



Résultats préliminaires du Sondage national sur l'accessibilité et les mesures d'accommodement (SNAA)

Par Jewelles Smith

En 2008, DAWN-RAFH Canada a mené la première étape du Sondage national sur l'accessibilité et les mesures d'accommodement (SNAA), qui porte sur l'accessibilité des maisons d'hébergement pour les femmes handicapées. Pour les besoins de ce rapport et de ce sondage, les termes « incapacité/ayant une incapacité » incluent visuelle (cécité, basse vision), auditive (surdité, surdité partielle), troubles de la parole (bégaiement, aphasie), neurologique (sclérose en plaques, paralysie cérébrale, maladie de Parkinson), santé mentale (dépression, trouble bipolaire, schizophrénie, trouble dissociatif de l'identité, trouble de stress post-traumatique), troubles d'apprentissage (dyslexie, difficultés de traitement des informations auditives et visuelles), troubles du développement (troubles du spectre autistique, syndrome de Down), mobilité (arthrite, personne qui utilise un fauteuil roulant, des béquilles ou une canne), maladies chroniques (SIDA, syndrome de fatigue chronique) et autres.

Dans ce sondage, la définition d'incapacité a été class e dans les catégories suivantes : « santé mentale », « intellectuelle », « physique » et «  motionnelle ».   la fin du mois d'août 2008, un peu plus de dix pour cent (10 %) des maisons d'hébergement et des maisons de transition du Canada avaient participé à ce sondage.



Il y a plus de vingt ans, DAWN-RAFH Canada a mené un sondage semblable et a révélé que la plupart des maisons d'hébergement n'étaient pas en mesure de répondre aux besoins des femmes handicapées. En 1990, DAWN-RAFH Canada a mené un sondage auprès des maisons d'hébergement et a découvert que leur accès physique était grandement insuffisant pour ces femmes. Le manque d'acceptation des femmes ayant une incapacité mentale était tout aussi critique. Plusieurs employés des maisons d'hébergement avaient tendance à refuser l'hébergement à ces femmes, car ils les percevaient comme des personnes qui « leur causent trop de problèmes ». Le SNAA a été conçu pour trouver des solutions aux problèmes signalés lors de l'étude de 1990 et pour découvrir si des gains ont été faits par rapport à la réponse aux besoins des femmes handicapées.

Les questions contenues dans le sondage ont été conçues pour examiner le niveau d'accessibilité pratique des maisons d'hébergement, la façon dont les programmes et les services, y compris les services de proximité, répondent aux besoins des femmes handicapées et la façon dont les maisons d'hébergement répondent aux besoins des mères handicapées qui cherchent un refuge pour fuir la violence.

Des gains nets ont été réalisés depuis le premier sondage mené par DAWN-RAFH Canada en 1990. Par contre, beaucoup de travail reste à faire pour que les maisons d'hébergement soient complètement accessibles pour les femmes handicapées.

Les résultats

Plusieurs maisons d'hébergement sont en partie accessibles pour les femmes ayant une mobilité réduite : ces établissements ont une salle de bains accessible, une chambre à coucher accessible et, peut-être, une rampe d'accès. Par contre, les autres pièces sont souvent inaccessibles et il arrive que les femmes handicapées ne puissent pas avoir accès à la cuisine, à la buanderie ou aux salles communes.



Seulement un peu plus du tiers des maisons d'hébergement ont un ATS disponible à leur ligne d'écoute téléphonique d'urgence. Un ATS est un téléphone utilisé par les personnes sourdes ou malentendantes.

Bien que beaucoup de travail soit actuellement accompli à l'échelle nationale pour répondre aux besoins des personnes ayant des problèmes de santé mentale, plus de dix pour cent (10 %) des maisons d'hébergement ont dû refuser l'hébergement à ces femmes, car ces établissements n'ont pas été en mesure de répondre à leurs besoins. Les femmes qui ont besoin d'une préposée aux services de soutien à la personne doivent faire appel à leur propre préposée. Si ces femmes ne peuvent pas faire appel à leur propre préposée, plusieurs maisons d'hébergement ne sont pas en mesure de répondre à leurs besoins. Par conséquent, on leur refuse l'hébergement. De plus, plusieurs maisons d'hébergement continuent de refuser l'hébergement à des femmes handicapées, car elles font face à une situation de surcapacité. Ces établissements font face à une situation de surcapacité quand ils sont occupés à pleine capacité ou quand leurs espaces accessibles sont déjà occupés par des femmes ayant besoin d'un refuge.

Répondre aux besoins des femmes ayant une mobilité réduite

Bien que quatre-vingt-dix-sept point trois pour cent (97.3 %) des maisons d'hébergement aient accueilli des femmes handicapées à un certain moment, quarante-cinq pour cent (45 %) de ces établissements leur ont refusé l'hébergement. Dans plusieurs cas, les raisons de ce refus d'hébergement sont en lien avec des espaces inaccessibles, tels que des vestibules, des corridors, des escaliers et des salles de bains. Par contre, dans plusieurs maisons d'hébergement, on considère qu'il n'est pas possible de répondre aux besoins des femmes handicapées, car, étant donné qu'on y met en pratique un modèle « indépendant », on ne peut pas offrir de mesures d'accommodement aux femmes et/ou aux mères handicapées.



Répondre aux besoins des femmes ayant des problèmes de santé mentale

Les maisons d'hébergement ne sont pas en mesure d'accorder un refuge aux femmes ayant des problèmes de santé mentale plus que tout autre groupe de femmes; dans plus de dix pour cent (10 %) de ces établissements, on a refusé l'hébergement à ces femmes. Les raisons données par les maisons d'hébergement incluent la complexité des besoins de ces femmes, la difficulté que certaines de ces femmes ont à vivre dans des aires communes ou l'incapacité de répondre aux besoins de femmes qui sont instables, qui prennent des médicaments ou qui sont réticentes à s'engager dans des programmes de traitement.

Répondre aux besoins des femmes sourdes ou malentendantes

Des femmes sourdes ou malentendantes ne sont pas en mesure de trouver refuge dans plusieurs maisons d'hébergement ou maisons de transition parce que ces établissements n'ont pas d'ATS. Sans ces appareils de communication, les femmes sourdes ou malentendantes ne peuvent pas contacter des maisons d'hébergement de façon autonome. De plus, la plupart des maisons d'hébergement n'ont pas d'alarme de porte, de réveille-matin ou d'écrans munis d'un voyant lumineux qui permettent aux femmes sourdes ou malentendantes de savoir qu'il y a quelqu'un à la porte, que leur réveille-matin sonne ou que leur enfant pleure.



Statistiques provenant des maisons d'hébergement sur la réponse des besoins des femmes sourdes ou malentendantes

Vingt-cinq (25) des quarante-trois (43) maisons d'hébergement ont précisé que les femmes sourdes ou malentendantes ont trouvé refuge dans leur établissement depuis les quatre dernières années

Trente-quatre point un pour cent (34.1 %) d'entre elles ont un ATS disponible à leur ligne d'écoute téléphonique d'urgence

Trente-huit point neuf pour cent (38.9 %) d'entre elles ont un ATS à la disposition des femmes qu'elles hébergent

Soixante-dix-neuf point cinq pour cent (79.5 %) ont des téléphones ayant un contrôle de volume et six point un pour cent (6.1 %) d'entre elles ont des téléphones compatibles avec une bobine d'induction magnétique. Une bobine d'induction magnétique est un petit dispositif fixé à une aide à l'audition qui capte les signaux électromagnétiques d'un téléphone et qui permet aux femmes sourdes ou malentendantes d'écouter une conversation téléphonique



Des maisons d'hébergement à la recherche de façons de répondre aux besoins des femmes handicapées

La majorité des répondants au sondage ont manifesté leur intérêt pour trouver des façons de répondre aux besoins des femmes handicapées qui trouvent refuge dans leurs maisons d'hébergement. Plusieurs répondants ont exprimé qu'ils veulent satisfaire les besoins des femmes handicapées et de leurs enfants, mais que leurs efforts sont limités par des contraintes financières. Lorsqu'on a demandé aux répondants si, récemment, il y a eu des rénovations dans leur établissement dans le but de répondre aux besoins des femmes handicapées, douze (12) maisons d'hébergement sur vingt-deux (22) ont répondu qu'il y a eu des rénovations importantes dans leur établissement dans le but de répondre aux besoins de ces femmes. Dans leurs commentaires, six (6) maisons d'hébergement ont reconnu que le manque de financement représente un obstacle majeur à l'augmentation de l'accessibilité de leurs espaces. De plus, plusieurs répondants ont déclaré que certains espaces de leur maison d'hébergement et/ou que certains éléments de ces espaces étaient accessibles aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant. Dans une maison d'hébergement, on a déclaré qu'il n'y a aucun besoin de rendre les espaces de cet établissement accessibles, car il n'y a pas de demandes à cet effet. Plusieurs maisons d'hébergement ont été créées dans de vieux édifices qui ne peuvent pas être rénovés. De plus, dans une maison d'hébergement, on a précisé que le bail ne leur permet pas de faire des rénovations. Une maison d'hébergement a fourni une réponse qui résume plusieurs expériences dont nous avons entendu parler : « Notre maison d'hébergement est accessible d'une façon limitée et nous profiterons de toutes les occasions qui nous permettront d'améliorer l'accessibilité de notre établissement. Par contre, nous n'avons pas eu accès aux ressources nécessaires pour faire autant d'améliorations que nous aurions voulu faire ».

Le SNAA fait partie d'un plus grand projet, Bridging the Gaps, dans lequel DAWN-RAFH Canada continuera d'explorer la question de la violence faite aux femmes, ainsi que l'accessibilité des maisons d'hébergement, les programmes d'approche, la pauvreté et le transport.



Plusieurs employés des maisons d'hébergement ont révélé que leur établissement est seulement en mesure d'accueillir les femmes qui sont autonomes et que le financement de leur maison d'hébergement, ainsi que leurs ressources humaines, ne permettent pas d'offrir des services personnalisés aux femmes. En général, lorsqu'il y a des modifications appropriées apportées aux espaces des maisons d'hébergement, la plupart des femmes handicapées sont en mesure d'être parfaitement autonomes.

Il est important de comprendre ce qui crée une situation de handicap pour la plupart des femmes handicapées : le type d'environnement dans lequel elles vivent. Les femmes qui ont besoin de services de soutien à la personne doivent faire appel à leur propre préposée. Par contre, si elles n'ont pas accès à leur préposée et si les maisons d'hébergement sont au courant des options de financement dans leur communauté, ces établissements peuvent avoir accès aux services et aux appuis appropriés. D'après les commentaires exprimés par les répondants, nous pouvons supposer que, pour plusieurs personnes, le terme « accessible » signifie « accessible aux fauteuils roulants ». Par contre, beaucoup de travail est nécessaire pour sensibiliser les employés des maisons d'hébergement au sujet de la complexité des incapacités et des maladies chroniques, ainsi qu'au sujet des façons de répondre aux besoins des femmes handicapées grâce à des solutions autres qu'une rampe d'accès ou une salle de bains accessible.



« Une femme est tombée dans sa chambre et dans la salle de bains en essayant de faire elle-même des transferts fauteuil. Pendant un bon moment, nous ne savions pas qu'elle avait besoin d'assistance. Nous avons installé des sonnettes d'appel d'urgence que les femmes peuvent utiliser si elles ont besoin d'assistance ».

« [Dans notre maison d'hébergement] nous avons de la difficulté à répondre aux besoins des femmes qui ont des problèmes de mobilité et qui ont besoin de soins personnels et de soins liés à l'hygiène. Nos employés n'ont pas reçu de formation pour donner des soins de soutien à domicile et ne sont pas équipés pour donner ces soins ».

« Une assistance lors du bain et pour fournir des soins personnels et pour composer avec des cas d'incontinence et de démence. Une insuffisance d'employés pour composer avec ces problèmes. Un appui limité de la part des organisations externes ».

Répondre aux besoins des mères handicapées

DAWN-RAFH Canada a obtenu des preuves évidentes grâce au SNAA et à des appels téléphoniques destinés à cette organisation sur le fait que les femmes handicapées qui sont aussi des mères, parfois des mères d'enfants handicapés, représentent le groupe de femmes le moins desservi par le modèle actuel de maisons d'hébergement d'urgence.

Les répondants nous ont révélé que les fonctionnaires recommandent que les enfants de mères handicapées soient retournés au parent non handicapé, qui est souvent l'agresseur, plutôt que de fournir un appui financier pour répondre aux besoins des mères handicapées qui trouvent refuge dans une maison d'hébergement. Quoique les employés et les gestionnaires des maisons d'hébergement n'aient pas été en mesure d'avoir accès à des services et à un appui financier extérieurs pour venir en aide à ces mères handicapées, ils ont trouvé des moyens de composer avec de telles situations et de s'assurer que les mères et les enfants soient en sécurité et que leurs besoins soient comblés.



Très peu de maisons d'hébergement ont de l'équipement adapté pour les parents handicapés, tels que des lits d'enfants adaptés, des pièces secondaires accessibles pour les parents handicapés et leurs enfants et de l'équipement adapté pour aider ces parents à donner le bain à leurs enfants. De plus, les édifices à plusieurs étages ont souvent un seul étage accessible, ce qui permet aux enfants de courir partout dans la maison, mais qui empêche leurs mères handicapées de les suivre. Dans certaines maisons d'hébergement, on refuse l'hébergement aux enfants, ce qui crée plus de pression pour toutes les mères qui cherchent un refuge pour fuir la violence et la pauvreté. Il s'agit d'une question sur laquelle DAWN-RAFH Canada désire se pencher davantage afin de découvrir les façons dont les mères handicapées composent avec la violence, la perte de leur logement et le sans-abrisme.

« Nous avons accueilli [une femme handicapée] et [son jeune enfant]. Nous avons été en mesure de trouver des services de soutien à la personne pour la mère, mais ces services n'étaient pas disponibles pour son enfant. Donc, une préposée aux services de soutien à la personne donnait le bain à la mère, mais pas à l'enfant. Bien que notre maison d'hébergement soit accessible aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant, notre établissement a trois étages. Donc, l'enfant courait dans toute la maison et sa mère avait de la difficulté à le surveiller. Nous avons demandé des services de soutien pour la mère et la réponse que notre maison d'hébergement a reçue était que l'enfant allait être retourné au parent non handicapé (l'agresseur). Donc, nous avons fourni nous-mêmes des services de soutien en attribuant plus de personnel à la mère et à son enfant. Le rapport entre les employés et les femmes hébergées dans notre établissement est de deux employés pour trente-cinq femmes et enfants; il a donc été nécessaire d'augmenter notre nombre d'employés. Nous avons hébergé cette femme pendant deux mois. Il y a peu d'aide disponible de la part des organisations qui fournissent de l'assistance aux personnes handicapées ».



Dans la troisième partie du SNAA, DAWN-RAFH Canada demandait aux répondants de répondre à dix-huit (18) questions sur l'aide aux parents. Les questions mettent l'accent sur les aides techniques, la formation et les services pour répondre aux besoins des mères handicapées et de leurs enfants. Lorsqu'on demandait aux répondants si leur établissement offre des programmes de compétences parentales, cinquante et un point deux pour cent (51.2 %) – vingt-deux (22) - maisons d'hébergement ont répondu oui et quarante-huit point huit pour cent (48.8 %) - vingt et un (21) – ont répondu non. En ce qui a trait aux éléments spécifiques des programmes, vingt-neuf point sept pour cent (29.7 %) - onze (11) – maisons d'hébergement ont précisé qu'elles incluent les besoins des parents handicapés dans leurs formations et que trente-huit point neuf pour cent (38.9 %) - quatorze (14) – offrent du counseling sur la grossesse. Quatre-vingt-douze point sept pour cent (92.7 %) – trente-huit (38) – maisons d'hébergement étaient intéressées à recevoir du matériel de DAWN-RAFH Canada sur les façons de répondre aux besoins des mères handicapées.

Il y avait quinze (15) questions qui mettaient l'accent sur les façons dont les maisons d'hébergement sont équipées pour répondre aux besoins des femmes handicapées. Au sujet de la question sur l'équipement adapté destiné aux parents handicapés, trente-sept (37) maisons d'hébergement ont répondu qu'elles ne possédaient pas cet équipement. Seulement trois (3) maisons d'hébergement ont répondu qu'elles possèdent un peu d'équipement adapté destiné aux parents handicapés. Par contre, trente-quatre (34) maisons d'hébergement ont répondu qu'elles sont en mesure d'aider les mères handicapées à prodiguer des soins à leur bébé, tels que le nourrir, lui donner le boire, le baigner, le lever, le porter, l'habiller et changer ses couches au besoin. Huit (8) maisons d'hébergement ont répondu qu'elles ne sont pas en mesure de fournir une telle assistance et une (1) maison d'hébergement n'a pas répondu à cette question. On alloue des fonds pour l'achat d'équipement adapté destiné aux parents handicapés dans le budget de seulement deux (2) maisons d'hébergement. La plupart des maisons d'hébergement n'ont pas de baignoire adaptée, de table à langer adaptée, de poussette adaptée, de porte-bébé adapté ou de détecteur de pleurs de bébé ou de cris d'enfants pour alerter les femmes sourdes lorsque leur bébé pleure ou fait du bruit.



Des améliorations à apporter pour répondre aux besoins des femmes handicapées

Garder les corridors libres d'obstacles pour permettre aux femmes ayant des incapacités visuelles ou motrices d'y circuler

Installer des sonnettes d'appel d'urgence dans les chambres, les chambres à coucher et les salles de bains

Installer des sonnettes de porte qui émettent des sons et qui sont équipées d'un voyant lumineux

Installer des interrupteurs de lampe et des sonnettes de portes à une hauteur appropriée pour permettre aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant d'y avoir accès

Faire en sorte qu'il n'y ait pas de seuils qui entravent le passage d'une personne qui utilise un fauteuil roulant lorsqu'elle désire avoir accès à une entrée, à des pièces et à la douche

Faire en sorte que les entrées principales offrent suffisamment d'espace de manœuvre pour permettre aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant et une marchette de circuler facilement

Avoir un ATS disponible à la ligne d'écoute téléphonique d'urgence des maisons d'hébergement, mettre ces appareils à la disposition des femmes, offrir des formations régulièrement aux employés pour qu'ils soient en mesure d'utiliser ces appareils et diffuser le numéro de téléphone des ATS dans la communauté

Mettre de l'information sur les interprètes qui offrent des services d'interprétation en langage ASL dans la communauté à la disposition des employés des maisons d'hébergement

Garder de l'information à jour sur les ressources communautaires pour les parents handicapés, y compris les établissements où ils peuvent avoir accès à des lits d'enfants adaptés, des poussettes adaptées, des porte-bébés adaptés, etc.

Former les employés des maisons d'hébergement sur la sensibilisation aux besoins des femmes handicapées et sur le langage approprié à utiliser avec ces femmes

Poser des questions appropriées et être ouvert au changement. Les femmes handicapées sont les expertes en ce qui concerne leurs besoins. Travaillez avec elles et soyez ouverts aux solutions créatives.



Conclusions

Les maisons d'hébergement ont travaillé de façon créative, en collaboration avec les femmes handicapées afin de répondre à leurs besoins et ce travail est louable. La majorité des maisons d'hébergement ont précisé que, lorsqu'une femme ayant des besoins particuliers fait appel à leurs services, elles font de leur mieux pour répondre aux besoins de ces femmes. Plusieurs répondants ont utilisé l'information contenue dans le sondage pour trouver des façons de rendre leur établissement plus sécuritaire pour les femmes handicapées et ont fait des demandes pour obtenir plus d'information sur l'accessibilité. Des améliorations simples, mais précises, permettent aux femmes handicapées d'être autonomes pendant leur séjour dans une maison d'hébergement. Voici quelques exemples : changer des poignées de porte pour qu'elles soient plus faciles à manipuler pour des femmes ayant une dextérité et une mobilité réduites; installer des sonnettes de porte à une hauteur appropriée pour permettre aux femmes qui se servent d'un fauteuil roulant d'y avoir accès; faire de l'accès aux ATS une priorité; faire en sorte que les corridors et les chambres soient libres d'objets qui pourraient restreindre l'accès à ces lieux; installer des rampes d'accès appropriées; installer des sonneries d'appel dans les salles de bains et les chambres au cas où une femme tomberait ou aurait besoin d'assistance; installer des alarmes avec un voyant lumineux pour les femmes sourdes ou malentendantes; et créer du matériel et des sites Internet en formats alternatifs sur les maisons d'hébergement. Ce matériel et ces sites Internet devraient contenir de l'information sur les façons dont les maisons d'hébergement peuvent répondre aux besoins des femmes handicapées.



L'insuffisance de financement semble être un obstacle majeur pour les maisons d'hébergement en ce qui concerne l'augmentation de l'accessibilité de leurs espaces. Les services et les comportements à adopter sont les premières étapes pour créer des espaces accessibles. Bien qu'avoir des rampes d'accès augmente l'accessibilité d'un établissement, des aires ouvertes, de l'équipement adapté et des ATS sont également des éléments qui augmentent considérablement l'accessibilité des maisons d'hébergement, ainsi que la sensibilisation sur ce que l'accessibilité signifie et sur les façons de faire des changements efficaces.

Les maisons d'hébergement qui sont accessibles ou qui ont mis en place des modifications et des programmes ont été en mesure d'offrir des services à une population qui peut utiliser leurs ressources. Ce processus inclut la sensibilisation des organismes qui offrent des services d'approche à la communauté, des policiers et des travailleurs sociaux et, aussi, des femmes handicapées. Si les femmes handicapées croient qu'elles peuvent se rendre dans une maison d'hébergement et trouver refuge dans un environnement accueillant et sécuritaire, elles seront plus disposées à chercher de l'aide et à fuir des situations où elles sont victimes de violence et d'abus. Actuellement, dans la plupart des sondages importants sur la violence familiale, les autres formes de violence et les maisons d'hébergement, on ne trouve pas d'information sur le handicap et la violence ou sur les ressources auxquelles les femmes handicapées peuvent avoir accès.



Bibliographie

Frantz, Beverly L., Allison C. Carey et Diane Nelson Bryen. Accessibility of Pennsylvania's Victim Assistance Programs. *Journal of Disability Policy Studies*. Vol. 16. No. 4. 2006. 209-219.