

## **Occuper un emploi lorsqu'on a des incapacités visuelles dans la région du Grand Moncton au Nouveau-Brunswick : un droit acquis mais toujours un défi**

Sylvie Lirette

Volume 20, numéro 3, décembre 2012

Emploi et approches inclusives : le droit des personnes ayant des incapacités à participer, par un travail décent, au développement économique

Work and Inclusive Approaches: The Right of People with Disabilities to Participate, by Way of Decent Work, to Economic Development

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1086600ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1086600ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Réseau International sur le Processus de Production du Handicap

ISSN

1499-5549 (imprimé)

2562-6574 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Lirette, S. (2012). Occuper un emploi lorsqu'on a des incapacités visuelles dans la région du Grand Moncton au Nouveau-Brunswick : un droit acquis mais toujours un défi. *Développement Humain, Handicap et Changement Social / Human Development, Disability, and Social Change*, 20(3), 53–63.  
<https://doi.org/10.7202/1086600ar>

Résumé de l'article

Bien que la situation en matière d'emploi se soit améliorée au cours des dernières décennies pour les personnes ayant des incapacités, celles-ci continuent à être confrontées à divers obstacles lorsque vient le moment d'entrer sur le marché du travail (Galarneau & Radulescu, 2009). Cet article vise à : (1) exposer les principaux obstacles que doivent surmonter les personnes ayant des incapacités visuelles lors de leur arrivée sur le marché du travail de la région du Grand Moncton dans la province du Nouveau-Brunswick (Canada); (2) énumérer les trois stratégies individuelles utilisées par cette population afin d'assurer leur intégration sur le marché du travail; et (3) présenter quelques recommandations qui pourraient être suivies par des travailleurs sociaux afin d'assister cette population dans leur insertion professionnelle. Les constats présentés proviennent d'une étude exploratoire dans le cadre d'un mémoire de maîtrise basé sur le récit de six adultes ayant des incapacités visuelles. Cette étude propose de nouvelles connaissances sur le vécu personnel des personnes ayant des incapacités visuelles vivant des situations de handicap en milieu de travail, et ce, dans le but de sensibiliser les employeurs potentiels aux situations particulières auxquelles elles sont confrontées.

## Occuper un emploi lorsqu'on a des incapacités visuelles dans la région du Grand Moncton au Nouveau-Brunswick : un droit acquis mais toujours un défi

SYLVIE LIRETTE

Université d'Ottawa, Ontario, Canada

Article original • Original Article

---

### Résumé

Bien que la situation en matière d'emploi se soit améliorée au cours des dernières décennies pour les personnes ayant des incapacités, celles-ci continuent à être confrontées à divers obstacles lorsque vient le moment d'entrer sur le marché du travail (Galarneau & Radulescu, 2009). Cet article vise à : (1) exposer les principaux obstacles que doivent surmonter les personnes ayant des incapacités visuelles lors de leur arrivée sur le marché du travail de la région du Grand Moncton dans la province du Nouveau-Brunswick (Canada); (2) énumérer les trois stratégies individuelles utilisées par cette population afin d'assurer leur intégration sur le marché du travail; et (3) présenter quelques recommandations qui pourraient être suivies par des travailleurs sociaux afin d'assister cette population dans leur insertion professionnelle. Les constats présentés proviennent d'une étude exploratoire dans le cadre d'un mémoire de maîtrise basé sur le récit de six adultes ayant des incapacités visuelles. Cette étude propose de nouvelles connaissances sur le vécu personnel des personnes ayant des incapacités visuelles vivant des situations de handicap en milieu de travail, et ce, dans le but de sensibiliser les employeurs potentiels aux situations particulières auxquelles elles sont confrontées.

**Mots-clés** : marché du travail, handicap, Canada, insertion professionnelle, incapacités visuelles

### Abstract

Although the employment situation for people with disabilities has improved during the past decades, these individuals continue to face many challenges when trying to enter the labor market (Galarneau and Radulescu, 2009). The following article focuses on : (1) discerning the obstacles that people with visual disabilities have to face when entering in the labor market in the Greater Moncton area in the province of New Brunswick (Canada); (2) discovering three individual strategies used by this population to achieve success in their workplace; and (3) presenting a few recommendations that could be followed up by social workers in order to assist this population with their socio-professional insertion. The presented observations result from an exploratory study under a master's research project based on a story of six adults with visual disabilities. This study proposes new knowledge on the personal experience of people with visual disabilities in a working environment in order to bring awareness to the potential employers of the specific situations they have to face daily.

**Keywords** : labour market, disability, Canada, socio-professional insertion, visual disabilities

## Introduction

**D**epuis une vingtaine d'années, les personnes ayant des incapacités sont de plus en plus actives au sein de la société. Elles sont maintenant davantage visibles au sein de leurs collectivités (Prince, 2009; Zames & Zames, 2011; Stienstra, 2012). À titre d'exemples, elles peuvent maintenant occuper le logement de leur choix, postuler pour un emploi, siéger sur des comités citoyens dans leur municipalité (ibidem) et utiliser divers moyens de transport en commun et l'avion (accès à un deuxième siège sans frais pour leur accompagnateur) (Conseil des Canadiens avec déficiences, 2010; Stienstra, 2012). Cette population s'est également vue reconnaître le droit à la participation sociale, en 1993, par l'Organisation des Nations Unies, laquelle a proposé de renforcer l'intégration scolaire, l'insertion professionnelle, le maintien à domicile et l'éducation tout au long de la vie des personnes ayant des incapacités (Ebersold, 2002). La Charte des droits et libertés (1982) et la Loi canadienne sur les droits de la personne (1985) leur accordent le droit d'occuper un emploi. Ces dispositifs juridiques leur donnent aussi l'égalité de fait avec tout autre citoyen canadien et interdisent la discrimination fondée sur les déficiences physiques ou mentales (Stienstra, 2012). Toutefois, le marché du travail demeure encore aujourd'hui mal adapté pour les employés ayant des incapacités. Le taux d'emploi à temps plein et à long terme des personnes ayant des incapacités est beaucoup moins élevé que celui des autres citoyens canadiens (Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées, 2008). En 2005, la Commission canadienne des droits de la personne rapportait que seulement 42 % des personnes ayant des incapacités occupaient un emploi, comparativement à 74 % pour les personnes n'ayant pas d'incapacités. En mai 2010, dans le cadre d'un communiqué de presse émis pendant la 23<sup>e</sup> semaine de la sensibilisation à la situation des personnes handicapées de la province du Nouveau-Brunswick (Canada), M. Randy Dickinson, président de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick, affirmait que près de trois quart des plaintes trans-

mises par les personnes ayant des incapacités physiques ou intellectuelles portaient sur la discrimination en matière d'emploi (Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2010). Il est donc essentiel de mieux comprendre le vécu des personnes ayant des incapacités au moment d'entrer sur le marché du travail, afin de les assister adéquatement dans leurs démarches.

## Méthodologie

Cette recherche de nature qualitative avait pour but de mieux comprendre les réalités que vivent les personnes ayant des incapacités visuelles au moment d'accéder au monde du travail, et ce, selon leurs perspectives et à partir de leurs propres expériences. La population à l'étude était composée de personnes ayant des incapacités visuelles, tout particulièrement des personnes complètement aveugles ou ayant une basse vision, c'est-à-dire considérées comme légalement aveugles et s'avérant dans l'impossibilité de détenir un permis de conduire. L'échantillon était constitué de trois hommes et trois femmes ayant des incapacités visuelles occupant ou ayant occupé un emploi dans le passé. Une brève description de chacun de ces participants, incluant leur domaine d'emploi, leur lieu de résidence, leurs types d'incapacités ainsi que leur âge approximatif, est offerte à la fin de cette section. Un nom fictif est attribué à chacun afin de préserver leur anonymat.

Le recrutement des participants s'est fait en collaboration avec le bureau de Moncton du Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT) et le Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées situé à Frédéricton. Un courriel expliquant précisément l'étude a été envoyé aux listes de distribution de ces deux organismes afin qu'elles relaient l'information aux personnes ayant des incapacités visuelles travaillant dans la Région du Grand Moncton. Les personnes intéressées à participer à cette étude entraient ensuite en contact par téléphone ou par courriel avec la responsable du projet. La méthode « boule de neige », qui consiste à demander aux participants s'ils connaissent d'autres personnes possiblement intéressées par ce projet



(Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, & Turcotte, 2000) a également été utilisée pour recruter quelques participants supplémentaires. La méthode d'entrevue semi-dirigée avec questions ouvertes a été utilisée pour recueillir les données. Les thèmes suivants ont été abordés lors des entretiens :

- les obstacles auxquels les personnes ayant des incapacités visuelles sont confrontées au moment d'entrer sur le marché du travail (adaptation du milieu de travail, choix d'un transport, nouveau style de vie, décisions à prendre afin d'occuper un emploi);
- les ressources communautaires utilisées afin de s'intégrer au marché du travail (organismes communautaires, programmes gouvernementaux);
- les stratégies personnelles utilisées afin de se maintenir en emploi une fois sur le marché du travail (affirmation de soi, connaissance de ses besoins et limites, humour).

Chaque entrevue a été retranscrite sous forme de verbatim.

Une analyse de contenu thématique des propos des participants a été réalisée. Les propos recueillis et regroupés ont donc permis de dégager différentes recommandations en ce qui a trait aux rôles que pourraient adopter les travailleurs sociaux auprès de cette population.

## **Profil des participants**

### *Mark*

Mark est un jeune homme au début de la trentaine qui est complètement aveugle. Il travaille dans le domaine des communications depuis plus de cinq ans. Il a déménagé au Nouveau-Brunswick vers la fin de ses études postsecondaires et y est demeuré pour travailler. Il habite en ville. Mark utilise une canne blanche pour se déplacer.

### *Julia*

Julia est une jeune femme dans la mi-vingtaine qui est légalement aveugle et ne peut donc pas obtenir de permis de conduire. Elle possède un

certain résidu visuel qui lui permet de se déplacer sans canne. Elle a grandi en ville et y habite toujours. Julia a commencé à occuper un emploi et à faire du bénévolat dès l'adolescence. Elle occupe actuellement un emploi au sein d'un organisme à but non lucratif.

### *Lynn*

Lynn est une femme dans la cinquantaine ayant des incapacités visuelles de sévérité moyenne, ce qui signifie qu'elle ne peut pas conduire. Lynn habitait en milieu rural au moment de la diminution de sa vision. Elle a fait le choix d'emménager en ville afin d'être plus indépendante. Lynn est retournée aux études dans le domaine des ressources humaines à la suite d'une diminution de sa vue. Elle est présentement travailleuse autonome et fait la démonstration de produits à domicile. Elle fait aussi du bénévolat au sein de divers organismes.

### *Karine*

Karine est une jeune femme dans la mi-vingtaine ayant des incapacités visuelles de sévérité moyenne qui l'empêchent également de conduire. Elle est sensible à la lumière et elle ne peut pas différencier certaines couleurs. Elle travaille dans le domaine de l'administration. Elle a toujours vécu en ville et y habite présentement. Karine a occupé quelques emplois avant de faire un retour aux études afin d'obtenir un emploi plus stable.

### *André*

André est un jeune homme dans la mi-trentaine ayant des incapacités visuelles l'empêchant de conduire, et ce, depuis moins de cinq ans. Il travaillait dans le domaine de la vente avant de perdre une partie de sa vision. André est retourné aux études lorsqu'il a commencé à perdre la vue et s'est spécialisé dans son domaine. Il travaille toujours dans la vente. André a quitté le milieu rural pour la ville, une fois qu'il a perdu un certain résidu visuel.

### *Jean*

Jean est un homme à la retraite au début de la soixantaine. Sa vision a diminué graduellement

tout au long de sa vie adulte jusqu'au point d'être complètement aveugle. Il utilise un chien-guide ou une canne blanche pour se déplacer. Jean a fait des études postsecondaires dans le domaine de la relation d'aide. Il a travaillé pendant une vingtaine d'années dans ce milieu. Il a toujours vécu en ville et y habite encore maintenant.

## Résultats

Lors des entretiens, les participants ont rapporté deux obstacles majeurs auxquels ils ont été confrontés au moment d'entrer sur le marché du travail : l'adaptation de l'environnement de travail et le choix d'un transport pour se rendre au travail.

### Adaptation de l'environnement de travail

Une fois arrivés sur le marché du travail, les participants affirment avoir été confrontés à plusieurs difficultés reliées à l'adaptation de leur environnement de travail. Celles-ci semblent être surtout dues aux incapacités elles-mêmes de l'employé ou à l'équipement utilisé qui ne pouvait être adapté de manière adéquate. Comme en témoigne Mark, il devait avoir accès à un logiciel de programmation qui n'était pas compatible avec l'équipement spécialisé qu'il utilisait. Il pensait même devoir quitter le poste qu'il venait d'obtenir il y avait à peine six mois. Il explique :

Probably the new music scheduling software was the down of it. (...) I was just starting as a musical director, maybe six months, and they changed and it didn't seem to work at all. I thought I had to stop doing it, but it worked out. (Mark, 2011)

Mark rapporte également avoir fait face à un obstacle lorsqu'il devait se déplacer vers d'autres sites pour son travail, ou encore, assister à divers événements publics tenus dans la communauté : « It also meant a little bit of work with getting me out to different events. But it's one of those issues that is the most complicated at my job. » (Mark, 2011)

Dans le cas de Karine, elle ne pouvait pas compléter les tâches sollicitant la différenciation des couleurs. Ainsi, elle ne pouvait pas utiliser le système de classement de couleurs habituellement employé dans son milieu de travail, ou encore, développer des produits destinés au marketing. Elle se confie :

La seule tâche vraiment que je ne peux pas faire, c'est reconnaître les dossiers par le système de couleurs. Comme je suis daltonienne, le rouge, le rose, et les autres couleurs ne m'aident pas du tout à identifier les dossiers, tels que ceux du marketing, du MBA, etc. (Karine, 2011)

Le système d'éclairage employé dans son milieu de travail était également un obstacle pour Karine. Le fait d'avoir des lumières fluorescentes au plafond l'empêchait de bien voir ce qu'elle effectuait. Elle pouvait difficilement contrôler la luminosité de la pièce sans déranger ses collègues :

À part ça, c'était difficile aussi pour les lumières. Ça, c'était un autre affaire. C'était une grande pièce où tout le monde se trouvait, donc pour contrôler les lumières, c'était presque impossible. Je pouvais changer les lumières autour de moi, mais ça dérangeait la personne à côté. (...) Aussi il y avait des fenêtres tout autour et moi je fermais mon rideau, mais ça dérangeait les autres. (Karine, 2011)

Pour Julia, ce sont les pièces d'équipement retrouvées sur son lieu de travail qui lui causaient des obstacles. Les écrans sur lesquels elle devait lire les commandes étaient élevés et l'écriture était trop petite pour qu'elle puisse bien la voir :

The cash registers are very small, so it's very hard to read what you're punching in for people. The screen is very small, the writing on it and everything. (...) And besides that, when you ring an order in, you see it on a different screen, and the different screen is placed up high. It's very hard to read, so when I'm looking at what I had to read, to make for other people or to prepare the orders, it's very difficult to



see what you're trying to prepare. It's hard on the eyes. (Julia, 2011)

Du côté d'André, les obstacles auxquels il était confronté se situaient également au niveau des appareils utilisés dans son environnement de travail. À titre d'exemple, utiliser le téléphone s'avérait être une difficulté : « C'est le fait d'utiliser fréquemment un téléphone et de devoir composer de nombreux numéros en se trompant, car on ne voit pas bien les chiffres sur les boutons de l'appareil. » (André, 2011)

Deux autres participants interviewés expriment avoir eu de la difficulté avec la lecture et l'écriture. Selon eux, ceci est surtout dû à leur incapacité à voir l'écriture manuscrite. André raconte :

Il y a des choses qui sont beaucoup plus compliquées pour moi, comme faire des crédits; par exemple, les crédits lorsque les clients t'appellent et qu'il faut que tu entres des codes, c'est fait à l'écriture à la main et moi, je ne peux pas lire l'écriture à la main et ça me prend trois fois le temps d'une personne normale pour écrire. (André, 2011)

Jean rapporte qu'il devait se rapprocher à une très courte distance des dossiers des clients et utiliser une loupe afin de lire les collants qui les identifiaient : « (...) les *charts* « dossiers », c'était marqué avec des petits collants, puis j'avais le nez collé sur les *charts* avec une loupe pour lire. » (Jean, 2011)

### **Choix d'un moyen de transport pour se rendre à son lieu de travail**

En plus d'adapter leur environnement de travail pour qu'ils soient le plus autonome possible, les participants rapportent avoir eu de la difficulté à choisir un moyen de transport efficace et sécuritaire pour se rendre au travail. Ces difficultés sont surtout liées au système actuel de transport en commun dans la région du Grand Moncton, lequel comprend un nombre de circuits limités et nécessite un temps considérable pour se rendre d'un lieu à un autre. Le fait de devoir se fier à son entourage pour se faire

conduire à son travail est également problématique pour plusieurs participants. Dans le cas de Karine, elle a rapidement dû se trouver un autre moyen de transport, même si elle prenait régulièrement l'autobus. Au début de la saison estivale, le trajet qui la menait directement à son travail a été retiré du circuit d'autobus en raison du nombre insuffisant de passagers en ce moment de l'année. Elle explique :

Le système en ville a un autobus qui vient sur le campus, donc je prenais l'autobus, sauf que cet été ils ont décidé d'annuler l'autobus pour venir sur le campus parce que c'est trop dispendieux et qu'il n'y a pas beaucoup de gens qui prennent l'autobus l'été. Je dois me débrouiller pour trouver quelqu'un pour venir sur le campus. (Karine, 2011)

Dans le cas de Mark, même s'il prenait l'autobus pour se rendre à son travail, le trajet menant de l'arrêt d'autobus à l'entrée de son édifice n'était pas du tout sécuritaire. Il n'y avait pas de trottoirs et beaucoup de camions lourds circulaient dans cette zone. Mark rapporte également que le temps nécessaire pour se rendre de chez lui à son boulot était considérable :

The walk from the bus station to work, there's no sidewalks, a lot of trucks, etc. The other thing is the commute time from my house to work is two and a half hours. It is a ten minute drive and it takes me two and a half hours on the bus with transfers and everything. (Mark, 2011)

Quant à Lynn, elle devait faire beaucoup de route pour se rendre à son travail. Cela pouvait lui coûter jusqu'à quarante dollars par jour pour aller travailler : « When I became visually impaired and lost my driver's license in 1994, I lived out in the country and it was costing me 15 to 20 dollars each way coming from the hospital. It got very expensive. » (Lynn, 2011)

### **Stratégies afin de réussir son intégration sur le marché du travail**

Lors des entretiens, les participants ont démontré avoir utilisé diverses stratégies individuelles afin de surmonter les obstacles rencon-

très au moment d'entrer sur le marché du travail et de réussir leur intégration dans leur milieu d'emploi. Ces stratégies sont composées de mesures d'adaptation apportées au milieu du travail dans le but de rendre l'employé ayant des incapacités le plus autonome possible et de stratégies personnelles trouvées afin de remédier aux inconvénients associés au moyen de transport choisi pour se rendre à son travail.

- *Stratégies associées à la réalisation des tâches considérées les plus difficiles à accomplir*

Les stratégies individuelles utilisées pour réaliser les tâches considérées les plus difficiles à accomplir consistent souvent en des mesures d'adaptation liées à l'utilisation de pièces d'équipement spécialisé ou la modification de certaines tâches. Un participant a même vu l'une de ses tâches lui être retirée de ses fonctions, car il ne pouvait pas la compléter en raison de son problème visuel. Originellement, il devait rédiger des crédits à la main, c'est-à-dire inscrire des codes sur papier, ce qui lui était impossible : « Ils m'ont donc enlevé cette tâche-là (faire des crédits à la main), mais ils ont augmenté peut-être mes nombres de magasins. » (André, 2011)

Dans le cas de Karine, elle a trouvé une façon de rendre la réalisation d'une tâche difficile à accomplir possible. Comme elle ne pouvait pas différencier les couleurs, elle a écrit le nom des couleurs sur les dossiers, ce qui lui a permis d'utiliser le système de classement de son milieu de travail :

(...) et on avait un système de classement, ça c'est une autre chose avec laquelle ils m'ont accommodée parce que tous les programmes ont une couleur. Marketing, c'était rose; MBA, c'était rouge; donc moi, les dossiers, ça ne me disait rien. Il fallait qu'on colle le mot « rouge » dessus. (Karine, 2011)

Dans le cas de Mark, il a pu ajouter le nom de sa femme sur le titre de l'assurance du véhicule de la compagnie et celle-ci peut désormais le conduire à divers événements :

It meant putting my wife on the insurance for work so she could drive the company vehicle, which is a bit of an adaptation, it doesn't happen, you have to work here usually, but we filed the right papers. (Mark, 2011)

De plus, si une personne bénévole doit le conduire à un événement, celle-ci devra rester sur place afin de l'assister dans ses tâches. Ce bénévole peut, par exemple, le guider sur le site de l'événement, ou lui faire réviser ses notes :

A lot of the times, the person who takes me will stay with me because you know it's much easier. They'll guide me around the event and since I MC a lot, I try to memorize the scripts or I'll have someone stand beside me and if it is broken up I'll get them to refresh me. We usually get notes a day or two at a time for an event, we'll read about an event or someone will read a flyer to me. (Mark, 2011)

Du côté d'André, comme il faisait des erreurs lors de ses appels téléphoniques, car il ne voyait pas les chiffres sur les boutons de l'appareil, un nouveau téléphone lui a été attribué. Il explique : « Donc, maintenant avec *Voice dial*... Tu peux programmer un numéro, comme les numéros du magasin, puis il appelle... tu as jusqu'à 80 numéros que tu peux entrer en mémoire. » (André, 2011).

De plus, André a obtenu un logiciel qui lui permet de voir deux écrans à la fois. Il n'a donc plus besoin de manipuler les fenêtres de son ordinateur sur son écran :

Là, ils m'ont ajouté un autre programme pour que je puisse travailler avec deux écrans. Au lieu de baisser les fenêtres et les monter, je peux tomber avec Excel d'un côté, et ma liste de numéro de téléphone en gros sur un logiciel de l'autre côté. (André, 2011)

Quant à Jean, il a dû obtenir diverses pièces d'équipement, telles un scanner et une télévi-



sionneuse afin de lui permettre d'être autonome dans toutes ses tâches :

(...) j'avais eu un autre *closed-circuit television* (CCTV), un logiciel qui parle pour mon ordinateur. J'avais eu un scanner, un programme pour lire, *Reading Advantage*. J'ai eu une télévisionneuse parce que je me qualifiais pour ça. (Jean, 2011)

- *Stratégies personnelles pour se rendre au travail*

Les personnes sont souvent à même de trouver des solutions pour résoudre leurs problèmes de transport : Il leur arrive de se tourner vers leur entourage, ou encore, d'utiliser le système de transport en commun. Certaines personnes se déplacent également à pied. Pour ce qui est de Lynn, elle doit payer quelqu'un pour l'emmener à ses rendez-vous. Elle explique : « I still have to pay people to take me to my shows and usually I give them 20-30% of what I make. » (Lynn, 2011)

Dans le cas de Karine qui ne pouvait plus se rendre à son emploi par autobus pendant l'été, elle a demandé à une voisine de l'y amener. Celle-ci travaillait dans le même édifice que Karine : « Je suis chanceuse qu'il y ait une dame qui habite près de chez moi, elle passe devant ma maison, devant la garderie et puis elle travaille dans la bâtisse. Donc, je voyage avec elle pour l'été. » (Karine, 2011)

De plus, dans un emploi précédent, elle se fiait aux membres de sa famille pour se rendre à son travail : « Non, je restais encore chez mes parents, donc ils me conduisaient, ou j'avais un cousin qui travaillait à la même place que moi qui me donnait un tour. » (Karine, 2011)

Du côté de Mark, sa femme a obtenu un emploi pas très loin du sien. Elle a aussi pu réorganiser ses heures de travail auprès de son propre employeur pour qu'elle puisse l'amener à son emploi quotidiennement : « My wife drives me. She works down the road. They're really good because when I changed my shifts, they let my wife change her shifts too so she

can now bring me to work every day. » (Mark, 2011)

Mark explique aussi que lorsqu'il lui est demandé d'animer ou de participer à un événement dans la communauté, il peut prendre des arrangements avec la personne qui l'y invite afin que quelqu'un le conduise aux endroits requis : « (...) they would say : can you come? and I would answer: I can come if you can get me there. » (Mark, 2011)

Pour d'autres participants comme Jean, le choix de son moyen de transport dépendait de l'emploi qu'il occupait ainsi que de son emplacement : « C'était à pied pour l'hôpital qui est pas loin d'ici. Pour les autres emplois, quand je travaillais pour les services de santé et communautaire, je prenais l'autobus. » (Jean, 2011)

### **Recours à des ressources externes**

Dans le but de faciliter leur insertion professionnelle ainsi que d'en assurer la réussite, les employés ayant des incapacités ont accès à une variété de services. Les participants de cette étude ont énuméré plusieurs organismes communautaires et programmes gouvernementaux leur ayant permis de devenir plus autonome dans leur environnement de travail et ainsi vivre une expérience positive lors de leur entrée sur le marché du travail.

### **Organismes communautaires**

Pour certains participants, des organismes communautaires ont joué un rôle très important dans leur insertion professionnelle.

- *L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA)*

Cet organisme de bienfaisance œuvre auprès des personnes ayant des incapacités visuelles à travers le pays en fournissant des renseignements particuliers et un soutien communautaire afin qu'elles aient davantage confiance en soi, développent des compétences et trouvent des possibilités de s'insérer pleinement au sein de la société moderne (Institut

national canadien pour les aveugles, 2011). Les employés du bureau de Moncton ont été respectivement impliqués auprès de Karine et Julia lors de leur entrée sur le marché du travail. Dans le cas de Karine, un employé de l'INCA a tenu le rôle de médiateur auprès de son employeur lorsqu'il a fallu lui expliquer et insister sur le fait qu'il était de son devoir de fournir un écran de vingt et un pouces à son employée ayant des incapacités visuelles : « Puis l'INCA a embarqué dedans aussi. Ils ont plus débattu le cas que moi pour avoir un écran de vingt et un pouces. Puis à la fin, l'employeur a payé pour l'écran. » (Karine, 2011).

Pour Julia, l'INCA a été présent tout au long du processus d'embauche. Les employés l'ont informée des logiciels spécialisés existants sur le marché pour lui venir en aide dans son milieu de travail. Elle confie : « (...) I touch base with CNIB off and on for equipment and the new technology that can help me at my work. » (Julia, 2011)

- *Le Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT)*

Le CCRT est un réseau pancanadien d'organismes et d'individus qui promeut et soutient l'intégration et le maintien en emploi des personnes ayant des incapacités (Conseil canadien de la réadaptation et du travail, 2011). Dans le cas d'André, les employés du bureau du CCRT de Moncton ont agi comme intermédiaire dans la recherche de fonds auprès d'un programme gouvernemental pour acheter un logiciel vocal et faire la mise à jour de son *Zoomtext* : « Ouais CCRT : c'est eux finalement qui s'occupaient de trouver du financement. (...) Ils ont payé les mises à jour qui coûtaient 250.00\$. Ils ont acheté le *Zoomreader* aussi. » (André, 2011)

Un employé du CCRT a également montré à Julia comment se servir des moteurs de recherche pour trouver un nouvel emploi. Il a également vérifié le curriculum vitae de Julia, afin de s'assurer qu'il répondait bien aux normes du marché du travail actuel. Elle raconte : « CCRW staff showed me the job search en-

gines (...) they just looked at my resume and said it was good. » (Julia, 2011)

### **Programmes gouvernementaux**

Des programmes provinciaux sont également en place, afin de fournir du financement assurant aux personnes ayant des incapacités l'accès à de l'équipement spécialisé nécessaire pour occuper un emploi.

- *Services de support à l'emploi et à la formation (SSEF)*

Ce programme provincial offre, entre autres, des subventions pour les personnes ayant des incapacités voulant entrer sur le marché du travail, afin de couvrir les frais d'achat de logiciels ou d'équipements spécialisés dans le but d'être le plus autonome possible sur leur lieu de travail (Services de support à l'emploi et à la formation, 2011). Dans le cas d'André, une subvention offerte par SSEF a couvert les coûts encourus par la mise à jour de son *Zoomtext*. Il cite : « (...) j'avais déjà mon logiciel, donc ils (SSEF) ont payé la mise à jour de mon logiciel. Il coûtait jusqu'à 250\$. » (André, 2011)

- *Éducation postsecondaire, formation et travail*

Ce département gouvernemental propose divers programmes ayant pour but principal de promouvoir l'éducation postsecondaire et offrir des opportunités de formation au Nouveau-Brunswick (Éducation postsecondaire, formation et travail, 2011). Pour Lynn, l'un de ces programmes l'a aidée financièrement lorsqu'elle a fait un retour aux études afin d'obtenir un nouvel emploi, suite à un changement quant à ses capacités visuelles. À titre d'exemple, un programme au sein de ce département a pris en charge les coûts de ses déplacements : « I got transportation to the college and back. (...) So when I went to school that was all provided to me. » (Lynn, 2011)



## Discussion

Même si le droit d'occuper un emploi a été acquis pour les personnes ayant des incapacités, l'intégration et le maintien sur le marché du travail continue d'être un grand défi pour cette population. En effet, l'environnement de travail ne leur offre pas systématiquement de mesures d'adaptation concrètes. Ces personnes doivent elles-mêmes apporter les mesures d'adaptation nécessaires, au moment de leur embauche, afin de s'assurer de réaliser les tâches qui leur ont été attribuées. L'adaptation au lieu de travail préalablement à leur venue n'est pas planifiée. À titre d'exemples, diverses difficultés sur le plan de la réalisation des tâches à accomplir, dans le cadre de leur emploi, ont été soulevées par les personnes interrogées lors de cette étude. Comme en témoignait Karine lors de son entrevue, elle a dû faire des démarches afin d'obtenir un écran de vingt et un pouces et le logiciel *Zoomtext* pour accomplir, sans problèmes, les tâches nécessitant l'utilisation d'un ordinateur (Karine, 2011). Les lumières sur le lieu de son poste de travail ont également dû être changées en raison de son niveau de sensibilité lumineuse (Karine, 2011). Dans le cas de Mark, celui-ci a dû se procurer un logiciel de lecture d'écran, *JAWS*, afin de travailler à l'ordinateur (Mark, 2011). De plus, peu d'aide financière semble être accordée par les gouvernements fédéral et provincial aux employeurs pour procurer l'équipement nécessaire aux employés ayant des incapacités. Comme l'a expliqué André (2011) lors de son entrevue, il a eu recours au CCRT afin de couvrir les coûts de la mise à jour des logiciels nécessaires à la réalisation de ses tâches. Dans le cas de Karine (2011), l'employeur a défrayé les frais encourus pour l'achat d'un écran de vingt et un pouces, mais seulement après que le CCRT et l'INCA soient intervenus afin de lui rappeler ses responsabilités envers une employée ayant des incapacités visuelles. Ceci démontre encore une fois à quel point les employeurs ne semblent pas savoir comment assurer l'intégration des employés ayant des incapacités dans leurs lieux de travail. Alors que ces employés sont souvent confrontés à une variété de tâches qu'ils doivent accomplir eux-mêmes sans la collaboration de collègues,

ils doivent souvent initier les démarches nécessaires afin d'adapter leur poste de travail pour les compléter.

Une fois sur le marché de l'emploi, ces employés doivent également être en mesure d'identifier leurs besoins et savoir comment y répondre. L'employé qui utilise un ordinateur et qui ne peut pas voir l'écran en raison d'une trop petite écriture doit reconnaître qu'il a besoin d'un logiciel d'agrandissement d'écran. Les employés ayant des incapacités doivent déterminer quelles sont les mesures d'adaptation dont ils auront besoin dans le cadre de la réalisation de leurs tâches. Plus encore, il leur arrive de devoir être capables d'adapter eux-mêmes leurs postes de travail. À titre d'exemples, Mark (2011) a dû installer un logiciel de lecture d'écran sur son ordinateur au bureau; André (2011) et Julia (2011) ont dû s'équiper d'un logiciel d'agrandissement d'écran; et Jean (2011) a dû obtenir un scanner et une télévision afin de lire des documents. Quant à Karine (2011), elle a dû obtenir un écran de vingt et un pouces et modifier le système d'éclairage de son environnement de travail.

Les participants de cette étude ont été capables d'identifier individuellement leurs besoins, mais ils ont rapporté avoir eu besoin d'aide externe afin de trouver la technologie requise leur permettant d'être autonomes dans la réalisation de leurs tâches. Jean (2011), Julia et Lynn (2011) ont mentionné avoir été guidés par un employé de l'INCA afin d'obtenir les logiciels et pièces d'équipement nécessaires. André (2011) a eu recours aux services d'un agent du CCRT afin d'obtenir le financement pour réaliser les mises à jour de certains logiciels. Leurs expériences démontrent bien que ce sont souvent les employés ayant des incapacités visuelles qui, personnellement, doivent communiquer avec les organismes soutenant l'intégration et le maintien en emploi, afin d'obtenir des conseils et du financement pour adapter leurs milieux de travail. La responsabilité leur revient encore de contrôler la situation et, en quelque sorte, de s'assurer que tout est en place pour que tout fonctionne.

Les employés ayant des incapacités sont souvent appelés à compléter diverses tâches supplémentaires n'étant pas prévues au moment de leur embauche. L'exécution de ces tâches requiert de l'initiative et une forte volonté de travailler de leur part. De plus, d'après les témoignages recueillis au cours de cette étude, les employés ayant des incapacités visuelles doivent posséder toute une gamme d'habiletés et d'aptitudes acquises par l'entremise des expériences vécues tout au long de leur enfance et de leur adolescence. Celles-ci pourront par la suite être utilisées dans le but de s'intégrer et de se maintenir en emploi une fois embauchés. Selon les participants de cette étude, ces habiletés et aptitudes comprennent la confiance en soi (Karine, 2011), l'affirmation de soi (Julia, 2011), la connaissance approfondie de ses besoins et de ses limites (André, 2011) ainsi qu'un excellent sens de la planification et de l'organisation (Mark, 2011; Jean, 2011; André, 2011). André (2011) a aussi expliqué, lors de son entrevue, à quel point il est crucial d'être bien dans sa peau et à l'aise avec ses incapacités visuelles, et ce, afin d'être en mesure d'en discuter avec ses collègues de travail et de réduire les impacts sur la réalisation de ses tâches. Il a également partagé comment son sens de l'humour l'aidait à rendre certaines situations moins tendues avec ses clients et collègues de travail (André, 2011). Il revient encore une fois à l'individu ayant des incapacités à gérer ces situations avec son sens de l'humour.

### **Recommandations pour les travailleurs sociaux**

Au sein des organismes communautaires, le travailleur social intervient afin de renforcer les capacités de la communauté à contrôler ses propres ressources et à accroître son pouvoir d'agir sur des problèmes sociaux qui l'affectent (Deslauriers & Hurtubise, 2007). Ceci se fait en abordant les problèmes sociaux comme le résultat d'interactions systémiques, en favorisant le pouvoir d'agir des populations vulnérables et la valorisation de leurs capacités de proposer des transformations sociales par la mise en place de pratiques démocratiques (Ibidem). Dans le cadre du développement de l'employa-

bilité des personnes ayant des incapacités, le travailleur social peut comprendre, sensibiliser, mobiliser et soutenir les initiatives favorisant l'autonomie des personnes ayant des incapacités au moment d'entrer sur le marché du travail. Leurs actions peuvent ainsi accroître les occasions des personnes ayant des incapacités d'entrer en relation avec d'autres individus vivant des problèmes semblables (Ibidem). Ces liens sociaux encouragent les individus à se tisser un réseau social plus large, contribuant à l'élaboration de nouvelles formes de coopération et à faire profiter les ressources de chacun afin d'atteindre un but commun (Ibidem). Il est donc facile de penser que le travailleur social pourrait agir en tant que consultant, agent d'éducation et de sensibilisation ainsi que d'agent de coordination auprès des personnes ayant des incapacités qui veulent entrer sur le marché du travail.

À titre de consultant, le travailleur social fournirait l'information nécessaire aux employeurs ou entreprises afin d'adapter leur milieu de travail pour les employés ayant des incapacités. Il déterminerait, avec leur collaboration, ce qui est nécessaire comme mesures d'adaptation pour un employé ayant des incapacités. Il interviendrait également auprès du gouvernement lors de la rédaction de documents officiels ou de politiques d'accessibilité, et ce, afin de s'assurer que ceux-ci répondent bien à la réalité des personnes ayant des incapacités.

L'agent d'éducation et de sensibilisation pourrait éduquer et sensibiliser le public, les employeurs potentiels et les organismes œuvrant auprès des personnes ayant des incapacités sur la réalité actuelle en ce qui a trait à l'employabilité des personnes ayant des incapacités dans la province du Nouveau-Brunswick. À travers une campagne provinciale de sensibilisation sur le sujet, des ateliers éducatifs et des sessions d'information sur la situation de ces personnes au moment d'entrer sur le marché du travail pourraient être données en milieu rural et urbain. Des témoignages d'employés ayant des incapacités pourraient être partagés lors de ces activités. L'agent d'éducation et de sensibilisation pourrait ainsi promouvoir l'embauche de personnes ayant des incapacités et



encouragerait le dialogue avec les employeurs néobrunswickois.

Dans le but d'éviter une possible inadéquation entre les profils de carrières et les compétences des personnes ayant des incapacités au moment d'entrer sur le marché de l'emploi, la mise en place d'agents de coordination serait de mise. Celui-ci pourrait intervenir directement auprès des personnes ayant des incapacités souhaitant entrer sur le marché du travail ou intervenir au sein d'un organisme oeuvrant auprès de cette population. Cet agent pourrait suivre un individu tout au long du processus d'acquisition des qualifications nécessaires pour un emploi ainsi que s'assurer que les mesures d'adaptation requises lui sont disponibles dans son milieu de travail. Il pourrait également l'assister au moment de sa recherche d'emploi et lors de sa préparation pour une entrevue. L'agent pourrait aussi veiller à ce que les aptitudes et les intérêts d'un individu soient adéquatement évalués, et ce, afin d'éviter que l'employé vivent des situations d'insatisfaction et souhaite un retour aux études. Une fois embauché, l'agent de coordination pourrait veiller à ce que l'employé puisse acquérir les compétences nécessaires au déroulement de sa carrière et éviter un simple placement occupationnel sans possibilités de promotion.

## Références

- CONSEIL DES CANADIENS AVEC DÉFICIENCE (2010). *Réaction à la décision-clé de l'Office des transports du Canada : Les Canadiens handicapés se réjouissent : un obstacle est tombé dans les transports*. Repéré à <http://www.ccddonline.ca/fr/transportation/air/cta-decision-reaction>
- CONSEIL CANADIEN DE LA RÉADAPTATION ET DU TRAVAIL (2009). *Page d'accueil*. Repéré à <http://www.ccrw.org/main.php?Lang=fr&id=2>
- CONSEIL DU PREMIER MINISTRE SUR LA CONDITION DES PERSONNES HANDICAPÉES. (2010). *Page d'accueil*. Repéré à <http://www.gnb.ca/0048/index-f.asp>
- EBERSOLD, S. (2002). Le champ du handicap, ses enjeux et ses mutations : Du désavantage à la participation sociale. *Análise Psicológica*, 3 (XX), 281-290.
- GALARNEAU, D., & RADULESCU, M. (2009). *L'emploi chez les personnes ayant une incapacité*, Statistique Canada, Perspective 2009, no. 75-0001X catalogue, 5-16.
- GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK (2010). *Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées*, Renseignements pour les médias Communiqué. Repéré à <http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/nouvelles/communiqué.2010.05.0829.html>
- INSTITUT CANADIEN POUR LES AVEUGLES (2012). *Page d'accueil*. Repéré à <http://www.inca.ca>
- MAYER, R., OUELLET, F., SAINT-JACQUES, M.-C., & TURCOTTE, D. (2000). *Chapitre 5 - L'entrevue de recherche*. Dans *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal, Québec : Gaëtan Morin Éditeur. 410 pages.
- MAYER, R., OUELLET, F., SAINT-JACQUES, M.-C., & TURCOTTE, D. (2000). *Chapitre 7- Quelques éléments d'analyse qualitative*. Dans *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal, Québec : Gaëtan Morin Éditeur. 410 pages.
- PRINCE, M. (2009). *Absent Citizens: Disability Politics and Policy in Canada*. Toronto : University of Toronto Press. 282 pages.
- STIENSTRA, D. (2012). *About Canada : Disability Rights*. Fernwood, c2012. 160 pages.
- TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS SOCIAUX DU NOUVEAU-BRUNSWICK. (2007). *Code de déontologie 2007*. Repéré à [http://www.nbaswatsnb.ca/PDF/Code\\_deontologie\\_version\\_complete.pdf](http://www.nbaswatsnb.ca/PDF/Code_deontologie_version_complete.pdf)
- ZAMES, D., & ZAMES, F. (2011). *The Disability Rights Movement: From Charity to Confrontation*. Philadelphia, PA : Temple University Press, c2011. 323 pages.