{Avis au lecteur sur l’accessibilité : Ce document est conforme au standard du Gouvernement du Québec (SGQRI 008-02) sur l’accessibilité d’un document téléchargeable, afin d’être accessible à toute personne handicapée ou non. Toutes les notices entre accolades sont des textes de remplacement pour des images, des abréviations, ou pour décrire toute autre information transmise par une perception sensorielle qui communique une information, indique une action, sollicite une réponse ou distingue un élément visuel.

Cette version de rechange équivalente et accessible a été produite par l’Office des personnes handicapées du Québec :

309, rue Brock  
Drummondville (Québec)  J2B 1C5  
Téléphone : 1 800 567-1465  
Téléscripteur : 1 800 567-1477  
Télécopieur : 1 819 475-8753

Courriel : [info@ophq.gouv.qc.ca](mailto:info@ophq.gouv.qc.ca)

Note : Assurez-vous de modifier les paramètres de lecture de Jaws en activant la détection des langues, la plupart des ponctuations et les notes de bas de pages.

Lorsque vous entendez le mot "accent circonflexe", cela signifie que ce qui suit est en exposant.}

{page 1}

# Mélissa Guitard, professionnelle ayant une incapacité auditive

Je m’appelle Mélissa Guitard. Je travaille à l’Office des personnes handicapées du Québec, à l’évaluation, à la recherche et aux communications organisationnelles, depuis avril 2012.

J’ai une déficience auditive qui progresse depuis l’âge de 14 ans. C’est-à-dire qu’au départ, c’était une baisse auditive légère qui, tranquillement, est devenue une baisse auditive profonde. Cette déficience est probablement due à une lésion des cils de la cochlée; la cochlée étant située dans l’oreille interne. Probablement que c’est due à la prise d’antibiotiques alors que j’ai fait des otites répétées durant mon enfance et mon adolescence.

Ma déficience auditive entraîne bien évidemment une incapacité de type sensorielle qui limite de façon significative ma capacité à entendre. C’est également une déficience qui est persistante, c’est-à-dire que, il n’y a pas d’amélioration possible ou envisageable de mon audition à long terme.

Ma déficience auditive m’a amenée et m’amène encore à rencontrer des obstacles dans ma vie de tous les jours, par exemple en milieu scolaire lorsque j’étais à la petite école. Évidemment, mon audition était quand même meilleure qu’aujourd’hui, la baisse était assez minime, mais je n’entendais quand même pas très bien le professeur à l’avant de la classe. Donc, ce que j’avais fait à l’époque c’est que, ma

{page 2}

mère, en fait, m’avait demandé, avait demandé à mon professeur à ce que je sois assise à l’avant de la classe.

Évidemment, le temps a avancé et puis, rendue à l’université, j’entendais encore moins le professeur, encore moins les interventions des élèves, les questions qui se posaient, les blagues, etc. Donc, en fait, pour pallier, j’ai eu une preneuse de notes, qui m’a fait, bien évidemment, elle a pris des notes, mais elle m’a aussi fait répéter les bouts, les questions essentielles à comprendre.

Je rencontre également des obstacles, par exemple lorsque les réunions comportent plusieurs personnes. À ce moment-là, j’utilise un système qu’on appelle MF, c’est un système qui est équipé d’un émetteur et un récepteur. Donc, la personne qui parle, l’interlocuteur principal, va avoir sur elle un micro et puis moi, à ce moment-là, je vais avoir le récepteur qui est directement dans mes appareils auditifs, et puis ça me permet d’entendre la conversation même si je suis très éloignée de la personne.

Évidemment, les gens doivent quand même, si…, être au courant, parce que, bon, si je place le micro au centre de la table, à ce moment-là, c’est multidirectionnel, donc je peux entendre tous les intervenants et puis… voilà, mais si, si à ce moment-là je n’entends pas, je consulte souvent aussi les procès-verbaux, que je lis très attentivement, mais des fois ça peut prendre des semaines pour, quand même plusieurs jours avant d’avoir le procès-verbal, donc à ce moment-là, je consulte mes collègues si j’ai raté une information.

{page 3}

Enfin, je rencontre souvent des obstacles dans ma participation dans la communauté, en général. Par exemple, lorsque je téléphone à un organisme gouvernemental, et qu’on m’offre un choix pour « accéder au meilleur service », mais que les choix, ça fait, bon : 1 – appuyer sur…, 2 – appuyer sur…, 3 – appuyer… moi je n’entends pas les choix. Donc, à ce moment-là, ça m’arrive de faire un peu n’importe quoi, mais le problème est que j’arrive à une information qui ne répond pas nécessairement à mon problème initial.

Des fois, on m’offre des choix et puis ce que je fais c’est que je fais directement zéro pour parler à une personne, mais cette fonction-là est de moins en moins disponible comme on le sait, donc, finalement c’est ça, ça demeure un obstacle au téléphone. Ce qui arrive, c’est que je dois attendre pour qu’une personne puisse téléphoner à ma place et souvent, ça me fait perdre beaucoup de temps.

Je rencontre également plusieurs obstacles sur le plan des transports. Par exemple, en autobus lorsque c’est seulement un signal sonore qui annonce les arrêts, ou qu’on parle du train, du métro, des aéroports, où on entend souvent par… la voix, par exemple, pour annoncer les départs, les arrivées, etc., ou à l’hôpital, quand c’est l’infirmière qui appelle mon nom, par…, de son poste avec un micro. À ce moment-là, vous pouvez être sûr que je rate mon métro, mon autobus, mon bus, puis mon rendez-vous chez le médecin.

En fait, je cherche constamment les signaux écrits, où je peux me référer, ou les comptoirs d’information.

{page 4}

Je rencontre d’autres obstacles dans ma participation dans les loisirs. Par exemple, au cinéma, les films ne sont pas sous-titrés au Québec. En France, les films sont sous-titrés au cinéma! Donc, ça, je trouve ça super génial. Au Québec, ce n’est pas encore le cas. Donc, cinéma, on oublie. Au théâtre, c’est un obstacle lorsque je ne suis pas assise à l’avant, parce que je ne peux pas voir les lèvres des acteurs. En général, si je vais au théâtre, j’essaie de m’asseoir dans les premières rangées.

Aussi, à la radio. La radio, ça c’est, en fait, c’est un obstacle qui pour moi, va demeurer insurmontable, si on peut dire, entre guillemets, puisque la radio, il n’y a pas de moyen d’adaptation pour y pallier.

Les plans d’action, c’est une étape très importante. C’est là le moment, finalement, de dire oui, on décide de mettre en place des actions pour que les personnes handicapées comme tous les autres citoyens de la société québécoise puissent mieux s’intégrer. Le plan d’action, par définition, ce n’est pas juste une résolution du Nouvel An. Non. C’est vraiment d’identifier des obstacles, de se munir de moyens financiers, des ressources humaines, des ressources matérielles, de dire : « O.K., voici ce que j’ai comme obstacles, voici ce que j’ai comme ressources, et puis voici l’échéancier que je propose pour rencontrer les mesures que je souhaite prendre dans le temps. »

Donc, effectivement, les plans d’action, c’est vraiment le moyen pour cheminer vers une société qui soit plus solidaire envers les personnes handicapées.

{page 5}

Je tiens également à dire que, dans le fond, tout le monde gagne à mettre en place des mesures d’accommodement raisonnable, d’aménagement physique des lieux, etc., parce que, en fait, il n’y a personne qui est à l’abri, un jour ou l’autre, de développer une incapacité. Par exemple, demain matin, vous avez un accident, un accident de voiture, vous vous cassez la jambe… Vous ne pouvez pas monter les escaliers comme avant. Les ascenseurs deviennent vraiment importants! Les rampes d’accès deviennent importantes pour vous! C’est sûr que c’est une incapacité qui est temporaire, mais, en fait, temporaire comme permanente, il n’y a personne qui est à l’abri, un jour ou l’autre, de développer une déficience ou une incapacité, de rencontrer des incapacités, finalement, dans le temps.

Si j’avais à conseiller les personnes qui ont à produire un plan d’action, voici ce que je leur conseillerais. Je leur dirais : « Trouvez une personne dans votre organisation qui a une incapacité, quelconque. Peu importe. Une ou deux personnes. Vous identifiez ces personnes. Vous leur demandez : "Qu’est-ce que vous pensez que l’organisation pourrait faire pour mieux répondre à la clientèle, par exemple qui a une incapacité?" En général, de mon point de vue, je vous le dis, les personnes qui ont une incapacité, comme moi, comme plusieurs autres personnes, ont généralement une sensibilité à ça. Donc, ils sont capables de vous répondre puis de vous identifier rapidement les obstacles à l’intérieur de votre organisation puis de vous dire… ça serait quoi les mesures pour pouvoir les contrer. »

{page 6}

Moi, par exemple, à l’Office des personnes handicapées du Québec, lorsque je suis arrivée, on a fait une adaptation de mon poste de travail. Vous savez, je vous ai dit, mon principal problème était le téléphone. Donc, on m’a munie d’un système Bluetooth pour que je puisse entendre normalement au téléphone.

Vous verrez que parfois des moyens très peu coûteux, faciles à mettre en place, existent. Par exemple, je dis ça comme ça, une évaluation du bien-être de vos employés handicapés, ou une journée de sensibilisation à tout le personnel, à l’intérieur de votre organisation, à la condition des personnes handicapées, à l’importance de s’adapter à ces personnes-là lorsqu’elles viennent à vous. Ce sont des situations où on peut facilement mettre en œuvre des mesures, et puis qui ne coûtent rien.

Si jamais vous avez besoin d’exemples concrets, moi je vous invite à consulter le site Internet de l’Office des personnes handicapées ou de téléphoner directement au personnel ou encore d’aller directement sur le site où il y a l’onglet « Services accessibles ». Vous allez trouver toute l’information pour passer du plan à l’action.