



Phénix Extra

Automne 2010



LE PHÉNIX
au-delà du handicap



Linda Carrière Séguin, présidente sortante
du c.a. du Phénix et Judith Parisien,
directrice générale du Phénix

DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

par Linda Carrière Séguin et
Judith Parisien

Une autre décennie s'écoule. Comme le courant d'un ruisseau, les mois coulent au Phénix et permettent la fleuraison d'idées et de nouvelles initiatives, toujours plus innovatrices les unes que les autres. En regardant la dernière année, nous avons l'impression que c'était hier qu'une chute d'événements nous a emportés dans les rapides d'aventures inattendues et pleines de surprises.

Le destin m'a frappée de plein fouet et en un tour de main, je me suis retrouvée, moi, la directrice générale, dans un combat pour la vie. Sans m'y attendre j'ai perdu la santé, elle, que je croyais si fidèle. En très peu de temps, j'ai eu besoin de ce que je prêche depuis plus de 24 ans.... Soit *l'accessibilité*. J'ai servi de « laboratoire » pour évaluer les changements, les approches et surtout les gains réels obtenus au cours des dernières années.

Accessibilité, ce mot empreint sur mes lèvres, est synonyme de changement social, d'égalité, de justice, de droits et de pleine participation. L'accessibilité c'est l'absence d'obstacles, c'est la possibilité de rêver sans limites ou limitations, c'est la possibilité de regarder l'avenir avec espoir : c'est tout simplement la liberté!

Être handicapé est attribuable, en grande partie, au fait que notre société ne tient pas réellement compte des caractéristiques fonctionnelles liées aux incapacités. Les obstacles, qu'ils soient physique, architectural, informatif, communicatif ou comportemental, gardent en otage notre autonomie.

Un obstacle est toute chose qui empêche une personne de participer à toutes les facettes de la société en raison de sa déficience. Nous ne sommes pas handicapés parce que nous avons une déficience; ce sont les obstacles qui créent l'handicap, c'est-à-dire les marches, les petites écritures, les paroles, sans oublier l'incompréhension qui se traduit par des attitudes négatives envers notre différence.

... suite p. 2

MISSION: Le Phénix est un organisme communautaire provincial francophone qui œuvre à la valorisation et à la pleine participation de personnes ayant une limitation fonctionnelle, par une information crédible et actuelle portant sur la personne handicapée et par une gamme de services bilingues adaptés aux besoins évolutifs de sa clientèle individuelle et communautaire.

Suite... De la théorie à la pratique

Présenté sous cet angle, vous constaterez qu'il est possible d'apporter des changements, d'adapter vos services et vos programmes en fonction de la personne et non de sa déficience. Nous avons tous le pouvoir de changer et nous sommes maintenant à l'étape de la mise en œuvre.

Les personnes, qui vivent avec une limitation fonctionnelle, veulent travailler ou utiliser vos services. Elles sont des employées loyales et de bonnes consommatrices.



Linda Carrière Séguin et Judith Parisien

Dans ce numéro :

De la théorie à la pratique	p. 1
Suite... De la théorie à la pratique	p. 2
Serge Falardeau, L'homme qui n'a jamais lâché	p. 3
Comment puis-je vous aider?	p. 4
Exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	p. 5
Suite... Serge Falardeau	p. 6
Programmes d'épargne pour les personnes handicapées	p. 7
Information sur le Phénix	p. 8

En plus du ralentissement de la croissance économique, le vieillissement de la population fera en sorte que, d'ici quinze ans, une personne sur quatre vivra avec une limitation. Pouvez-vous réellement ignorer ces personnes qui représentent une partie importante de notre population?

On dit qu'il n'y a rien de plus convaincant que l'expérience vécue! En tant que présidente sortante du Phénix, je suis fière d'avoir mis en application une adaptation en milieu de travail.

En effet, avec une attitude souple et ouverte, l'équipe du Phénix et toute la communauté ont pu se prévaloir du talent et du travail acharné de notre directrice. Celle-ci a fait un retour au travail graduel, grâce à une flexibilité d'horaire et une très grande compréhension du mot limitation de la part de l'administration, de l'équipe de travail, des partenaires et des clients. Il était important, pour tous, que ce retour soit progressif et adapté à ses capacités.

Cette attitude positive démontre très bien que nous sommes enfin dans une ère de changement. Notre directrice a su récolter les fruits des décennies de sensibilisation et d'éducation sur et pour la personne vivant avec une limitation fonctionnelle, qu'elle soit visuelle, auditive, intellectuelle, physique ou de santé mentale.

Nous comprenons l'importance d'actualiser ce que nous prêchons et de partager ce que nous vivons. Ensemble, nous disons Merci à une société de l'avenir, qui a compris que l'accessibilité donne une qualité positive à nos vies.

Dans ce bulletin, le genre masculin est utilisé à seule fin d'alléger le texte et ne se veut nullement discriminatoire.

SERGE FALARDEU, L'HOMME QUI N'A JAMAIS LÂCHÉ

par Josée Gauthier

Serge Falardeau arbore une petite veste en denim, aux couleurs chatoyantes, sur une chemise joliment coupée et une cravate à l'effigie de Mickey Mouse. « J'ai une collection de cravates amusantes qui attirent l'attention des gens, confie-t-il. Pendant qu'ils regardent ma cravate, ils ne voient plus ma canne blanche et cela a l'effet de les mettre à l'aise. » Une bonté indéniable émane de cet être, qui sait depuis longtemps jongler avec les soubresauts de la vie.

Un gêne défectueux et très rare, transmis par ses parents, est à l'origine de la maladie dont vit Serge. « Comme pour la loto, j'avais une chance sur un million d'avoir la rétine pigmentée...et j'ai gagné! », ajoute-t-il dans un grand rire. En fait, Serge est atteint du syndrome d'Usher, une maladie caractérisée par une surdité associée à une cécité progressive. « Depuis l'âge de 13 ans, je ne voyais plus les étoiles dans le ciel, mais je croyais que c'était normal, se souvient-il. À 23 ans, alors que je conduisais mon auto, un ami, qui était passager, s'est mis à crier. J'étais passé à un cheveu de frapper un petit garçon, qui traversait la rue devant nous. Je ne l'avais pas vu. » Le diagnostic de l'optométriste, chez qui il s'est précipité, a évidemment entraîné la fin de son permis de conduire. Pour comprendre la déficience visuelle de Serge, il faut s'imaginer voir à travers un tube. « La plupart des gens ont une vision périphérique de 180 degrés, la mienne est maintenant de 7 », illustre-t-il.

Bien que sa perte auditive soit aujourd'hui évaluée à plus de 60%, Serge porte des appareils auditifs.



Serge Falardeau

Cependant, certains environnements demeurent de véritables handicaps comme les grandes salles avec un nombre élevé de gens, tel ce jour où il passait une entrevue pour un poste convoité dans une université. « La salle était vaste et le panel

comptait neuf personnes. De plus, il y avait une ventilation très bruyante. J'ai dû, à maintes reprises, faire répéter les questions qu'on a cru que je ne comprenais pas. Nuance, je ne les entendais tout simplement pas. »

Pour masquer un certain malaise face à son handicap auditif, Serge admet avoir fait semblant pendant plusieurs années de bien entendre.

Il se rappelle des sorties au restaurant avec des collègues, où il riait d'histoires apparemment drôles qu'il n'avait pas bien comprises. « Aujourd'hui, je n'hésite plus à faire répéter les gens », dit-il. Adopter de nouvelles attitudes est l'une des invitations que formule Serge aux

participants des ateliers de sensibilisation offerts par Le Phénix.

« Nous avons la responsabilité d'aider les gens à mieux comprendre notre réalité en leur expliquant, par exemple, de ne pas se gêner pour nous demander si nous avons besoin d'aide. » Heureux de contribuer à l'intégration des personnes avec des limitations, il souligne : « Pour nous qui vivons avec une déficience, c'est l'occasion de rayonner comme les véritables vainqueurs que nous sommes. »

En 1986, après dix ans sur le marché du travail, Serge a décidé de retourner sur les bancs d'école. Direction : l'Université Nipissing où il s'est inscrit en travail social. « Avec mes deux handicaps, j'étais conscient qu'il valait mieux aller me chercher un bac. » Sa détermination lui a d'ailleurs valu le titre d'«étudiant qui n'a jamais lâché », décerné par l'un de ses professeurs, à l'issue de ses quatre années d'études universitaires.

COMMENT PUIS-JE VOUS AIDER? Comprendre le nouveau règlement de l'Ontario : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

par la Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario

Nous savons tous que la prestation de services à la clientèle de haute qualité est indispensable à la réussite d'une organisation. D'ailleurs, le meilleur service à la clientèle est offert par des organisations qui sont capables de s'adapter aux besoins changeants de leurs clients.

Selon Statistique Canada, il y a actuellement 4,4 millions de Canadiennes et Canadiens qui sont atteints d'un handicap et ce nombre augmente considérablement au fur et à mesure que la population vieillit. Les membres de ce groupe croissant veulent pouvoir s'adresser à des organismes, qui les accueillent bien même lorsqu'ils demandent de l'aide, qui disposent d'un personnel et de bénévoles courtois et respectueux, et qui tiennent compte de leurs besoins quand ils élaborent leurs politiques, apportent des changements ou communiquent avec les clients. Toutefois, un Canadien handicapé sur sept se heurte à des obstacles qui l'empêchent souvent d'obtenir un accès égal aux services et aux ressources dont il a besoin.

Qu'entend-on par « obstacle »?

Un obstacle, c'est ce qui empêche les personnes handicapées de se livrer à des activités quotidiennes que bon nombre d'entre nous tiennent pour acquis. Les obstacles peuvent rendre impossible la participation ou l'accès à des programmes ou des services.

Il y a un grand nombre de types d'obstacles:

Structuraux - un immeuble qui est muni d'escaliers et qui n'a pas de rampe.

Comportementaux - supposer qu'une personne ayant un trouble de la parole ne peut pas vous comprendre.

Information - des caractères qui sont trop petits pour être lisibles.

Technologiques - un site Web qui n'est pas compatible avec un logiciel de lecture d'écran.

Systémiques - un processus d'embauche qui n'est pas ouvert aux personnes handicapées.

Pour chaque obstacle, il existe souvent une solution facile et peu coûteuse. Pour améliorer l'accessibilité, il suffit parfois de demander à quelqu'un : « Comment puis-je vous aider? » Dans un futur rapproché, les organisations qui sont capables de fournir un service à la clientèle de qualité à leurs clients handicapés auront un avantage distinct par rapport à celles qui ne le sont pas.



Ressources

Pour la prochaine année, les services du Phénix ont été retenus par la Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario pour promouvoir les normes pour les « Services à la clientèle » auprès des groupes francophones de l'Ontario.

Des ateliers de formation sur la Loi sont disponibles ainsi qu'un programme de formation spécifique sur le service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées.

EXIGENCES DES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

La première de ces normes, la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Elle s'applique à chaque organisation qui exerce des activités en Ontario, qui fournit des biens ou des services au public et qui compte au moins un employé. La norme exige qu'avant le 1^{er} janvier 2012, l'organisation prenne les mesures suivantes :

- Élaborer des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou services aux clients handicapés par l'organisation et ses employés;
- Les fournisseurs de services doivent faire des efforts raisonnables pour que les politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes suivants : dignité, autonomie des personnes handicapées, intégration, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose pour répondre aux besoins des personnes handicapées, possibilités égales;
- Permettre aux clients handicapés d'utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels (p. ex., fauteuils roulants, déambulateurs, bouteilles d'oxygène portatives) pour accéder aux biens ou services;
- Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap;
- Former tout le personnel pour veiller à offrir des services à la clientèle qui sont accessibles;
- Autoriser les personnes handicapées à être accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance dans des lieux qui sont ouverts au public;
- Autoriser les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien d'amener cette personne dans les lieux;
- Fournir un avis de perturbation temporaire affectant les lieux, des biens ou des services que des personnes handicapées utilisent;
- Instaurer un processus permettant aux gens de donner leur avis sur la façon dont l'organisation fournit des biens ou des services aux personnes handicapées.



Les organisations comptant au moins 20 employés devront aussi déposer régulièrement des rapports de conformité. Cela peut se faire rapidement en ligne en remplissant un formulaire facile à utiliser. Les organisations qui embauchent moins de 20 employés doivent se conformer à la norme, mais elles n'ont pas besoin de déposer de rapport de conformité.

Pour de plus amples renseignements sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, ou sur les exigences contenues dans les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, visitez [À propos du site ON donne accès](#) ou communiquez avec :

Le Phénix

Téléphone: 613 679-1244 Ligne sans frais : 1 866 775-7001 Courriel : info@lephenix.on.ca

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario

777, rue Bay, 6^e étage, bureau 601A
Toronto (Ontario) M7A 2J4
Courriel : accessibility@css.gov.on.ca

InfoCentre aux fins de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario : (ServiceOntario)

Ligne sans frais : 1 866 515-2025
ATS : 416 325-3408 Sans frais : 1 800 268-7095
Télec.: 416 325-3407



La Fédération des aînés et retraités francophones de l'Ontario (FAFO) félicite le Phénix pour son journal *Le Phénix Extra*. La communication étant gage de succès, nous sommes certains que ce moteur informatif sera un véhicule de prédilection pour tous les lecteurs.

LA FAFO est fière de compter le Phénix parmi ses collaborateurs au sein du Comité encadreur du projet **Villages amis des aînés**. L'expertise auprès des personnes handicapées, offerte par le Phénix, sera bienvenue et à point puisqu'en vieillissant, certains défis physiologiques et psychologiques très souvent apparaissent. Merci pour votre présence active à ce projet capital pour les aînés francophones en Ontario.

Française succès et longue vie au Phénix Extra!

Céline Marx, directrice générale

Suite... Serge Falardeau, L'homme qui n'a jamais lâché

Par la suite, Serge a travaillé au sein de divers organismes, dont l'Institut national canadien pour les aveugles, l'Ombudsman de l'Ontario et les Anciens Combattants. Depuis son déménagement à Ottawa en 2008, il a diversifié son horizon professionnel et œuvré du côté de l'administration et des finances au ministère des Services sociaux et communautaires. Mais sa passion demeure le travail social auquel il aimerait renouer. Malheureusement, l'exigence de détenir un permis de conduire est fréquente dans le domaine et se révèle un obstacle de taille pour Serge, qui déplore les préjugés de certains employeurs. Dommage car ils se privent ainsi d'un humaniste, qui a à cœur d'aider ses pairs.

Poète à ses heures, Serge aime comparer les gens qu'il rencontre à des livres. « Comme avec la couverture d'un livre, nous avons vite une perception de la personne qui se trouve devant nous. Puis, lorsqu'elle partage des éléments de sa vie, c'est comme lire les différents chapitres de sa biographie. »

Ce père de deux garçons, reconnaît cependant avoir traversé une période dépressive au moment de l'annonce du diagnostic de cécité. « Mon estime personnelle avait baissé et j'ai eu besoin d'aide pour surmonter l'épreuve. » Aujourd'hui encore,



Serge Falardeau

Serge se réjouit d'avoir fait le bon choix. « J'ai opté pour le plaisir au lieu de la pitié. »

De 1996 à 1998, Serge a allié force physique et endurance, et s'est démarqué en dynamophilie, communément appelée *power lifting*. Dans cette discipline, où l'athlète doit

lever des poids, Serge a récolté plusieurs médailles d'or dans des compétitions provinciales et nationales. Depuis cette époque glorieuse, Serge avait délaissé le sport. Mais le plaisir de l'entraînement et le goût des défis lui sont revenus en mémoire. C'est donc à grandes enjambées qu'il s'est dirigé de nouveau vers le gymnase, en vue de la course de 5 km d'Ottawa à la fin de mai. « Je déteste courir, avoue-t-il. Avant, je courais pour rien. Maintenant, j'ai un objectif. » Et pas le moindre: courir avec une foule d'au moins 8 500 participants! « Avec mon champ de vision limité, je ne vois rien de côté, ce qui est un obstacle de taille avec autant de gens autour de moi. J'ai donc imité le Père Noël, c'est-à-dire me contenter d'être le dernier de la parade » lance-t-il avec humour.

Mais dans la course à la persévérance, Serge Falardeau est de loin premier en tête de lice! Choisir le plaisir au lieu de la pitié, l'histoire de Serge en est une de résilience, où l'apitoiement ne fait pas partie du quotidien.

Programmes d'épargne pour les personnes handicapées

Canada

Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI)

Le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) aide les Canadiens handicapés et leurs familles à épargner pour l'avenir. Si vous êtes un résident canadien âgé de moins de 60 ans et êtes admissible au crédit d'impôt pour personnes handicapées (montant pour personnes handicapées), vous êtes admissible au REEI. Votre revenu de placement s'accumule en franchise d'impôt jusqu'à ce que vous retiriez des fonds de votre REEI. Les parents ou les tuteurs peuvent ouvrir un REEI au nom d'une personne qui n'a pas atteint l'âge de la majorité. Avec la permission écrite du titulaire, toute personne peut contribuer à un REEI.

Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité

Au moyen de la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité, le gouvernement vous aide à économiser en déposant de l'argent dans votre REEI. Le gouvernement verse une subvention de contrepartie pouvant atteindre 300%, selon le montant de la cotisation et le revenu familial du bénéficiaire. Le montant maximum annuel de la subvention est de 3 500 \$, et la limite à vie est fixée à 77 664 \$.

Bon canadien pour l'épargne-invalidité

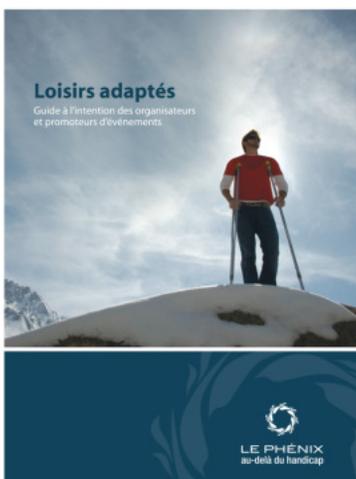
Au moyen du Bon canadien pour l'épargne-invalidité, le gouvernement dépose de l'argent dans le REEI des Canadiens à faible revenu et à revenu modeste. Si vous êtes admissible au bon, vous pourriez recevoir jusqu'à 1 000 \$ par année du gouvernement; la limite cumulative étant de 20 000 \$ au cours de votre vie. Il n'est pas nécessaire de cotiser au REEI pour recevoir le bon.



subvention
et bon
REEI

Le Phénix offre des séances d'information aux groupes et aux particuliers, avec l'aide financière du gouvernement du Canada. / Le Phénix provides information sessions for groups and individuals, thanks to financial support from the Government of Canada.

For information, please contact Josée Bercier by phone at 613-679-1244 or by e-mail at info@lephenix.on.ca / josee@lephenix.on.ca, or visit <http://www.lephenix.on.ca>.



Loisirs adaptés

Guide à l'intention des organisateurs et promoteurs d'événements

Chez les personnes vivant avec un handicap, les activités et les loisirs sont des éléments qui procurent un sentiment d'appartenance à la communauté.

Les loisirs permettent de maximiser les aptitudes et de repousser les limites et apportent santé et bien-être à la personne.

En vente au Phénix à 9,99\$

Mettre le **CAP** sur l'information

Seul site provincial francophone d'information
sur et **pour** la personne handicapée



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Martial Levac
Linda Carrière Séguin
Luc Morin
Guy St-Amour
Louise Martel
Denise Dallaire Coulombe
Anne Comtois Lalonde

Président
Présidente sortante
Vice-président
Secrétaire-trésorier
Administratrice
Administratrice
Administratrice

ÉQUIPE DE TRAVAIL

Judith Parisien
Suzanne Couture
Réjean Rouleau
Josée Bercier
Maud Girault

Directrice générale
Agente de projets
Agent de liaison à l'emploi
Agente administrative
Stagi aire

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions au sujet du Phénix Extra. Nous y porterons une attention toute particulière.

Le Phénix

330, rue St-Philippe, C.P. 399
Alfred, ON K0B 1A0 (CANADA)
Téléphone: 613 679-1244
Sans frais : 1 866 775-7001
Télécopieur : 613 679-2664
Courriel : info@lephenix.on.ca
Site web : www.lephenix.on.ca



LE PHÉNIX
au-delà du handicap