

Caractéristiques d'un programme de navigation accessible



**People First
of Canada**



**Personnes
D'abord du
Canada**



THE UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA

Canadian Institute for Inclusion and Citizenship

Financé par



Normes d'accessibilité
Canada

Novembre 2024

Glossaire d'acronymes et de terminologie

Ce glossaire a été créé avec l'aide précieuse de nos consultants en autoreprésentation. Le but du présent glossaire est de faciliter la compréhension et d'augmenter l'accessibilité de l'information contenue dans le manuel d'introduction et dans les vitrines. Les définitions proposées se rapportent au contexte du service de navigation.

Manuel d'introduction : document qui introduit un sujet. Le manuel d'introduction offre aux lecteurs de l'information générale pour les aider à mieux comprendre la suite du matériel.

Racisé : individu ou groupe de personnes qui vivent de la discrimination en raison du racisme.

Sensible et adapté à la culture : être conscient des divers antécédents culturels et être respectueux envers ces derniers. Être sensible et adapté à la culture signifie poser des actions, communiquer et offrir des services en fonction des valeurs et des besoins culturels spécifiques de chacun.

Services fondés sur la foi : ressources et soutien offerts par des organismes qui sont associés ou guidés par des croyances ou des principes religieux et/ou spirituels.

Soutien à faibles barrières : services accessibles qui comptent un nombre limité ou aucun critère d'admissibilité afin que toute personne en besoin puisse y accéder sans avoir à surmonter des conditions ou des règles strictes.

Holistique : vue d'ensemble des besoins d'une personne – besoins physiques, affectifs, sociaux et parfois spirituels – qui permet d'offrir un soutien plus complet.

Maladie chronique pouvant mener à une situation de handicap : condition de santé actuelle ou à long terme qui limite de façon significative la capacité d'une personne à effectuer ses activités quotidiennes.

CIPH : crédit d'impôt pour personnes handicapées.

REEI : Régime enregistré d'épargne-invalidité.

Inclusion NB (organisme) : Inclusion Nouveau-Brunswick.

BCANDS (organisme) : *British Columbia Aboriginal Network on Disability Society.*

STADD (organisme) : *Services to Adults with Developmental Disabilities.*

Contexte

Contexte historique

À travers l'histoire, les personnes en situation de handicap ont dû surmonter des obstacles systémiques qui ont limité leur capacité de pleinement tirer avantage des programmes conçus pour leur offrir du soutien. En fait, les programmes fédéraux conçus pour offrir du soutien aux personnes en situation de handicap sont souvent particulièrement complexes et difficiles à naviguer.

Par exemple, les programmes fédéraux, comme le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) et le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), ont le potentiel d'offrir une aide financière notable. Or, plusieurs individus admissibles demeurent mal desservis en raison du manque d'accessibilité à l'information et de soutien.

De plus, il existe un manque documenté de participation des communautés autochtones aux programmes tels que le REEI et le CIPH. Pourtant, il est estimé qu'au Canada, 350 000 personnes autochtones sont en situation de handicap (RDSP.com).

Importance des navigateurs

Les navigateurs aident à combler cet écart d'accès aux programmes et services. Dans le contexte de ce projet, nous définissons un navigateur comme un individu qui aide les personnes à accéder à des programmes et à des services. Entre autres, le rôle des navigateurs consiste à aider les personnes à identifier et à comprendre les programmes et les services disponibles, à prendre des décisions éclairées et à faire une demande pour des programmes et des services qui les intéressent.

Les navigateurs sont aussi parfois appelés des représentants ou des agents. Leur service de soutien peut inclure ce qui suit.

- Aider les personnes à déterminer si elles sont admissibles à certains programmes.
- Aiguiller les personnes vers les ressources et les programmes appropriés en fonction de leurs besoins spécifiques.
- Aider les personnes à remplir les demandes et les formulaires.

La littérature révèle que les groupes en quête d'équité (les personnes qui sont souvent mises de côté) ainsi que les personnes en transition de vie (comme la transition du soutien en milieu scolaire vers le soutien à l'âge adulte) ont un besoin accru de soutien de navigation.

Contexte

Introduction

Ce manuel d'introduction résume les principales conclusions des vitrines (brefs exposés) de cinq organismes canadiens qui offrent des services de navigation aux personnes en situation de handicap. Les organismes sélectionnés pour cette série de vitrines sont les suivantes.

- BCANDS
- *SMILE Canada*
- Inclusion NB
- *Plan Institute*
- STADD

Ces organismes ont été sélectionnés pour mettre en évidence les meilleures pratiques du domaine, mais aussi pour identifier les lacunes. Nous sommes énormément reconnaissants envers ces organismes qui ont accepté de faire partie de cette série et d'y contribuer. Nous espérons que les résultats seront utiles et informatifs dans l'éventualité où le gouvernement considère mettre sur pied un programme fédéral de navigation efficace et accessible pour tous.

Méthode de collecte de données

Dans le cadre de la conception des vitrines, nous avons passé en entrevue approfondie plusieurs organismes. Durant ces entrevues, nous avons posé des questions relatives aux opérations, aux critères d'admissibilité, aux caractéristiques uniques, aux contraintes, aux conditions d'accessibilité, et plus encore. D'avril à septembre 2024, les entrevues ont été enregistrées, transcrites et passées en revue afin de sélectionner un groupe diversifié d'organismes, allant de programmes gouvernementaux à des organismes privés sans but lucratif.

Puisque la collecte de données s'est faite auprès des représentants de chaque organisme, nos données n'incluent pas la perspective des personnes desservies. La création de mécanismes de rétroaction – comme des enquêtes de satisfaction – permettrait aux personnes de partager directement leur expérience avec chaque organisme. Cette proposition est élaborée plus loin dans le présent manuel d'introduction.

Meilleures pratiques pour les programmes de navigation

Méthodes de communication multiples

Afin d'offrir un soutien accessible qui rencontre les individus où ils se trouvent actuellement, il est important de proposer du soutien sous plusieurs formes, comme par téléphone, par courriel, par texto, par vidéoconférence et en personne. Certaines personnes ont un accès limité à la technologie, d'où l'importance d'offrir d'autres méthodes de communication (telles que les télécopies, le courrier ou les visites sur place) afin de n'exclure personne.

Aucune condition d'admissibilité stricte

Des conditions d'admissibilité minimales peuvent garantir un soutien à faibles barrières qui est accessible pour la plupart des gens. Les services de navigation accessibles évitent les conditions d'admissibilité strictes, permettant ainsi aux personnes d'auto-identifier leurs besoins et leur statut. De cette façon, la plupart des personnes peuvent accéder aux services sans être confrontées à des barrières inutiles.

Soutien personnalisé et auto-dirigé

Les navigateurs faisant preuve de coopération adaptent leur soutien selon les besoins spécifiques de chaque personne afin de l'encourager à prendre les rênes lors du processus. Au lieu d'imposer leurs opinions, les navigateurs doivent plutôt collaborer avec chaque personne afin de comprendre de façon globale leurs besoins. Ainsi, le soutien offert est pertinent et respecte les priorités de chaque individu.

Flexibilité et soutien continu

Les navigateurs qui se disent fiables savent s'adapter selon la situation en offrant du soutien qui évolue selon les besoins changeants des personnes. La durée de l'implication des navigateurs dans le processus est flexible et varie selon les besoins uniques de chaque personne. Il est également possible et facile pour les personnes de reprendre contact avec un navigateur, au besoin. Si les ressources le permettent, un navigateur peut lui aussi reprendre contact avec les personnes afin d'offrir du soutien continu. Il s'agit encore là d'une façon pour le navigateur de rencontrer les gens où ils se trouvent actuellement, rendant ainsi le processus de soutien moins lourd.

Meilleures pratiques pour les programmes de navigation

Aiguillage vers les ressources appropriées

Lorsque les navigateurs sont incapables d'offrir du soutien direct (comme de l'aide médicale ou de l'aide juridique), ils peuvent tout de même aiguiller les personnes vers les ressources appropriées pour leur venir en aide. Cela ne veut pas dire que les navigateurs doivent tout connaître, mais plutôt qu'ils possèdent les compétences nécessaires pour diriger les personnes vers un individu qualifié dans un domaine particulier. Ce type d'approche évite aux personnes d'avoir à naviguer seules de nombreux systèmes complexes.

Sensibilité face à la langue et la culture

En raison de la présence de barrières linguistiques importantes, certaines personnes se sentent mal à l'aise ou intimidées à l'idée de recevoir du soutien. Donc, mettre en place des mesures d'accessibilité, comme des services d'interprétation ou du personnel multilingue, peut rendre un programme plus accueillant pour tous. De plus, une diversité au sein des navigateurs peut rendre les personnes plus à l'aise, peu importe leurs antécédents culturels ou leur contexte. Tout compte fait, tous les navigateurs, indépendamment de leur propre contexte culturel, doivent toujours faire de leur mieux pour respecter les différences culturelles et s'y adapter.

Navigateurs avec de l'expérience vécue

Les navigateurs doivent bien entendu être qualifiés pour effectuer le travail demandé, mais il serait également utile qu'ils possèdent de l'expérience vécue d'une situation de handicap. Des navigateurs avec une connexion personnelle face aux défis associés aux situations de handicap pourraient mieux comprendre la réalité des personnes et offrir du soutien plus empathique et efficace. La formation professionnelle des navigateurs leur fournit l'expertise nécessaire pour offrir un accompagnement adéquat, tandis que leur expérience personnelle leur permet de comprendre de façon plus profonde les personnes qu'ils desservent.

Importance de la mise en place d'un système de rétroaction

La rétroaction est importante pour déterminer si les services de navigation rencontrent les objectifs et les résultats escomptés des personnes en situation de handicap. La mise en place de mécanismes de rétroaction (comme des enquêtes de satisfaction ou des suivis périodiques) peut aider les programmes à identifier les forces et les défis de leurs services pour ensuite mettre en place les adaptations nécessaires.

Obstacles à éviter

Limite de fonds, période d'attente et manque de personnel

Une limite de fonds peut entraîner un manque de personnel au sein d'un service de navigation, causant ainsi des périodes d'attente plus longue pour les personnes en besoin de soutien. De plus, un manque de personnel signifie que plusieurs navigateurs doivent gérer un nombre élevé de cas. Par conséquent, le personnel risque de se sentir dépassé et d'offrir un soutien de moins bonne qualité. Lorsque la demande de services excède la capacité du personnel, il devient difficile pour les navigateurs d'aller au-delà des attentes, même si leurs intentions sont bonnes.

Limites géographiques

Plusieurs services de navigation sont seulement offerts dans des régions spécifiques. C'est pourquoi plusieurs personnes en régions rurales ou isolées sont mal desservies. Ces limites géographiques font que les personnes qui vivent à l'extérieur des zones de service ont le potentiel d'avoir de la difficulté à accéder au soutien dont elles ont besoin. Il est vrai que certains services font de leur mieux pour offrir du soutien virtuel; cependant, un accès limité à des services sur place dans les régions isolées peut empêcher les navigateurs d'offrir la même qualité de soutien à chaque individu.

Contrôle d'accès et limite de choix

La documentation confirme sans équivoque le besoin de créer des services de navigation financés par le gouvernement. Toutefois, nous avons appris avec le temps que les gens sont appréhensifs lorsqu'un service est financé par le gouvernement et offert par un organisme gouvernemental; selon plusieurs, ces services n'offrent pas le meilleur soutien. D'après de la recherche qui étudie cette problématique, certaines familles perçoivent que les navigateurs employés par le gouvernement sont moins enclins à défendre leurs droits et intérêts (Williamson et coll., 2016).

Pour surmonter cet obstacle potentiel, il serait possiblement plus efficace d'offrir des services de navigation par l'entremise d'organismes communautaires plutôt que des installations gouvernementales (Agranoff, 2013; Cooc & Bui, 2017). Le fait de clairement établir une séparation entre l'organisme de financement et les personnes qui offrent l'accompagnement et le soutien pourrait augmenter la confiance des individus et des familles envers le processus.