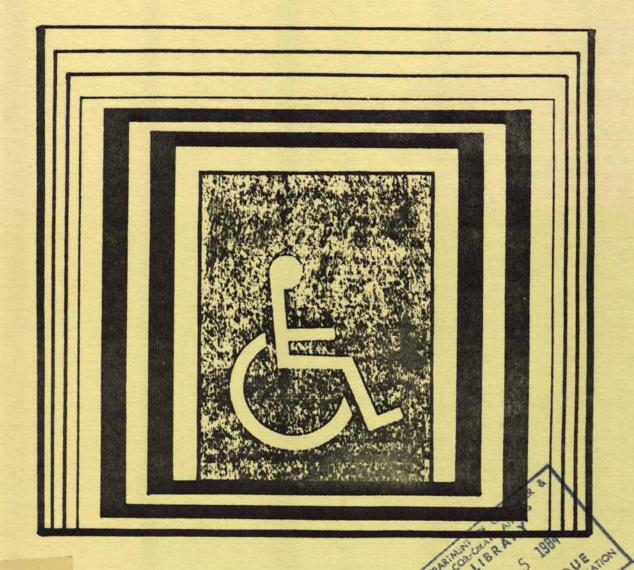
LES CONSOMMATEURS DÉFICIENTS AU CANADA:

UNE MONOGRAPHIE



Direction de l'aide aux consommateurs Consommation et Corporations Canada 1984

LKC HV 1559 .C2 C314 1984 OFC INTERIOR

LES CONSOMMATEURS DÉFICIENTS AU CANADA:
UNE MONOGRAPHIE

Industry Canada Library - LKC

AUG 1 4 2015

Industrie Canada Bibliothèque - BCS



LES CONSOMMATEURS DÉFICIENTS AU CANADA:

UNE MONOGRAPHIE

	TABLE DES MATIÈRES	PAGE-(ii)
I.	INTRODUCTION	1
	A. But B. Utilisation de la monographie	2 2
II.	POPULATION CIBLE	2
	A. Définition B. Associations 1. Nationales 2. Provinciales	2 2 2 4
III.	CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES DÉFICIENTES	6
	 A. <u>Données démonographiques</u> 1. Population 2. Répartition selon l'âge 3. Répartition selon le sexe 	6 6 7 7
	B. Tendances 1. Famille 2. Revenu 3. Scolarité 4. Emploi 5. Loisirs	7 7 8 8 8 9
	C. Santé et revenu 1. La nature de l'incapacité a) Causes et types 2. Groupes spéciaux a) Personnes déficientes mentales b) Personnes âgées c) Autochtones 3. Les besoins spéciaux	9 9 10 10 10 10
IV.	LES BESOINS DES CONSOMMATEURS (Objet: Enquête sur les problèmes des consommateurs)	12
	A. Affaires et commerces de détail B. Santé C. Logement D. Aides techniques spéciales E. Communications F. Services communautaires G. Transports H. Scolarité	12 13 13 13 14 14 15

	TABLE DES MATIÈRES	(Suite) <u>PAGE</u> -(iii
٧.	QUESTIONS IMPORTANTES	15
	A. Sécurité B. Qualité/normes C. Accessibilité D. Adaptabilité	15 15 16 16
VI.	RECOMMANDATIONS ET CONCLUSIONS	17
VII.	SERVICES ET PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX	18
	A. Les programmes du gouvernement fédéral B. Les services gouvernementaux	18 19
VIII.	OUVRAGES A LIRE	20

.

LES CONSOMMATEURS DÉFICIENTS AU CANADA:

UNE MONOGRAPHIE

I INTRODUCTION

"Jamais, depuis l'Antiquité grecque, le corps humain n'a été autant l'objet d'attentions, de soins et d'amour qu'au XXe siècle. Les media, à travers la publicité, le cinéma, la télévision, valorisent toujours certains modèles esthétiques incompatibles avec les malformations. Et pourtant, les corps "différents" ont aussi leur beauté, qui transparaît sous les apparences."

Les résultats des recherches sociales menées au cours de l'Année internationale des personnes handicapées permettent d'évaluer qu'environ 2,5 millions de Canadiens (soit 10% de la population) souffrent d'une déficience moyenne ou grave. On estime, en outre, que ce chiffre est appelé à augmenter à mesure que la société devient plus complexe et que la population vieillit.

Parallèlement à l'augmentation de leur nombre, on observe, de la part de ces personnes déficientes, un besoin accru d'être reconnues et respectées.

La déclaration des Nations Unies qui a fait de l'année 1981, l'Année internationale des personnes handicapées, a marqué un tournant pour ces personnes. Grâce à une modification de la Charte canadienne des droits et libertés, les droits des handicapés ont maintenant acquis un fondement juridique, que tous les citoyens ont le devoir de transposer dans la réalité.

En tant que consommateurs, les personnes souffrant de déficiences font face à des situations qui différent totalement de celles que rencontrent les autres consommateurs. Il faut porter une grande attention à des questions telles que les normes, la qualité, la durabilité, l'accessibilité, l'adaptabilité, les prix et la sécurité, si l'on veut résoudre les problèmes que ces questions posent. Pour être en mesure de changer les circonstances qui transforment souvent une déficience en un handicap, il est nécessaire que tous les consommateurs et les participants sur le marché prennent davantage conscience des besoins des personnes déficientes.

Nous espérons, dans ce bref synopsis, pouvoir décrire les plus importantes questions à la satisfaction de toutes les personnes qui se soucient des problèmes des consommateurs déficients.

^{* 1981} Année internationale des personnes handicapées: Pleine participation et égalité, lîvre 5, p. 4, offices des personnes handicapées du Québec, Ministère des Communications du Québec, 1981.

A. But:

En tant que document pouvant jeter de la lumière sur les problèmes et les situations auxquelles se trouvent confrontés les consommateurs déficients, la présente monographie a pour objet de présenter au lecteur des faits, organisations, services et recommandations qui peuvent être utiles pour résoudre certains problèmes propres à ces consommateurs.*

B. <u>Utilisation de la monographie</u>:

La monographie peut être utilisée pour orienter les discussions lorsqu'on cherche à obtenir des appuis en vue d'activités visant à résoudre des problèmes. Elle peut aussi aider les personnes qui effectuent d'autres recherches sur cette question à adopter pour celles-ci le point de vue de la personne déficiente.

II POPULATION CIBLE

A. Définition:

L'expression "personne déficiente" désigne toute personne incapable d'assurer elle-même, en tout ou en partie, les besoins essentiels habituels à la vie personnelle ou sociale, en raison d'une déficience, que celle-ci soit congénitale ou pas, de ses capacités physiques ou mentales.*

Il est également important d'établir une distinction entre "déficience" et "handicap", mot qui est aussi utilisé couramment et souvent de façon plutôt impropre. Alors que la déficience décrit la perte ou la réduction d'une aptitude ou d'une activité fonctionnelle, le handicap évoque la valeur (ou le stigmate) attachée à cette déficience et, par conséquent, à la qualité de la personne. Vus ainsi, les handicaps acquièrent une signification sociale et visent des facteurs externes à la personne. Il s'ensuit qu'ils représentent la source de la plus grande partie de leurs problèmes. Même si nous ne pouvons pas transformer l'état d'une personne déficiente, nous pouvons, grâce à des mesures conscientes et pro-actives, faire qu'elle soit pas handicapée.

B. Associations:

Nationales

Voici une liste de quelques organisations nationales qui sont destinées aux personnes déficientes ou qui oeuvrent pour la défense de leurs droits. Cette liste n'est nullement exhaustive, et chaque région est encouragée à mettre sur pied son propre réseau d'associations provinciales affiliées.

^{*} Rapport du Comité d'organisation canadien pour 1981, <u>Directions</u>, (Ottawa, Ministère des Approvisionnements et Services), p. 12.

a) Association canadienne pour les enfants ayant des troubles Maison Kildare House 323, rue Chapel Ottawa (Ontario) K1N 7Z2 Personne ressource: June Bourgeau

- b) Association canadienne pour les déficients mentaux Immeuble Kinsmen NIMR 4700, rue Keele Downsview, Toronto (Ontario) MIA OK2 Personne ressource: Hugh Lafave
- c) Société canadienne de l'ouîe 60, Bedford Road Toronto (Ontario) M5R 2K2 Personne ressource: Denis Morrice
- d) Institut national canadien pour les aveugles 1929, av. Bayview Toronto (Ontario) M4G 3E8 Personne ressource: Robert F. Mercer
- e) Conseil canadien pour la réadaptation des handicapés 1, rue Yonge, pièce 2110 Toronto (Ontario) M5E 1E8 Personne ressource: J.R. Sarney
- f) Jeux olympiques spéciaux du Canada 40, av. St. Clair ouest 9^e étage Toronto (Ontario) M4V 1M6 Personne ressource: Red Foster

Ú

- g) Coalition of Provincial Organizations of the Handicapped 296-294, av. Portage Winnipeg (Manitoba) R3C OB9 Personne ressource: Bill White
- h) Disabled Peoples' International Bay 3, 794, av. Sargent Winnipeg (Manitoba) R3E OB7 Personne ressource: Jim Derkson

i) Silent Voice Canada Inc. B.P. 790, succursale "F" Toronto (Ontario) M4Y 2N6 Personne ressource: Jim Derkson

- j) Technical Aids & Systems for the Handicapped Inc. 2075, av. Bayview Toronto (Ontario) M4W 3M5 Personne ressource: Dan McTavish
- k) Canadian Hard of Hearing Association 2125, 7^e av. ouest Vancouver (Colombie-Britannique) V6X 1X9 Personne ressource: Gordon MacDonald, vice-président

II B. 2. Provinciales

- a) Région de l'Atlantique
 - Consumer Organization of Disabled People of Newfoundland and Labrador (CODEBATE)
 B.P. 422
 Saint Jean (T.-N.)
 A1C 5K4
 Personne ressource: Fran Denn
 - P.E.I. Council of the Disabled B.P. 2128 Charlottetown (I.P.E.) C1A 7N7 Personne ressource: Kevin Edgecomb
 - The Disabled Individual Alliance League 5651, rue Ogilvie, app. 1016 Halifax (N.-E.) B3H 1B9 Personne ressource: Margaret Hiltz
- b) Ontario
 - ° B.O.O.S.T. 100, rue Richmond est, pièce 408 Toronto (Ontario) M5C 2P9 Personne ressource: Susan Werner

Persons United for Self Help
 31, rue Doulton
 London (Ontario)
 N5W 2P6
 Personne ressource: Jim Hunsberger

c) Quebec

- Promotion Handicap
 465, rue Papineau
 Sherbrooke (Québec)
 J1E 1X4
 Personne ressource: Pierre Leblond
- Mouvement des consommateurs handicapés Carrefour Adaptation 472, des Commissaires Québec (Québec) G1K 2P4 Personne ressource: Jean Pierre Lacasse

d) Prairies

- Voice of the Handicapped 9 Souris Court Saskatoon (Saskatchewan) S7K 1C1 Personne ressource: Beryl Williams
- Alberta Consumer Groups of Disabled Persons 10043-81 Avenue Edmonton (Alberta) T6E 1A7 Personne ressource: Nancie Krushelnicki

e) Pacifique

- B.C. Coalition of the Disabled B.P. 2013, 349 rue Georgia ouest Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 3P8 Personne ressource: Jill Weiss
- Allied Handicapped Association 1441, rue Ellis Kelowna (Colombie-Britannique) V1Y 2M3 Personne ressource: Debbie Sutherland

III CARACTÉRISITIQUES DES PERSONNES DÉFICIENTES

Bien avant l'arrivée des explorateurs européens, les aborigènes d'Amérique du Nord pratiquaient la médecine selon leurs croyances relatives aux causes de la maladie, causes qu'ils attribuaient souvent au surnaturel. Leur aptitude à s'occuper des vieillards et des infirmes était gênée par les dures réalités de leur environnement et de leur lutte constante pour survivre. Néanmoins, les aborigènes du Canada réduisaient les fractures, cautérisaient les plaies et faisaient de la chirurgie. Le chaman, ou guérisseur, faisait appel à des moyens d'ordre psychologique, magique, chirurgical et physique ainsi qu'aux simples herbes pour guérir et exorcisait même les "esprits mauvais" à l'occasion.

Au "nouveau monde", ce sont l'Église et, plus tard, l'État qui se sont chargés d'assurer les services médicaux et sociaux. À cette époque, rétablissement était surtout synonyme de survie, mais au fur et à mesure que la médecine et la science ont évolué et que le monde a connu les affres de la guerre, la survie a cédé la place à la réadaptation. Des établissements ont été construits pour abriter, sous un même toit, les handicapés, les vieillards, les aliénés, les sans-abri et les délinquants. Ce n'est que tout récemment, au cours des vingt-cinq dernières années, que les besoins particuliers de chacun de ces groupes ont commencé à retenir l'attention. Il faut espérer que, d'ici la fin de ce siècle, les problèmes de ces personnes auront été réglés et qu'on aura mis en place un processus grâce auquel les personnes déficientes et autres pourront se prendre en main à l'échelle de la planète.

La présente section, où sont dépeints les traits caractéristiques des personnes déficientes, résume les données démographiques, les tendances et les faits qui leur sont particuliers afin que le lecteur puisse mieux comprendre les questions qui touchent ces personnes, sur le plan général en particulier, en tant que consommateurs.

A. <u>Données démographiques</u>

1. Population:

° Dans l'ensemble de la population canadienne, 12,5% ou 2 912 000 personnes souffrent d'une certaine forme de déficience.

^{*} SBESC - <u>Les personnes handicapées au Canada 1980</u>, p. 13, ministère des Approvisionnements et Services.

- Comparativement aux données recueillies par l'Enquête sur la maladie au Canada de 1950-1951, cette estimation indique une augmentation de 2%, et cette tendance à la hausse se maintient.
- Le plus grand nombre de Canadiens déficients demeurent en Ontario (36,2%) ou au Québec (26,9%). Les autres se répartissent assez également entre les trois autres régions.
- Parmi l'ensemble des personnes déficientes, 8,5% ou 247 000 personnes demeurent en établissements, ce qui signifie que 91,5% ou 2 655 000 demeurent dans la collectivité. De plus, seulement 3% des personnes souffrant d'une déficience moyenne et demeurant dans la collectivité préféreraient aller vivre dans un établissement. Les autres préfèrent demeurer dans la collectivité, dans divers types de logement offrant des services de soutien.
- Quarante-quatre pour cent des personnes déficientes demeurent dans des collectivités de moins de 100 000 personnes. Ce fait, qui est probablement relié au facteur coût et revenu, a de profondes répercussions sur la mise sur pied des services de soutien.

2. Répartition selon l'âge

- Les enfants (de 0 à 15 ans) constituent seulement 6% des personnes déficientes (ou 174 000 personnes). Parmi ceux-ci, 11,4% (ou 20 000 enfants) demeurent dans des établissements, 88,6% (ou 155 000) dans la collectivité.
- Les adultes en âge de travailler (de 16 à 64 ans) forment le groupe le plus nombreux des personnes déficientes (61,6% ou 1 796 000 personnes); 3,2% d'entre ces personnes demeurent dans des établissements et 96,8% dans la collectivité. Le plus grande nombre de personnes déficientes se retrouvent dans le groupe d'âge variant de 45 à 65 ans (37%).
- Les personnes âgées (65 ans et plus) représentent le reste de personnes déficientes, soit 32,3% ou 942 000 personnes. Parmi celles-ci, 18% demeurent dans des établissements, alors que 82% demeurent dans la collectivité.

3. <u>Répartition selon le sexe</u>

Le nombre de femmes déficientes (12,2%) est légèrement supérieur au nombre d'hommes déficients (10,9%); cependant, étant donné le nombre de personnes âgées au Canada, l'augmentation des déficiences à la vieillesse et le fait que les femmes ont tendance à vivre au moins cinq ans de plus que les hommes, il est évident que cet écart grandira.

III B. Tendances

1. Famille

- La majorité des personnes déficientes vivent avec quelqu'un d'autre. Cependant, plus de 15% ou environ 361 000 personnes déficientes vivent seules, comparativement à moins de 8% pour les Canadiens non déficients.
- ° Approximativement 60% des personnes déficientes demeurent dans des logements individuels non attenants et parmi celles-ci, 53 personnes sont propriétaires de leur maison. Ce pourcentage est juste un peu plus petit que le pourcentage des propriétaires de maisons dans l'ensemble de la population.
- ° Soixante-cinq pour cent des adultes déficients sont mariés et on estime qu'environ la moitié d'entre eux ont au moins un enfant.
- Les tendances laissent entrevoir que de plus en plus de personnes déficientes vivent seules, de façon totalement ou partiellement indépendante. Cette tendance devrait être encouragée et soutenue dans la mesure où elle correspond à notre propre mouvement vers "les programmes d'auto-assistance".

2. Revenu

- Les personnes déficientes ont des revenus de beaucoup inférieurs à ceux des autres Canadiens. Font partie des catégories à faible revenu 18,8% des ménages canadiens (soit moins de 11 000). Au contraire, plus de 30% des ménages comprenant une ou plusieurs personnes souffrant de déficience moyenne ou grave entrent dans cette catégorie.
- ° Seulement 28% des personnes déficientes exercent une activité salariée, et la majorité d'entre elles, ou 80% sont soutenues entièrement ou partiellement par des programmes d'aide gouvernementaux.
- Les personnes déficientes célibataires sont celles qui rencontrent les plus graves problèmes sur le plan des revenus. Quatre-vingt-cinq pour cent de celles-ci entrent dans la catégorie ayant les revenus les plus faibles, et 57% d'entre elles ont un revenu inférieur à 5 000\$.

Scolarité

Les personnes déficientes ont des niveaux de scolarité relativement faibles, ce qui est attribuable à plusieurs variables interdépendantes, dont l'inaccessibilité et le manque de choix ou de motivation. À l'heure actuelle, 80% des personnes souffrant de déficience grave et 62% de celles souffrant de déficience moyenne n'ont pas terminé leurs études secondaires. Bien que l'éducation relève de la compétence provinciale, on constate, à l'échelle du pays, une tendance générale vers un "enseignement spécial" et une intégration sociale. Au bout du compte, l'étendue et la qualité de l'enseignement spécial sont en grande partie déterminées par les possibilités de financement et par les attitudes du grand public envers la prestation de ce genre d'enseignement.

4. Emploi

- Au Canada, d'énormes écarts existent entre les taux de chômage des personnes déficientes aptes au travail.
- ° Ces taux varient, en effet, d'un pourcentage aussi "bas" que 50% à un pourcentage aussi élevé que 90%! La crise du chômage au pays aggrave le problème.
- Au nombre des mythes qui ont cours sur les personnes déficientes exerçant une activité salariée, il y a ceux qui veulent qu'elles ne soient incapables de faire un travail fiable, que leur production soit basse, qu'elles représentent des risques en matière de sécurité, que leur taux d'absentéisme et d'accident soit fort élevé. Toutefois, il est important de remarquer que:

"Les employeurs n'embauchent pas les personnes handicapées simplement parce qu'elles sont handicapées. Au contraire, ils embauchent des personnes possédant les compétences qu'ils recherchent."*

° En dernier lieu, certains ont prétendu que le régime du bien-être social comporte des mesures qui incitent les personnes déficientes à ne pas travailler puisqu'en tant que salariées, elles ne pourraient plus bénéficier de services nécessaires, trop onéreux pour des personnes à faible revenu.

^{* &}lt;u>Directions</u>: Rapport du Comité d'organisation canadien pour 1981 Année internationale des personnes handicapées p. 33, Ottawa: Ministère des Approvisionnements et Services.

5. Loisirs

- L'étude menée en 1977 par le <u>Centre for Communications</u> de l'université d'Ottawa révèle, au moyen d'une analyse factorielle, que les activités quotidiennes culturelles ou récréatives des personnes déficientes sont principalement la télévision et la radio. Cela tient à l'isolement dans lequel les relèguent les préjugés et l'inaccessibilité des autres formes de loisirs.
- A l'heure actuelle, on s'oriente vers l'utilisation des loisirs comme moyen d'intégration.

III C. Santé et reveu

La nature de l'incapacité

- a) Causes et types:
 - Les principales formes d'invalidité sont les handicaps physiques (c'est-à-dire les dysfonctions des membres supérieurs inférieurs), les maladies chroniques, les maladies mentales et les incapacités sensorielles.
 - Parmi les personnes déficientes, 31,3% ont une dysfonction d'un membre inférieur (catégorie jambes-tronc), 6,1%, une dysfonction d'un membre supérieur (catégorie bras-main) et 40%, des incapacités sensorielles.
 - ° Pour l'ensemble des personnes déficientes, 10,3% souffrent d'incapacités multiples, et les personnes souffrant de déficiences plus graves ont en moyenne 3,8 infirmités différentes. Près de la moitié des personnes formant ce groupe ont des troubles dans les membres et les articulations.
 - Selon Santé et Bien-être social Canada, les principales causes des incapacités physiques sont des maladies des systèmes musculo-squelettique, circulatoires et nerveux; des maladies des organes sensoriels, des accidents, le cancer, des maladies du métabolisme. Les troubles mentaux et affectifs, l'alcoolisme et l'abus de stupéfiants sont les causes les plus importantes des incapacités fonctionnelles parmi les Canadiens.

III C. 2. Groupes spēciaux

- a) Les personnes déficientes mentales
 - Une personne sur dix au Canada souffrira d'une certaine forme de maladie mentale à un certain stade, au cours de sa vie. Les problèmes, de ces personnes en tant que Canadiens déficients, sont souvent intensifiés du fait de l'invisibilité de leur incapacité. De plus, la société tend à faire fi de ces personnes, souvent parce qu'elle ne les comprend pas. Les personnes déficientes mentales exigent des solutions très différentes et adaptées à leurs problèmes de consommateurs, les plus importants de ceux-ci étant leur besoin d'une information et d'une éducation spécialement conçues pour leur permettre de devenir des consommateurs avisés.

b) Personnes âgées

La population canadienne vieillit. D'ici 1985, il est prévu que 10% de tous les Canadiens auront 65 ans et plus, et d'ici l'année 2 000, ce pourcentage est censé s'élever à 12%. Il faut ajouter à ce portait d'ensemble le fait que les personnes âgées sont, en général, les plus vulnérables aux déficiences. Au moins 35% de tous les Canadiens âgés sont déficients, et c'est le pourcentage le plus élevé de tous les groupes d'âge.

c) Autochtones

° La situation des autochtones déficients du Canada a été traitée en profondeur dans le <u>Obstacles Follow-up</u> Report:

"Les communautés autochtones et les autochtones qui vivent dans les communautés non-autochtones souffrent tous les jours de conditions de vie que d'autres Canadiens ne connaissent que très rarement. Ces problèmes politiques, économiques, sociaux et culturels accroissent de façon considérable la probabilité que ces autochtones seront handicapés à une étape de leur vie."*

^{*} Obstacles, follow-up report p. 5

Tout comme les personnes âgées, les autochtones déficients du Canada connaissent des problèmes complexes et uniques, à cause de la place qu'ils occupent dans la société, et le programme d'aide aux consommateurs doit donc prévoir des mesures spéciales à leur égard.

III C. 3. Besoins spēciaux

Selon Michael Dunne, rédacteur du <u>International Consumer Magazine</u>, les personnes peuvent être désavantagées à cause de trois types de problèmes, ceux qui proviennent de leurs propres caractéristiques (mobilité restreinte, modicité des revenus, supplément de dépenses, vieillesse), des caractéristiques du marché (difficulté d'accès, concentration des distributeurs dans les produits de grande consommation, à l'exclusion des biens destinés aux minorités), et des caractéristiques des biens et des services (qualité et sécurité).*

a) Besoins médicaux et sociaux

- Approximativement 24% des personnes déficientes requièrent certaines formes d'aide dans leur vie quotidienne (p. ex. pour faire la cuisine et les travaux de ménage, pour se nourrir.)
- ° Il est prévu qu'entre 7 000 et 10 000 nouveaux enfants et adultes désinstitutionnalisés nécessiteront probablement des services de soutien quotidiens (aussi bien que certaines formes d'hébergement transitoire afin de faciliter leur réintégration dans la collectivité).
- Les personnes déficientes voient des médecins 2,5 fois plus souvent que les personnes non déficientes.

b) Aides techniques et prothèses/renseignements

- ° On estime qu'entre 44 000 à 61 000 Canadiens sont confinés à des fauteuils roulants, ce qui signifie moins de 0,3% de tous les Canadiens.
- Il y a approximativement 8 000 aides techniques biomédicales sur le marché; cependant, les personnes qui ont besoin de ces aides n'en connaissent pas toujours l'existence ou n'y ont pas souvent accès. Le besoin de renseignements continue de se faire vivement sentir.

^{*} Michael Dunne, "Tests for the Handicapped", International Consumer Vol. 20, No. 1, 1980, p. 4

c) Logement

- La Société canadienne d'hypothèque et de logement estime que 50% des personnes déficientes ont des incapacités qui pourraient nécessiter un logement spécialement conçu ou équipé de prothèses.
- Les incapacités qui nécessitent le plus probablement une adaptation au niveau du logement sont celles qui font intervenir des dysfonctions des membres supérieurs ou inférieurs, des incapacités multiples et des incapacités sensorielles.

d) Transports

Approximativement 1 582 000 personnes (60%) des personnes déficientes éprouvent certaines difficultés à utiliser les transports en commun. Des efforts ont été faits en vue de rendre ce mode du transport plus accessible. On a aussi adopté la solution de placer des logements pour les personnes déficientes près des services communautaires.

IV <u>BESOINS DES CONSOMMATEURS</u> (OBJET: ENQUÊTE SUR LES PROBLÈMES DES CONSOMMATEURS)

A. Affaires et commerce de détail

Les personnes déficientes éprouvent à l'égard du domaine des affaires et du commerce de détail les besoins et problèmes - dont l'absence d'accessibilité - qu'elles ressentent dans d'autres domaines. Les carences les plus vivement ressenties sont les suivantes:

- ° Étagères de hauteur raisonnable dans les magasins d'alimentation
- ° Comptoirs trop élevés pour les utilisateurs de fauteuils roulants
- ° Tourniquets de supermarché trop étroits
- Manque d'aide dans les centres commerciaux
- Absence d'halte-repos (bancs, etc.)
- Absence de sensibilisation du personnel aux besoins d'aide des personnes déficientes.
- Absence d'explications claires sur l'entretien des biens et le processus de recours des consommateurs.

B. Santé

L'éducation et la fabrication de produis de consommation mieux conçus, plus sûrs et de meilleure qualité permettraient d'éviter de nombreux accidents et maladies. Par exemple:

- Bon nombre d'incapacités de l'enfance dues à des produits mal conçus et dangereux.
- Le contrôle exercé sur les poisons reste insuffisant.
- Les accidents qui se produisent sur le lieu du travail sont souvent dus à des équipements défectueux.

C. Logement

La SCHL et d'autres ministères ont consacré beaucoup de temps à étudier le besoin en logements des personnes déficientes, mais la SCHL serait d'accord à dire qu'il faut faire plus qu'offrir un gîte. Certains des besoins des personnes déficientes comprennent:

- ° la création de normes pour la fabrication des logements surtout en ce qui concerne le principe de la normalisation afin que les logements soient sûrs pour tout le monde
- la prestation de conseils sur la réparation, la modification et l'entretien des maisons, les solutions de rechange et le financement.

D. Aides techniques spéciales

Les personnes déficientes, à cause de leurs besoins particuliers, ont souvent la réputation d'être des consommateurs de biens et de services fabriqués sur commande. Les points qui sont soulevés le plus souvent comprennent:

- le besoin d'une documentation plus abondante, de meilleures coordination et diffusion de l'information sur les appareils de soutien existants et la mise au point de techniques permettant d'accroître les connaissances et les possibilités
- ° le besoin de rendre les aides techniques moins compliquées et plus faciles à utiliser
- ° la fabrication d'aides techniques plus attrayantes
- ° la consultation des consommateurs comme moyen de déterminer l'utilité des aides techniques, et les besoins quant à la conception et à la durabilité de ces aides

- ° l'introduction dans les critères de fabrication de considérations telles que le poid, la fiabilité, l'adaptabilité, l'adaptation à son objet, la souplesse, la rapidité et l'utilité
- la mise au point d'un catalogue offrant des produits comme les tapis de bain antidérapants, les chausse-pied à long manche ou les balais-éponges à poignée adaptée, déjà sur le marché et qui peuvent servir à tous les consommateurs, qu'ils soient déficients ou non
- ° la prépondérance à la normalisation des biens et services afin de créer un marché plus grand et, donc, de réduire les coûts
- ° l'application de normes de qualité et de sécurité à tous les produits spécialisés surtout à ceux qui ne font pas partie des grands circuits de distribution.

E. Communications

Les réseaux de communication modernes sont nés au cours de la dernière décennie. Ils tiennent compte de certains des besoins de consommation des personnes déficientes, mais il y a encore des besoins pour lesquels il faut effectuer de plus longues recherches et créer de nouveaux produits. Par exemple:

- ° le langage gestuel
- ° la stimulation visuelle ou sonore méthode permettant de communiquer un message de façon multiple, avec des lumières et des sons, par exemple
- ° la substitution de clignotants à la sonnerie du téléphone et de la porte d'entrée
- la reproduction de messages et de documents sur cassettes et en braille
- ° l'utilisation des télécommunications pour briser l'isolement.

F. Services communautaires

Les personnes déficientes sont nécessairement des consommateurs de services communautaires. Leurs besoins comprennent:

- des installations et des programmes de loisirs qui favorisent et encouragent l'intégration et la réadaptation
- des services de soins à domicile qui répondent aux nécessités de la vie quotidienne

- des foyers de réadaptation dont les conseillers sont des personnes déficientes et non déficientes, aidées par des professionnels
- des séjours en foyers de transition où l'on fait l'apprentissage des attitudes de la vie quotidienne (cuisson, lavage, budget) et de celles de la vie collective (repérage des services et accès à ceux-ci, magasinage)
- des centres de ressources communautaires dans lesquels s'obtiennent des renseignements sur l'aide juridique, la sécurité du revenu, le logement, l'emploi et d'autres services.

G. Transports

Au Canada, les services de transports varient d'une province à l'autre, d'une ville à l'autre. Plusieurs programmes spéciaux existent, et ceux-ci devraient être étudiés et étendus. Les grands travaux d'adaptation doivent aussi se poursuivre dans les principales gares aériennes, ferroviaires, maritimes).

H. Scolarité

Dans le domaine, il faut répondre à deux grands besoins en mettant au point de nouvelles formes d'éducation du consommateur (télévision, braille, cassettes) et en rendant l'éducation publique accessible à tous les niveaux.

V QUESTIONS IMPORTANTES

A. Sécurité

On doit s'assurer que la sécurité est garantie en établissant des normes de qualité qui règlementent la fabrication des aides techniques, des prothèses, des véhicules de transport et des logements destinés aux personnes déficientes.

B. Qualité et normes

"Il n'existe en ce moment au Canada aucune norme relative à la fabrication de ces produits ou à la réglementation des produits importés. Or, cette industrie, pas plus que les autres, n'est à l'abri de l'incompétence ou des pratiques contraires à l'éthique. Le gouvernement fédéral devrait féliciter l'Association canadienne de normalisation pour ses efforts dans ce domaine et il devrait l'encourager à établir des normes réglementant l'entrée de ces aides et appareils spéciaux sur le marché."

C. Accessibilité

Contrairement à la croyance populaire, le coût de conception d'une structure adaptée aux besoins des personnes déficientes représente habituellement moins de 1% de l'ensemble des coûts. Il est d'ailleurs logique d'éliminer les obstacles physiques puisque tout le monde en bénéficie sur le plan de la sécurité. L'accessibilité a de l'importance lorsque nous parlons de consumérisme, car, idéalement, tous devraient avoir des droits égaux face aux biens et services offerts par la société. Cependant, le fait que ces biens et services ne soient pas accessibles, à cause d'obstacles physiques ou d'une conception inadaptée usurpent les droits des consommateurs. L'adaptation des structures ou des aires existantes n'est pas simple, ni bon marché; l'égalité d'accès en dépend, pourtant. Voici certains des obstacles les plus courants qui exigent d'être supprimés:

- l'absence de plans inclinés, en bordure des trottoirs, aux passages pour piétons

- un ēclairage inadēquat aux passages pour piētons

- la présence d'escaliers et l'absence de rampes d'escaliers aux entrées des immeubles
- les portes d'entrée difficiles à ouvrir

les planchers glissants

les couloirs étroits

- les logements et les accessoires (appareils ménagers, etc.) mal concus

- les modèles et tailles inappropriées de vêtements

- l'emplacement des boutons de contrôle dans les ascenseurs

- des cabinets et des baignoires sans barre de soutien

- l'exiguïté des places de stationnement

- les tēlēphones publics ou les jets d'eau potable inaccessibles

- les caféterias

Pour aborder ces problèmes de la façon la plus économique et la plus logique, il faut qu'un processus de consultation s'établisse entre les urbanistes et les personnes déficientes afin que les besoins de celles-ci soient correctement évalués. Des cours gratuits sur les obstacles devraient être offerts aux urbanistes. En dernier lieu, il faut toujours se rappeler que l'accessibilité des choses peut perdre la plus grande partie de sa valeur positive si elle stigmatise celui qui s'en sert. La conception devrait donc reposer, en fin de compte, sur le principe de la normalisation.

D. Adaptabilité

Si l'on veut que les personnes déficientes deviennent membres à part entière de la grande mosaïque canadienne, il sera nécessaire que les activités à mettre celles-ci en valeur soient axées sur le "potentiel d'adaptabilité". Les personnes déficientes doivent avoir non seulement la possibilité de s'adapter à des milieux étrangers, mais un grand

nombre des installations, outils, appareils et maisons dont les personnes déficientes se servent, doivent être adaptés à leurs besoins. Chaque sujet discuté dans le rapport "Obstacles" sur les mesures gouvernementales sous-entend le besoin de l'adaptabilité. Le système utilisé pour embaucher et pour évaluer l'emploi dans les secteurs public et privé doit être évalué. Des services destinés à permettre aux personnes déficientes d'avoir accès aux transports, loisirs et à une existence autonome doivent être assurés.

VI RECOMMANDATIONS ET CONCLUSIONS

Recommandations

Que le gouvernement fédéral encourage l'Association canadienne de normalisation à poursuivre ses travaux sur les normes régissant les aides techniques et prothèses fabriqués au Canada ou importés de l'étranger, et destinés aux personnes souffrant d'incapacité physique.

Résultats

SBES élaborera des lignes directrices pour la sélection, l'ajustement et l'entretien des appareils acoustiques.

CCC a participé à des tribunes de consultation des consommateurs que l'Association canadienne de normalisation a établies pour élaborer des normes sur les aides techniques et les prothèses, et, en particulier, sur:

un système de contrôle adaptable pour les véhicules automobiles
 des fauteuils roulants à contrôle manuel

Conclusion

Les personnes déficientes constituent un groupe de consommateurs potentiellement vulnérables. Ne disposant pas du grand nombre d'outils que les autres Canadiens tiennent pour acquis, elles sont, par le fait même, automatiquement désavantagées chaque fois qu'elles essaient de jouer leur rôle de consommateurs. De plus, les personnes déficientes sont souvent victimes de discriminations ou préjugés qui ont habituellement pour cause un manque général de connaissances.

Les besoins et les problèmes des personnes déficientes sont complexes, et l'action concertée de l'ensemble de la collectivité - des pouvoirs publics, des organisations, des établissements d'affaires, des personnes déficientes et de tous les Canadiens - est nécessaire si l'on veut rectifier la situation.

Le rôle que joue le service d'aide aux consommateurs à cet égard est crucial. Ce service dispose, en effet, des moyens et du savoir-faire qui lui permettent, en tant qu'animateur, de réunir des représentants des groupes susmentionnés et d'en arriver ainsi au consensus nécessaire à la résolution de ces problèmes.

C'est à cette fin que les renseignements de cette monographie devraient être utilisés. Loin d'être une fin en soi, la monographie amorce plutôt un processus continu et long en vue de résoudre les problèmes de consommation des personnes déficientes.

VII PROGRAMMES ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX

"Il en va de même pour les adultes et les handicapés, que l'Etat courtise par le biais d'une curieuse valse-hésitation: donnant plus ou moins, sans concertation, selon les secteurs et les humeurs de la douzaine de ministères concernés."*

Ce passage résume la grande conclusion que nous avons pu tirer de nos recherches sur les besoins des personnes déficientes au Canada. Malheureusement, il semble y avoir entre les ministères et même à l'intérieur de ceux-ci, un manque de communication et de collaboration qui a pour effet de provoquer des chevauchements ou des carences dans les programmes et les services. Plusieurs programmes gouvernementaux n'en restent pas moins indispensables lorsqu'on examine les besoins des personnes déficientes, mais même ces programmes serviraient mieux les intérêts de ces personnes s'il y avait plus d'interaction entre les ministères et avec les personnes déficientes présentes dans la collectivité.

Comme les rapports <u>Obstacles</u> et <u>Progress</u> ont déjà étudié de façon détaillée les besoins et les problèmes et formulé des recommandations qui devraient être examinées par les représentants des gouvernements, le présent rapport décrira simplement certains des programmes les plus importants qui s'adressent aux personnes déficientes dans leur rôle de consommateurs au Canada.

^{* &}lt;u>Pleine participation et égalité</u>, dossier 9, p. 5, Année internationale des personnes handicapées 1981. Office des personnes handicapées du Québec.

A. Les programmes du gouvernement fédéral

1. Les droits de la personnes

Une récente modification à la Charte canadienne des droits et libertés a permis d'ajouter l'expression "déficience mentale" au terme "incapacité physique". De plus, la protection offerte par la Charte contre la discrimination est maintenant étendue de façon à inclure non seulement l'accès à l'emploi mais aussi l'accès aux biens, aux services, aux installations et au logement.

2. Renseignements

Le Bureau de réadaptation de Santé et Bien-être social est en train de créer des guides d'information sur différents sujets (sur les aides techniques, par exemple) qui devraient intéresser et aider certains consommateurs déficients. Le Conseil national de recherche recueille, de son côté des renseignements grâce auxquels il pourra servir de centre d'information ou de référence, satisfaisant ainsi un besoin qui se fait sentir.

Logement

La Société canadienne d'hypothèque et de logement s'est dotée de plusieurs programmes et services valables pour aider directement les personnes déficientes du Canada. Elle offre, par exemple, un aide financière dans le cadre du Programme d'aide à la remise en état des logements. Elle évalue et précise aussi des normes d'accessibilité au logement.

4. Transports

Transports Canada a mis sur pied un comité consultatif comprenant des personnes déficientes afin d'évaluer les besoins de ce public et de proposer des mesures et des politiques à son égard. Certains des projets de ce Ministère concernent l'adaptation complète des terminus et des services existants.

5. Aide juridique

On envisage d'apporter des modifications au code criminel afin d'assurer une plus grande protection aux personnes souffrant de troubles mentaux.

6. <u>Prévention et réadaptation</u>

Le ministère des Affaires des anciens combattants, celui de la Santé nationale et du Bien-être social, et le Conseil national de la recherche participent à des recherches et à des réformes dans le domaine de la prévention et de la réadaptation.

Il existe, bien sûr, de nombreux autres programmes et services, surtout si l'on se rapproche du niveau de la collectivité. Ces programmes doivent être encore examinés, implantés et évalués, puis rendus accessibles partout au pays. Cela ne peut se faire sans un effort concerté de la part de tous les Canadiens.

B. Services gouvernementaux

Secrétariat d'État:

Le programme de participation pour les personnes handicapées

Soutient les initiatives des organismes volontaires mis sur pied pour encourager la pleine participation des citoyens handicapés dans la société canadienne.

La Société canadienne d'hypothèque et de logement: Le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) destiné à aider les personnes déficientes à adapter leur maison - fait en sorte qu'une partie de leur prêt soit un "prêt-subvention", ce qui signifie qu'ils n'ont pas à le rembourser.

Transports Canada:

Offre des fauteuils roulants, des marchettes, des cannes et des béquilles afin d'aider les personnes déficientes à se déplacer.

Bureau de réadaptation (Santé et Bien-être Canada):

Offre des renseignements sur les besoins et les problèmes des personnes déficientes.

A récemment produit une série de brochures afin d'aider ces personnes à vivre de façon indépendante.

La Commission canadienne d'emploi et d'immigration:

Des projets de soutien pour augmenter l'emploi des personnes déficientes.

Approvisionnements et Services Canada: Programmes de travail à la maison offert aux personnes déficientes qui peuvent travailler chez elles à contrat.

VIII OUVRAGES À LIRE

- Aacker, David A., et George S. Day. <u>Consumerism</u>, 4^e éd. New-York: The Free Press, 1982.
- Société canadienne d'hypothèques et de logement, <u>Data Handbook on Disabled Persons in Canada</u>. Ottawa, Société canadienne d'hypothèques et de logement, 1981.
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. <u>Logement pour les</u>
 <u>handicapés</u>. Ottawa: Société canadienne d'hypothèques et de
 <u>logement</u>. 1982.
- Comité d'organisation canadien pour 1981. <u>Directions</u>. Ottawa: ministère des Approvisionnements et Services, 1980.
- Direction de l'aide aux consommateurs, Consommation et Corporations Canada. <u>Vulnerable Consumers: Program Plan</u>. Ottawa. Consommation et Corporations Canada, 1983.
- Hale, Glorya, The Source Book for the Disabled. New York: Paddington Press Ltd., 1979.
- Santé et Bien-être social Canada. <u>Disabled Persons in Canada: Some Basic Statistics</u>. Ottawa: Santé et Bien-être social Canada, 1981.
- Santé et Bien-être social Canada. <u>Les personnes handicapées au Canada</u>. Ottawa: ministère des Approvisionnements et Services, 1980.
- International Organization of Consumers Union. <u>The Handicapped Consumer</u>. International Consumer, Vol. 20, n° 1, 1980.
- Johnston, Patrick, "Submission to the Special Committee on the Disabled and Handicapped". Issues in Canadian Policy, Vol. 1, 1982.
- Krushner, Carol, Patricia Falter et Andrew Aitkens. Making Your Home Accessible: A Disabled Consumer's Guide. Ottawa: ministère des Approvisionnements et Services, 1981.
- Levy, Steven and Rhoda Henderson. <u>Durable Consumer Products and the Handicapped Person: An Exploratory Study</u>. Ottawa: Consommation et Corporations Canada, 1981.
- Office des personnes handicapées du Québec, 1981, Année internationale des personnes handicapées. Dossier n° 1-9, <u>Pleine participation et égalité</u>, 1981. Québec: Ministère des Communications du Québec.
- Direction générale de la politique, de la planification et de l'information, Santé et Bien-être social Canada. A Composite Picture of Disabled Persons in Canada. Ottawa: Santé et Bien-être social Canada, 1980.

- Direction générale de la politique, de la planification et de l'information, Santé et Bien-être social Canada. Disabled Persons: The Health Characteristics of Persons with Activity Limitation Canada Health Survey. 1978-1979 Ottawa: Santé et Bien-être Social Canada, 1982.
- Smith, David, Président. <u>Suite du rapport: population autochtone.</u>
 Ottawa: ministère des Approvisionnements et Services, 1981.
- Smith, David, Président. Rapport d'activité du Comité spécial concernant les invalides et les handicapés. Ottawa: ministère des Approvisionnements et Services, 1982.
- Smith, David, Président. Obstacles: Report of the Special Committee on the Disabled and Handicapped. Ottawa: ministère des Approvisionnements et Services, 1981.
- Young, Neil. Notes for a Speech by Neil Young, M.P. To the Handicapped Action Group in Thunder Bay. Ottawa, 1983.



LKC
HV 1559 .C2 C314 1984
Canada. Consommation et corporations
Canada. Direction de l'aide aux
consommateurs
Les consommateurs déficients au Canad

DATE DUE DATE DE RETOUR		
CARR MCLEAN	38-296	