logements accessibles, à prix abordable.
- ❑ Les répondants au sondage ont exprimé très clairement le lien qui existe entre les services d'aide à la vie autonome et la satisfaction relative au logement. Il semble y avoir un grand besoin de services d'aide à la vie autonome pour permettre aux répondants de continuer à demeurer là où ils vivent en ce moment.

Transport

- ❑ Pour que le système d'autobus régulier soit accessible, il ne suffit pas d'avoir des autobus pouvant accueillir quelques personnes en fauteuil roulant. Le sondage a permis d'identifier divers obstacles empêchant les gens d'utiliser le service d'autobus, et ce n'est pas en éliminant un seul de ces obstacles qu'on va régler complètement les problèmes d'accessibilité.
- ❑ Les résultats du sondage ont fait ressortir très clairement le fait que beaucoup de personnes n'utilisent pas les autobus ordinaires parce qu'elles craignent pour leur sécurité. La formation des chauffeurs et l'installation d'un système d'arrimage permettraient de régler 56 % des obstacles ayant trait à la sécurité.
- ❑ Le fait que 71 % des répondants ont indiqué ne pas utiliser le système régulier de transports en commun alors que 77 % ont déclaré utiliser les services de Para Transpo laisse entendre que le besoin d'un service de transport adapté est très réel.

Travail ou bénévolat

- ❑ Il y a un nombre disproportionné de personnes inactives.
- ❑ Le fait que les gens disent qu'ils n'auraient pas les moyens de payer les médicaments et fournitures médicales qui sont actuellement couverts par l'aide sociale ou une assurance est une entrave importante au travail.
- ❑ Les difficultés rencontrées par les gens qui cherchent un emploi ou un travail bénévole sont principalement reliées à l'accès, à la formation et au coût.

Autres analyses à faire

- ❑ Une analyse des réponses selon le sexe, le type de handicap et le niveau d'instruction
- ❑ Une analyse des besoins précis liés à chaque déficience
- ❑ L'identification des obstacles qu'on peut éliminer immédiatement.

Inventaire des programmes

Le Front communautaire a distribué un sondage aux fournisseurs de services locaux en vue de dresser l'inventaire des programmes offerts à Ottawa qui est présenté dans les pages suivantes. Tout a été mis en oeuvre pour établir une liste complète des services gouvernementaux, privés et sans but lucratif, mais certains pourraient nous avoir échappé.

Avec un taux de réponse de 27 %, les données recueillies dans ce sondage étaient suffisantes pour créer une excellente base pour cet inventaire des programmes, qui peut maintenant être enrichi. Le Front communautaire a l'intention de poursuivre son objectif d'amener les organismes communautaires à participer à l'identification des programmes existant dans la communauté.

Nom de l'organisme	Hébergement					Counselling					Soutien à l'emploi					Appui financier							
	Foyers de groupe	Logement de soutien	Etablissements (soins de longue durée)	Renseignements logement	Soins de relève (non-résidentiels)	Autre	En cas d'urgence	Individuel	Familial	Groupes d'entraide / d'aide mutuelle	Autre	Soutien à l'emploi	Réadaptation professionnelle	Conseils en matière d'emploi	Apprentissage de la réadaptation	Placement	Liens aux programmes d'aide	Autre	Appariels et fournitures	Programmes de remboursement	Soutien du revenu	Renovations	Autre
Association canadienne des paraplégiques				*				*	*	*				*				*					
Association canadienne des sports pour aveugles																							
Association des auxiliaires familiales d'Ottawa-Carleton																							
Association pour l'intégration sociale d'Ottawa				*		*	*																
Barrier Free Bathrooms by Casa de Queensway Tile																							
Canadian Cerebral Palsy Sports Association																							
Centre d'accès aux soins communautaires d'O-C																							
Centre de réadaptation														*									
Centre de ressources communautaires de Gloucester						*	*	*															
Centre de santé communautaire Côte de Sable				*		*	*	*															
Centre de santé communautaire de Somerset																							
Centre de vie autonome d'Ottawa-Carleton				*		*	*	*	*		*		*			*							*
Centre d'information communautaire d'Ottawa																							
Christian Horizons	*						*																
Collège Algonquin Centre pour étudiants ayant un handicap											*							*					*
Conseil sur le vieillissement d'Ottawa-Carleton																							
Conval Aid																							
Good Companions Senior centre																							
Institut national canadien pour les aveugles						*	*	*	*	*	*	*	*			*							*
Jewish International																							
Le Centre de service familial d'Ottawa-Carleton							*	*	*														
Les Infirmières de l'Ordre de Victoria																							
L'Hôpital d'Ottawa						*	*	*	*							*							
L'Hôpital pour enfants de l'est de l'Ontario						*	*	*		*													
Line 1000 services de placement											*		*	*	*	*	*	*	*				*
L'Université Carleton		*																					
Marche des dix sous											*	*	*	*	*	*	*	*	*				
Neil Squire Foundation											*		*	*		*							
Nepean Community Resource Centre						*	*	*	*	*	*				*								
Ontario Medical Supply																							

Intégration	Services de soutien communautaires	Education	Appareils	Information	Transports	Divers
Défense des droits & soutien						
Appareils / Aides techniques						
Services d'évaluation d'accessibilité						
Autre						
Systèmes d'alarme						
Services de réadaptation						
Services auxiliaires	*					
Services spéciaux						
Services d'entretien ménager	*					
Programmes de visites						
Services de relève à domicile		*				
Soins palliatifs		*				
Apprentissage à l'autonomie						
Autres		*				
Initiation à l'autonomie fonctionnelle		*				
Services aux étudiants						
Alphabétisation et apprentissage des chiffres						
Autre						
Prêts			*			
Ventes, réparations & entretiens						
Autre						
Information et Acheminement				*		*
Planification et coordination				*		*
Education / sensibilisation du public				*		*
Autre						
Transport en commun						
Permis de stationnement						
Taxis / Location de voitures						
Transport médical						
Adaptations pour véhicules						
Autre renseignements pour les voyages					*	*
Evaluation / cours de conduite adapté					*	
Autre						
Environnement sans obstacles			*			
Loisirs			*			*
Aide juridique			*			
Autre						*

Nom de l'organisme	Hébergement					Counselling					Soutien à l'emploi					Appui financier							
	Foyers de groupe	Logement de soutien	Établissements (soins de longue durée)	Renseignements logement	Soins de relève (non-résidentiels)	Autre	En cas d'urgence	Individuel	Familial	Groupes d'entraide / d'aide mutuelle	Autre	Soutien à l'emploi	Réadaptation professionnelle	Conseils en matière d'emploi	Apprentissage de la réadaptation	Placement	Liens aux programmes d'aide	Autre	Appariels et fournitures	Programmes de remboursement	Soutien du revenu	Renovations	Autre
Ottawa Childrens Treatment Centre					*		*	*	*							*	*	*					*
Ottawa Installation and sales																							
Ottawa Rotary Home					*																		
Parkway House	*																						
Parrainage civique d'Ottawa																							
Paul Menton Centre																							
Planning des naissances d'Ottawa-Carleton																							
Pudicombe Access Solutions																							
Reach																							
Ressources communautaires pour personnes ayant un handicap		*					*																
RJ Skirda and Associates											*	*	*	*	*	*	*	*					
Service communautaire d'Ottawa-ouest																							
Service Coordination des services																	*						*
Service familial catholique d'Ottawa							*	*	*	*	*												
Services communautaires et de santé Carlington				*			*	*	*		*												
Social Housing Registry						*																	
Société canadienne de la croix-rouge																*							
Société canadienne de la sclérose en plaques								*		*													
Société canadienne de l'ouïe							*	*	*	*							*						
Société d'Arthrite								*	*														
Société des amputé(e)s d'Ottawa										*													
Société Huntington							*	*	*	*	*												
Special Needs Equipment Exchange																							
Stride Assistance for the Disabled																				*			
Tamir Foundation	*				*	*		*									*		*				
Township of Osgoode Home Support Program																							
Vista Centre	*																						
Voyages Travel																							
Y's Owl Maclure Cooperative Centre							*	*			*		*		*								
Totals	6	3	1	6	4	5	16	20	16	13	7	10	4	9	6	7	12	6	8	1	1	1	7

	Intégration	Services de soutien communautaires	Education	Appareils	Information	Transports	Divers
	Défense des droits & soutien						
*	Appareils / Aides techniques						
	Services d'évaluation d'accessibilité						
*	Autre						
	Systèmes d'alarme						
*	Services de réadaptation						
	Services auxiliaires						
*	Services spéciaux						
	Services d'entretien ménager						
	Programmes de visites	*					
	Services de relève à domicile						
	Soins palliatifs						
	Apprentissage à l'autonomie						
*	Autres		*				
	Initiation à l'autonomie fonctionnelle						
	Services aux étudiants		*				
*	Alphabétisation et apprentissage des chiffres						
*	Autre			*			
*	Prêts						
	Ventes, réparations & entretiens			*			
*	Autre						
*	Information et Acheminement			*	*		
*	Planification et coordination			*	*		
*	Education / sensibilisation du public			*	*		
*	Autre			*	*		
	Transport en commun						
	Permis de stationnement						
	Taxis / Location de voitures						
	Transport médical						
	Adaptations pour véhicules						
	Autre renseignements pour les voyages						
	Evaluation / cours de conduite adapté						
	Autre						
	Environnement sans obstacles		*				
*	Loisirs		*				
	Aide juridique			*			
	Autre			*			
15							
4							
4							
3							
2							
5		*					
4		*					
8	*						
5							
14	*						
4							
3							
9	*						
11	*						
17	*						
3							
9	*						
9	*						
11				*			
8				*			
5				*			
32	*			*	*		
19	*			*	*		
25	*			*	*		
5	*			*	*		
4							
1							
1							
2							
3							
3							
2							
1							
8							
15	*						
5	*						
5	*						

Recommandations

Contexte :

En 1991, les résultats de l'Enquête sur la santé et les limitations d'activités de Statistique Canada indiquaient qu'au moins une personne sur six au Canada était handicapée, et que ce nombre allait en augmentant. Il n'y a aucune raison de croire que la situation pourrait être différente à Ottawa que dans l'ensemble du pays. Dans l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu effectuée par Statistique Canada en 1998, on apprenait qu'il y avait 74 349 personnes vivant avec un handicap dans la région d'Ottawa-Carleton, et que ce nombre devait atteindre 84 655 en 2006 selon les projections. Visiblement, les personnes handicapées ne forment pas qu'une petite minorité et représentent plutôt un segment important de notre population. À une époque où notre société cherche comment maximiser son avoir, il semblerait sage de faire appel aux ressources des personnes qui vivent avec un handicap. Il est temps de reconnaître leur capacité de contribuer et d'y avoir recours. En dépit des progrès indéniables déjà faits en ce sens, les résultats du sondage supposent aussi qu'il faut améliorer davantage les services aux citoyens et citoyennes qui vivent avec un handicap et que tous les secteurs ont un rôle à jouer dans ce processus.

Voici ce qu'indiquent les résultats préliminaires du sondage :

- Trois personnes sur 5 qui vivent avec une déficience physique, une perte d'audition ou une perte de vision rencontrent des obstacles dans leurs efforts pour participer et s'intégrer à la vie communautaire dans la Ville d'Ottawa.
- La grande majorité des personnes ayant une déficience physique, une perte d'audition ou une perte de vision vivent dans la communauté et veulent qu'on leur donne l'occasion d'agir comme membres à part entière de notre société
- La présence d'un handicap a des répercussions non seulement sur la personne concernée, mais aussi sur sa famille, ses amis et la communauté.
- La réduction ou l'élimination des obstacles à la participation consolidera notre communauté et ouvrira de nouvelles opportunités pour les citoyens et citoyennes de notre ville.
- Le processus à entreprendre pour donner suite aux préoccupations soulevées par le sondage doit viser en premier lieu les aspects suivants :
 - Responsabilité
 - Infrastructure communautaire
 - Services
 - Ressources
 - Définition des actions futures

Le Front communautaire, en sa qualité de regroupement doté d'un rôle permanent, fait les recommandations suivantes à l'intention de ses membres ainsi que de la Ville d'Ottawa et Centraide/United Way Ottawa.

Au sujet de la responsabilité

La responsabilité et la transparence sont deux aspects d'une importance cruciale pour assurer l'utilisation judicieuse des ressources limitées des secteurs public, privé et sans but lucratif, si l'on veut préserver l'intégrité et la crédibilité des programmes et des services.

En conséquence, il est recommandé que :

1. La Ville d'Ottawa démarre le processus d'élimination des obstacles à la participation qui relèvent de sa compétence, tels qu'illustrés par les résultats de ce sondage, en prenant les moyens suivants :
 - Élaborer et mettre en oeuvre un Plan d'accessibilité fondé sur un engagement clair de réduire ou d'éliminer les obstacles à l'accès au logement, au transport, aux services de santé communautaire, au bénévolat, à l'équité d'emploi à l'échelle municipale et à l'infrastructure des services (cet engagement doit englober des initiatives précises, des centres de responsabilité, des calendriers de mise en oeuvre, l'affectation de ressources et des mécanismes de responsabilité administrative vis-à-vis des parties intéressées);
 - Redéfinir la notion d'« accessibilité » dans l'établissement des définitions et des critères d'admissibilité aux services concernant les personnes de notre communauté qui ont une déficience physique, une perte d'audition ou une perte de vision. L'accessibilité ne se limite pas à l'élimination des obstacles physiques comme un escalier et doit englober des aspects comme le coût et la capacité de payer des gens, le besoin de soutien comme les services d'un préposé à domicile ou la communication de renseignements sur d'autres supports, la sensibilisation et l'éducation du public.
 - Se donner comme objectif de maximiser les opportunités offertes aux citoyennes et citoyens handicapés de participer pleinement à la vie communautaire, c'est-à-dire en y apportant leur contribution et en profitant de ses avantages.
2. Le Front communautaire élabore un Plan d'action pour donner suite aux résultats du sondage, en mettant particulièrement l'accent sur les éléments suivants :
 - L'attribution des rôles et des niveaux de responsabilité appropriés des gouvernements, organismes communautaires et individus face aux préoccupations qui ont été soulevées dans le sondage, et l'identification

des partenariats ou des stratégies nécessaires pour s'occuper de ces préoccupations;

- La définition du processus de mobilisation des fournisseurs de services et des bailleurs de fonds pour s'attaquer aux obstacles liés directement à la prestation des programmes en milieu communautaire, tels que dénotés par les résultats du sondage.

Au sujet de l'infrastructure communautaire

Les résultats du sondage illustrent le lien étroit qui existe entre l'infrastructure communautaire et les services de soutien requis pour assurer la satisfaction de nombreux besoins essentiels.

En conséquence, il est recommandé que :

3. Les préoccupations suivantes, mises en lumière par les résultats du sondage, soient spécifiquement traitées dans le Plan d'accessibilité de la Ville d'Ottawa :
 - En matière de logement : Accroître le parc de logements accessibles et à prix abordable (c.-à-d. réviser les pratiques de conversion de l'actuel stock de logements locatifs et veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité fassent partie intégrante des nouvelles constructions résidentielles);
 - En matière de transport : Reconnaître que l'existence de véhicules de transport en commun accessibles ne garantit pas pour autant l'accessibilité du système de transport en commun (il faut par exemple réviser l'emplacement des arrêts d'autobus et la proximité des bateaux de trottoir, l'accessibilité des abris d'autobus, l'enlèvement de la neige et l'entretien des trottoirs, la formation des chauffeurs, l'éducation du public et les services d'information sur les horaires).
4. Le Plan d'action du Front communautaire définisse une stratégie permettant de collaborer avec tous les paliers de gouvernement à la résolution des problèmes de soutien du revenu qui se dégagent des résultats du sondage.

Au sujet des services

Les résultats du sondage illustrent l'ampleur des préoccupations ayant trait à la disponibilité et à l'accessibilité physique et financière des services clés, ainsi que la situation de dépendance qui en résulte à l'égard de la famille et des amis pour la prestation de ces services.

En conséquence, il est recommandé que :

5. Des mesures soient intégrées au Plan d'accessibilité de la Ville d'Ottawa pour faire face aux problèmes qui ressortent du sondage dans les domaines suivants :
 - Les services de santé communautaire, par la formation de partenariats avec les fournisseurs de services pour faire en sorte que les personnes ayant une déficience physique, une perte d'audition ou une perte de vision aient accès à l'information et aux soins en matière de santé primaire, en plus d'avoir droit aux services généraux de réadaptation financés par l'État et offerts en milieu communautaire;
 - L'équité en matière d'emploi au niveau municipal, par la révision des politiques d'emploi et des programmes de formation internes pour assurer l'existence d'un éventail complet de services de soutien à l'emploi et rendre les services aux employés totalement accessibles;
 - L'infrastructure des services, par la révision de l'information sur les services et les systèmes d'accès pour s'assurer de leur facilité d'utilisation pour les clients, et faire en sorte de définir, de quantifier et de combler les lacunes en matière de services.
6. Tous les bailleurs de fonds locaux aient recours à leurs mécanismes de financement des programmes pour s'assurer que les besoins des personnes ayant une déficience physique, une perte d'audition ou une perte de vision sont pris en considération, s'il y a lieu, dans les programmes autres que ceux s'adressant spécifiquement à cette clientèle.
7. Le Plan d'action du Front communautaire comprenne la réalisation d'un examen des programmes et des services des organismes membres à la lumière des résultats du sondage, dans le but d'identifier les lacunes prioritaires dans les services.

Au sujet de l'affectation de ressources

Le Front communautaire reconnaît qu'il y a possiblement des coûts associés aux mesures à prendre pour combler les lacunes dans les services et régler les autres problèmes signalés par ce sondage. Néanmoins, elle reconnaît aussi qu'en négligeant d'investir dans l'élimination de ces obstacles, on se prive des avantages qu'il y a à gagner si les personnes handicapées sont intégrées comme citoyennes et citoyens à part entière dans notre communauté.

En conséquence, il est recommandé que :

8. Tous les bailleurs de fonds englobent dans leur financement une part d'argent réservée à l'accessibilité de façon à permettre aux fournisseurs de services d'intégrer des mécanismes de soutien et d'adaptation dans leurs programmes pour les rendre pleinement accessibles.

9. Les bailleurs de fonds locaux des programmes de services sociaux et de santé se réunissent régulièrement pour échanger de l'information, coordonner leurs efforts de financement et assurer la gestion générale de l'aspect financement des services à fournir pour assurer la mise en place et le maintien d'un système de soutien efficace.

Au sujet de l'orientation à donner aux actions futures

Ce sondage est le plus vaste et le plus complet du genre à avoir jamais été effectué à Ottawa. Il devrait servir de point de référence pour déterminer quels renseignements sont nécessaires sur une base continue et pour mesurer les progrès réalisés par rapport aux problèmes qui ont été signalés.

En conséquence, il est recommandé que :

10. Le Plan d'accessibilité de la Ville d'Ottawa définisse un mécanisme d'évaluation pour assurer le suivi du sondage et garantir l'existence des ressources requises pour renouveler et mettre à jour cette information, au moins tous les cinq ans.
11. Des propositions soient intégrées au Plan d'action du Front communautaire afin d'élargir cette base de données pour inclure un sondage auprès des membres de notre communauté qui vivent avec d'autres types de déficiences (p. ex., déficience intellectuelle, problèmes de santé mentale).
12. Des propositions soient intégrées au Plan d'action du Front communautaire en vue de poursuivre l'analyse des données qui découlent de ce sondage pour arriver à une description détaillée et complète de toutes les opportunités et tous les défis auxquels fait face cette clientèle.

Annexes

Annex I

Front communautaire

Teena Tomlinson, Chair	Ressources communautaires pour personnes ayant un handicap
Timothy D. Andradé	Centre de réadaptation
Joan Black	Ressources communautaires pour personnes ayant un handicap
Cathy Blauer	Centraide / United Way Ottawa
Louis Buschman	Reach
Tina Cabot	Marche des dix sous
Mathew Cole	L'université Carleton
Cheryl Colmer	Neil Squire Foundation
Lise Corbeil	Centre d'accès aux soins communautaires d'Ottawa-Carleton
Laurie Cucheran-Morris	Société canadienne de la sclérose en plaques
Monique Doolittle-Romas	Société canadienne de l'ouïe
Marilyn M. Dow	Special Needs Equipment Exchange Service
Catherine Dubois	Coalition of Community Health & Resource Centres
Nancy Jaworski*	Conseil régional de santé Champlain
Kathleen Jordan	Lifetime Networks Ottawa
Dennise Kelly	Line 1000
Cathy Kerr	Centre de réadaptation, Southenders Kiwanis Club
Elizabeth Norris	Association canadienne des paraplégiques
Gerald Ouellette	Conseil sur le vieillissement d'Ottawa-Carleton
Katie Paialunga	Centre de vie autonome d'Ottawa-Carleton
Vicki Pullam*	L'Agence des douanes et du revenu du Canada
Lynne Rivet	Développement des ressources humaines Canada
Donna Sargeson*	Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
Karen Slater*	Health Care Programs, Ottawa Team
Brian Tardif	Parrainage civique d'Ottawa
Bryan Tyrer*	Ville d'Ottawa
David Walls	Vista Centre
Jeff Willbond*	Ville d'Ottawa
Donna Woods	Institut national canadien pour les aveugles

* **Personnes de ressource**

Annex II

Questionnaire

Annex III

Tableaux des données

Profil des répondants selon les handicap						
Handicap visuel	15 à 64 ans	%	65 ans et +	%	Totals	%
Je suis aveugle de naissance	18	3.31%	5	1.15%	23	2.35%
J'ai perdu la vue graduellement	11	2.02%	4	0.92%	15	1.53%
J'ai perdu la vue subitement	5	0.92%	7	1.61%	12	1.23%
J'ai la vue faible depuis la naissance	25	4.60%	9	2.07%	34	3.48%
Ma vue s'est détériorée graduellement	63	11.58%	121	27.88%	184	18.81%
Ma vue s'est détériorée subitement	17	3.13%	19	4.38%	36	3.68%
Total	139	25.55%	165	38.02%	304	31.08%
% des réponses à question 6 (2072)						14.67%
Audition	15 à 64 ans	%	65 ans et +	%	Totals	%
Je suis sourde	41	7.54%	0	0.00%	41	4.19%
Je suis devenu(e) sourd(e)	6	1.10%	3	0.69%	9	0.92%
Je suis malentendant(e) depuis la naissance	6	1.10%	3	0.69%	9	0.92%
Je suis devenu(e) malentendant(e) graduellement	44	8.09%	157	36.18%	201	20.55%
Je suis devenu(e) malentendant(e) subitement	12	2.21%	11	2.53%	23	2.35%
Total	109	20.04%	174	40.09%	283	28.94%
% des réponses à question 6 (2072)						13.66%
Mobilité	15 à 64 ans	%	65 ans et +	%	Totals	%
J'utilise un fauteuil roulant depuis l'enfance	66	12.13%	0	0.00%	66	6.75%
J'ai commencé graduellement à utiliser un fauteuil roulant	100	18.38%	49	11.29%	149	15.24%
J'ai commencé subitement à utiliser un fauteuil roulant	73	13.42%	52	2.53%	125	12.78%
J'utilise une canne depuis l'enfance	9	1.65%	11	2.53%	20	2.04%
J'ai commencé graduellement à utiliser une canne	52	9.56%	110	25.35%	162	16.56%
J'ai commencé subitement à utiliser une canne	28	5.15%	52	11.98%	80	8.18%
J'ai de la difficulté à marcher depuis mon enfance	27	4.96%	4	0.92%	31	3.17%
J'ai commencé graduellement à avoir de la difficulté à marcher	48	8.82%	87	20.05%	135	13.80%
J'ai commencé subitement à avoir de la difficulté à marcher	23	4.23%	23	5.30%	46	4.70%
Total	426	78.31%	388	89.40%	814	83.23%
% des réponses à question 6 (2072)						39.29%
Usage limité des bras et des mains	15 à 64 ans	%	65 ans et +	%	Totals	%
J'utilise un appareil fonctionnel depuis l'enfance	16	2.94%	0	0.00%	16	1.64%
J'ai commencé graduellement à utiliser un appareil fonctionnel	24	4.41%	11	2.53%	35	3.58%
J'ai commencé subitement à utiliser un appareil fonctionnel	15	2.76%	8	1.84%	23	2.35%
L'usage de mes bras et de mains est limité depuis ma naissance	35	6.43%	2	0.46%	37	3.78%
J'ai commencé graduellement à perdre l'usage de mes bras et de mains	86	15.81%	65	14.98%	151	15.44%
J'ai commencé subitement à perdre l'usage de mes bras et de mains	44	8.09%	28	6.45%	72	7.36%
Total	220	40.44%	114	26.27%	334	34.15%
% des réponses à question 6 (2072)						16.12%
Problèmes de communication	15 à 64 ans	%	65 ans et +	%	Totals	%
Mon élocution est difficile à comprendre depuis ma naissance	61	11.21%	0	0.00%	61	6.24%
Mon élocution est devenue graduellement difficile à comprendre	32	5.88%	21	4.84%	53	5.42%
Mon élocution est devenue subitement difficile à comprendre	22	4.04%	17	3.92%	39	3.99%
Total	115	21.14%	38	8.76%	153	15.64%
% des réponses à question 6 (2072)						7.38%
Problèmes respiratoires	15 à 64 ans	%	65 ans et +	%	Totals	%
J'utilise un repirateur depuis la naissance	5	0.92%	1	0.23%	6	0.61%
J'ai commencé graduellement à éprouver des problèmes respiratoires	63	11.58%	105	24.19%	168	17.18%
J'ai commencé subitement à éprouver des problèmes respiratoires	6	1.10%	4	0.92%	10	1.02%
Total	74	13.60%	110	25.35%	184	18.81%
% des réponses à question 6 (2072)						8.88%
Total	1083	52.27%	989	47.73%	2072	100.00%

Transport		15 à 64 ans		65 ans et +		Total		
			%		%		%	
Utilisez-vous régulièrement les transport en commun?								
Oui		163	29.96%	98	22.58%	261	26.69%	% des réponses
Non		371	68.20%	327	75.35%	698	71.37%	
Pas de réponse		10	1.84%	9	2.07%	19	1.94%	
Total		544	100.00%	434	100.00%	978	100.00%	
Si oui, utilisez-vous								
tous les autobus?		96	58.90%	43	43.88%	139	53.26%	% des réponses
seulement ceux à plancher surbaissé?		55	33.74%	43	43.88%	98	37.55%	
Pas de réponse		12	7.36%	12	12.24%	24	9.20%	
Total		163	100.00%	98	100.00%	261	100.00%	
Si non, dites pourquoi vous n'utilisez pas								
Il n'y a pas d'autobus à plancher surbaissé sur le circuit que j'utilise		95	25.61%	32	9.79%	127	18.19%	6.10%
Les autobus à plancher surbaissé ne répondent pas à mes besoins.		105	28.30%	54	16.51%	159	22.78%	7.63%
Les chauffeurs ne sont pas formés pour répondre à mes besoins.		119	32.08%	64	19.57%	183	26.22%	8.79%
Il n'y a pas d'arrêt d'autobus là où j'en aurais besoin.		116	31.27%	74	22.63%	190	27.22%	9.12%
Les arrêts d'autobus ne sont pas déblayés quand il neige.		121	32.61%	73	22.32%	194	27.79%	9.31%
Les trottoirs conduisant aux arrêts d'autobus ne sont pas déblayés quand il neige.		141	38.01%	76	23.24%	217	31.09%	10.42%
Il n'y a pas de trottoir conduisant aux arrêts d'autobus que je pourrais utiliser.		72	19.41%	34	10.40%	106	15.19%	5.09%
Je ne me sens pas en sécurité lorsque j'attends l'autobus.		83	22.37%	58	17.74%	141	20.20%	6.77%
Je ne me sens pas en sécurité en autobus.		121	32.61%	57	17.43%	178	25.50%	8.55%
L'horaire des autobus ne répond pas à mes besoins.		66	17.79%	36	11.01%	102	14.61%	4.90%
Il n'y a pas de dispositifs d'arrimage dans les autobus.		94	25.34%	42	12.84%	136	19.48%	6.53%
Je n'ai pas les moyens de prendre l'autobus.		17	4.58%	7	2.14%	24	3.44%	1.15%
Autres raisons:		165	44.47%	161	49.24%	326	46.70%	15.65%
Total Responses						2083		100.00%
		15 à 64 ans		65 ans et +		Total		
			%		%		%	
Utilisez-vous Para Transpo?								
Oui		392	72.06%	362	83.41%	754	77.10%	% des réponses
Non		137	25.18%	67	15.44%	204	20.86%	
Pas de réponse		15	2.76%	5	1.15%	20	2.04%	
Total		544	100.00%	434	100.00%	978	100.00%	
Si non, dites pourquoi								
Je ne suis pas admissible.		50	36.50%	8	11.94%	58	28.43%	22.31%
Je n'habite à pas sur le territoire desservi.		8	5.84%	3	4.48%	11	5.39%	4.23%
Je n'ai pas les moyens d'utiliser le service.		11	8.03%	7	10.45%	18	8.82%	6.92%
J'ai besoin de quelqu'un qui m'accompagne.		16	11.68%	9	13.43%	25	12.25%	9.62%
Le service ne répond pas à mes besoins.		17	12.41%	19	28.36%	36	17.65%	13.85%
J'ai un jeune enfant.		1	0.73%	0	0.00%	1	0.49%	0.38%
La disponibilité du service ne répond pas à mes besoins.		24	17.52%	12	17.91%	36	17.65%	13.85%
Autres raisons:		51	37.23%	24	35.82%	75	36.76%	28.85%
Total						260		100.00%
Utilisez-vous d'autres modes de transport?								
Oui		349	64.15%	257	59.22%	614	62.78%	% des réponses
Non		149	27.39%	150	34.56%	301	30.78%	
Pas de réponse		46	8.46%	27	6.22%	63	6.44%	
Total		544	100.00%	434	100.00%	978	100.00%	
Si vous avez répondu oui, lesquels?								
Une wagonnette, une voiture ou un camion modifié qui m'appartient		59	16.91%	15	5.84%	75	12.21%	10.03%
Une wagonnette une voiture ou un camion modifié que j'emprunte		12	3.44%	6	2.33%	19	3.09%	2.54%
Une wagonnette modifiée ou un autobus modifié fourni par la collectivité		27	7.74%	23	8.95%	50	8.14%	6.68%
Une wagonnette ordinaire, une voiture ou un camion (non modifié)		189	54.15%	149	57.98%	342	55.70%	45.72%
Un taxi ordinaire		113	32.38%	78	30.35%	193	31.43%	25.80%
Autre		39	11.17%	27	10.51%	69	11.24%	9.22%
Total						748		100.00%

Participation dans la communauté	15 à 64 ans		65 ans et +		Total		% des réponses
		%		%		%	
Quelque chose vous empêche-t-il de participer?							
Oui	318	58.46%	208	47.93%	526	53.78%	
Non	181	33.27%	171	39.40%	352	35.99%	
Pas de réponse	45	8.27%	55	12.67%	100	10.22%	
Total	544	100.00%	434	100.00%	978	100.00%	
Si vous avez répondu oui, indiquez quels sont vos empêchements.							
Il n'y a pas les services nécessaires	90	28.30%	44	21.15%	134	25.48%	8.74%
Il n'y a pas de transports en commun.	85	26.73%	60	28.85%	145	27.57%	9.45%
Il n'y a pas d'information concernant les activités.	71	22.33%	34	16.35%	105	19.96%	6.84%
Les lieux où se déroulent les activités ne sont pas accessibles.	89	27.99%	48	23.08%	137	26.05%	8.93%
Il n'y a pas de service d'interprétation en langage gestuel.	27	8.49%	2	0.96%	29	5.51%	1.89%
Je n'ai personne avec qui aller aux activités.	93	29.25%	59	28.37%	152	28.90%	9.91%
Je ne supporte pas la chaleur ou le froid excessif.	145	45.60%	93	44.71%	238	45.25%	15.51%
Les trottoirs et les entrées des édifices ne sont pas déblayés quand il neige	91	28.62%	55	26.44%	146	27.76%	9.52%
Le coût des activités est trop élevé	114	35.85%	56	26.92%	170	32.32%	11.08%
Je ne sais pas où aller.	86	27.04%	42	20.19%	128	24.33%	8.34%
Autres raisons:	77	24.21%	73	35.10%	150	28.52%	9.78%
Total					1534		100.00%

Services et soutiens		15 à 64 ans		65 ans et +		Total		
			%		%		%	
Avez-vous besoins de soins personnels?								%
Oui		218	40.07%	227	52.30%	445	45.50%	
Non		290	53.31%	184	42.40%	474	48.47%	
Pas de réponse		36	6.62%	23	5.30%	59	6.03%	
Total		544	100.00%	434	100.00%	978	100.00%	
Si vous avez répondu oui, qui vous offre ces soins?								
Un membre de la famille		76	34.86%	79	34.80%	155	34.83%	28.08%
Un ami		19	8.72%	6	2.64%	25	5.62%	4.53%
Un employé rémunéré		148	67.89%	137	60.35%	285	64.04%	51.63%
Quelqu'un d'autre		20	9.17%	31	13.66%	51	11.46%	9.24%
Je n'ai pas les moyens de me procurer cette aide		17	7.80%	19	8.37%	36	8.09%	6.52%
Total						552		100.00%
18. Avez-vous besoin de soins spécialisés?								%
Oui		78	14.34%	56	12.90%	134	13.70%	
Non		425	78.13%	351	80.88%	776	79.35%	
Pas de réponse		41	7.54%	27	6.22%	68	6.95%	
Total		544	100.00%	434	100.00%	978	100.00%	
Si vous avez répondu oui, qui vous offre ces soins?								
Un membre de la famille		18	23.08%	9	16.07%	27	20.15%	18.37%
Un ami		5	6.41%	0	0.00%	5	3.73%	3.40%
Une infirmière rémunérée		51	65.38%	40	71.43%	91	67.91%	61.90%
Quelqu'un d'autre		11	14.10%	6	10.71%	17	12.69%	11.56%
Je n'ai pas les moyens de me procurer cette aide		5	6.41%	2	3.57%	7	5.22%	4.76%
Total						147		100.00%
		15 à 64 ans	%	65 ans et +	%	Total	%	
19. Avez-vous besoin d'aide pour les travaux ménagers?								%
Oui		346	63.60%	296	68.20%	642	65.64%	
Non		162	29.78%	115	26.50%	277	28.32%	
Pas de réponse		36	6.62%	23	5.30%	59	6.03%	
Total		544	100.00%	434	100.00%	978	100.00%	
Si vous avez répondu oui, qui vous offre ces soins?								
Un membre de la famille		123	35.55%	120	40.54%	243	37.85%	29.85%
Un ami		55	15.90%	29	9.80%	84	13.08%	10.32%
Un auxiliaire familial		150	43.35%	147	49.66%	297	46.26%	36.49%
Quelqu'un d'autre		71	20.52%	43	14.53%	114	17.76%	14.00%
Je n'ai pas les moyens de me procurer cette aide		44	12.72%	32	10.81%	76	11.84%	9.34%
Total						814		100.00%
20. Avez-vous besoin d'une formation d'initiation à l'autonomie?								%
Oui		136	25.00%	42	9.68%	178	18.20%	
Non		365	67.10%	367	84.56%	732	74.85%	
Pas de réponse		43	7.90%	25	5.76%	68	6.95%	
Total		544	100.00%	434	100.00%	978	100.00%	
Si vous avez répondu oui, qui vous offre ces soins?								
Un membre de la famille		53	38.97%	35	83.33%	88	49.44%	41.71%
Un ami		17	12.50%	5	11.90%	22	12.36%	10.43%
Un moniteur d'initiation à l'autonomie rémunérée		41	30.15%	2	4.76%	43	24.16%	20.38%
Quelqu'un d'autre		43	31.62%	4	9.52%	47	26.40%	22.27%
Je n'ai pas les moyens de me procurer cette aide		9	6.62%	2	4.76%	11	6.18%	5.21%
Total						211		100.00%

Les autres services et soutiens		<i>15 à 64 ans</i>		<i>65 ans et +</i>		<i>Total</i>		
			<i>%</i>		<i>%</i>		<i>%</i>	
21. Avez-vous tenté d'obtenir d'autres formes de soutien?								<i>% des réponses</i>
Oui		259	47.61%	138	31.80%	397	40.59%	
Non		248	45.59%	261	60.14%	509	52.04%	
Pas de réponse		37	6.80%	35	8.06%	72	7.36%	
Total		544	100.00%	434	100.00%	978	100.00%	
Si vous avez répondu oui, lesquelles?								
Physiothérapie		159	61.39%	91	65.94%	250	62.97%	23.90%
Ergothérapie		109	42.08%	48	34.78%	157	39.55%	15.01%
Conseils ou soutien de réadaptation		90	34.75%	15	10.87%	105	26.45%	10.04%
Conseils financiers		27	10.42%	7	5.07%	34	8.56%	3.25%
Conseils personnels		63	24.32%	13	9.42%	76	19.14%	7.27%
Orientation de groupe (groupe de soutien)		39	15.06%	11	7.97%	50	12.59%	4.78%
Conseils en matière de toxicomanie		7	2.70%	1	0.72%	8	2.02%	0.76%
Entraide		42	16.22%	16	11.59%	58	14.61%	5.54%
Autre		195	75.29%	113	81.88%	308	77.58%	29.45%
Total Responses						1046		100.00%
Avez-vous rempli ce questionnaire								
seul		299	54.96%	244	56.22%	543	55.52%	
avec l'aide de quelqu'un		183	33.64%	175	40.32%	358	36.61%	
pas de réponse		62	11.40%	15	3.46%	77	7.87%	
Total		544	100.00%	434	100.00%	978	100.00%	