



Ministère de la Justice
Canada

Department of Justice
Canada

Un examen qualitatif des problèmes d'ordre juridique graves touchant les personnes handicapées dans le centre du Canada

Jihan Abbas et Sonia Alimi

DAWN-RAFH Canada

2021

Canada

Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales, sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire.

Vous devez simplement :

- faire preuve de diligence afin d'assurer l'exactitude du matériel reproduit;
- indiquer le titre complet du matériel reproduit et de l'organisation d'origine;
- indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et qu'elle n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite du ministère de la Justice du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice du Canada par l'intermédiaire de son site www.justice.gc.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2021.

Table des matières

SOMMAIRE	4
I. INTRODUCTION	7
II. MÉTHODOLOGIE ET DIFFUSION	8
III. RÉSULTATS DE LA RECHERCHE ET DISCUSSION	9
1. Types de problèmes	10
2. Stratégies de résolution et résultats.....	17
3. Répercussions sur les participants.....	25
IV. RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION	27
BIBLIOGRAPHIE	33
ANNEXE 1 : RESSOURCES DE LA COMMUNAUTÉ.....	35
ANNEXE 2 : GUIDE POUR LES ENTRETIENS	37
ANNEXE 3 : GUIDE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION.....	42

SOMMAIRE

La recherche

Le Réseau d'action des femmes handicapées (DAWN) a été chargé de mener une recherche qualitative sur les expériences des personnes présentant des handicaps physiques et mentaux en ce qui concerne leurs problèmes juridiques et leurs expériences du processus de justice. Les participants de l'Ontario et du Québec ont fait part de leurs expériences dans le cadre d'entretiens, d'un groupe de discussion en ligne et d'une enquête qualitative en ligne. Les résultats de cette recherche aident à contextualiser les expériences propres aux personnes handicapées en ce qui touche les problèmes juridiques et le processus de justice.

La recherche a exploré trois étapes clés de ce processus, y compris les problèmes juridiques que rencontrent les participants, la façon dont les participants se sont orientés dans le processus juridique, et enfin les répercussions du processus juridique sur les personnes handicapées.

Les types de problèmes rencontrés

Si les participants ont indiqué qu'ils avaient rencontré certains problèmes juridiques, les problèmes ci-dessous ont été les plus fréquemment évoqués :

- Problèmes liés à l'emploi
- Obstacles à l'éducation
- Problèmes de logement
- Services inaccessibles

Les personnes handicapées ont indiqué que ces problèmes juridiques étaient pour elles normaux et prévisibles. En effet, plus d'un participant a déclaré que ces graves problèmes juridiques étaient en fait des obstacles courants pour les personnes handicapées.

La manière dont les participants se sont orientés dans le processus juridique

La recherche a mis en évidence les multiples façons dont les personnes handicapées se sont orientées dans le processus de résolution, y compris les démarches officielles et officieuses. De nombreux participants ont indiqué avoir d'abord cherché une résolution officieuse, mais qu'ils s'étaient rapidement tournés vers les processus officiels pour trouver une solution.

Les participants ont mentionné un certain nombre d'aides auxquelles ils ont eu recours pour résoudre leurs problèmes juridiques. Parmi les aides fréquemment cités, mentionnons les suivantes :

- Groupes communautaires et défenseurs d'intérêts dans la communauté
- Professionnels alliés et sympathisants (p. ex., des médecins et travailleurs de la santé)
- Organismes d'application de la loi, centres d'aide juridique, avocats, parajuristes et tribunaux des droits de la personne
- Parents, amis et réseau d'aide personnel

Dans bien des cas, aucune voie unique, précise ou linéaire n'était offerte pour parvenir à une résolution; ainsi, les participants ont souvent indiqué devoir s'orienter dans un processus imprécis, inaccessible et confus.

Les participants ont relevé un certain nombre d'obstacles au processus juridique propres aux personnes handicapées. Les principaux obstacles fréquemment cités sont les suivants :

- Capacitisme persistant et systémique qui se répercute sur le processus de résolution
- Compressions financières et modification des politiques compliquant l'orientation dans le système et l'accès aux aides (dont une confusion entre les travailleurs sociaux et les aides communautaires)
- Coût et durée du processus juridique, qui poussent les gens à renoncer à trouver une solution
- Manque de ressources juridiques accessibles, c'est-à-dire des obstacles dans le processus juridique comme tel (p. ex., un vocabulaire inaccessible)
- Manque d'aides intersectionnels
- Portée limitée des résolutions (priorité aux règlements monétaires plutôt qu'aux changements systémiques et à l'élimination des obstacles)

Répercussions du processus juridique

Les obstacles et les processus susmentionnés se sont répercutés sur les participants. Parmi les principales répercussions, mentionnons les suivantes :

- Répercussions émotionnelles (traumatisme, colère, frustration et perte de confiance en soi)
- Répercussions financières (dettes, épuisement des économies, perte de revenus, perte de logement, entre autres)
- Répercussions sociales (perte de relations, stress nuisant aux relations personnelles et perte d'accès aux aides communautaires)

Dans l'ensemble, les participants ont déclaré que le processus juridique est onéreux, déroutant, inaccessible, traumatisant et lent, et qu'il élimine rarement les obstacles systémiques.

Conclusion

Pour bien des participants, le processus juridique reste inaccessible en raison des circonstances et des obstacles systémiques que de nombreuses personnes handicapées rencontrent continuellement. Les participants ont formulé quelques recommandations, qui sont présentées ci-dessous :

1. Conceptualiser la « justice » de manière transformatrice, en répondant aux besoins de tous les groupes marginalisés, et chercher des solutions qui tiennent compte des besoins de la communauté, y compris l'élimination des obstacles systémiques.
2. Établir un processus de justice qui ne soit pas centré sur les plaintes, afin que les personnes handicapées ne soient pas traumatisées de nouveau ou obligées de devoir faire valoir leurs droits chaque fois. Il faut notamment créer un processus accessible et fournir des ressources en langage clair.
3. Investir dans les organisations et les aides communautaires qui peuvent répondre aux besoins intersectionnels des personnes handicapées.

I. INTRODUCTION

En mars 2020, le Réseau d'action des femmes handicapées (DAWN) a été chargé de mener une recherche qualitative sur les expériences des personnes présentant des handicaps physiques et mentaux en ce qui concerne leurs problèmes juridiques. Menée en Ontario et au Québec, cette étude visait à consulter les personnes handicapées qui avaient rencontré de graves problèmes juridiques au cours des trois dernières années. Cette étude s'inscrivait dans une série plus large d'études qualitatives explorant les problèmes juridiques que rencontrent diverses populations marginalisées.

Bien que la portée et les questions primordiales de la recherche aient déjà été élaborées, DAWN Canada s'est efforcé de rendre le processus aussi accessible que possible afin que l'étude rejoigne la communauté des personnes handicapées et que les participants rendent compte de la diversité des expériences des personnes handicapées. L'étude a notamment cherché à atteindre cet objectif par des groupes de discussion et par la collaboration avec des partenaires communautaires. La pandémie de COVID-19 et les confinements et restrictions qui en ont découlé ont obligé à revoir le processus de recherche de sorte que l'équipe de recherche puisse communiquer à distance avec les participants et les parties visées, comme le décrit la section Méthodologie. Ce processus comprenait ce qui suit :

- Une enquête qualitative en ligne en anglais et en français
- Un groupe de discussion virtuel accessible (avec le soutien du Centre for Independent Living de Toronto)
- Des entretiens téléphoniques pour les participants qui sont plus à l'aise avec ce mode
- Des entretiens avec les parties visées et des appels Zoom afin de recueillir des renseignements permettant de contextualiser cet enjeu compte tenu des contraintes du processus de recherche qu'a causées la pandémie de COVID-19¹

Bien que ces adaptations aient permis à l'équipe de recherche de mener à terme cette étude, la toile de fond de la pandémie, ses effets sur les personnes handicapées dans ces régions, ainsi que le stress et le traumatisme général liés à la pandémie ont créé des conditions de recherche qui n'étaient pas idéales et ont probablement limité le processus de recherche d'une manière que nous ne comprenons pas encore totalement. Si l'expérience de DAWN dans ce domaine a éclairé sa compréhension de plusieurs des problèmes juridiques que vivent les personnes handicapées (p. ex. les personnes handicapées sont

¹ De nombreuses parties visées s'étant identifiées comme des personnes handicapées ayant connu de graves problèmes juridiques, leurs expériences personnelles et professionnelles se recoupent. Bien que cela ait été noté tout au long du rapport, nous le signalons néanmoins, car il était parfois difficile de distinguer les expériences des parties visées de celles des participants.

victimes d'actes criminels et de victimisation à des taux disproportionnellement plus élevés²), cette étude a fourni une occasion unique d'en apprendre davantage sur la façon dont les personnes handicapées s'orientent dans le processus juridique à partir de leur expérience initiale, sur la façon dont elles peuvent chercher à obtenir une solution et sur les répercussions de ce processus sur la personne et ses aides. En outre, cette étude survole ce qui peut contribuer à éliminer les obstacles dans ce processus et à améliorer l'accès pour les personnes handicapées.

Ce rapport de recherche est présenté de la manière suivante :

1. Méthodologie et diffusion
2. Résultats de la recherche et discussion
3. Recommandations et conclusion
4. Une bibliographie de la littérature pouvant servir pour de futurs travaux de recherche
5. Une liste des ressources communautaires évoquées dans le processus de recherche
6. Les guides pour les entretiens et les groupes de discussion utilisés dans cette étude

II. MÉTHODOLOGIE ET DIFFUSION

DAWN Canada a utilisé les thèmes et les questions de recherche primordiales élaborés par le promoteur, Justice Canada, pour entreprendre une recherche qualitative sur cet enjeu. L'objectif était de consulter de 25 à 30 participants pour étayer la recherche. DAWN a adapté les questions et les exemples en langage clair et a transmis préalablement le matériel (y compris les questions et les exemples) aux participants afin qu'ils aient amplement de temps pour l'examiner, poser des questions et en comprendre le contenu et l'intention.

Au total, cette étude a permis de consulter 21 participants et 11 parties visées, dont beaucoup se sont identifiés comme ayant une incapacité et connaissant des problèmes juridiques, pour un total de 32 participants. Ce rapport établit au besoin des liens avec des recherches et des documents qui appuient ou confirment certains aspects des conclusions.

Les participants pouvaient fournir des données démographiques ou ne pas en fournir s'ils le préféraient.

Voici les résultats chez ceux qui ont fourni des données démographiques :

- Le nombre de participants s'identifiant comme ayant un handicap physique a été presque le même que le nombre de ceux s'identifiant comme ayant un handicap mental.

² Cotter, A. (2018). *La victimisation avec violence chez les femmes ayant une incapacité*. Gouvernement du Canada.

- Les participants étaient âgés de 16 à 70 ans.
- Un peu plus de femmes que d'hommes ont participé à l'étude.
- Un quart (27 %) s'est identifié dans le sondage en ligne comme une personne racisée.
- Un quart (27 %) des répondants au sondage en ligne en anglais, mené à la fois en Ontario et au Québec, se sont identifiés comme faisant partie de la communauté LGBTQIP2SA, tout comme la moitié des répondants au sondage en français, mené uniquement au Québec.

Bien que l'étude n'ait pas permis une parfaite représentation intersectionnelle des personnes handicapées, elle a permis de saisir l'importance d'accorder de l'attention à l'intersectionnalité pour comprendre les problèmes en cause et la manière dont ces problèmes peuvent se répercuter différemment sur différentes personnes handicapées.

De plus, en ce qui concerne l'outil de sélection de l'enquête en ligne, la majorité des répondants des deux provinces ont indiqué que leur compréhension des questions juridiques était au moins bonne. Plus précisément, 18 % des répondants ont jugé excellente leur connaissance des questions juridiques, 63 % ont jugé bonne leur connaissance et 2 % ont indiqué trouver les questions juridiques déroutantes (les autres ne savaient pas ou n'ont pas répondu).

Cependant, tout au long de la recherche, y compris dans les réponses narratives de l'enquête en ligne, les participants ont massivement indiqué que le processus juridique était frustrant, déroutant et éprouvant. Bien que les participants puissent croire que leurs connaissances juridiques sont bonnes, l'expérience du processus juridique semble encore accablante pour la majorité des répondants. Nous nous pencherons sur cette contradiction plus loin dans ce rapport et présenterons les perspectives des participants.

III. RÉSULTATS DE LA RECHERCHE ET DISCUSSION

Dans cette section, les résultats sont présentés selon trois principaux thèmes tirés des questions de recherche : l'expérience d'un problème juridique grave, la façon dont le problème a été résolu (ou non résolu), et enfin, les effets de ce processus sur la personne et ses aides.

Restrictions

Les résultats doivent être compris dans le contexte des restrictions suivantes, imposées par la méthodologie et le contexte du projet.

En raison de certaines des questions contextuelles susmentionnées, il n'est pas possible de généraliser les similitudes ou les différences entre les deux provinces (p. ex., les participants avaient accès à des aides et à des ressources différentes selon leur lieu de résidence). Dans le même ordre d'idées, les participants n'ayant pas tous indiqué où ils ont vécu leurs problèmes juridiques, cette étude ne peut pas fournir de données permettant de cerner certains problèmes provinciaux ou régionaux (p. ex., urbains ou ruraux).

Par ailleurs, l'équipe de recherche a tenté de recueillir des données intersectionnelles dans la mesure du possible, p. ex., au moyen d'un bref questionnaire d'évaluation. Cependant, ce questionnaire étant de nature volontaire, les données ayant été recueillies par divers moyens et le processus étant anonyme, les renseignements intersectionnels recueillis n'étaient pas les mêmes pour tous les participants. Néanmoins, dans la mesure du possible, ce rapport aborde le rôle de l'intersectionnalité dans l'accès et l'expérience des participants au processus de justice.

Finalement, les renseignements ayant été recueillis à l'aide de plusieurs méthodes, cela a influencé la présentation des expériences des participants dans ce rapport. Par exemple, des participants ont choisi de répondre par un seul mot ou par une courte phrase et d'autres ont donné plus de détails. En raison de la nature délicate et continue de leurs problèmes juridiques, des participants ont préféré que le chercheur prenne des notes plutôt qu'il enregistre l'entretien, en rédige un compte rendu et le leur présente aux fins d'approbation. Dans d'autres cas, l'équipe de recherche a dû supprimer des détails pouvant permettre d'identifier d'autres parties ou soulevant des problèmes de confidentialité.

1. Types de problèmes

Les participants ont décrit différents types de problèmes juridiques qu'ils ont rencontrés. Ces problèmes relèvent des domaines suivants :

- Obstacles et discrimination dans l'accès aux soins de santé
- Services inaccessibles
- Divorce et litiges en droit de la famille
- Études inaccessibles
- Discrimination en milieu de travail
- Licenciement d'un emploi
- Services gouvernementaux inaccessibles (y compris les élections)
- Obstacles physiques et autres types d'inaccessibilité en milieu de travail

- Expulsions de logement
- Règlements relatifs à l'accès aux mesures d'aide aux personnes handicapées
- Transports publics inaccessibles
- Crimes haineux fondés sur le genre
- Harcèlement
- Violence verbale, sexuelle et physique
- Demandes d'emploi inaccessibles

À en juger par cette liste, les participants à la recherche ont rencontré un large éventail de problèmes juridiques graves. Bien des participants ont fait remarquer que de telles expériences étaient courantes pour les personnes handicapées. Ce que la population générale peut percevoir comme des problèmes juridiques graves peut malheureusement être une expérience courante pour les personnes handicapées et pour d'autres membres de groupes marginalisés. Voici des détails qu'ont fournis les participants pour aider à contextualiser leurs expériences de problèmes juridiques graves.

Problèmes liés à l'emploi

L'emploi est l'un des principaux domaines dans lesquels les participants ont connu de graves problèmes juridiques. Les participants ont formulé des exemples de problèmes juridiques et d'obstacles liés au handicap dans le domaine de l'emploi, notamment des obstacles dans le processus de candidature, le refus d'adapter le travail, les mauvais traitements et le harcèlement au travail, et les licenciements abusifs.

Selon un participant, il a été « licencié d'un emploi après avoir demandé des mesures d'adaptation pour son handicap ». Ce participant a indiqué avoir été licencié après avoir demandé des mesures d'adaptation, car les journées de travail de 16 heures qu'on lui demandait de faire l'épuisaient. Il n'était pas rémunéré et ne recevait pas d'heures supplémentaires pour ces heures supplémentaires nouvellement imposées. Au moment du licenciement, on lui a dit qu'il n'était pas renvoyé en raison de son handicap, mais plutôt parce qu'il avait « menti par omission » lors de son entretien d'embauche au sujet de sa capacité à accomplir les tâches requises.

Cet exemple confirme ce thème : les employeurs et les employeurs potentiels savaient qu'ils ne pouvaient pas licencier ou refuser d'embaucher une personne à cause de son handicap, si bien qu'ils trouvaient des façons de présenter leurs agissements comme nécessaires et sans rapport avec le

handicap de la personne. Cet obstacle se reflète dans les recherches qui indiquent que les employeurs rationalisent l'exclusion des personnes handicapées pour excuser des pratiques discriminatoires. Le milieu de travail a été le théâtre de violations des droits pour de nombreux participants; ils ont relevé des cas de discrimination, de harcèlement verbal et physique, de demandes d'emploi et de sites Web inaccessibles, et de congédiements illégaux.

Il faut noter la persistance de ces types de violations des droits en milieu de travail et relativement à l'emploi. En dépit de cadres clairs fondés sur les droits qui protègent théoriquement les personnes handicapées contre ce type de traitement, la fréquence de ces violations témoigne de problèmes plus vastes et plus systémiques qui nécessitent d'autres interventions ne reposant pas sur des plaintes individuelles. L'emploi, en tant que moyen d'inclusion sociale pour les personnes handicapées, est souvent une priorité stratégique, mais l'expérience de l'emploi reste pleine d'obstacles graves et systémiques pour les personnes handicapées. Ces renseignements mettent en évidence un décalage flagrant entre les droits légaux, les politiques et l'expérience réelle de l'emploi pour les personnes handicapées; c'est-à-dire que, même s'il existe des lois provinciales et fédérales sur l'emploi et les droits de la personne, l'expérience que vivent les personnes handicapées ne comprend pas les protections offertes par le cadre juridique et stratégique.

Obstacles et discrimination dans l'accès aux soins de santé

Les participants ont décrit leurs expériences des obstacles et de la discrimination dans l'accès aux soins de santé, y compris la manière dont leurs identités intersectionnelles ont façonné ces expériences. Selon un participant, son expérience de l'accès aux soins de santé, du début à la fin, a illustré comment « le système ne fonctionne pas ». Un participant trans handicapé a raconté qu'il avait repoussé l'accès aux soins de santé car il savait d'expérience qu'il connaîtrait de la stigmatisation et de la violence institutionnelle. Pour lui, l'accès aux soins de santé est semé d'obstacles et de stigmatisation en général. Au cours de son séjour à l'hôpital, il a vécu plusieurs injustices qui, selon lui, résultent du fait que le personnel n'avait pas les connaissances nécessaires pour fournir des soins appropriés. En tant que personne visiblement trans et handicapée, le participant a indiqué qu'il ressentait une « atmosphère de honte » dans ses interactions avec le personnel hospitalier, comme si le personnel reportait ses propres sentiments de honte sur les patients vulnérables.

Un autre aspect des soins de santé qui est ressorti est lié au rôle des personnes aidantes en matière d'accessibilité. Dans un exemple, le partenaire d'un participant (qui s'est identifié comme personne

trans et comme ayant un handicap) a fourni l'aide nécessaire à la communication et a agi comme un décideur de substitution pour le participant hospitalisé. Cependant, le personnel a fréquemment dit à la personne aidante qu'elle devait partir, malgré le rôle essentiel qu'elle jouait dans l'aide à la communication et dans la prise de décision.

La question des soins de santé pour les personnes handicapées est devenue encore plus pressante avec la pandémie de COVID-19. Plusieurs cas très médiatisés dans le pays, dont au moins un ayant causé le décès d'un patient, ont été liés au fait que le personnel médical refusait aux personnes handicapées l'accès au personnel aidant dans des situations médicales. De même, dans certains cas, des médecins ont fait des suppositions sur la qualité de vie des personnes handicapées et ont limité leurs options de soins en conséquence. Des inquiétudes ont été soulevées lors d'entretiens avec les parties visées au sujet des protocoles de triage pour la COVID-19 et du rationnement potentiel des soins de santé qui peut laisser les personnes handicapées sans accès aux soins dont elles ont besoin. Par exemple, dans un cas très médiatisé au début de la pandémie, une femme handicapée de 40 ans est décédée en Colombie-Britannique parce que son aidante n'a pas été autorisée à l'accompagner lors de son admission à l'hôpital, où le personnel hospitalier l'a ensuite désignée comme nécessitant des soins de fin de vie plutôt qu'un traitement pour la COVID-19. Ce type de capacitisme dans le monde médical n'est pas nouveau, mais la COVID-19 l'a fait entrer dans le débat public. Les exemples présentés ici illustrent à quel point la question de l'accès aux soins de santé est urgente pour les personnes handicapées, et comment une optique intersectionnelle peut mettre en lumière la façon dont les obstacles systémiques, tels que la discrimination fondée sur le capacitisme et le transantagonisme, façonnent l'accès aux soins de santé.

Études

Une autre question importante qui a émergé est celle des études et des droits des personnes handicapées dans les contextes éducatifs. Les participants ont fréquemment évoqué les études, en tant que contexte de graves problèmes juridiques qu'ils avaient rencontrés au cours des trois dernières années. Ils ont souligné les aspects formateurs de leurs études et ont déclaré que ce contexte avait influencé leur expérience des questions juridiques plus tard dans leur vie. Il s'agit d'un éclairage important, car nous devons comprendre comment les questions juridiques sont vécues au cours de la vie.

Les plus jeunes participants ont décrit les obstacles persistants qu'ils rencontrent pour accéder aux études. Les voici :

- Leurs besoins ne sont pas pris en compte dans la classe.
- Ils ne peuvent pas siéger au conseil étudiant en raison de leur handicap, même s'ils ont les compétences en la matière.
- Ils ne peuvent pas participer à des sports scolaires en raison de leur handicap, même s'ils ont l'autorisation de leur médecin pour le faire.
- Ils n'ont pas de toilettes accessibles.

En ce qui concerne le manque de toilettes accessibles, ce participant a déclaré s'être fait dire de « ne pas prendre l'habitude d'utiliser les toilettes accessibles du personnel ». Pour compliquer la situation, il devait utiliser un ascenseur pour accéder à des toilettes accessibles qui fonctionnaient souvent mal et qu'il jugeait peu sûres. Il a ajouté que cet ascenseur était souvent en panne et qu'il fallait des semaines pour le réparer.

Cet exemple est important pour plusieurs raisons. Tout d'abord, lors des entretiens, les parties visées, dont beaucoup étaient handicapées, ont évoqué le thème des études et des violations des droits. De nombreuses personnes handicapées rencontrent très tôt des problèmes juridiques au sein du système d'éducation, ce qui peut avoir des répercussions sur la personne tout au long de sa vie.

La question des répercussions tout au long de la vie a été mise en relief dans d'autres entretiens. Par exemple, un participant trans et handicapé a souligné que le fait d'avoir vécu des obstacles et des violations systémiques tout au long de sa vie lui a permis de pleinement comprendre la « hiérarchie complète » du fonctionnement des systèmes institutionnels (médical, psychiatrique, protection de la jeunesse, forces de l'ordre, etc.) et la manière dont les interactions entre ces systèmes créent des obstacles et peuvent infliger des traumatismes. Ce participant a expliqué que les interrelations de ces systèmes et la façon dont ils créent les expériences d'oppression rendent difficile l'auto-représentation ou la défense des intérêts sur un seul enjeu. Cette complexité a été évoquée dans des échanges avec des parties visées, qui ont noté que les violations des droits commencent souvent tôt dans la vie des personnes handicapées et peuvent persister tout au long de la vie. Ce contexte permet en partie d'expliquer que les effets de la procédure judiciaire soient si traumatisants pour beaucoup de personnes, même plus tard dans leur vie.

À cet égard, de nombreuses parties visées, qui se sont identifiées comme handicapées, ont signalé les obstacles et les problèmes de droits communs suivants dans les établissements d'enseignement, y compris les collèges et les universités :

- Des parties visées se sont dites fort inquiètes des types de violations des droits dont sont victimes les enfants et les jeunes handicapés, y compris des thérapies qui peuvent leur faire du tort. Les parties visées ont noté que les décisions que prennent des soignants et des professionnels non handicapés au nom de personnes plus jeunes peuvent leur causer des traumatismes qui peuvent les suivre tout au long de leur vie. Dans plusieurs discussions, les participants et les parties visées ont indiqué que les problèmes juridiques rencontrés tôt dans leur vie ont façonné leur avenir et la façon dont ils ont géré les problèmes juridiques plus tard dans leur vie.
- Les mesures d'adaptation sont souvent refusées aux étudiants handicapés.
- Le milieu de l'éducation s'appuie souvent sur le modèle médical du handicap et exige des évaluations continues et actualisées de l'état de l'étudiant, dont les coûts incombent souvent à l'étudiant ou à sa famille.
- Une optique intersectionnelle illustre la manière dont les étudiants sont compris différemment les uns des autres, les étudiants racisés étant souvent traités comme ayant des problèmes comportementaux et punis excessivement à cause de cela, plutôt que d'être considérés comme ayant des handicaps pour lesquels des mesures d'adaptation peuvent être prises. Cette préoccupation est confirmée par la littérature³.
- Les mesures d'adaptation peuvent se répercuter sur l'accès à l'aide financière pour les études postsecondaires. Par exemple, une personne peut ne pas avoir accès à l'aide financière si elle s'inscrit à temps partiel par mesure d'adaptation.

Conformément à l'objectif de comprendre l'expérience du handicap d'un angle plus intersectionnel, nous souhaitons souligner que lorsque les enfants et les jeunes handicapés rencontrent des problèmes juridiques, leur âge et le degré de contrôle qu'ont les adultes sur eux peuvent en fait exacerber les torts que causent ces expériences. Même si les expériences des enfants sont exclues de la portée de l'étude, les participants adultes ont indiqué que les types de violations des droits que de nombreuses personnes

³ Bhattacharjee, K. (2003). *The Ontario Safe Schools Act: School discipline and discrimination*. Commission ontarienne des droits de la personne.

handicapées subissent tôt dans leur vie façonnent la manière dont elles se perçoivent et perçoivent leurs droits. En effet, l'éducation précoce a une influence déterminante sur les expériences vécues tout au long de la vie, y compris l'accès à l'enseignement supérieur et les résultats d'emploi.

Logement

Le logement est un autre domaine clé que plusieurs participants ont signalé comme un lieu où ils ont rencontré de graves problèmes juridiques. Un participant, qui vit dans un logement coopératif, a indiqué que ses besoins ont changé avec l'âge et qu'il a maintenant besoin d'un accompagnateur pour la nuit. Il a reçu une lettre de la coopérative l'informant que le prix de son logement allait augmenter en raison de cet « invité de nuit ». Le participant a trouvé le « jargon juridique et la confusion autour des aides » difficiles. Le fait de devoir s'orienter et affronter la situation lui a provoqué un stress considérable.

Les propos du participant sur les questions de logement soulignent non seulement les types de problèmes juridiques que rencontrent généralement les personnes handicapées, mais aussi le fait que le logement est lié à d'autres problèmes systémiques. Un participant trans et handicapé a indiqué que son partenaire et lui avaient été illégalement expulsés de leur logis. Après que le propriétaire a découvert leurs pronoms et leurs besoins d'accessibilité, ils ont reçu un avis d'expulsion. Ils estiment que « la transphobie et la discrimination fondée sur la capacité physique » ont façonné cette expérience, car au lieu de bénéficier de mesures d'adaptation, « nous avons été harcelés ». Cet exemple illustre comment les facteurs intersectionnels se manifestent dans l'expérience que vivent des personnes handicapées.

La fréquence à laquelle les problèmes de logement ont été notés témoigne d'un manque de logements accessibles et abordables en Ontario et au Québec, ainsi que de violations persistantes des droits de la personne en matière de logement.

Services (in)accessibles

Un autre domaine commun où les participants ont rencontré des problèmes juridiques est celui de l'accès aux services, y compris ceux fournis et réglementés par le gouvernement. Par exemple, un participant aveugle a déclaré que malgré les lois et les protections, il ne peut toujours pas vérifier de manière indépendante qu'il a bien voté. Il a également signifié sa frustration persistante quant à l'utilisation de la technologie et des formulaires qui restent inaccessibles lorsqu'il tente d'accéder aux renseignements gouvernementaux et aux services sous réglementation fédérale. Le gouvernement joue

un rôle dans la garantie et dans la protection de l'accessibilité pour les Canadiens handicapés, mais les récits des participants montrent qu'il existe toujours de graves problèmes d'accès. Cette tension témoigne de la nécessité d'un vaste changement systémique.

2. Stratégies de résolution et résultats

Où les participants ont-ils trouvé de l'aide?

Les participants ont trouvé les aides suivantes inestimables lorsqu'ils rencontraient des problèmes juridiques :

- Groupes et organismes communautaires sans but lucratif
- Défenseurs de la communauté
- Médecins de famille et autres professionnels paramédicaux
- Syndicats
- Programmes d'aide juridique
- Tribunaux des droits de la personne
- Membres de la famille et amis
- Personnes sympathisantes au sein des institutions où leurs droits ont été violés
- Avocats et parajuristes
- Médiateurs
- Agents chargés du cas
- Organisations d'application de la loi
- Réseaux de soutien personnel

Dans un cas, une participante ayant subi des violences sexistes a noté qu'en tant que femme, elle devait être épaulée par des femmes professionnelles, notamment une policière, une enquêtrice et une avocate.

Obstacles à la recherche de résolution

Cette section présente la manière dont les participants ont travaillé pour résoudre les graves problèmes juridiques qu'ils ont rencontrés. Dans l'ensemble, les participants ont déclaré que ces problèmes juridiques étaient courants pour eux. Beaucoup ont noté qu'il est parfois plus facile « d'abandonner et de passer à autre chose » que de se battre. Cette observation est significative, car elle met en lumière

l'une des façons dont le processus de justice diffère pour les personnes handicapées. En effet, la fréquence et la nature systémique des violations, le capacitisme inhérent, ainsi que l'épuisement et le traumatisme que vivent de nombreuses personnes handicapées influenceront ce qu'elles décident faire lorsqu'elles sont confrontées à des violations de droits ou à des problèmes juridiques. Il se peut que beaucoup plus d'expériences soient inconnues des chercheurs, car les personnes handicapées peuvent en avoir eu assez de la nature accusatoire du processus juridique et du travail que cela demande. Plusieurs répondants ont exprimé cette lassitude et se sont demandé si le fait de parler de ces expériences avec l'équipe de recherche ferait évoluer les choses⁴.

En outre, de nombreuses personnes handicapées se sont probablement habituées à ces expériences et les ont normalisées. Pour cette raison, même lorsque leurs droits sont violés, elles peuvent ne pas reconnaître ces problèmes comme juridiques en soi, mais plutôt les considérer comme des résultats attendus de la vie dans un monde hostile qui n'est pas adapté à leurs besoins.

Les répondants ont utilisé des moyens officiels et officieux, souvent ensemble et à différents moments au cours du processus juridique, pour tenter de résoudre leurs problèmes juridiques. La plupart des participants ont tenté de résoudre les problèmes de manière officieuse, mais ont souvent eu recours à des processus officiels par la suite. Plusieurs participants ont estimé que le processus juridique aurait pu être évité s'ils avaient été écoutés par des voies officieuses. Un thème important est apparu lorsque les participants, même ceux qui se considéraient comme bien informés en matière de droit, ont indiqué que le processus juridique est long et déroutant. Ils ont noté que le processus peut changer en cours de route en fonction de l'évolution des politiques et des lois.

La majorité des participants ont indiqué que leur compréhension des questions juridiques était au moins bonne, mais, lorsqu'ils réfléchissent à leurs expériences et aux effets de ces expériences, ils constatent une confusion et un manque de clarté. Cette contradiction témoigne de problèmes systémiques et d'un manque d'accessibilité pour les personnes handicapées, tant en général qu'en ce qui concerne le processus juridique.

⁴ Il existe un certain cynisme au sein de la communauté des personnes handicapées quant à la possibilité d'un engagement réel et significatif en faveur de leurs droits et d'un processus accessible. Dans plusieurs réponses à l'enquête, les participants ont dit ne pas croire que leurs réponses auraient de l'effet. Cela peut expliquer que certaines réponses soient plus brèves.

Cette recherche soutient que non seulement la loi elle-même est en cause, mais aussi les politiques, les procédures, le financement et les aides qui façonnent l'expérience juridique. Voici quelques-uns des obstacles spécifiques et systémiques que les participants ont soulevés dans le processus de résolution :

- Un manque général de connaissances sur le handicap et le capacitisme. Selon un participant, les personnes handicapées « se sentent diminuées par leur(s) handicap(s), ainsi que par la situation juridique et les problèmes complexes qu'elles rencontrent ».
- En Ontario, quelques participants ont mentionné les compressions budgétaires et les changements apportés à l'aide juridique et comment cela a compliqué le processus et leur capacité à obtenir l'aide dont ils avaient besoin pour s'orienter dans le processus juridique.
- Pour les personnes qui ont eu droit à une représentation juridique, le coût et la pression exercée pour obtenir un règlement ont constitué des problèmes. Les résultats n'étant pas garantis, le règlement garantit au moins un certain résultat du processus.
- Un manque général de ressources, et de ressources accessibles en particulier, pour les personnes handicapées. Un participant a indiqué que l'accès à l'aide juridique était difficile avant la pandémie de COVID-19 et que la pandémie l'a compliqué davantage.
- Même dans les cas où le processus semblait clair, certains participants ont eu l'impression d'être orientés dans la mauvaise direction en raison de la confusion générale qui règne au sein du système, notamment en ce qui concerne les restrictions liées aux prestations d'invalidité et parmi les acteurs clés, tels que les organismes sans but lucratif, l'aide juridique, l'aide communautaire et les travailleurs sociaux.
- Un participant a fait remarquer que, bien qu'il soit techniquement représenté par un syndicat, il a trouvé que c'était plus une entrave qu'une aide, si bien qu'il s'est tourné vers une représentation juridique indépendante.
- Plusieurs participants ont trouvé que la longueur du processus de résolution était à la fois un facteur de dissuasion et un obstacle lorsqu'ils cherchaient à obtenir une résolution.
- Certains participants ont dit des processus de résolution qu'ils étaient « confus », « déplaisants » et « déroutants ».
- Plusieurs participants ont noté que le processus juridique et le langage sont inaccessibles à de nombreuses personnes handicapées. Ce problème a également été signalé par les parties visées.
- En ce qui concerne l'intersectionnalité, certains participants ont mentionné qu'il y avait une certaine confusion parmi les organismes d'aide communautaire quant à la façon de procéder

lorsque des personnes sont victimes de discrimination pour plus d'un motif (voir les exemples ci-dessous).

De nombreux résultats de cette recherche rejoignent la littérature au sujet des obstacles. Parmi eux, notons ceux-ci⁵ :

- Manque de connaissances au sein du système de justice des réalités vécues par les personnes handicapées
- Communication confuse ou inaccessible
- Nécessité d'une aide continue pour les personnes handicapées tout au long du processus juridique
- Nécessité d'accéder à des services appropriés et de coordonner des services multiples
- Inaccessibilité physique des espaces utilisés par les institutions judiciaires
- Manque de connaissances ou de compréhension chez les personnes handicapées sur le processus juridique

Voici quelques exemples des thèmes les plus courants lorsque les participants ont discuté de la manière de s'orienter dans le processus de résolution. Les parties visées ont aussi noté qu'il n'y a souvent pas de processus linéaire clair à suivre, ce qui peut compliquer davantage cette partie de l'expérience.

Manque d'aides intersectionnelles

Des participants ont noté que le processus tendait à devenir plus officiel à mesure qu'ils progressaient. Par exemple, lorsqu'un participant trans a voulu s'attaquer aux mauvais soins reçus et aux obstacles rencontrés en milieu hospitalier, il a demandé l'aide de groupes et de ressources communautaires, notamment un travailleur social trans, une clinique juridique, un parajuriste handicapé, un professionnel des droits de la personne, un médecin de soins primaires et un défenseur médical trans. Le participant a noté que plus le personnel participait au processus, plus ce processus devenait officiel, ce qui créait des tensions dans la recherche d'une résolution. Dans cet exemple, de nombreuses personnes ont conseillé au participant de choisir un seul motif de discrimination, soit le handicap, soit le sexe, et de continuer à contester son traitement de cette manière.

⁵ Office des personnes handicapées du Québec, cyberbulletins de l'Office, vol. 11, n° 2, 2017.

Cet exemple illustre le manque d'aide communautaire intersectionnelle et montre que l'aide communautaire est souvent comprise et fournie sur la base d'aspects isolés de l'identité d'une personne et par des services dissociés. L'expérience du milieu hospitalier du participant trans montre que la loi n'est peut-être pas apte à traiter des violations des droits de la personne fondées sur des aspects multiples (et potentiellement confondus) des droits protégés d'une personne. Il se peut qu'il n'y ait pas de voie juridique claire qui protège tous les aspects des violations des droits d'une personne.

Les participants qui se sentaient marginalisés en raison de certains aspects de leur identité (p. ex., les femmes et les membres de la communauté LGBTQIP2SA) ont mentionné juger important de pouvoir recevoir une aide de la part de personnes qui comprenaient ces obstacles en raison de leur propre expérience vécue. Un participant a souligné qu'il est rare de trouver un avocat ou un autre fournisseur d'aide juridique qui s'identifie comme ayant un handicap. Il y a un manque de professionnels du droit représentant des identités diverses, et les services et les aides ont tendance à être fournis d'une manière qui n'est apte qu'à prendre en compte certains aspects de l'expérience vécue des personnes.

Manque de clarté quant aux répercussions des résultats monétaires sur les prestations d'invalidité

Plusieurs répondants de l'Ontario ont fait remarquer qu'en vertu des règles du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), une compensation financière pourrait potentiellement influencer sur leur admissibilité aux prestations d'invalidité. Dans un certain nombre de cas, les règlements relatifs à l'aide aux personnes handicapées ont déterminé la manière dont les personnes ont procédé pour tenter de résoudre leurs problèmes juridiques (c'était même une préoccupation pour de nombreux participants en ce qui concerne les petits honoraires de recherche versés dans le cadre de la présente étude). Les participants ont exprimé leur confusion concernant les prestations d'invalidité et le montant d'argent qu'ils étaient autorisés à détenir ou à avoir, en dehors des montants affectés aux prestations. Cette confusion semblait souvent survenir lorsque les agents de traitement des cas fournissaient des renseignements contradictoires. Le manque de clarté de la politique et les renseignements variables fournis par les agents de traitement des cas ont entraîné une incertitude chez de nombreux participants quant à savoir quelles seraient les répercussions d'un résultat monétaire possible sur leur accès aux prestations futures.

Portée limitée des résolutions

Lorsque les règlements monétaires ont été évoqués lors des entretiens, les participants ont massivement déclaré que l'argent n'était pas un facteur de motivation; de plus, plusieurs participants ont indiqué que ce type de résolution ne répondait pas à leurs principales préoccupations. Par exemple, un participant a déclaré qu'il ne cherchait pas à obtenir une compensation financière, mais qu'il espérait plutôt que son expérience entraîne une sorte de changement systémique qui garantirait que d'autres personnes ne vivront pas ce qu'il a vécu. Le même avis a été exprimé au cours des entretiens et du groupe de discussion, ainsi que dans les réponses au questionnaire.

De plus, deux répondants ont mentionné qu'ils craignaient que le processus juridique entraîne le licenciement du personnel de première ligne, et ils ont fait remarquer que ces travailleurs étaient sous-payés et insuffisamment soutenus, et qu'ils étaient souvent racisés. En outre, ils craignaient que les résolutions juridiques soient fondées sur un modèle punitif qui n'aborderait pas les problèmes systémiques et qui exacerberait ces derniers en nuisant aux autres personnes marginalisées. Les punitions ou les cessations d'emploi individuelles ne guériraient pas les traumatismes portés par les participants à la suite de leurs expériences. Les réponses des participants montrent qu'il est important de réfléchir de manière critique à la façon dont la résolution peut être définie dans le cadre du processus de justice et à la façon dont cette définition pourrait ne pas tenir compte des types de problèmes systémiques et de traumatismes que de nombreuses personnes handicapées ont signalés.

Un processus long et traumatisant

Un autre fil conducteur qui a émergé dans le cadre de cette recherche concerne la mesure dans laquelle le processus juridique peut être hostile et contradictoire, ce qui peut traumatiser à nouveau les participants qui recherchent une résolution après avoir subi un premier traumatisme. Par exemple, un participant a tenté de résoudre certains incidents dont il avait été victime en accédant aux soins de santé. Une partie du processus de résolution consistait à participer à des réunions avec cinq à dix personnes représentant l'institution dans laquelle la personne avait subi une injustice. Au cours de l'une de ces réunions, un médecin a parlé de « psychose de l'unité de soins intensifs » la plupart du temps et a suggéré qu'il s'agissait précisément du problème, plutôt que la discrimination persistante à laquelle la personne avait été confrontée. Cela suggère que la discrimination fondée sur la capacité physique et d'autres formes de discrimination déterminent la manière dont les personnes sont traitées dans ces contextes et tout au long du processus juridique.

Dans un autre exemple, alors que le participant avait pris de nombreuses notes tout au long de l'incident qui a conduit à ses problèmes juridiques, le processus juridique exigeait un niveau de détail qu'il estimait impossible de fournir. Ce participant a décrit comment, à un moment donné, on lui a demandé d'identifier un membre du personnel qui n'avait pas donné son nom au moment de leur interaction. Lorsque le participant n'a pas pu identifier la personne avec certitude, ce détail a été utilisé pour discréditer toute son expérience et suggérer que sa plainte n'était pas crédible. Cette recherche montre qu'il s'agit d'une expérience courante chez les personnes handicapées, y compris dans le cadre du processus juridique, car leur crédibilité est souvent remise en doute en raison d'un capacitisme systémique, alors que les autres personnes et les professionnels non handicapés se voient souvent accorder automatiquement une crédibilité.

Dans un autre exemple, un participant a déclaré que, dans le cadre du processus de résolution, il n'y avait « aucune aide disponible... [et] les plus vulnérables souffrent ». Bon nombre de participants ont exprimé le même avis, ce qui témoigne à la fois du besoin d'un soutien accru pour les personnes handicapées et de la façon dont le processus de justice n'est pas adapté pour répondre aux besoins ou valoriser les expériences des groupes marginalisés.

Un autre participant qui a porté une affaire devant le Tribunal des droits de la personne a souligné que, même s'il espérait obtenir un règlement de 30 000 \$, il a dû se contenter de 10 000 \$. Les participants à la recherche ont exprimé à plusieurs reprises qu'ils se sentaient obligés de parvenir à un règlement dans les cas formels et ont déclaré que, souvent, cela ne permettait pas d'obtenir le résultat souhaité, mais « mettait simplement fin au processus ».

De nombreux participants ont également fait remarquer que le processus juridique n'offrait pas de résolution permettant d'obtenir le type de soutien dont ils avaient besoin pour faire face aux répercussions durables ou aux traumatismes liés à l'événement déclencheur. Dans un cas, un participant a finalement pu négocier une thérapie pour guérir le traumatisme associé à son expérience, mais celle-ci était extrêmement limitée (trois séances) et n'a pas apporté le niveau de soutien dont il avait besoin. Un autre participant, en réfléchissant au processus de résolution, a déclaré que « en tant que personne handicapée, je ne gagne jamais ».

Problèmes juridiques non résolus

Aucun des participants ayant connu des problèmes juridiques liés au logement n'est parvenu à une résolution. Dans un cas, les locataires ont été expulsés et recherchent encore une résolution. Dans un autre exemple, bien que le participant ait obtenu deux lettres de soutien de la communauté attestant qu'il ne peut pas se voir imposer un loyer plus élevé en raison de la présence d'une aide de nuit, il n'a pas encore reçu de réponse de sa coopérative. Le participant a exprimé sa frustration car, bien qu'il ait travaillé avec diligence pour essayer de résoudre le problème en temps voulu, il n'a toujours pas reçu de réponse. Il a décrit le stress que cette question non réglée a causé ainsi que sa frustration à l'égard du processus lui-même.

Mis à part le logement, la majorité des problèmes juridiques des participants n'étaient pas résolus ou avaient donné lieu à un règlement. Un participant a déclaré : « J'avais besoin de passer à autre chose. Vivre dans l'incertitude n'est pas une façon de vivre. » Un autre participant a indiqué que, bien qu'il y ait souvent une pression exercée pour obtenir un règlement pour un certain nombre de raisons, le désir d'obtenir quelque chose d'un processus aussi long et ardu est l'une des principales raisons pour lesquelles les gens choisissent finalement de le faire. Le processus juridique étant complexe et long, associé à la marginalisation et à la discrimination dont sont déjà victimes de nombreuses personnes handicapées, présente un risque sans garantir une résolution. La pression exercée pour obtenir un règlement peut sembler être la seule option, car la solution de rechange pourrait être l'absence totale de résolution.

Un autre participant a parlé de la pauvreté et du traumatisme que vivent de nombreuses personnes handicapées en raison de la longueur des procédures et des questions juridiques non résolues : « J'ai dû avoir recours à une banque alimentaire. J'ai travaillé avec un psychologue pour faire face au choc post-traumatique, et mon réseau social a changé. »

Les expériences décrites dans les sections précédentes reflètent un grand nombre de problèmes liés au processus de résolution. Pour résumer, les problèmes sont les suivants :

- Le processus est trop lent et coûteux, et porte à confusion.
- La résolution ne règle pas les problèmes systémiques.
- Le processus juridique peut provoquer de nouvelles tensions qui exposent les plaignants au risque de perdre le financement et l'accès aux mesures d'aide aux personnes handicapées.

- La résolution ne répare pas le préjudice ou le traumatisme causé par le problème juridique initial.

3. Répercussions sur les participants

Les participants ont mentionné que les difficultés qu'ils ont rencontrées dans le cadre du processus juridique leur ont fait payer un lourd tribut. Nous présentons ci-dessous ces répercussions par type - émotionnelles, financières et sociales - pour illustrer leur portée et leur variété.

Répercussions émotionnelles

Les répercussions émotionnelles ont été de loin les plus fréquemment mentionnées par les participants. Plus précisément, les participants ont mentionné :

- Un manque de confiance pour l'avenir (lié aux problèmes d'emploi)
- Un traumatisme permanent
- Des attaques de panique qui persistent bien après l'expérience
- De la colère et de la frustration
- Trouble de stress post-traumatique (TSPT)

Un participant a déclaré que le processus l'avait laissé avec « un sentiment d'impuissance, d'injustice, de démotivation et de perte d'espoir, ainsi qu'avec un problème d'estime de soi et de confiance - surtout un stress causé par le manque de sécurité ». Un autre participant a déclaré ceci : « les répercussions psychologiques sont très difficiles à endurer, et il était également impossible pour moi d'arriver sur le plan financier...le processus est très cher, et pour les personnes pauvres, c'est très difficile. »

Ces répercussions émotionnelles aident à illustrer pourquoi le processus juridique peut être si difficile pour les personnes handicapées. Elles peuvent également aider à mettre en lumière pourquoi de nombreux participants ont fait part de leur hésitation à aller jusqu'au bout du processus juridique. En effet, dans de nombreux cas, les participants ont déclaré que le processus de résolution leur avait causé un autre traumatisme; qu'il était une source de stress et d'isolement; et qu'il les avait laissés avec un sentiment de désespoir.

Il est probable que ce stress émotionnel soit plus qu'un simple malaise ou un manque de renseignements sur le processus juridique. En effet, un répondant a également indiqué que, tout au long de sa vie, il s'était engagé dans le processus juridique en tant que défenseur d'intérêts particuliers et en

tant que membre de divers groupes de défense d'intérêts. Malgré ses expériences passées, il avait l'impression de toujours apprendre de nouvelles choses car il y a souvent des lois et des politiques nouvelles, ainsi que des changements dans les aides et le processus relatif aux plaintes. Étant donné que ce processus n'est jamais facile ou direct, le travail d'autoreprésentation dans le cadre de règles en constante évolution peut créer un énorme fardeau émotionnel sur les personnes qui choisissent de suivre cette voie.

Répercussions financières

Les répercussions financières constituent un autre thème clé qui a émergé. Il s'agissait notamment du coût important pour les personnes qui avaient les moyens d'entreprendre un processus juridique ou qui ont obtenu une aide financière pour le faire, ainsi que des obstacles pour les personnes qui n'avaient pas les moyens d'entreprendre un tel processus ou qui pensaient que ce dernier pourrait avoir une incidence sur la disponibilité des prestations. Les participants ont mentionné les éléments suivants :

- Une perte importante de revenus
- Une dette et des coûts importants (des dizaines de milliers de dollars)
- La perte de la maison familiale
- L'épuisement de toutes les économies personnelles
- Les répercussions financières sur les membres de la famille qui apportent leur soutien
- Le manque de financement pour les aider à poursuivre un processus juridique

L'un des thèmes qui a émergé était le fait que le coût du processus impose des limites. Même les personnes ayant les moyens financiers nécessaires qui ont obtenu un règlement favorable ont noté les obstacles au sein du système. En outre, pour les personnes qui n'avaient pas les moyens financiers nécessaires, les réductions dans le soutien communautaire, ainsi que la réglementation en matière de financement et l'accès aux mesures de soutien aux personnes handicapées, ont constitué des obstacles supplémentaires. Ces aspects financiers créent des défis particuliers pour de nombreuses personnes handicapées, et le système de justice n'a pas su reconnaître de tels défis à même ses processus. En effet, conformément aux exemples décrits plus haut, une résolution pécuniaire peut sembler être une conclusion juste dans certains cas. Or, ce n'est pas le cas lorsque la plainte est liée à une violation systémique des droits de l'homme; lorsque la personne a subi un traumatisme; ou lorsque des prestations d'invalidité empêchent la personne d'accéder à des indemnités monétaires.

Répercussions sociales

Bien que les répercussions sociales n'aient pas été mentionnées aussi souvent que les autres types de répercussions, certains participants ont mentionné des domaines clés dans lesquels le processus juridique a eu des répercussions sociales sur eux. Mentionnons notamment :

- La destruction des relations de travail ainsi que d'autres types de relations dans le cadre de l'emploi
- Le stress (financier et émotionnel) que vivent les membres de la famille qui ont soutenu le processus
- La perte du soutien de la communauté, lorsque des problèmes sont survenus dans les sites d'accès aux aides

En somme, il n'est pas surprenant que les répercussions aient été à la fois particulières et traumatisantes pour de nombreux répondants, compte tenu des types d'obstacles auxquels ils sont confrontés; de la nature systémique de ces obstacles; de la fréquence à laquelle des expériences troublantes surviennent en raison de leur état marginalisé; ainsi que des contraintes et des obstacles propres à leur handicap au sein du processus de résolution.

IV. RECOMMANDATIONS ET CONCLUSION

Cinquante-neuf pour cent des plaintes relatives aux droits de la personne qui ont été déposées auprès de la Commission canadienne des droits de la personne en 2017 étaient attribuables à une discrimination en raison d'un handicap⁶. Le modèle de recours juridique fondé sur les droits a été amplement critiqué. Ce modèle, qui impose aux personnes disposant de moyens insuffisants la responsabilité de chercher des recours individuels lorsqu'elles ont été lésées, souvent dans des cas de discrimination systémique, explique en partie pourquoi les personnes handicapées continuent de subir des violations de leurs droits et d'être confrontées à des obstacles à l'accès à la justice. Par exemple, alors que l'accès à la justice est une partie importante du cadre fondé sur les droits, certains critiques ont noté que les cadres existants, y compris la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), ne fournissent aucune garantie ni aucun détail sur la façon dont cet

⁶ Commission Canadienne des droits de la personne (2017). « La personne avant tout : rapport annuel 2017 au Parlement. Disponible à l'adresse : https://www.chrc-ccdp.gc.ca/sites/default/files/publication-pdfs/chrc_rapport_annuel_2017_fra.pdf.

accès à la justice devrait être assuré⁷. Bien que cette critique ait souvent été formulée à l'égard de la justice pour les personnes handicapées de manière plus générale, les mêmes préoccupations - essentiellement des questions sur la manière dont les droits sont appliqués dans la pratique - s'appliquent aux cadres fondés sur les droits en général.

Les résultats de cette étude indiquent que les droits des personnes handicapées ne sont généralement pas respectés et que l'application des lois et des règlements contre la discrimination fondée sur le handicap, par l'intermédiaire de procédures de règlement des plaintes individuelles, est à la fois inefficace et préjudiciable pour les personnes handicapées. Les intervenants et les participants ont plutôt demandé un changement systémique, ainsi que des outils et des ressources pour créer ce changement⁸.

Dans le cadre de l'étude on a consulté 11 intervenants participant aux enjeux liés à l'invalidité et à la justice. Cette consultation comprenait trois entretiens individuels et une séance en ligne organisée par un groupe national de personnes handicapées, avec la participation de huit intervenants. Ces séances étaient largement informelles et elles ont permis à l'équipe de recherche de décrire l'étude en cours et de recueillir les commentaires des intervenants sur des aspects importants qui aident à contextualiser la question de savoir comment les personnes handicapées interagissent avec le système de justice. Un grand nombre de ces intervenants étaient eux-mêmes des personnes handicapées qui avaient connu de graves problèmes juridiques. Même si leur perspective avait tendance à se concentrer sur les questions systémiques et le contexte dans lequel les problèmes juridiques surviennent, ces personnes se sont également appuyées sur des éléments de leurs expériences vécues.

Deux thèmes clés sont ressortis des discussions avec les intervenants : le rôle des obstacles systémiques et les limites de cette recherche.

Le rôle des obstacles systémiques

La recherche sur l'incapacité doit tenir compte des problèmes systémiques importants. La discrimination fondée sur la capacité physique détermine à la fois la façon dont les personnes handicapées sont traitées (et maltraitées) dans le monde et le processus de justice lui-même. Plusieurs intervenants ont

⁷ Cremin, K. M. (2016). « What does access to justice require?—Overcoming barriers to invoke the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities. » *Frontiers of Law in China*, vol. 11, n° 2, p. 280-322.

⁸ Pooran, B. D., & Wilkie, C. (2005). « Failing to Achieve Equality: Disability Rights in Australia, Canada, and the United States. » *Journal of Law & Social Policy*, vol. 20, n° 1.

mentionné à quel point l'expérience de la discrimination est courante pour les personnes handicapées et ont noté que ces expériences commencent souvent tôt dans la vie, y compris dans le système d'éducation. Ils ont déclaré qu'en raison de l'omniprésence des obstacles systémiques, de nombreuses personnes handicapées apprennent très tôt que leurs droits seront violés. Malheureusement, de nombreuses personnes handicapées considèrent que les violations des droits sont normales. Avec le temps, elles peuvent en venir à s'habituer à ces violations et, d'une certaine manière, à les accepter. Le fait de reconnaître cette réalité, et son caractère permanent, peut aider à clarifier comment la situation peut conduire à l'épuisement et au traumatisme pour de nombreuses personnes handicapées.

Limites de la recherche

Un thème clé qui a émergé des discussions avec les intervenants était celui des limites du processus de recherche lui-même. En effet, les intervenants et les participants ont noté que la géographie modifie radicalement l'expérience vécue. Même si cette étude comprenait un échantillon limité de participants de l'Ontario et du Québec, ces provinces ont des ressources, des aides et des cadres très différents, ce qui rend difficile la comparaison des processus juridiques entre les deux provinces. La province de résidence et la géographie (p. ex., urbaine ou rurale) déterminent les types de soutien auxquels les personnes handicapées au Canada peuvent avoir accès, ce qui permet de façonner le processus juridique de façon importante.

Les intervenants ont également noté les façons dont la COVID-19 peut influencer sur la collecte de données. La COVID-19 a radicalement modifié les politiques sur le terrain (c.-à-d. la manière dont les gens accèdent aux soins de santé, aux services et aux aides), et a également façonné les expériences vécues par les personnes handicapées de façon importante (par exemple, elles présentent un risque plus élevé de complications et de mortalité liées à la COVID-19). En entreprenant cette recherche à un moment où les personnes handicapées vivaient encore plus de stress et d'incertitude que d'habitude et pouvaient être privées des types de soutien dont elles disposaient avant la pandémie de COVID-19 (soutien à domicile, soutien communautaire, réseaux sociaux, etc.), l'équipe de recherche estimait que l'intersectionnalité était une considération importante. Cela signifie que l'équipe de recherche a cherché à joindre les membres de la communauté des personnes handicapées qui sont souvent laissées pour compte dans le processus de recherche. Cependant, l'intersectionnalité signifie également que de nombreuses personnes parmi les plus marginalisées de la communauté couraient également les plus grands risques et étaient les plus mal desservies pendant cette période inhabituelle. Cela signifiait que

les participants à l'étude vivaient un stress plus important que d'habitude et étaient confrontés à une incertitude plus grande que d'habitude, ce qui a probablement façonné le processus.

Un intervenant a également souligné que les modalités du processus juridique auraient pu imposer des restrictions sur les renseignements que les participants pouvaient communiquer en ce qui concerne les problèmes actuels et résolus (c.-à-d. accords de non-divulgence, confidentialité et autres restrictions). Bien que l'équipe de recherche ait essayé d'atténuer cela en rendant le processus aussi confortable et anonyme que possible, pour des raisons de confidentialité, l'équipe de recherche n'a pas pu utiliser toutes les données recueillies.

Cette étude permet de faire la lumière sur les répercussions spécifiques du processus juridique sur les personnes handicapées et la nécessité d'adopter une approche intersectionnelle afin de bien comprendre ces expériences. Les participants et les intervenants ont demandé une action réelle et significative pour réduire la fréquence, les préjudices et la nature systémique de ces expériences persistantes. Souvent, il n'existe aucune voie à suivre qui est claire, accessible ou linéaire pour leur permettre de résoudre ces problèmes. Ces expériences ne sont pas isolées, mais font plutôt partie de formes de discrimination plus importantes subies tout au long de la vie, et la façon dont le système judiciaire conceptualise la résolution ne répond pas entièrement aux besoins individuels.

Malgré le scepticisme mentionné précédemment, les participants étaient en général désireux de partager leurs idées, fondées sur leurs expériences vécues, concernant les recommandations potentielles pour rendre le processus juridique plus accessible. Sur la base de ces informations, nous avons élaboré les cinq recommandations suivantes concernant les domaines auxquels Justice Canada devrait accorder une attention particulière.

1. **Nouvelles conceptualisations de la « justice ».** Les participants ont noté la nécessité de conceptualiser la « justice » et le « processus de justice » de manière à mieux refléter les besoins des personnes ayant une incapacité et des autres groupes marginalisés. Une conceptualisation fondée sur des actions punitives n'a pas réussi à provoquer de changement systémique et peut en fait perpétuer le préjudice parmi les groupes marginalisés. Ici, les modèles de justice transformative et autres ont été cités comme des modèles qui reflètent mieux les besoins de la communauté et aident à obtenir des résultats utiles.

2. **L'abandon des plaintes individuelles comme outil de résolution des problèmes systémiques.** Relativement à ce premier point, les recherches actuelles indiquent que le recours à une procédure de plainte individuelle comme outil d'application ne permet pas d'aborder les vastes changements nécessaires pour lutter contre la discrimination systémique⁹. La majorité des participants se sont fait l'écho de ce point de vue et ont indiqué qu'ils cherchaient à trouver des solutions pour éviter que d'autres personnes ne vivent des expériences semblables aux leurs. En outre, étant donné l'impact du processus juridique sur les participants, ils ont souligné la nécessité de trouver des solutions et des processus qui ne traumatisent pas à nouveau les victimes et ne leur imposent pas la responsabilité de lutter contre la discrimination fondée sur des motifs faisant l'objet d'une protection.
3. **Améliorer les services communautaires de soutien juridique.** La grande majorité des participants ont souligné l'importance des organisations communautaires, y compris celles qui s'occupent de questions juridiques, pour répondre aux besoins des personnes ayant une incapacité. Pourtant, ils ont également déclaré que des années de coupes persistantes ont entraîné la raréfaction de la disponibilité de ces soutiens. Nous devons reconnaître et donner la priorité au rôle vital des organismes communautaires et de base dans le soutien des personnes ayant une incapacité et la promotion du changement.
4. **Intersectionnalité.** Dans le même ordre d'idées, les groupes communautaires et les autres groupes alliés fondés sur l'expérience vécue doivent s'engager auprès des communautés qu'ils servent en adoptant une approche intersectionnelle. Les individus ne devraient jamais avoir à choisir un aspect de leur identité à traiter dans le cadre d'une violation des droits de la personne. La nature interconnectée de leurs identités et de leurs expériences doit toujours être prise en considération et soutenue.
5. **Des ressources en langage clair et des options flexibles.** Il est difficile de naviguer dans la loi, même pour ceux qui se sentent à l'aise avec ce processus. Il est donc nécessaire de disposer de ressources en langage clair et simple qui aident les personnes à comprendre le processus. Nous devons également comprendre qu'il n'existe souvent pas de voie claire ou linéaire vers la justice. Nous devons donc nous assurer qu'il existe des voies flexibles et accessibles qui répondent au mieux aux besoins individuels dans la poursuite de la justice.

⁹ Pooran, B. D., & Wilkie, C. (2005). Failing to Achieve Equality: Disability Rights in Australia, Canada, and the United States. *Journal of Law & Social Policy*, 20, 1: 33.

Dans l'ensemble, les données recueillies dans le cadre de cette étude permettent de mieux comprendre les expériences des personnes ayant une incapacité en ce qui concerne le processus de justice. Tout au long du processus de recherche, les participants et les parties visées ont déclaré qu'il était crucial d'aller au-delà de la simple compréhension de ces expériences et de ces obstacles. Ils ont demandé une action réelle, fondée sur leurs besoins et axée sur le changement systémique. DAWN Canada espère que ce rapport sera un premier pas vers cet objectif.

BIBLIOGRAPHIE

Bien que n'entrant pas dans le cadre de ce rapport, voici une liste de documents susceptibles d'intéresser ceux qui entreprennent d'éventuels travaux dans ce domaine.

- BANKS, K., R.P. CHAYKOWSKI et G.A. SLOTSVE. (2013). « The disability accommodation gap in Canadian workplaces: What does it mean for law, policy, and an aging population », *Canadian Labour & Employment Law Journal*, vol. 17, n° 2, p. 295-344.
- BALDRY, E. (2014). « Disability at the margins: Limits of the law », *Griffith Law Review*, vol. 23, n° 3, p. 370-388.
- CROCK, M., C. ERNST et R.M. AO. (2012). « Where disability and displacement intersect: Asylum seekers and refugees with disabilities », *International Journal of Refugee Law*, vol. 24, n° (4), p. 735-764.
- DEGENEFTE, C.E., et J. TERCIANO. (2011). « Rosa's Law and the Language of Disability: Implications for Rehabilitation Counseling », *Rehabilitation Research, Policy and Education*, vol. 25, n° 4, p. 163-172.
- GIBSON, B.E., et R. MYKITIUK, 2012. « Health care access and support for disabled women in Canada: Falling short of the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities: A qualitative study », *Women's Health Issues*, vol. 22, n° 1, p. e111-e118.
- HAMILTON, J.W., et J. KOSHAN, 2013, « The Supreme Court, ameliorative programs, and disability: Not getting it », *Canadian Journal of Women and the Law*, vol. 25, n° 1, p. 56-80.
- MAKI, H., et C.T. SHELDON, 2019, « Trauma-informed strategies in public interest litigation: Avoiding unintended consequences through integrative legal perspectives », dans *Supreme Court Law Review*, Second Series, vol. 90, C. Milne et K. Roach (dir.), Toronto, LexisNexis, 65.
- KOVACS BURNS, K., et G.L. GORDON. (2010). « Analyzing the impact of disability legislation in Canada and the United States », *Journal of Disability Policy Studies*, vol. 20, n° 4, p. 205-218.
- MALHOTRA, R., et M. ROWE. (2014). *Exploring disability identity and disability rights through narratives: Finding a voice of their own*, Londres, Routledge.
- MCALLISTER, A., et S.R. LEEDER. (2018). « Distrusting doctors' evidence: A qualitative study of disability income support policy makers in Australia and Ontario, Canada », *Australian Health Review*, vol. 42, n° 4, p. 475-480.
- OLIVER, M. (2017). « Defining impairment and disability » dans *Disability and Equality Law*, E.F. Emens et M.A. Stein (dir.), Londres, Routledge, 3.
- PAZEY, B.L., et H.A. COLE. (2015). « Tensions and transformations: Using an ethical framework to teach a course on disability law to future educational leaders », *Journal of School Leadership*, vol. 25, n° 6, p. 1130-1168.
- PERLIN, M.L. (2019). « "There's voices in the night trying to be heard": The potential impact of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities on domestic mental disability law », *Brooklyn Law Review*, vol. 84, n° 3, p. 873-908.

- PERLIN, M.L. (2014). « Understanding the intersection between international human rights and mental disability law », dans B.A. Arrigo et H.Y. Bersot (dir.), *The Routledge Handbook of International Crime and Justice Studies*, Londres, Routledge, 191.
- PRINCE, M.J. (2010). « What about a disability rights act for Canada? Practices and lessons from America, Australia, and the United Kingdom », *Canadian Public Policy*, vol. 36, n° 2, p. 199-214.
- SHELDON, C.T., K. SPECTOR et M. PEREZ. (2016). « Re-centering equality from the inside: The interplay between sections 7 and 15 of the Charter in challenges to psychiatric detention », *National Journal of Constitutional Law*, vol. 35, n° 2, p. 193-234.
- WADDINGTON, L., 2011, « Reasonable accommodation: Time to extend the duty to accommodate beyond disability? », *NTM/ NJCM-Bulletin*, vol. 36, n° 2, p. 186-198.

ANNEXE 1 : RESSOURCES DE LA COMMUNAUTÉ

Les ressources suivantes, en Ontario et au Québec, peuvent intéresser les personnes ayant une incapacité qui cherchent un soutien pour s'orienter dans le système de justice. Ces ressources ont été suggérées par nos intervenants et nos participants et elles doivent être considérées comme une « ressource vivante » qui peut être mise à jour et développée par l'organisme de financement pour soutenir les efforts de justice communautaire.

Les [Centres de vie autonome](#) en Ontario et au Québec peuvent fournir un soutien par les pairs, une orientation vers le système et des références.

Ontario

[ARCH](#) Disability Law Centre est une clinique d'aide juridique spécialisée qui pratique exclusivement en droit des personnes ayant une incapacité.

Le [centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne](#) offre un soutien juridique en matière de droits de la personne aux personnes qui ont été victimes de discrimination en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

[Justice for Children and Youth](#) fournit des services juridiques aux jeunes de moins de 18 ans et aux jeunes sans-abri de moins de 25 ans, notamment dans les domaines de l'éducation, de la victimisation, du départ du domicile et de l'interaction avec la police.

[Aide juridique Ontario](#) offre un soutien juridique aux personnes à faible revenu.

Québec

[Vie autonome Montréal](#) offre un soutien par les pairs, une navigation dans le système et des références.

[L'aide juridique du Québec](#) fournit des services juridiques en fonction de critères financiers.

Le [Quebec Community Groups Network](#) est un organisme à but non lucratif reliant les groupes anglophones de la province.

La [Société d'habitation du Québec](#) offre un soutien aux personnes confrontées à des problèmes de logement.

ANNEXE 2 : GUIDE POUR LES ENTRETIENS

Introduction

DAWN Canada a été engagé par le ministère de la Justice pour mener une recherche qualitative sur les **expériences des personnes souffrant d'une incapacité physique et mentale en ce qui concerne leurs expériences juridiques**. Plus précisément, nous cherchons à nous engager auprès de personnes ayant une incapacité qui ont rencontré de graves problèmes juridiques au cours des trois dernières années.

Les **problèmes juridiques** sont des problèmes qui peuvent être résolus par le biais du système juridique.

Les **problèmes juridiques graves** sont les problèmes juridiques que vous avez rencontrés et qui ont été difficiles à résoudre.

Les questions posées ici nous aideront à explorer trois aspects clés des problèmes juridiques :

- Expérience de problèmes juridiques vécus au cours des trois dernières années.
- Résolution (ou absence de résolution) pour ces questions juridiques.
- Répercussions du processus.

Qui devrait participer?

Les personnes ayant une expérience de vie pertinente

Les éléments suivants sont exigés des participants individuels :

- S'identifier comme ayant une incapacité physique ou mentale.
- Participer à une enquête en ligne, à un entretien téléphonique ou à un groupe de discussion virtuel.

Questionnaire d'admission

1. Avez-vous eu un problème juridique grave au cours des trois dernières années? Oui ___ Non _____

2. Comment vous identifiez-vous?

Comme une personne ayant une incapacité physique

Comme une personne ayant une incapacité mentale

Comme une personne ayant une incapacité physique et mentale

Je préfère ne pas répondre

2. Quel est votre âge? _____

3. Vous identifiez-vous comme membre d'une minorité visible ou une personne racisée, telle qu'un Autochtone, une personne des Premières Nations, un Inuit ou un Métis, un Noir ou une personne de descendance africaine, un Asiatique, un Hispanique, un Latino-Américain ou une personne d'origine latino-américaine ou d'Amérique centrale, un Moyen-oriental ou un Arabe, ou un métis?

Oui

Non

Je préfère ne pas répondre

Si oui, expliquez comment vous vous identifiez. _____

4. Vous considérez-vous comme un membre des communautés LGBTQIP2SA (lesbienne, gay, bisexuelle, trans, queer, en questionnement, intersexuelle, pansexuelle, bispirituelle, asexuelle)?

Oui

Non

Je préfère ne pas répondre

5. Comment évaluez-vous votre connaissance des questions juridiques?

Excellente

Bonne

Je ne sais pas grand-chose ou je trouve les questions juridiques confuses.

Questions du sondage

Partie 1 : Expérience de problèmes juridiques au cours des trois dernières années

Les **problèmes juridiques** sont des problèmes qui peuvent être résolus par le biais du système juridique.

Les **problèmes juridiques graves** sont les problèmes juridiques que vous avez rencontrés et qui ont été difficiles à résoudre.

Exemples de problèmes juridiques :

- Traiter avec la police, soit si vous êtes victime d'un délit ou de menaces, soit si elle a été appelée à intervenir.
- Être poursuivi en justice ou poursuivre quelqu'un en justice.
- Être en instance de divorce ou de litige concernant la garde des enfants.
- Être expulsé de son lieu de résidence et chercher une aide juridique.
- Difficulté d'accès aux mesures de soutien aux personnes ayant une incapacité, à l'aide sociale ou à l'aide au logement.
- Acheter un service et ne pas recevoir ce pour quoi vous avez payé (par exemple, un entrepreneur travaillant sur votre maison qui prend l'argent, mais ne termine pas le travail).
- Vous avez été licencié d'un emploi sans motif et vous cherchez un soutien juridique parce que vous pensez avoir été victime de discrimination.
- Recevoir un mauvais traitement médical ou être lésé par un professionnel de la santé.
- Être harcelé ou victime de discrimination.
- Ne pas être cru ou soutenu lors du dépôt d'une plainte.

Questions :

1. Avez-vous connu l'un de ces problèmes juridiques (ou d'autres non répertoriés) au cours des trois dernières années?
2. Pouvez-vous expliquer, avec autant de détails que possible, en quoi consistait ce problème (quels étaient les problèmes, où cela s'est-il produit, qui était impliqué)?

Note : À ce stade, nous ne faisons que déterminer le problème, nous parlerons de la façon dont vous l'avez traité et des répercussions dans les sections suivantes.

Partie 2 : Recherche d'une solution

Maintenant que nous savons quels types de problèmes juridiques vous avez rencontrés, nous allons nous intéresser à la façon dont vous les avez résolus ou dont vous avez essayé de les résoudre.

Exemples de recherche de résolution :

- Contacter une entreprise qui ne vous a pas fourni un service pour lequel vous avez payé ou déposer une plainte à son endroit.
- Demander à vos amis, à votre famille ou à votre réseau de soutien de vous aider.
- Déposer une plainte (de votre propre chef).
- Déposer une plainte officielle en votre nom (quelqu'un d'autre vous assiste ou le fait pour vous avec votre permission).
- Demander un avis juridique (contacter un avocat, une agence gouvernementale ou une autre source pour obtenir des éclaircissements).
- Engager un avocat pour vous représenter.

3. Avez-vous compris ce que vous deviez faire? Le processus manquait-il de clarté?
4. Comment avez-vous résolu votre problème juridique et qui d'autre était impliqué (avec autant de détails que vous vous sentez à l'aise de partager)?
5. Qu'est-ce qui a influencé les décisions que vous avez prises concernant la recherche d'une solution? Soyez aussi précis que possible, en indiquant notamment si l'argent a joué un rôle dans votre décision (pouvoir se payer un avocat); quels conseils avez-vous reçus et de qui, si vous étiez inquiet parce que votre problème impliquait une personne en position de pouvoir, comment s'est déroulé le processus de résolution (formel, informel, avez-vous eu recours à un tribunal ou à la médiation, etc), votre connaissance de la loi, et si vous pensiez que vous seriez cru.

Partie 3 : Conséquences

Les **exemples** de conséquences peuvent inclure :

- Financier : le processus peut avoir coûté beaucoup d'argent.
 - Émotionnel : traiter des questions juridiques peut être stressant.
 - Social : votre problème juridique pourrait avoir entraîné des problèmes relationnels (ruptures, disputes familiales, perte d'amis, etc.).
6. Dans vos propres mots, veuillez nous dire quels ont été les répercussions de cette question juridique pour vous. Partagez autant que vous vous sentez à l'aise de le faire.

Résumé

7. En pensant à tout ce dont nous avons parlé aujourd'hui, y a-t-il d'autres choses que vous pensez que les personnes qui veulent comprendre les problèmes juridiques des personnes ayant une incapacité devraient savoir?

ANNEXE 3 : GUIDE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION

Conseils généraux et éléments à garder à l'esprit

Gestion du temps

Tout au long de la discussion de groupe, il est important que l'animateur gère le temps pour s'assurer que tous les sujets sont couverts. Cependant, l'animateur est libre d'utiliser son jugement. Le groupe peut être plus intéressé par la discussion de certaines sections, ou des questions peuvent surgir et nécessiter plus de temps.

Observer et noter l'humeur

Ce qui n'est pas dit peut parfois être aussi important que ce qui est dit. Veillez à prendre note de l'humeur des participants. Les gens sont-ils réticents à discuter? Certaines discussions posent-elles davantage de difficultés que d'autres? Les participants semblent-ils désintéressés par certaines questions?

Si une question suscite un grand intérêt de la part des participants, veuillez le noter également. Essayez également de noter s'il existe un consensus autour d'une question ou un accord général au sein du groupe.

Les pauses peuvent être utiles, et un facilitateur devrait suggérer une courte pause à mi-parcours. Assurez-vous que les participants savent qu'ils peuvent partir à tout moment s'ils ont besoin de pauses supplémentaires.

Faire en sorte que tous les participants se sentent à l'aise et les bienvenus

L'animateur est encouragé à utiliser des exemples concrets et un langage simple chaque fois que possible pour faciliter et encourager le dialogue. Si le groupe n'est pas familier avec certains concepts, prenez le temps de les expliquer au début. Il est également utile de faire savoir à tous les participants qu'ils peuvent demander des précisions à tout moment.

Pour que nos participants se sentent à l'aise, nous utilisons des exemples clairs et simples de questions juridiques. Si certains ont été mis en évidence dans ce guide, chaque groupe de discussion peut avoir

besoin d'exemples particuliers ou différents. DAWN travaillera avec chaque partenaire avant la tenue des groupes de discussion afin de fournir de nombreux exemples en langage clair adaptés à nos participants.

Communiquer les résultats

Il est important d'utiliser le modèle de rapport pour transmettre vos résultats. N'hésitez pas non plus à inclure des exemples qu'ils ont partagés, des mots-clés ou des phrases, des citations importantes (sans identifier les personnes), etc.

Questions sur le guide de discussion

Introduction – Temps suggéré : de 5 à 10 minutes

Pour commencer, l'animateur et les participants se présentent.

De plus, cela donne à l'animateur l'occasion de partager des informations sur le projet, d'expliquer ce que les participants peuvent attendre du groupe de discussion et le format général du groupe.

Procédure suggérée

- 1) L'animateur doit souhaiter la bienvenue à tous les participants, se présenter et expliquer l'objectif du groupe de discussion.
- 2) Demandez aux participants de se présenter. Pour susciter l'intérêt des participants, l'animateur peut demander à chacun d'entre eux de partager **brièvement** quelque chose sur lui-même en rapport avec son intérêt ou son expertise sur ce sujet.
- 3) Présentez les règles de base du groupe de discussion – laissez les gens partager, parler et se sentir respectés, etc.

Note : Il y aura probablement des chevauchements entre les trois domaines explorés. Soyez flexible et ouvert à comprendre les pensées que les gens partagent selon le moment et la manière qui leur convient.

Questions

Partie 1 : Expérience de problèmes juridiques au cours des trois dernières années – 25 minutes

Les participants doivent savoir que...

Les **problèmes juridiques** sont des problèmes qui peuvent être résolus par le biais du système de justice.

Les **problèmes juridiques graves** sont les problèmes juridiques que vous avez rencontrés et qui ont été difficiles à résoudre.

Des **exemples** de problèmes juridiques peuvent inclure :

- Être licencié par votre employeur sans motif.
- Traiter avec la police, soit si vous êtes victime d'un délit ou de menaces, soit si elle a été appelée à intervenir à votre endroit.
- Être poursuivi en justice ou poursuivre quelqu'un en justice.

Partie 2 : Recherche d'une résolution – 25 minutes

Maintenant que nous savons quels types de problèmes juridiques vous avez rencontrés, nous allons nous intéresser à la façon dont vous les avez résolus ou dont vous avez essayé de les résoudre.

Exemples de recherche de résolution :

- Contacter une entreprise qui ne vous a pas fourni un service pour lequel vous avez payé ou déposer une plainte à son endroit.
- Demander à vos amis, à votre famille ou à votre réseau de soutien de vous aider.
- Déposer une plainte (de votre propre chef).
- Déposer une plainte officielle en votre nom (quelqu'un d'autre vous assiste ou le fait pour vous avec votre permission).
- Demander un avis juridique (contacter un avocat ou une agence gouvernementale pour obtenir des éclaircissements).
- Engager un avocat pour vous représenter.

1. Avez-vous compris ce que vous deviez faire? Le processus manquait-il de clarté?
2. Comment avez-vous résolu votre problème juridique et qui d'autre était impliqué (avec autant de détails que vous vous sentez à l'aise de partager)?
3. Qu'est-ce qui a influencé les décisions que vous avez prises concernant la recherche d'une solution? Soyez aussi précis que possible, en indiquant notamment si l'argent a joué un rôle dans votre décision (pouvoir se payer un avocat), quels conseils avez-vous reçus et de qui, si vous étiez inquiet parce que votre problème impliquait une personne en position de pouvoir, comment s'est déroulé le processus de résolution (formel, informel, avez-vous eu recours à un tribunal ou à la médiation, etc), votre connaissance de la loi, et si vous pensiez que vous seriez cru.

Note : Comme les expériences des personnes ayant une incapacité dans le système juridique sont souvent parsemées d'obstacles, il est important de rester solidaire et de fournir des indications pour aider les personnes à identifier les aspects du processus qu'elles n'avaient peut-être pas envisagés à haute voix avant cette conversation. Il y aura probablement des chevauchements en termes d'effets de ce processus sur les individus. Soyez flexible et laissez la conversation se dérouler.

Avant de poursuivre, résumez brièvement les principales informations recueillies. Il est essentiel, dans la mesure du possible, de revenir avec le groupe pour s'assurer que vous avez bien compris les obstacles liés à leur incapacité.

Partie 3 : Conséquences – 25 minutes

Bien que les effets aient probablement été notés tout au long du processus, utilisez ce bloc pour fournir des indications sur des aspects que les participants n'ont peut-être pas encore pris en compte et pour vérifier avec le groupe que vous saisissez ces effets complexes de la façon dont ils l'entendaient.

Exemples d'effets :

- Financier : le processus peut avoir coûté beaucoup d'argent.

- Émotionnel : les questions juridiques peuvent être stressantes.
 - Social : le problème juridique peut avoir entraîné des problèmes relationnels (ruptures, disputes familiales, perte d'amis, etc.).
4. Dans vos propres mots, veuillez nous dire quels ont été les répercussions de cette question juridique pour vous. Partagez autant que vous vous sentez à l'aise de le faire.
 5. En pensant à tout ce dont nous avons parlé aujourd'hui, y a-t-il d'autres choses que vous pensez que les personnes qui veulent comprendre les problèmes juridiques des personnes ayant une incapacité devraient savoir?