

Comment les accompagnateurs peuvent aider les personnes ayant une déficience intellectuelle à trouver et à utiliser les programmes et services fédéraux



Le problème

Le Canada offre des programmes et des services aux personnes en situation de handicap. Mais ces programmes et services sont difficiles d'accès. Le système est complexe et difficile à utiliser.



L'étude



Cette étude a analysé les obstacles rencontrés par les personnes ayant une déficience intellectuelle. Elle a étudié l'accompagnement et son utilité. L'accompagnement, c'est avoir quelqu'un qui sert de guide. Et ce guide est parfois appelé « **accompagnateur** ».

Un accompagnateur connaît les programmes et services et ce qu'ils offrent. Il sait comment fonctionne le système. Il aide les gens à s'y retrouver dans les programmes et services.

Dans le cadre de ce projet, nous avons recueilli les témoignages de **302 personnes** partout au Canada, notamment des personnes ayant une déficience intellectuelle, des membres de leur famille et des prestataires de services.

Nous avons également travaillé avec un groupe de **personnes-ressources** qui nous ont guidés dans notre travail et nous ont donné des conseils. Dans ce groupe, il y avait deux **personnes ayant une déficience intellectuelle**, ainsi que des **personnes travaillant pour des organismes offrant des services d'accompagnement**.

Nous avons recueilli des informations grâce à des **groupes de discussion** et des **entrevues**. Nous avons aussi utilisé des **sondages** et d'autres méthodes de recherche.

Nous avons vu que l'accompagnement est très utile quand :

il se concentre sur la personne ;



il respecte la culture de la personne ;



il est flexible et facile d'accès ; et



il est basé sur les besoins de la personne et sa situation.



La solution

Nos recherches nous ont permis de faire **11 recommandations**. Elles vont pouvoir aider le gouvernement fédéral. Elles vont montrer comment nous pouvons améliorer l'accès en utilisant des programmes d'accompagnement.



1 Des informations claires et faciles à trouver et à utiliser

Les informations doivent être faciles à trouver, à comprendre et à utiliser.

Les accompagnateurs doivent expliquer comment fonctionnent les programmes. Ils doivent expliquer comment les programmes sont reliés entre eux. Ils doivent aider les gens à remplir les formulaires et à résoudre des problèmes.

Toutes les informations doivent être rédigées dans un langage simple et clair. Les informations doivent aussi pouvoir être utilisées dans la vie de tous les jours.



2 Un accès équitable pour tout le monde

Les gens doivent pouvoir avoir de l'aide de différentes manières : en personne, par téléphone ou en ligne.

Toutes ces options sont importantes. Elles permettent aux gens de trouver de l'aide, peu importe où ils vivent et la technologie qu'ils utilisent. Les accompagnateurs doivent travailler avec des groupes locaux. L'accompagnement doit être disponible dans les langues locales. C'est très important pour les communautés autochtones et éloignées.



3 Du soutien pour tous

L'accompagnement doit être accessible à tous. Pour les gens qui :

- parlent une ou plusieurs langues, peu importe laquelle ou lesquelles ;
- utilisent un langage simple et clair ;
- utilisent des dispositifs d'assistance ;
- ont besoin d'autres genres de soutiens.

Les accompagnateurs doivent comprendre les différents obstacles que les gens rencontrent. Certains obstacles peuvent venir de leur handicap, mais aussi d'autres choses comme un faible revenu, le genre de la personne ou son statut en matière d'immigration. Les services doivent être accessibles du début à la fin.



4 Le partage d'informations grâce à des groupes de confiance

Les gens doivent connaître le programme d'accompagnement. Le gouvernement doit partager les informations à ce sujet :

- grâce à des organismes communautaires de confiance ;
- sur les réseaux sociaux ;
- dans des courriers ;
- lors d'évènements locaux ;
- dans les médias locaux.

Les messages concernant les programmes d'accompagnement doivent être rédigés dans les langues locales. Ils doivent aussi respecter la culture et les valeurs de la communauté.



5 Un soutien respectueux et centré sur la personne

Les accompagnateurs doivent accepter que les gens connaissent parfaitement leur propre vie. Ils doivent les aider à :

- faire leurs propres choix ;
- examiner toutes les options ;
- garder le contrôle.

Les familles et les communautés doivent être incluses. Cela doit être fait dans le respect des personnes et de leur culture.



6 Une aide gratuite et permanente

L'accompagnement doit être gratuit. Les gens doivent pouvoir obtenir du soutien quand ils en ont besoin. Ils doivent pouvoir redemander du soutien si leur situation change.



7 Du soutien tout en respectant les différences

Les accompagnateurs doivent comprendre les gens qu'ils soutiennent. Ils doivent connaître la culture et les valeurs de la personne. Ils doivent être conscients des expériences de vie de la personne.

Les accompagnateurs doivent suivre une formation dans les domaines suivants :

- **Traumatismes** : être conscient des préjudices que les gens peuvent subir.
- **Discrimination** : comprendre les traitements injustes que les gens peuvent subir et comment ça les affecte.

Les services doivent respecter les cultures et les valeurs autochtones, et aussi les valeurs communautaires.

La formation doit être donnée par des personnes qui ont vécu une expérience de handicap. Elles doivent aider à créer et à donner la formation aux accompagnateurs.



8 Une aide au-delà des programmes fédéraux

Les accompagnateurs doivent aider les gens à trouver le soutien dont ils ont besoin, même si ce n'est pas au niveau fédéral, notamment dans les domaines suivants :

- logement ;
- revenus ;
- éducation ;
- santé mentale ;
- soutiens communautaires.

Ces soutiens peuvent être offerts par la province, le territoire ou la communauté.



9 Un soutien stable et fiable

Les gens ne doivent pas répéter leur histoire plusieurs fois.

Les accompagnateurs doivent garder leurs dossiers dans un endroit sécuritaire. Ils doivent rester en contact jusqu'à ce que les objectifs soient atteints. Le soutien doit se poursuivre à chaque étape. Cela inclut les appels et les suivis.



10 Des accompagnateurs compétents et bienveillants

Les accompagnateurs doivent bien connaître les programmes gouvernementaux. Ils doivent s'intéresser aux autres cultures. Ils doivent communiquer de manière claire. Ils doivent être bienveillants et respectueux.

Les accompagnateurs doivent suivre une formation officielle. Ceux qui ont une expérience vécue peuvent apporter de précieuses compétences.



11 Une formation et des apprentissages solides

Les accompagnateurs doivent suivre une formation continue dans les domaines suivants :

- communication ;
- sensibilisation au handicap ;
- approche tenant compte des traumatismes ;
- connaissance des différents systèmes.

La formation doit être conçue avec des personnes en situation de handicap. Elle doit être mise à jour régulièrement. Les personnes ayant une expérience vécue doivent aider à former et à encadrer les accompagnateurs.

Apprenez-en davantage en lisant le [rapport complet](#).

Cette ressource est également disponible en anglais et en inuktitut.

