

**UNIVERSITÉ DU QUÉBEC
INSTITUT NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
CENTRE – URBANISATION CULTURE SOCIÉTÉ**

**LES DIFFÉRENTES PERCEPTIONS D'ACCESSIBILITÉ AUX
SERVICES POUR LES SOURDS À MONTRÉAL**

**L'accessibilité spatiale, les coûts, l'organisation des ressources,
la disponibilité et l'acceptabilité**

Par

Cynthia BENOIT

Bachelière ès sciences, B.Sc.

Mémoire présenté pour obtenir le grade de

Maitre ès sciences, M.Sc.

Maitrise en études urbaines

Programme offert conjointement par l'INRS et l'UQAM

Avril 2015

Ce mémoire intitulé

**LES DIFFÉRENTES PERCEPTIONS D'ACCESSIBILITÉ AUX
SERVICES POUR LES SOURDS À MONTRÉAL**

**L'accessibilité spatiale, les coûts, l'organisation des ressources,
la disponibilité et l'acceptabilité**

et présenté par

Cynthia BENOIT

a été évalué par un jury composé de

M. Philippe APPARICIO, directeur de recherche, Centre Urbanisation Culture et Société
de l'INRS

Mme. Anne-Marie SÉGUIN, codirectrice de recherche, Centre Urbanisation Culture et
Société de l'INRS

Mme. Damaris ROSE, examinatrice interne, Centre Urbanisation Culture et Société de
l'INRS

M. Patrick BOUDREAULT, examinateur externe, Gallaudet University

Ce mémoire est dédié à la communauté sourde québécoise.

RÉSUMÉ

Une précédente étude québécoise portant sur le vécu des Sourds lorsqu'ils font appel aux services de santé a démontré que ce qui devait être une source d'aide en devient une d'anxiété (Parisé, 1999). L'objectif principal de ce mémoire est d'analyser les niveaux et les problèmes d'accessibilité aux services pour les Sourds sur l'île de Montréal, et ce, en tenant compte des cinq dimensions de l'accessibilité développées par Pechansky et Thomas (1981) que sont l'accessibilité spatiale des services, leur disponibilité, leur organisation, leur coût et leur acceptabilité.

Ce mémoire explore trois questions de recherche : quel est le niveau d'accessibilité spatiale des Sourds aux services tel que mesuré de façon objective par les systèmes d'information géographique (SIG) et y a-t-il des territoires non desservis et, si oui, où les retrouve-t-on? Quel est le niveau d'accessibilité des Sourds, selon les cinq dimensions d'accessibilité aux ressources ou services urbains en question sur l'île de Montréal? Quelles sont les dimensions de l'accessibilité les plus valorisées par les Sourds?

Afin de répondre à ces questions, nous avons privilégié une approche mixte, qui déploie les SIG et l'analyse spatiale, ainsi que les entretiens semi-dirigés auprès de 15 Sourds, cinq leaders Sourds et cinq interprètes, pour un total de 25 participants. Les résultats quantitatifs ont démontré l'existence de déserts de services à l'ouest et à l'est de l'île de Montréal, ainsi qu'une abondance de services pour les Sourds au centre. Le volet qualitatif a permis de documenter les principaux obstacles rencontrés par les Sourds, ainsi que d'identifier les dimensions de l'accessibilité qu'ils valorisent le plus, qui sont l'acceptabilité et la disponibilité. De plus, le plein accès aux services passe principalement par les compétences en langue des signes ainsi que par l'attitude appropriée des pourvoyeurs de services.

Mots-clés : Analyse spatiale, accessibilité aux services, Sourds, langue des signes, milieu urbain

ABSTRACT

The findings from a previous study examining Deaf people's experiences with health care providers, conducted in Quebec, show how a source of support becomes a source of anxiety (Parisé 1999). This study aims to analyze various layers and issues related to Deaf services access on the island of Montreal. The analysis is based on Pechansky and Thomas' five accessibility dimensions, including spatial accessibility, availability, accommodation, affordability and acceptability (1981).

Three main research questions investigated in this study are: how accessible are Deaf services, according to objective measures based on geographical information systems (GIS) and are there service deserts and, if so, where are they? According to the five dimensions, how accessible are Island of Montreal urban Deaf services and resources? Which dimensions are most valued by Deaf people?

To investigate these research questions, a combined approach, including GIS and spatial analysis, was utilized, as well as semi-structured interviews with 15 Deaf people, five Deaf leaders, and five interpreters, for a total of 25. Quantitative results reveal service deserts in the east and west areas of the island of Montreal, and an abundance of Deaf services in the center. Qualitative findings allowed us to document common barriers as encountered by Deaf people as well as determine their priorities in terms of accessibility, which turn out to be acceptability and availability. Also, in order to obtain full access to Deaf services, one must be fluent in sign language and service providers need to have the appropriate attitude.

Keywords: Spatial analysis, service accessibility, Deaf, sign language, urban settings

REMERCIEMENTS

Je voue une reconnaissance incontournable à mes directeurs de recherche, le professeur Philippe Apparicio et la professeure Anne-Marie Séguin, qui m'ont permis de réaliser cet ambitieux projet, malgré la distance entre Montréal et Minneapolis... Et Winnipeg! Merci pour votre soutien indéfectible, la finesse de vos commentaires et de votre analyse, votre très grande patience et votre ouverture d'esprit. Ce fut un honneur d'avoir été supervisée et guidée par deux mentors de votre trempe.

Mes remerciements et ma gratitude vont également aux Sourds, interprètes et leaders de la communauté sourde qui ont accepté de contribuer à la présente étude par la richesse de leurs témoignages, ainsi qu'à M. Alain Turpin, du Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET), pour avoir partagé les codes postaux qui m'ont servi à cartographier la population sourde montréalaise.

Toute ma reconnaissance à ceux qui, de près ou de loin, m'ont supporté inconditionnellement tout au long de mes études, dont mes parents, Lucie Anderson et Bernard Benoit. Pour nos conversations, parfois courtes, parfois longues, pour la richesse des échanges, pour votre appui précieux et vos encouragements soutenus dans les moments plus difficiles de cette rédaction, un grand merci à Caroline Anderson, Tiphaine Girault Bath, Paula Bath, Marc-André Bernier, Annik Boissonneault, Alice Dulude, Fanny Limousin Friess, Chantal Giroux, Aaron Gutzke, Véro Leduc, Véronique Leduc, Eric Nooker, Julie Pleski, Liz Scully, Suzanne Villeneuve, Pamela Elizabeth Witcher, et tant d'autres avec qui j'ai eu le privilège de partager mon expérience.

Je dois un merci tout particulier à Daz Saunders qui, en l'espace d'une heure, a complètement changé ma trajectoire de vie en me présentant au magnifique Dr Alex Iantaffi de l'Université du Minnesota. Merci Alex pour m'avoir permis de percevoir le monde de la recherche sous un autre angle. Merci également de m'avoir donné le courage d'écouter et de respecter mes propres convictions. Je salue aussi toute l'équipe des *HIV Intervention and Prevention Studies* de l'Université du Minnesota, dont le professeur Simon Rosser, Gunna Kilian, et l'ensemble de mes collègues pour leur dynamisme, leur passion de la recherche, leur respect des différences de chacun et leurs judicieux conseils en matière de gestion de projets et de rédaction.

Une gratitude profonde à Dominique Machabée et Anne-Marie Parisot, du groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme Sourd de l'UQAM, et à Thierry Labonté qui, par la pertinence et la qualité de leurs conseils, corrections et suggestions, m'ont permis de rehausser et d'achever ce

mémoire. Un merci tout particulier à Geneviève Lepage qui est arrivée à la toute fin de la rédaction du mémoire et qui a été une grande source de motivation pour mener ce projet à terme.

Un merci spécial à Marie-Ève Dugas et au personnel de l'INRS, qui m'ont permis d'entreprendre un tel projet dans un environnement des plus « *deaf-friendly* ».

Je dois également toute ma gratitude à la communauté sourde québécoise sans laquelle ce mémoire n'aurait pas sa raison d'être.

Finalement, je remercie l'INRS Urbanisation Culture société pour l'octroi de la bourse de spécialisation en études urbaines qui m'a permis de financer mes études et de mener ce mémoire à terme.

TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux	xii
Liste des figures	xiii
Liste des abréviations et des sigles	xiv
Introduction.....	1
Chapitre 1 : Éléments de problématique.....	5
1.1 L'étude de l'accessibilité en études urbaines	5
1.2 La conceptualisation de la notion d'accessibilité aux services	6
1.3 Les mesures d'accessibilité spatiale	8
1.4 L'accessibilité aux services vue par les Sourds	9
1.5 Adaptation et application des cinq dimensions d'accessibilité	13
1.6 Les objectifs, les questions de recherche et les hypothèses.....	14
1.6.1 <i>Les objectifs de l'étude</i>	<i>14</i>
1.6.2 <i>Les questions et les hypothèses de recherche.....</i>	<i>15</i>
Chapitre 2 : Stratégie méthodologique	19
2.1 Les limites territoriales de l'étude : l'île de Montréal	19
2.2 Approche combinée.....	21
2.3 Approche quantitative : l'analyse spatiale et les SIG pour mesurer l'accessibilité spatiale aux services.....	22
2.3.1 <i>L'analyse spatiale et les SIG.....</i>	<i>22</i>
2.3.2 <i>L'opérationnalisation de l'approche quantitative</i>	<i>23</i>
2.3.3 <i>Décrire la répartition des services sur l'île de Montréal : les méthodes de répartition ponctuelle.....</i>	<i>27</i>
2.3.4 <i>Évaluer l'accessibilité spatiale potentielle</i>	<i>30</i>
2.3.5 <i>Développement d'un indicateur synthétique de l'accessibilité spatiale potentielle sur l'île de Montréal.....</i>	<i>32</i>
2.4 Approche qualitative : les entretiens semi-dirigés	33
2.4.1 <i>Les Sourds.....</i>	<i>34</i>
2.4.2 <i>Les informateurs clés.....</i>	<i>37</i>
2.4.3 <i>L'exploration des cinq dimensions de l'accessibilité</i>	<i>40</i>
2.4.4 <i>Profil des participants.....</i>	<i>42</i>

2.4.5 Les étapes et le déroulement des entrevues	44
2.4.6 La transcription et l'analyse de données.....	44
Chapitre 3 : Un état de situation de l'accessibilité spatiale aux services	47
3.1 La distribution géographique des points de services et des lieux de résidence des Sourds	47
3.2 Distribution spatiale des services et des Sourds sur l'île de Montréal.....	48
3.3 Les niveaux d'accessibilité spatiale des services à l'étude	53
3.3.1 L'accessibilité potentielle aux services à partir des centroïdes des secteurs de recensement	53
3.3.2 L'accessibilité potentielle aux services à partir des lieux de résidence des Sourds ...	57
3.4 La classification ascendante hiérarchique	60
3.5 Les « déserts de services » : Une réalité?	63
3.5.1 Des déserts bien réels et nombreux	63
3.5.2 Réponse à la première question de recherche	63
3.5.3 Les limites de la portion quantitative	64
Chapitre 4 : Une analyse des barrières et des pratiques d'utilisation des services en fonction des cinq dimensions.....	65
4.1 L'accessibilité spatiale : plus qu'une question de proximité	66
4.1.1 L'axe Saint-Denis : une zone qui « appartient » aux Sourds francophones	66
4.1.2 Le seuil critique du nombre d'usagers Sourds potentiels et l'implantation d'autres points de service	67
4.1.3 Le choix du lieu de résidence : une question de priorités.....	67
4.1.4 L'accessibilité linguistique versus la proximité spatiale	69
4.2 Les coûts de l'interprétation au cœur des préoccupations	71
4.2.1 L'instabilité des sources de fonds et l'offre de services	71
4.2.2 Le coût du manque de compétences de certains interprètes et de la méfiance des Sourds envers ceux-ci	72
4.2.3 L'effet indirect de l'audisme	73
4.2.4 Le service d'interprétation en langue des signes : à qui revient la facture?	73
4.2.5 Le coût du manque de disponibilité	74
4.2.6 Stratégies pour réduire les coûts d'accès aux services	75
4.3 L'organisation des ressources	76
4.3.1 La structure et la complexité bureaucratiques	76
4.3.2 Le roulement de personnel et la difficulté de joindre le personnel dispensant le service désiré	77

4.3.3 Les modalités de réservation d'interprètes comme source d'angoisse et d'incertitude	78
4.3.4 Le virage technologique qui tarde parfois à se concrétiser.....	78
4.3.5 Un décalage entre l'information disponible en ligne et les services offerts.....	80
4.3.6 Les heures d'ouverture : des points de vue mitigés.....	80
4.3.7 Les différents degrés de fiabilité comme source de stress et d'angoisse.....	81
4.4 Une disponibilité variable des différents types de services et ressources.....	82
4.4.1 L'abondance des organismes sociocommunautaires et le tissu communautaire	82
4.4.2 L'offre versus la demande : la saturation et les lacunes des services	83
4.4.3 La disponibilité versus l'utilisation	83
4.4.4 Les professionnels Sourds recherchés, mais pas à tout prix.....	84
4.4.5 Le service de relais vidéo, un guichet unique et une maison des hommes Sourds parmi les services les plus revendiqués	86
4.4.6 La disponibilité des interprètes	88
4.5 L'acceptabilité : l'idéologie de la normalisation agissant comme barrière aux services	90
4.5.1 Les caractéristiques de l'employé idéal	90
4.5.2 L'omniprésence de l'audisme au sein des services.....	91
4.5.3 L'attitude des employés	93
4.5.4 La maîtrise de la langue des signes : la pierre angulaire de l'acceptabilité	94
4.5.5 Les différences culturelles à l'origine des conflits entre entendants et Sourds.....	95
4.5.6 Les relations de pouvoir entre les clients et les employés entendants	96
4.5.7 Une forte résistance vis-à-vis les services inspirés de l'idéologie de la normalisation	98
4.6 Quelles sont les dimensions de l'accessibilité les plus valorisées par les Sourds?	99
4.6.1 L'acceptabilité	100
4.6.2 La disponibilité	101
4.7 Les limites de l'analyse qualitative	101
Conclusion générale	104
Annexe 1 : Inventaire des services retenus en 2012.....	111
Annexe 2 : Avis de recherche des participants.....	113
Annexe 3 : Guides d'entretien auprès des participants	117
Annexe 4 : Formulaire sociodémographique des participants Sourds	129
Annexe 5 : Documents d'information et formulaires de consentement	131
Bibliographie.....	145

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Résumé des critères de recrutement des Sourds	36
Tableau 2 : Résumé des critères de recrutement des interprètes (informateurs clés)	38
Tableau 3 : Résumé des critères de recrutement des <i>leaders</i> (informateurs clés).....	40
Tableau 4 : Profil sociodémographique des participants Sourds (n=15)	43
Tableau 5 : Paramètres de tendance centrale et de dispersion.....	49
Tableau 6 : Indice de ségrégation des services, ressources et lieux de résidence des Sourds sur l'île de Montréal en 2012	51
Tableau 7 : Méthode de l'indice du plus proche voisin des services destinés aux Sourds sur l'île de Montréal en 2012	52
Tableau 8 : Statistiques descriptives des trois mesures d'accessibilité au niveau des secteurs de recensement.....	54
Tableau 9 : Matrice de corrélation de Pearson entre les mesures d'accessibilité calculées au niveau des secteurs de recensement.....	56
Tableau 10 : Statistiques descriptives des trois mesures d'accessibilité calculées à partir des lieux de résidence des Sourds	58
Tableau 11 : Matrice de corrélation de Pearson entre les mesures d'accessibilité calculées à partir des lieux de résidence des Sourds	60
Tableau 12 : Distances moyennes de chacun des groupes pour chaque variable d'accessibilité.....	61

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : La dispersion de différents semis de points et ellipse de distance standard	28
Figure 2 : La distribution spatiale des points de services (N=49) et des lieux de résidence des Sourds (N=585)	48
Figure 3 : Les paramètres de tendance centrale et de dispersion des services en 2012	50
Figure 4 : La répartition spatiale des services offerts en langue des signes à Montréal en 2012 selon l'indice du plus proche voisin et les valeurs des distances standards.....	53
Figure 5 : Les mesures d'accessibilité des services dans les secteurs de recensement de l'île de Montréal en 2012	55
Figure 6 : Les mesures d'accessibilité des services à partir des lieux de résidence des Sourds sur l'île de Montréal en 2012	59
Figure 7 : L'accessibilité aux services offerts en langue des signes à Montréal en 2012.....	62

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

AD	Aire de diffusion
AEC	Attestation d'études collégiales
ATS	Appareil de télécommunication pour les Sourds
ASL	<i>American Sign Language</i>
CAH	Classification ascendante hiérarchique
DEC	Diplôme d'études collégiales
DEP	Diplôme d'études professionnelles
DES	Diplôme d'études secondaire
ID	Îlot de diffusion
LASER	Laboratoire d'analyse spatiale et régionale
LSQ	Langue des signes québécoise
RMR	Région métropolitaine de recensement
SIG	Systèmes d'information géographique
SIVET	Service d'interprétation visuelle et tactile
SR	Secteur de recensement
SRB	Service de relais Bell
SRV	Service de relais vidéo
TTY	Teletypewriter (Voir ATS pour la traduction française)
UQAM	Université du Québec à Montréal

INTRODUCTION

« Sign language is a human right... It is just not an option. »

Roz Rosen

Plusieurs travaux de recherche rapportent que les Sourds¹ en tant que minorité culturolinguistique font quotidiennement face aux préjugés, à l'oppression, et à la stigmatisation (Bauman 2004; Brueggemann 1999; Gertz 2008; Dunn 2008; Ladd 2003; Lane 1993b; Leigh 2009; Mathews 2011; Padden et Humphries 2005). Nombreux sont les chercheurs qui s'entendent sur le fait que l'audisme, ou l'oppression dite « entendante », est très répandu dans la société et a des incidences considérables sur la vie quotidienne des Sourds, notamment en ce qui a trait à l'utilisation de la langue des signes, que ce soit en milieu scolaire, familial ou professionnel (par exemple Bauman 2004; Lane 1993b; Leigh 2009; Padden et Humphries 2005). Succinctement, l'audisme consiste en l'idée selon laquelle la capacité d'une personne d'entendre ou de se comporter comme une personne entendante lui confère un statut supérieur (Bauman 2004; Harold 2013; Lane 1993b). Ceci relèverait de l'idéologie « oraliste », ou de la normalisation, omniprésente dans la société dite « entendante » (Lane 1993b; Padden et Humphries 2005; Poirier 2005). Une telle idéologie a depuis longtemps imprégné la société et s'explique par l'autorité sociale depuis longtemps exercée par les professionnels entendants tels que les médecins et le corps professoral (Lane 1993b; Mathews 2011; Parisé 1999; Poirier 2005). Cette approche audiocentriste axée sur la « réparation » de l'audition promeut l'idée que les Sourds gagneraient davantage à opter pour une communication orale, et minimise l'accès et l'usage de la langue des signes (Lane 1993b). En raison de ces propensions phonocentriques renforcées par l'environnement urbain principalement conçu en fonction du son, bon nombre de Sourds se sentent comme des intrus lorsqu'ils accèdent aux espaces publics et aux services (Harold 2013; Souza et Faller 2011). Cette construction sociale audiste et ces préjugés nourrissent la persistance de la société à sous-estimer l'importance de l'accès à la langue des signes pour les Sourds alors que pour ces derniers, l'accessibilité aux services en langue des signes est un sujet des plus préoccupants.

¹ « Sourd » avec un S majuscule, est un terme désignant les individus sourds qui s'identifient à la communauté sourde et possèdent un sentiment d'appartenance envers elle. Ces individus communiquent principalement par la langue des signes et font partie de la culture sourde, laquelle est composée de valeurs, de savoirs, d'une littérature et d'un héritage qui lui sont propres et qui sont transmis à travers des générations (Padden et Humphries 1988). Ce terme a été retenu dans le cadre de ce mémoire afin de distinguer les individus de cette catégorie des autres vivant avec une déficience auditive et qui ne s'identifient pas à la communauté sourde, ni n'emploient la langue des signes dans leur vie quotidienne.

Effectivement, de récents exemples canadiens et québécois illustrent les préoccupations des membres de la communauté sourde en ce qui concerne l'accès à l'éducation bilingue de la LSQ (langue des signes québécoise) et du français et aux interprètes qualifiés. Nous pouvons penser aux mouvements tels que le *Deaf Ontario Now*, en 1988, qui visait à permettre aux écoles pour les Sourds d'implanter une approche bilingue biculturelle en ASL (*American Sign Language*) et en anglais (Gibson, Small et Mason 1997). Puis, il y a le cas Eldridge contre la province de la Colombie-Britannique en 1997 et le cas Howard contre l'Université de la Colombie-Britannique en 1993 (Commission ontarienne des droits de la personne 2014; Cour Suprême du Canada 1997). Le premier cas concerne l'accessibilité gratuite aux services d'interprétation en milieu hospitalier. Eldridge a poursuivi le gouvernement de la Colombie-Britannique après s'être vu refuser l'accès à un tel service. L'obligation de tous les services de santé de fournir un interprète a donc découlé de cette démarche juridique. Quant au cas Howard, il concerne l'accès aux services d'interprétation au postsecondaire. À la suite de cette poursuite judiciaire, la Cour Suprême du Canada a ordonné à toutes les provinces canadiennes de veiller à ce que ce service soit offert dans tous les milieux scolaires.

Le Canada a ratifié en 2010 la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées qui exige des États participants de :

« Reconnaître et promouvoir l'usage de la langue des signes, [...] faciliter l'apprentissage de la langue des signes ainsi que promouvoir l'identité linguistique de la communauté sourde, [...et] que les personnes vivant avec un handicap doivent avoir accès, sur une base égale aux autres, à une reconnaissance et à l'appui de leur identité culturelle et linguistique spécifique, incluant la langue des signes et la culture sourde. » (Committee on the rights of persons with disabilities 2012, traduction libre de l'anglais)

Malgré la ratification de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, des lacunes subsistent quant à la mise en œuvre des engagements du Canada, notamment concernant l'accessibilité aux services pour les Sourds. Dans cette perspective, il est nécessaire d'analyser les niveaux d'accessibilité aux services en question.

Étant donné l'absence de consensus en ce qui concerne la définition du terme *accessibilité* dans la grande majorité des études portant sur le sujet, les approches méthodologiques mixtes combinant différentes dimensions sont devenues une nécessité afin de mesurer l'accessibilité aux services (Lévesque, Harris et Russell 2013). Cependant, les études portant sur l'accessibilité aux services tels que perçus par les Sourds se sont surtout intéressées aux

notions d'acceptabilité et d'organisation des ressources, plutôt qu'aux différentes dimensions de l'accessibilité.

Le mémoire vise à analyser, à l'aide d'une méthodologie mixte, les niveaux d'accessibilité aux services pour les Sourds sur l'île de Montréal en fonction des cinq dimensions de Pechansky et Thomas (1981), soit l'accessibilité géographique, la disponibilité des services, l'organisation et le coût de ceux-ci, et leur acceptabilité. Il consiste d'abord à évaluer quantitativement l'accessibilité spatiale de la clientèle aux services pour les Sourds et à localiser les territoires non desservis. Il s'agit par la suite de documenter, à l'aide d'entretiens semi-dirigés, la perception qu'ont les Sourds, les leaders et les interprètes de l'accessibilité aux services en fonction de chaque dimension. Finalement, il consiste à identifier les dimensions les plus valorisées et priorisées par les Sourds.

Pour le volet quantitatif, les mesures objectives calculées à partir d'un SIG ont été déployées afin de décrire la répartition spatiale des services et de la clientèle, et de vérifier l'existence de déserts de services. Quant au volet qualitatif, des entretiens semi-dirigés ont été conduits auprès de 15 Sourds, cinq leaders et cinq interprètes.

En appliquant différentes approches méthodologiques – qualitative et quantitative – et les cinq dimensions de Pechansky et Thomas (1981) dans l'analyse de l'accessibilité aux services pour les Sourds, ce mémoire contribue non seulement à l'avancement des connaissances en études urbaines et en *Deaf Studies*, mais également à la déconstruction des préjugés à l'égard des Sourds. Ce mémoire se veut également une contribution aux démarches d'évaluation de qualité des services destinés à cette population.

Ce mémoire comprend quatre chapitres. Le premier présente une revue de la littérature sur la notion d'accessibilité, tandis que le deuxième décrit et justifie notre stratégie méthodologique qui comporte deux volets, l'un quantitatif et l'autre qualitatif. Les résultats de la portion quantitative portant sur l'accessibilité spatiale aux services à partir des îlots de recensement et des lieux de résidence des Sourds sont présentés et analysés au troisième chapitre. Le quatrième et dernier chapitre propose une analyse des entretiens, réalisée dimension par dimension, de la perception qu'ont les Sourds de l'accessibilité aux services et de l'importance relative qu'ils accordent à chaque dimension.

CHAPITRE 1 : ÉLÉMENTS DE PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre présente une revue de la littérature portant sur la notion d'accessibilité, notamment les cinq dimensions de l'accessibilité selon Pechansky et Thomas (1981), qui servent de fondements aux travaux menés dans le cadre de ce mémoire. Il sera par la suite fait état des études portant sur le thème de l'accessibilité selon les taxonomies dichotomiques de l'accessibilité – spatiale/*aspatiale* et potentielle/réelle. Suivra la présentation des études relatives à l'accessibilité et particulièrement celles portant sur la population sourde. Le chapitre se conclut par une présentation des questions de recherche et des hypothèses de la présente étude, ceci dans une perspective liée aux *Deaf Studies* et aux études urbaines.

1.1 L'étude de l'accessibilité en études urbaines

Ces dernières années, plusieurs chercheurs en études urbaines ont fait de l'accessibilité spatiale leur objet d'étude, notamment aux supermarchés (par exemple Apparicio, Cloutier et Shearmur 2007; Cummins et Macintyre 2002; Zenk et al. 2005), aux parcs (par exemple Smoyer-Tomic, Hewko et Hodgson 2004; Maroko et al. 2009) ou encore à un ensemble de services et d'équipements collectifs (par exemple Apparicio et Séguin 2006; Wiebe 2010), ainsi qu'aux services de santé (par exemple Apparicio et al. 2008; Paez et al. 2010; Wilson et Rosenberg 2002).

Mises à part les nombreuses études basées sur la notion d'accessibilité spatiale, plusieurs travaux se sont intéressés à des aspects autres que spatiaux, comme celui de Truelove (2000), qui, en plus d'étudier l'accessibilité géographique des services par rapport aux points d'ancrage des groupes ethnoculturels, s'intéresse aussi à l'accessibilité linguistique de ces services. L'accessibilité individuelle, telle que décrite dans la littérature, a également été étudiée et consiste à mesurer l'accessibilité de chaque individu en fonction de ses activités quotidiennes (Kwan 1998; Kwan et Weber 2003).

La grande majorité de ces études ne se concentrent que sur une seule, parfois deux, des cinq dimensions de l'accessibilité développées par Pechansky et Thomas (1981) (Guagliardo 2004). En outre, des auteurs ont réalisé et présenté une typologie des différentes dimensions d'accessibilité, qui a été reprise par d'autres (par exemple Guagliardo 2004; Lévesque, Harris et Russell 2013; Wiebe 2010).

1.2 La conceptualisation de la notion d'accessibilité aux services

L'ambivalence de la notion d'accessibilité date de très longtemps et elle subsiste, malgré de nombreux travaux réalisés afin de la conceptualiser dans le but de permettre une analyse exhaustive et inclusive de l'accessibilité aux services :

« Despite ongoing occupation with access to health care, we consider that health services research and policy continues to be compromised by a lack of clarity of concepts of access and utilisation, lack of consensus on sub dimensions of access, and ongoing blurring of access as a concept and its determinants. » (Lévesque, Harris et Russell 2013, 2)

En dépit de cette ambivalence, dans leur article classique souvent cité, Pechansky et Thomas (1981, 128-129) proposent cinq principales dimensions à l'accessibilité qui s'avèrent toutes utiles à la présente étude : (1) la disponibilité des services (*availability*), (2) l'accessibilité spatiale (*accessibility*), (3) l'organisation de la ressource (*accommodation*), (4) le coût (*affordability*), et (5) l'acceptabilité (*acceptability*). La dimension de la disponibilité renvoie à la relation entre l'offre et la demande de services; autrement dit, entre le volume et les types de services et de ressources existants et les besoins d'une population donnée. L'accessibilité spatiale ou géographique renvoie à la relation entre la localisation des équipements et services et celle des usagers potentiels, en tenant compte des réseaux de transport, du temps de déplacement, de la distance à parcourir ainsi que des coûts liés à ceux-ci. Quant à l'organisation des ressources, elle renvoie à la manière dont les services sont offerts et organisés par rapport à la capacité des clients d'y accéder (heures d'ouverture, systèmes de rendez-vous, etc.). Le coût concerne le prix d'un service en particulier par rapport aux coûts habituels dudit service, compte tenu des frais afférents, des dépôts requis, des assurances personnelles, et de la disponibilité des subventions dont bénéficieraient les clients ou de leur capacité à payer pour l'obtenir. Enfin, la dernière dimension qu'est l'acceptabilité concerne la perception qu'ont les clients par rapport aux services et notamment au personnel les dispensant. L'attitude fait référence aux pratiques et comportements des pourvoyeurs en fonction des traits, acceptables ou non, de la clientèle (ex. l'âge, le sexe, l'origine ethnique, ou l'affiliation religieuse). Certains d'entre eux peuvent aller jusqu'à montrer une réticence à offrir des services à certains types de clients.

Dans son article traitant des concepts et des mesures d'accessibilité aux services de santé, Guagliardo (2004) a reclassé les cinq dimensions en deux groupes dichotomiques –

l'accessibilité spatiale et aspatiale, ainsi que l'accessibilité potentielle et réelle – pour ensuite les combiner. Il propose de fusionner les dimensions de l'accessibilité géographique et de la disponibilité des ressources pour former la dimension de l'accessibilité spatiale. Quant à l'acceptabilité, l'organisation et les coûts des ressources, il propose de les réunir pour former la dimension de l'accessibilité aspatiale. Ainsi, l'accessibilité spatiale concerne les distances physiques à parcourir entre les points de services et la clientèle, alors que l'accessibilité *aspatiale* concerne les coûts, par exemple (Ngui et Apparicio 2011). L'accessibilité effective renvoie à l'utilisation réelle du service par les usagers, tandis que l'accessibilité potentielle renvoie à la probabilité de son utilisation. Ces deux dimensions peuvent être spatiales ou aspatiales.

En combinant les taxonomies dichotomiques, Guagliardo (2004) affirme qu'étudier l'accessibilité spatiale potentielle consiste à mesurer les distances des services par rapport aux usagers potentiels, tandis qu'étudier l'accessibilité *aspatiale* potentielle consiste à analyser les coûts, l'organisation, la disponibilité et l'acceptabilité des services. Étudier l'accessibilité spatiale effective consiste à localiser les adresses des usagers d'un ou plusieurs points de services pour calculer les distances les séparant des services qu'ils sont susceptibles d'utiliser. L'étude de l'accessibilité aspatiale effective se situe notamment autour des dimensions de l'acceptabilité, de la disponibilité, des coûts et de l'organisation des ressources.

Suite à une synthèse de la littérature portant sur la conceptualisation de l'accessibilité aux services, Lévesque, Harris et Russell (2013) ont revisité le concept dans le but de décrire les dimensions et les déterminants tout en incluant les facteurs de l'offre et de la demande. Leur proposition est ainsi: « *five dimensions of accessibility (Approachability; Acceptability; Availability and Accommodation; Affordability; Appropriateness) and five corresponding abilities of populations (Ability to perceive, Ability to seek; Ability to reach; Ability to pay; Ability to engage)* » (Lévesque, Harris et Russell 2013, 8). À leur avis, la disponibilité et l'organisation comprennent la situation géographique, tandis que la capacité de faire appel aux services (*ability to reach*) renvoie à la mobilité, l'environnement bâti, et les moyens de transport (Lévesque, Harris et Russell 2013). En ajoutant la capacité d'agir de la population aux dimensions correspondantes et en intégrant les facteurs spatiaux aux autres dimensions au lieu de former une dimension uniquement spatiale, leur conceptualisation de l'accessibilité aux services à partir de différentes dimensions diffère donc de celles de Pechansky et Thomas (1981) et Guagliardo (2004).

Les dimensions de Pechansky et Thomas (1981), d'abord présentées dans le cadre de travaux de recherche en santé, ont été approfondies et adaptées à d'autres domaines, notamment en

études urbaines (Wiebe 2010). Les coûts, l'acceptabilité et l'organisation des ressources étaient les dimensions les plus étudiées aux États-Unis avant 2004 et relèvent principalement de l'accessibilité aspatiale (Guagliardo 2004), tandis que ces dernières années, la notion d'accessibilité géographique ou spatiale, a suscité un vif intérêt chez les chercheurs en études urbaines et en géographie grâce à l'essor de la technologie et des logiciels SIG (Neutens 2015).

Puisque non statique et complexe, l'accessibilité spatiale pose plusieurs défis en termes d'opérationnalisation des mesures spatiales (Geurs et Van Wee 2004; Guagliardo 2004; Neutens 2015). Or, plus d'une stratégie méthodologique ont été employées dans le but de répondre aux questions relatives à l'accessibilité géographique (Guagliardo 2004; Apparicio et al. 2008; Lévesque, Harris et Russell 2013). Nous présentons maintenant une revue de la littérature portant sur les mesures d'accessibilité spatiale les plus courantes.

1.3 Les mesures d'accessibilité spatiale

D'un point de vue méthodologique, quand il est question d'accessibilité spatiale, plusieurs auteurs font surtout référence aux distances entre les services et les populations cibles, à la qualité et la quantité desdits services ainsi que des types de services offerts (par exemple Apparicio et al. 2008; Church et Marston 2003; Truelove 2000; Salze et al. 2011; Schuurman, Bérubé et Crooks 2010; Paez et al. 2010; Maroko et al. 2009; Larsen et Gilliland 2008; Mobley et al. 2006).

Notons que Neutens (2015) et Salze et al. (2011) s'entendent avec Apparicio et al. (2007) sur le fait que les mesures classiques d'accessibilité, qui consistent à comparer simplement les ratios population/services sur un territoire délimité, présentent des limites et ne tiennent pas compte de nombreux facteurs pouvant influencer considérablement les résultats. Ils affirment d'ailleurs qu'il est essentiel, afin de décrire l'accessibilité spatiale dans toute sa complexité, de se baser sur plusieurs indicateurs d'accessibilité. En ce sens, les indicateurs d'accessibilité spatiale les plus couramment employés au cours de la dernière décennie sont le modèle du *two-step floating catchment area*, la distance temps, le modèle de densité kernel, le modèle gravitaire, la distance moyenne à l'ensemble des services présents sur un territoire délimité, la distance minimale au service, ainsi que le nombre de services se retrouvant à moins de n mètres ou minutes (Apparicio et Séguin 2006; Neutens 2015). Dans ce mémoire, le volet portant sur l'accessibilité spatiale se basera sur ces trois dernières mesures d'accessibilité classiques.

1.4 L'accessibilité aux services vue par les Sourds

Les résolutions du congrès international sur l'enseignement des sourds, tenu à Milan en 1880, ont imposé le point de vue que la méthode oraliste, ou la parole, doit être privilégiée en tant que seule méthode d'enseignement (Cuxac 1983). Les répercussions majeures de ces décisions sur la vie des Sourds résonnent encore aujourd'hui, surtout en ce qui a trait à l'oppression et aux relations de pouvoir entre eux et les entendants (Comat 2010; Lane 1993b; Gaucher 2009; Lachance 2007). En effet, de ces événements découlent de nombreux obstacles que vivent les Sourds, notamment en matière de communication et d'accessibilité aux services. Par ailleurs, Gaucher soulève le fait que :

« Politiquement, il est facile de comprendre la légitimité de cette méfiance, qui s'explique, ou du moins est expliquée, par la longue histoire de frustrations individuelles et collectives vécues par ces personnes. Il est facile de comprendre l'angoisse de ne pas être écouté quand on a quelque chose d'important à dire. Les membres de la communauté sourde en savent quelque chose. » (2008, 62)

Les barrières de communication vécues par les Sourds ayant recours aux services de santé sont reconnues par plusieurs auteurs (Pereira et Fortes 2010; Steinberg et al. 2006; Steinberg et al. 2002; Tamaskar et al. 2000; Ubido, Huntington et Warburton 2002; Meador et Zazove 2005; Parisé 1999). Selon ces études, réalisées en contexte étatsunien, anglais et brésilien, le manque de connaissance et de sensibilité culturelle de la part des médecins et du personnel soignant et les besoins spécifiques des patients Sourds rendent difficiles les interactions avec cette clientèle. En plus de ces obstacles, il y a également le fossé culturel entre les deux groupes et la difficulté du personnel soignant à distinguer les rôles de l'entourage des clients Sourds, qu'ils soient interprètes, proches ou amis (Kobayashi et al. 2013; Pereira et Fortes 2010). Enfin, selon Steinberg et al. (2006), les Sourds ressentent fréquemment des frustrations, de la peur et de la méfiance vis-à-vis ces services, si bien qu'ils évitent, dans la mesure du possible, d'y faire appel, malgré leurs droits d'obtenir les services d'interprétation professionnelle. À la lumière de ces barrières telles que rapportées autant par le corps médical que par la communauté sourde, plusieurs chercheurs ont tenté de les surmonter en offrant des ateliers de sensibilisation à la culture sourde, par exemple, ou encore en s'assurant que les activités de recrutement soient réalisées dans la langue naturelle de la population cible, soit la langue des signes (par exemple Zazove et al. 2012; McKee et al. 2011; Steinberg et al. 2006).

Sur un plan plus large, Harris et Bamford (2001) ont exploré les barrières quotidiennes et les situations d'exclusion sociale auxquelles sont confrontés les Sourds ou malentendants en Angleterre, et ce, comme citoyens, employés, parents ou patients. Les auteurs constatent entre autres que les droits citoyens, dont ceux édictés par la Charte des droits de l'homme, sont régulièrement violés. Ils font également état du fait que les services sociaux destinés aux Sourds devraient pourtant être les premiers à favoriser une meilleure accessibilité aux services. Gaucher explique cela en affirmant que « dans ce contexte de différenciation identitaire, il n'est pas nécessairement évident pour les intervenants ou les chercheurs [entendants] d'entrer en interrelation avec la communauté sourde pour y intervenir de façon adéquate » (2008, 61).

Cawthon et ses collaborateurs (2009) ont décelé un manque de transparence des institutions d'enseignement postsecondaire de l'État du Texas, en ce qui a trait à l'offre des services destinés aux Sourds. Il appert que près de la moitié de ces institutions ont omis de dévoiler, sur leur site Internet, toute information concernant la disponibilité des services en question.

Bien que l'accessibilité aux services pour les Sourds ait été analysée par plusieurs auteurs issus des *Deaf Studies* ou autres domaines connexes, leurs études portent principalement sur les dimensions d'acceptabilité et d'organisation des ressources (Harris et Bamford 2001; Pereira et Fortes 2010; Steinberg et al. 2002; Steinberg et al. 2006; Ubido, Huntington et Warburton 2002; Tamaskar et al. 2000; Meador et Zazove 2005; Cawthon, Nichols et Collier 2009). Ces études, à l'exception de celle de Parisé (1999) et Parisot et Villeneuve (2013), ne tiennent pas compte de la question des coûts, la troisième dimension la plus étudiée dans la littérature étatsunienne relative aux services de santé des années 1990 et 2000, selon Guagliardo (2004).

À notre connaissance, seules Parisé (1999) et Parisot et Villeneuve (2013) ont abordé la question du coût des interprètes lorsqu'on fait appel aux services de santé au Québec. Parisé (1999), dans le cadre de son mémoire qui porte sur les barrières culturelles que rencontrent les Sourds québécois, surtout lorsqu'ils font appel aux services de santé, a brièvement abordé la question du coût des interprètes lorsqu'on fait appel aux services de santé situés hors des limites du service d'interprétation en langue des signes (qui ne couvre que la région métropolitaine de Montréal). Ses résultats soulignent que plusieurs services de santé, qui n'ont pas prévu ce type de services dans leur budget, refusent systématiquement de payer pour des interprètes. Les patients Sourds en région avaient donc le choix entre se débrouiller sans interprète ou payer pour recevoir de tels services (Parisé 1999). Par contre, son mémoire a été publié peu après la victoire d'Eldridge contre la province de la Colombie-Britannique en 1997 obligeant tous les services de santé de fournir un interprète. La situation a donc évolué au

Québec et la problématique des coûts ne concerne désormais plus le domaine de la santé puisque trois ministères subviennent aux dépenses relatives à l'interprétation:

« Trois principales organisations de financement, soit celles du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (via les commissions scolaires ou les deux cégeps responsables), du ministère de la Santé et des Services sociaux (via les SRI et le CCSMM), et de l'utilisateur de services (via l'embauche de travailleurs autonomes ou les agences privées). De plus, d'autres organismes financent les services d'interprétation sociocommunautaire (ex. ministère de la Justice pour l'interprétation juridique, ministère des Transports pour la Société de l'assurance automobile du Québec, etc.). » (Parisot et Villeneuve 2013, 8)

La situation persiste toutefois dans d'autres secteurs comme les sports, la culture et les activités parascolaires puisque les coûts ne sont pas couverts par un tiers, ni une agence, bien malgré l'importance de ces activités sur le plan de la participation sociale (Parisot et Villeneuve 2013). Dans ces cas-là, des interprètes pigistes sont embauchés (Parisot et Villeneuve 2013). Le manque de disponibilité des interprètes et de ressources financières au sein des agences d'interprétation ont également des conséquences coûteuses puisque les usagers se retrouvent contraints de se tourner vers le privé dans la mesure de leurs capacités financières (Parisot et Villeneuve 2013). Toujours dans le même rapport, on révèle que, de l'avis des interprètes surtout, « le problème de la pénurie des interprètes n'est pas réel, qu'il s'agit davantage d'un problème de gestion des ressources humaines que d'un réel manque d'effectifs » (Parisot et Villeneuve 2013, 84).

L'accès aux services subventionnés n'est pas pour autant le gage d'un service de qualité puisque, « contrairement aux États-Unis [et au Canada anglais], il n'existe pas d'évaluation nationale pour les interprètes visuels québécois » (Parisot et Villeneuve 2013, 9). De surcroît, une certification en interprétation ne constitue pas toujours une exigence d'embauche par les services d'interprétation au Québec (Parisot et Villeneuve 2013). Par ailleurs, étant donné le sous-financement chronique et les changements dans les priorités du gouvernement qui entraînent fréquemment des baisses dans le financement, plusieurs organismes sont contraints de fonctionner avec peu de moyens financiers et se retrouvent en mode de survie (Yana 2008).

La désinstitutionnalisation des écoles pour Sourds au cours des années 1970 au Québec a eu un effet catalyseur sur la création de nombreuses associations et services destinés à la communauté, libérée de tout contrôle de l'Église (Lachance 2007). Ce sera à partir de ces événements que s'est formé un « discours axé sur la reconnaissance d'une identité collective

linguistique et culturelle » (Lachance 2007, 121). Sous l'influence de leurs pairs étatsuniens et canadiens anglophones, les membres de la communauté sourde québécoise vivront alors une période de prise de conscience collective à propos de leur culture, leur identité et leurs droits, notamment en revendiquant la reconnaissance officielle de la LSQ² (Lachance 2007). C'est en raison de ces mouvements collectifs qu'a pris forme la résistance des Sourds face aux entendants, à certains services et institutions, qu'ils soient oppresseurs ou non (Lachance 2007; Gaucher 2009).

Par ailleurs, Parisé (1999) a démontré la très forte résistance, voire le rejet catégorique de la part des Sourds des services de santé et de réadaptation qui s'inspirent de l'idéologie de la normalisation. En outre, elle a démontré dans le cadre de son mémoire qu'en ce qui concerne l'accessibilité aux services de santé à Montréal, à cause des barrières culturelles et linguistiques, ce qui devait être une source d'aide devient une source d'anxiété pour les Sourds (1999). Gaucher fait sensiblement le même constat, affirmant que :

« Comme ces intervenants et chercheurs sont généralement des personnes ne faisant pas partie de cette communauté identitaire, plusieurs Sourds considèrent que leurs savoirs et leurs expertises sont plus ou moins valables parce qu'ils sont nécessairement porteurs de logiques d'oppression. » (2008, 61)

Ainsi, analyser la question de l'accessibilité aux services destinés aux Sourds ne se limite pas qu'à identifier les obstacles et les barrières rencontrées par les Sourds lorsqu'ils y font appel, mais également à mieux interpréter leurs perceptions de différents services, qu'ils soient accessibles ou pas, et qu'ils y fassent appel ou non.

En somme, la communication, l'attitude et l'identité culturelle prédominent dans les discours des chercheurs s'intéressant à la question de l'accessibilité aux services tels que perçue par les Sourds. De plus, comme on peut le constater dans ce survol de la littérature, la grande majorité des travaux de recherche se situant dans le domaine de l'éducation et des services de santé s'intéressent surtout à la dimension de l'acceptabilité et de l'organisation des ressources. À notre connaissance, aucune de ces études n'aborde l'accessibilité aux services sous l'angle de la dimension géographique.

² On revendique toujours la reconnaissance de la LSQ autant en enseignement que dans la Charte de la langue française (Veillette 2005; Major 2014). Seule l'Ontario a légalement reconnu l'ASL et la LSQ en enseignement en 1993 (Major 2014). Le Manitoba et l'Alberta ont également reconnu l'ASL en milieu éducatif depuis 1988 et 1990, respectivement, et ce, à l'aide d'une motion adoptée au Parlement (Major 2014).

1.5 Adaptation et application des cinq dimensions d'accessibilité

Afin de réaliser ce mémoire portant sur l'accessibilité aux services offerts en langue des signes, les cinq dimensions de Pechansky et Thomas (1981) prendront une signification bien distincte. La première dimension qu'est la disponibilité des services renvoie à la quantité et aux différents types de services offerts en langue des signes par rapport à la population ciblée sur le territoire d'étude (les services sont-ils suffisants pour répondre à la demande?). La deuxième dimension, l'accessibilité spatiale, s'intéresse à la localisation des services concernés par rapport à celle des lieux de résidence des Sourds, et ce, en fonction du réseau de transport disponible, du temps, de la distance ainsi que des coûts de déplacement. Pour ce qui est de l'organisation des ressources offertes, il est question d'heures d'ouverture, de services téléphoniques, de systèmes de rendez-vous ainsi que de différentes mesures d'adaptation face à la clientèle, dont entre autres l'acquisition de compétences en langue des signes. Le coût des services concerne le montant à déboursier pour obtenir certaines prestations, ainsi que les ressources financières des Sourds (ex. revenu, assurances). Ceci réfère également à la disponibilité des subventions ou des programmes d'aide financière disponibles au sein des services ciblés. L'acceptabilité des services offerts en langue des signes touche l'attitude des clients Sourds par rapport aux caractéristiques du personnel offrant ces services (ex. compétences linguistiques en langue des signes, rancune à leur égard). Cette dimension englobe aussi le comportement du personnel ou de l'organisme ainsi que leurs attitudes vis-à-vis les sourds en fonction par exemple de leur moyen de communication (ex. préférer les clients oralistes, considérer les Sourds comme des citoyens de deuxième ordre, attitudes défaitistes, etc.).

Comme mentionné plus tôt, les dimensions de Pechansky et Thomas (1981) seront employées dans le cadre de ce mémoire, puisqu'elles permettent de couvrir la thématique de l'accessibilité à partir de plusieurs angles. En plus de cet avantage, ceci nous permettra d'obtenir un aperçu élargi de la thématique de l'accessibilité aux services offerts pour les Sourds.

Ce travail de recherche est inspiré par celui de Wiebe (2010) en ce qui concerne l'emploi des cinq dimensions de l'accessibilité développées par Pechansky et Thomas (1981). Notons que son mémoire porte sur l'accessibilité spatiale aux services et équipements destinés aux enfants dans un arrondissement montréalais, ainsi que sur l'utilisation de ces ressources. À la différence de celui-ci, nous nous intéressons à un autre bassin de clientèle que forment les Sourds ainsi qu'aux services qui leur sont offerts. En plus de cette distinction, nous nous sommes surtout basé sur la diversité culturelle et linguistique des Sourds, plutôt que sur les revenus de la

population ciblée comme dans l'étude de Wiebe. Finalement, les « déserts » en matière de services seront répertoriés et localisés dans cette étude, ce que Wiebe n'a survolé que brièvement puisqu'il n'y avait pas de déserts, ou de problème d'accessibilité spatiale, sur son territoire d'étude.

Or, à la lumière de la revue de la littérature traitant de la notion d'accessibilité, autant du point de vue des *Deaf Studies* que de celui de la géographie et des études urbaines, il est pertinent de définir clairement nos objectifs, de s'interroger à propos des différents aspects du thème central qu'est l'accessibilité des services aux Sourds et de formuler des hypothèses basées sur ces nombreux écrits.

1.6 Les objectifs, les questions de recherche et les hypothèses

1.6.1 Les objectifs de l'étude

Comme exploré précédemment, le concept d'accessibilité comprend plusieurs dimensions. En ce qui nous concerne, nous nous baserons sur celui développé par Pechansky et Thomas (1981) qui renvoie à l'accessibilité spatiale, à la disponibilité, aux coûts, à l'organisation des ressources ainsi qu'à l'acceptabilité. Il va sans dire que ces dimensions peuvent jouer un rôle au niveau des pratiques d'utilisation des Sourds par rapport aux services leur étant destinés. Rappelons que les dimensions que sont l'acceptabilité et l'organisation des ressources ont abondamment été discutées dans la littérature recensée. Pourtant, les trois autres dimensions – les coûts, l'accessibilité spatiale et la disponibilité – peuvent également affecter l'accessibilité des services pour les Sourds, ce qui a été peu discuté à ce jour. Notre objectif principal est donc d'étudier les différentes dimensions de l'accessibilité à de tels services.

Pour être en mesure d'analyser la question de l'accessibilité aux services, nous avons procédé en deux étapes. Dans la première étape, nous nous sommes penchés sur la question de l'accessibilité spatiale, en ayant recours à des mesures objectives calculées dans un système d'information géographique (SIG). Il s'agit de décrire la répartition spatiale des services et de vérifier s'il existe des déserts de services destinés aux Sourds. Les différentes dimensions de l'accessibilité ont par la suite été analysées, notamment du point de vue des Sourds, des leaders et des interprètes. Dans le cadre de ce volet, il s'agit de documenter l'accessibilité des services, les principaux obstacles qu'ils rencontrent ainsi que les dimensions de l'accessibilité qu'ils valorisent le plus. Le territoire d'étude s'est limité à l'île de Montréal pour plusieurs raisons

qui seront discutées au chapitre suivant. De plus, nous nous intéressons à des cas de Sourds de même génération, soit celle des 25 à 40 ans puisque leur expérience en matière d'accessibilité diffère de celle des générations précédentes. Cette différence générationnelle est une des conséquences des poursuites menées par Howard et Eldridge, respectivement en 1993 et 1997. Ces poursuites ont mené à l'implantation de lois exigeant l'offre gratuite de services d'interprétation en éducation et en santé, conduisant alors à de différentes perceptions en termes d'accessibilité entre les 25-40 ans et les plus de 40 ans, qui n'ont pas pu profiter de ces lois.

En ce qui concerne le premier volet, qui ne concerne que l'accessibilité spatiale potentielle des services, il s'agit d'apprécier la variété des services ainsi que de calculer la distance entre les points de service et la population de Sourds à l'aide de différentes mesures d'accessibilité spatiale. Notons que cette étude comprend différents types de services, dont les ressources sportives et de loisirs, les services éducatifs et d'alphabétisation, les services divers, les services sociocommunautaires et les services d'interprétation. Ce volet servira à caractériser quantitativement l'accessibilité spatiale potentielle aux services mis à l'étude. Du même coup, ceci nous permettra de localiser les « déserts » en matière de services, ainsi que les quartiers les plus accessibles à la population ciblée.

Pour ce qui est du deuxième volet, le but est de déterminer qualitativement les niveaux d'accessibilité aux services destinés aux Sourds. Tel que mentionné plus tôt, toutes les dimensions d'accessibilité de Pechansky et Thomas (1981) ont été explorées afin de documenter l'accessibilité des services, les principaux obstacles qu'ils rencontrent et les dimensions de l'accessibilité qu'ils valorisent le plus. Ce volet a permis de dégager les valeurs et les attentes des Sourds en ce qui concerne la question de l'accessibilité.

1.6.2 Les questions et les hypothèses de recherche

Nous avons identifié trois questions de recherche principales dont la première est : **Quel est le niveau d'accessibilité spatiale des Sourds aux services offerts en langue des signes tel que mesuré de façon objective par les SIG?** Une sous-question sera abordée : **Y a-t-il des « déserts » en matière de services offerts en langue des signes? Si oui, où les retrouve-t-on?** Étant donné l'analyse préliminaire de Benoit, Apparicio et Séguin (2011), lesquels ont démontré que ces services sont très concentrés dans certains secteurs, on peut formuler l'hypothèse que les niveaux sont différenciés et que les services sont pratiquement absents

dans l'ouest et dans l'est de l'île de Montréal. Tout porte ainsi à croire qu'il y a effectivement plusieurs « déserts » en matière de services dans la zone couverte par l'étude.

Notre deuxième question de recherche est : **quel est le niveau d'accessibilité, selon les cinq dimensions de l'accessibilité (l'accessibilité spatiale, la disponibilité des services, leur organisation, les coûts reliés et leur acceptabilité) aux ressources urbaines offertes en langue des signes sur l'île de Montréal, du point de vue des Sourds ou des autres informateurs?**

Nous anticipons des différences entre les mesures objectives d'accessibilité spatiale et les mesures subjectives. En effet, l'analyse préliminaire de Benoit, Apparicio et Séguin (2011) montre une accessibilité restreinte dans de nombreux territoires de l'île. Cependant, les membres de la communauté sourde n'ont pas tendance à vivre à proximité les uns des autres (Ladd 2003). Ceux qui vivent en périphérie ne voient également aucun inconvénient à se déplacer sur de longues distances pour se retrouver parmi les leurs ou pour participer à d'importants événements Sourds (Ladd 2003). Ainsi, une faible accessibilité spatiale pourrait ne pas être perçue négativement par les Sourds, à tout le moins en ce qui concerne les services de loisirs, comme dans l'étude de Ladd, auxquels les Sourds peuvent accéder sur une base volontaire et informelle. Par contre, pour des services indispensables, tels que les garderies spécialisées en bilinguisme sourd, ou quand le niveau d'accessibilité spatiale est extrêmement bas, les perceptions de l'accessibilité spatiales pourraient être négatives et varier en fonction du type de ménage (par exemple avec ou sans enfant).

Quant aux coûts, les services retenus dans le cadre de la présente étude sont pour la plupart issus du milieu sociocommunautaire et de la réadaptation, et donc gratuits. Pour cette raison, nous anticipons que les coûts ne constituent pas un problème majeur en termes d'accessibilité. Par contre, les services d'interprétation ne sont pas systématiquement couverts et peuvent être onéreux (Parisot et Villeneuve 2013). Ainsi, le coût de ces services risque de constituer un obstacle majeur d'accessibilité de plusieurs Sourds, étant donné leur niveau socioéconomique (Statistique Canada 2006).

L'organisation des ressources pourrait révéler certaines lacunes. En se fiant aux résultats des travaux de Parisé (1999) et de Parisot et Villeneuve (2013) qui font état de problèmes de gestion interne et d'opérationnalisation des services d'interprétation, par exemple, nous avons de bonnes raisons de croire qu'il y a sérieusement place à l'amélioration en ce qui concerne le cas montréalais.

Concernant la disponibilité des services, étant donné un nombre élevé de services disponibles sur l'île de Montréal, soit 49 points de services (Benoit, Apparicio et Séguin 2011) pour un bassin limité d'environ 1 500 Sourds (Pinsonneault et Bergevin 2006), nous croyons qu'il y a une bonne disponibilité des services.

Quant à l'acceptabilité des services, étant donné le fait que l'idéologie de la normalisation soit fortement imprégnée dans le subconscient collectif et qu'il y a une très forte résistance, voire un rejet de la part des Sourds vis-à-vis les services inspirés d'une telle idéologie (Poirier 2005; Gaucher 2008; Parisé 1999), nous croyons que, du point de vue de la clientèle, les services offerts par les personnes entendantes seraient moins acceptés que s'ils étaient dispensés par les Sourds.

Dès que les « déserts » en matière de services (dimension de l'accessibilité spatiale) et les niveaux d'accessibilité (toutes dimensions considérées) seront mesurés et identifiés, nous passerons à la troisième et dernière question qui cherchera à déterminer : **quelles sont les dimensions de l'accessibilité les plus valorisées par les Sourds?** La revue de la littérature et les échanges interpersonnels sur le terrain indiquent déjà que l'accessibilité linguistique, et donc l'acceptabilité, figure parmi les dimensions d'accessibilité les plus importantes aux yeux des Sourds (Pereira et Fortes 2010; Steinberg et al. 2006; Steinberg et al. 2002; Tamaskar et al. 2000; Ubido, Huntington et Warburton 2002; Meador et Zazove 2005). Ainsi, on s'attend à ce que cet aspect ait beaucoup plus de poids que les autres dimensions de l'accessibilité.

Pour conclure ce chapitre, nous avons dans un premier temps présenté une revue de la littérature sur le thème de l'accessibilité aux services. Nous avons également fait état des études d'accessibilité menées auprès de la population sourde. Ces éléments de problématique nous ont permis de formuler les objectifs, les questions de recherche, suivis des hypothèses qui serviront de fil conducteur au mémoire. Pour répondre à nos questions de recherche, nous avons développé une stratégie méthodologique qui se basera sur une approche combinée qui sera décrite en détail dans le chapitre suivant.

CHAPITRE 2 : STRATÉGIE MÉTHODOLOGIQUE

En guise de rappel, cette étude exploratoire porte sur l'analyse de l'accessibilité aux services et ressources urbaines pour les Sourds sur l'île de Montréal en fonction des cinq dimensions proposées par Pechansky et Thomas (1981). Notre principal objectif était de dégager les différents enjeux entourant l'accessibilité et l'utilisation des différents types de services et ressources en question. En raison de la nature de nos questions de recherche, nous avons opté pour une approche mixte combinant des méthodes qualitatives et quantitatives. Cette approche mixte est présentée en détail dans ce chapitre. Une fois décrit le choix du territoire d'étude, nous expliquerons en quoi l'emploi d'une approche combinée nous paraît justifié. Puis, nous décrirons les méthodes mobilisées dans l'approche quantitative, soit l'analyse spatiale, suivie de celles mobilisées dans l'approche qualitative, soit les entretiens semi-dirigés.

Dans la partie portant sur l'analyse spatiale, nous présenterons d'abord les sources et les types de données, puis les différentes méthodes d'analyse spatiale qui seront utilisées, à savoir les méthodes de répartition ponctuelle et les mesures d'accessibilité aux services destinés aux Sourds. Dans la dernière section portant sur les entretiens semi-dirigés, nous présenterons le profil de chaque groupe d'informateurs qui ont été interviewés dans le cadre de cette étude, soit les Sourds, les leaders de la communauté sourde et les interprètes. Finalement, nous conclurons ce chapitre en discutant de la pertinence sociale et scientifique de l'étude.

2.1 Les limites territoriales de l'étude : l'île de Montréal

Nous avons choisi de délimiter l'espace d'étude de notre recherche par l'île de Montréal. Selon Pinsonneault et Bergevin (2006), le nombre de Sourds résidant à Montréal oscillerait entre quelques 1 200 à 1 500 individus. Toujours selon ces derniers, 23 % des Sourds du Québec résident sur l'île de Montréal, ce qui constitue près du quart de cette population. Ainsi, travailler sur l'ensemble de l'île de Montréal assure une bonne représentativité d'une portion de la population sourde québécoise.

Nous aurions pu choisir de travailler sur l'ensemble de la région métropolitaine de Montréal (RMR), ce qui représenterait un territoire plus vaste, mais cela aurait limité la faisabilité de l'étude qui repose sur une méthodologie mixte. D'une part, pour une étude portant sur l'ensemble de la RMR, les services destinés aux Sourds devraient être répertoriés, vérifiés via

les sites web, validés sur le terrain et cartographiés, ce qui aurait demandé beaucoup de temps. D'autre part, pour les entrevues semi-dirigées, il aurait fallu faire appel à davantage de participants provenant des rives nord et sud de Montréal et n'utilisant pas nécessairement les services disponibles sur l'île, et ce, afin d'assurer une bonne représentativité de la communauté. Et ce, d'autant plus que l'on peut supposer que ces Sourds ne vivent pas nécessairement la même réalité. Ces territoires n'offrent pas forcément les mêmes types de services, ni la même déserte en transport public. Enfin, faire appel à davantage de participants aurait été très exigeant en ce qui a trait aux transcriptions, à l'analyse des résultats et de la discussion. En outre, le contenu des entretiens risquait d'être beaucoup trop hétérogène en termes d'accessibilité.

En se limitant à l'île de Montréal, cela nous assurait une certaine homogénéité dans l'ensemble des Sourds interviewés. Puisqu'ils vivent tous sur l'île de Montréal, ils peuvent avoir sensiblement les mêmes habitudes d'utilisation des services et seront plus enclins à avoir des points de repère semblables entre eux que leurs confrères vivant en banlieue. En nous limitant à l'île de Montréal, nous nous assurons de garder la somme de travail pour ce mémoire de maîtrise dans des limites raisonnables.

Le dernier argument, et non le moindre, est qu'on s'intéresse surtout à la question d'accessibilité spatiale aux services, c'est-à-dire à la proximité de ceux-ci. Nous supposons donc que les Sourds vivant à Montréal seraient très peu portés à se déplacer vers la banlieue pour bénéficier d'un service puisque tout un éventail de services est présent sur l'île. Certes, il est fort probable que ce soit le contraire pour les banlieusards, qui pourraient être contraints à devoir se déplacer jusqu'à Montréal pour avoir accès à certains services qui ne sont pas disponibles dans leurs régions. Toutefois, comme mentionné plus tôt, en étendant la zone d'étude à l'échelle de la région métropolitaine de Montréal, ceci dépasserait considérablement l'ampleur de cette étude surtout à cause de la nécessité de recruter davantage de participants pour les entrevues semi-dirigées.

2.2 Approche combinée

Parmi les thèmes qui ont été explorés dans le cadre de ce mémoire figurent les cinq dimensions de l'accessibilité proposées par Pechansky et Thomas (1981) : la disponibilité des ressources, leur organisation, leur acceptabilité, les coûts qui y sont reliés et enfin leur accessibilité spatiale. Pour ce faire, une approche méthodologique mixte a été privilégiée. Quoique l'approche mixte suscite encore de la controverse auprès de certains chercheurs, débats qui sont pour la plupart d'origine épistémologique, les méthodes qualitative et quantitative comportent chacune leurs forces et leurs faiblesses, les rendant avantageusement complémentaires (Bryman 2008, 1999). Selon Bryman (2008), il y a plusieurs motifs pour justifier l'emploi d'une telle méthode. Pour notre part, ce qui nous amène à déployer une approche méthodologique mixte est la nature des questions de recherche.

L'approche qualitative m'a permis de me rapprocher « du vécu des personnes dans leur monde intime, social ou culturel, du sens des expériences tel qu'il peut être appréhendé ou construit [et] des interactions à travers lesquelles se construit la réalité » (Paillé 2007, 432). Ceci est également dû au fait que :

« The fundamental issue is that an accessibility measure is only appropriate as a performance measure if it is consistent with how residents perceive and evaluate their community. In other words, a practical definition of accessibility must come from the residents themselves, rather than from researchers, and reflect those elements that matter most to residents. » (Handy et Niemeier 1997, 1176)

Ainsi, en ne nous limitant qu'à l'analyse spatiale et aux mesures d'accessibilité réalisées à l'aide d'un SIG, soit la portion quantitative, nous négligerions les points de vue des principaux concernés que sont les Sourds.

L'approche quantitative a certes permis de mesurer l'accessibilité spatiale aux services, selon les différentes mesures d'accessibilité fortement répandues dans la littérature. La pertinence de cette approche pour cette étude réside dans le fait qu'elle a permis de construire des indicateurs objectifs pour la dimension de l'accessibilité spatiale. Ceci nous a fourni, par le biais des cartes géographiques et de l'analyse spatiale, un aperçu de la question de l'accessibilité spatiale aux services. Toutefois, pour explorer de façon exhaustive les cinq dimensions de Pechansky et Thomas (1981), le recours aux outils qualitatifs demeure indispensable afin de confirmer ou relativiser les résultats quantitatifs.

2.3 Approche quantitative : l'analyse spatiale et les SIG pour mesurer l'accessibilité spatiale aux services

Afin de mesurer l'accessibilité spatiale potentielle et d'identifier les « déserts » en matière de services, nous avons fait appel à plusieurs méthodes d'analyse spatiale, qui relèvent du domaine quantitatif. Dans cette première partie de la stratégie méthodologique sont abordés, dans un premier temps, les notions d'analyse spatiale et les systèmes d'information géographique (SIG). Nous présentons, dans un second temps, les différents aspects de l'opérationnalisation de la méthodologie, dont les types et les sources des données, les méthodes de répartition ponctuelle, les quatre paramètres des mesures d'accessibilité et le développement d'un indicateur d'accessibilité spatiale potentielle.

2.3.1 L'analyse spatiale et les SIG

L'analyse spatiale figure parmi de nombreuses méthodes d'analyse des phénomènes géographiques. Pumain et Saint-Julien définissent cette méthode comme étant « l'analyse formalisée de la configuration et des propriétés de l'espace géographique, tel qu'il est produit et vécu par les sociétés humaines » (1997, 155). Ces dernières affirment également qu'elle permet l'étude de « la répartition et l'organisation d'ensembles d'objets qui sont localisables » (Pumain et Saint-Julien 1997, 8). Or, pour réaliser de telles analyses, les SIG sont un outil incontournable.

Les SIG sont un outil d'analyse spatiale par excellence dans la mesure où les SIG comprennent quatre dimensions, soit un logiciel SIG (*GIS software*), une communauté SIG (*GIS community*), des données SIG (*GIS data*) et la science des informations géographiques (*geographic information science*) (Longley 2008). De façon plus détaillée, le *GIS software* fait référence à un logiciel conçu afin de réaliser une série de fonctions définies (Longley 2008). Pour Pumain et Saint-Julien (1997) le logiciel se présente comme étant un « système informatique conçu pour permettre la collecte, la gestion, la manipulation, l'analyse, la modélisation et l'affichage de données à référence spatiale afin de résoudre des problèmes complexes d'aménagement, de gestion ou de recherche » (1997, 156). Enfin, le *GIS data* renvoie aux représentations digitales des aspects du monde, tandis que le *GIS community* réunit des utilisateurs des SIG échangeant sur le thème à des fins académiques, utilitaires ou encore personnelles (Longley 2008).

Les SIG offrent notamment un « environnement dans lequel les principes d'organisation des sciences d'informations géographiques de base peuvent s'appliquer aux situations réelles d'aujourd'hui et constituent le cœur du développement des compétences en analyse spatiale » (Longley 2008, 191, traduction libre), raison pour laquelle nous nous servons de cet outil méthodologique.

2.3.2 L'opérationnalisation de l'approche quantitative

Les types et les sources de données

Cette approche a nécessité deux jeux de données spatiales, soit les codes postaux à six caractères des lieux de résidence des Sourds et ceux des lieux où sont dispensés des services en langue signée.

Codes postaux des lieux de résidence des Sourds

Les codes postaux ont été extraits de la liste des usagers Sourds du service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET). Cette source de données comporte des biais et des avantages qu'on ne peut négliger, dont l'impossibilité d'obtenir l'âge moyen des usagers en raison de leur droit à la confidentialité et à leur vie privée. Les biais peuvent également venir du fait que tous les Sourds ne font pas nécessairement appel à ce type de service pour une raison ou une autre (par exemple, par souci de protection de leur vie privée, qui n'est pas souvent respectée par les interprètes selon les travaux de Harris et Bamford (2001)). D'autres limites sont également à prendre en considération : les coordonnées risquent de ne pas être à jour ou correctement saisies, puisque les demandes sont souvent placées en ligne ou par téléphone. L'avantage de faire appel à une telle banque de données est qu'elle ne comprend que les individus qui ont réellement besoin d'interprètes en langue des signes. De ce fait, elle constitue une base de données des plus riches et représentative de la clientèle ciblée.

Signalons qu'il y a d'autres banques d'interprètes auxquels les Sourds font régulièrement appel. Toutefois, ceux-ci ne desservent qu'un ou quelques groupes de clientèles spécifiques, par exemple le Service d'aide à l'intégration des élèves (SAIDE) du cégep du Vieux-Montréal, qui ne s'adresse qu'aux étudiants du postsecondaire (Service d'aide à l'intégration des élèves 2008).

Par ailleurs, le recours à une telle source limiterait la quantité d'information et causerait des doublons de codes postaux avec ceux tirés du SIVET, puisque certains Sourds peuvent faire appel aux deux services. Bien entendu, il existe de nombreuses autres bases de données contenant les codes postaux de la clientèle sourde, comme les registres du régime d'assurance maladie (Pinsonneault et Bergevin 2006). Toutefois, ces listes incluent également les personnes qui n'ont pas recours à la langue des signes pour communiquer. On ne saurait donc distinguer ceux-ci des Sourds.

Les codes postaux des points de services

Les points de services ont été répertoriés à l'aide du Portail québécois de la surdité (www.surdite.org). L'exactitude des adresses a été par la suite validée selon la méthode du *cross-checking*. Ainsi, les sites Internet de chacun des services ont été consultés un à un. En cas d'absence d'adresse, ils ont été contactés par téléphone et par courriel. Une fois répertoriés de façon exhaustive, ces services ont été géocodés³ au code postal à l'aide du logiciel ArcGIS. En outre, une validation du géocodage a été réalisée sur le terrain.

Les types de services retenus

Dans la littérature portant sur l'accessibilité spatiale aux services, plusieurs ressources urbaines, ciblant toutes sortes de clientèles, ont été mises à l'étude. Mentionnons entre autres l'accessibilité aux parcs et aux équipements pour enfants (par exemple Talen 2001; Smoyer-Tomic, Hewko et Hodgson 2004; Wiebe 2010); l'accessibilité aux services de santé (par exemple Apparicio et al. 2008; Guagliardo 2004; Ngui et Apparicio 2011; Paez et al. 2010); ou encore l'accessibilité aux supermarchés (par exemple Apparicio, Cloutier et Shearmur 2007; Larsen et Gilliland 2008). Ces études ont en commun qu'elles s'intéressent particulièrement aux services de proximité. Bien entendu, l'accessibilité à ces types de services concerne tout autant les Sourds. Toutefois, à la différence de la majorité de la population, les Sourds, en tant que population minoritaire, ont des besoins spécifiques qui leur sont propres et qui ne peuvent être comblés par ces services. À notre connaissance, aucune étude sur l'accessibilité spatiale aux services offerts en langue des signes n'a été menée à ce jour. Par conséquent, il n'a pas été

³ On entend par géocodage une « opération qui permet d'assigner sans ambiguïté une localisation à un objet, dans un *système de référence* géographique précis, ou à un ensemble d'objets dans un système de référence commun » (Pumain et Saint-Julien, 1997 : 156).

possible de répertorier dans la littérature les services offerts en langue des signes qui sont habituellement retenus dans une étude d'accessibilité. Étant donné que notre travail demeure exploratoire, nous avons retenu tous les services, qu'ils soient offerts en LSQ ou en *American Sign Language* (ASL)⁴, quoiqu'une répartition spatiale différente entre ces services puisse ou non avoir des incidences sur l'attitude des pourvoyeurs.

Nous aurions également pu nous intéresser à certains services privés, tels que les cliniques, les cabinets de dentisterie ou encore les cabinets juridiques, dont les services sont disponibles en langue des signes. Toutefois, il aurait été difficile d'avoir un inventaire fiable de ces types de services.

Dans le cadre de cette étude, nous avons retenu 49 services regroupés en cinq catégories, soit 1) les ressources sportives et de loisirs, 2) les services éducatifs et d'alphabétisation, 3) les services divers, 4) les services communautaires et 5) les services d'interprétation (voir annexe 1). Nous aurions pu développer une typologie en fonction du type de fournisseur (organisme communautaire ou étatique, par exemple) et du type de service tels que les services d'aide à l'emploi ou en santé mentale. Pour des raisons de confidentialité, étant donné le faible nombre de services disponibles sur le territoire d'étude, notre typologie ne peut comprendre plus de cinq catégories.

Les ressources sportives et de loisirs

Dans cette catégorie figurent les clubs et les associations offrant tout un éventail d'activités, qu'elles soient sportives ou récréatives. Ces organismes, parfois subventionnés, organisés et affiliés aux organismes provinciaux et/ou nationaux, permettent aux Sourds de se retrouver parmi les leurs, de se détendre, de se ressourcer et de se sentir « chez eux » (Lachance, 2007; Ladd, 2003). Nous présumons donc qu'une bonne accessibilité à de tels espaces de rassemblement offrirait des opportunités récréatives en langue des signes, ce qu'ils ne peuvent trouver ailleurs.

⁴ La langue des signes québécoise, propre au Québec, et l'*American sign language*, qui est plutôt répandue au Canada anglais et aux États-Unis, sont deux langues des signes distinctes, au même titre que le français et l'anglais. Couramment utilisées sur l'île de Montréal, la LSQ est surtout utilisée par la communauté sourde francophone, tandis que l'ASL l'est plutôt parmi les Sourds anglophones. C'est pour cette raison que nous avons inclus les participants Sourds vivant sur l'île de Montréal, peu importe leur langue.

Les services éducatifs et d'alphabétisation

Dans cette catégorie, il y a huit différents types d'établissements : des écoles primaires francophones et anglophones, une école secondaire francophone, des centres d'éducation et/ou d'alphabétisation pour Sourds adultes francophones et anglophones, un centre de la petite enfance, et un groupe de recherche qui offre même un service d'alphabétisation en français. Nous prenons en considération tous ces établissements, d'une part, parce que ces types de services reviennent très souvent dans la littérature reliée à l'accessibilité aux services et, d'autre part, puisqu'ils figurent de toute évidence parmi les services indispensables dans la vie quotidienne des Sourds communiquant principalement en langue des signes.

Les services divers

L'accès aux services professionnels en langue des signes autres qu'éducatifs ou de loisirs permettrait aux Sourds d'atteindre un certain niveau d'émancipation personnelle et, par le fait même, de qualité de vie. Cette catégorie comprend des services de journalisme intracommunautaire, de studio d'adaptation cinématographique et de photographie, entre autres. Ces types de services, quoique moins nombreux, sont couramment reconnus de par leur caractère « pour, par et à propos » des Sourds, d'où l'intérêt d'inclure ces points de services dans la présente étude.

Services sociocommunautaires

Dans cette catégorie, nous faisons principalement référence aux services sociocommunautaires, puisqu'il est effectivement question d'organismes partageant le même dessein, celui de répondre aux besoins des Sourds tout en défendant leur cause. Ceci inclut donc des organismes dont les activités sont réalisées autant à l'échelle locale, métropolitaine que provinciale. Bien que l'étendue de cette étude soit limitée à l'île de Montréal, nous avons choisi de retenir les associations provinciales également. Dans cette catégorie, on retrouve différents organismes à vocation communautaire (par exemple le Centre communautaire des Sourds du Montréal métropolitain), culturelle ou artistique (par exemple la Société culturelle québécoise des Sourds) ou de santé (par exemple la Coalition SIDA des Sourds du Québec).

Services d'interprétation

Une catégorie a été formée pour les points de services d'interprétation en LSQ et ASL. Étant très souvent traitée lors des entrevues, cette catégorie est de loin la plus importante. Elle a

aussi cette particularité que l'utilisation de ce type de services va au-delà des limites spatiales puisque la grande majorité des interprètes rencontrent leurs clients à l'extérieur des bureaux des services d'interprétation. C'est pourquoi nous avons formé cette catégorie à caractère unique.

2.3.3 Décrire la répartition des services sur l'île de Montréal : les méthodes de répartition ponctuelle

Comme le titre de la section le stipule, les méthodes de répartition ponctuelle servent à décrire la répartition de points (ici la localisation (x,y) des différents services destinés aux Sourds). Pour ce faire, les paramètres de tendance centrale et de dispersion que nous avons retenus sont le centre moyen, le point central, la distance standard, les ellipses de distance standard, la méthode du plus proche voisin et l'indice de Wong (1999). Ces mesures, très utilisées en études urbaines, servent de toile de fond du présent travail en nous permettant de décrire la répartition générale de chaque catégorie de services ainsi que des lieux de résidence des Sourds à travers l'île de Montréal. De plus, ceci nous a permis de comparer leurs répartitions ainsi que leurs juxtapositions pour mieux cerner les différences spatiales puisque les mesures d'accessibilité spatiales potentielles suivantes n'ont été réalisées qu'à partir de l'ensemble des services.

Le centre moyen et le point central

Comme on peut l'observer à la figure 1 à la page suivante, le centre moyen est la moyenne des coordonnées (x,y) d'un semis de points, ou, en d'autres mots, le centre de gravité d'un semis de points. Ceci est très utile pour comparer les distributions des différents types de services et ressources. Ce point moyen est calculé selon la formule suivante :

$$\left(\bar{x}_{mc}, \bar{y}_{mc}\right) = \left(\frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}, \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}\right)$$

où n est le nombre de points et x_i et y_i sont respectivement les coordonnées X et Y du point i (Apparicio, 2010). Le point central est le point le plus proche de tous les points dits de départ. Dans notre cas, cela nous permet d'identifier le point de service le plus près de tous les autres de la même catégorie.

La distance standard et l'ellipse de distance standard

La distance standard sert à mieux « visualiser » la dispersion de points autour du centre moyen : plus sa valeur est grande, plus les points sont dispersés autour du point moyen. Elle se calcule comme suit :

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x}_{mc})^2 + \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y}_{mc})^2}{n}}$$

où n est le nombre de points et x_i et y_i sont respectivement les coordonnées X et Y du point i . Graphiquement, la distance standard peut être représentée sous forme de cercle de distance standard ou d'ellipse de distance standard.

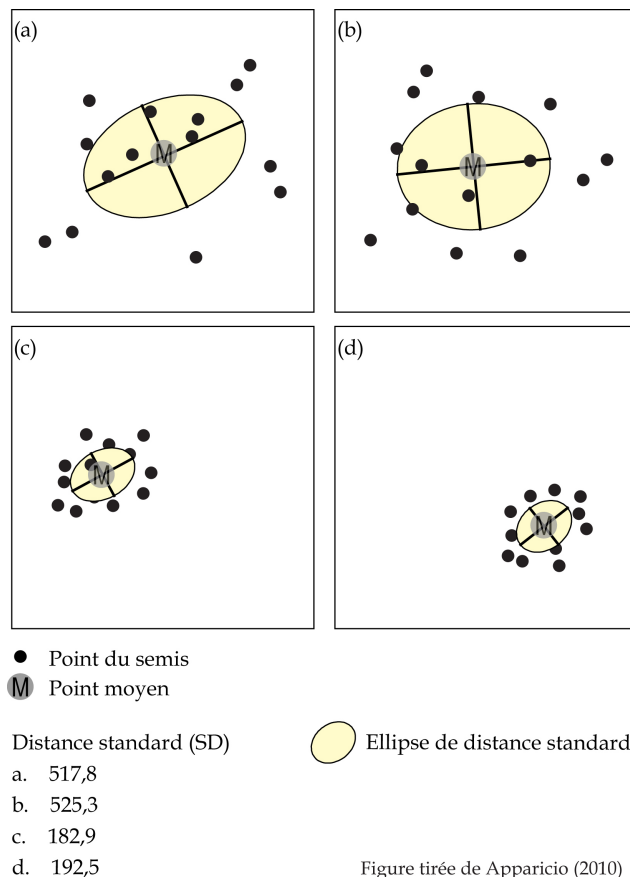


Figure tirée de Apparicio (2010)

Figure 1. La dispersion de différents semis de points et ellipse de distance standard

L'indice de ségrégation de Wong

Comme nous cherchons à comparer la répartition spatiale des différentes catégories de services, il est pertinent d'analyser la juxtaposition de leurs ellipses de distance standard deux à deux. Afin d'évaluer leur degré de juxtaposition, nous avons fait appel à l'indice de ségrégation de Wong (1999, 2000), qui consiste à comparer deux ellipses. La formule suivante illustre comment l'indice, ici dénommé S , tirée des travaux de Wong (1999, 2000) est calculé :

$$S = 1 - \frac{E_i \cap E_j}{E_i \cup E_j}$$

où E_i est l'ellipse de distance standard pour le semis de points i et que E_j est l'ellipse de distance standard pour le semis de points j (Apparicio 2010). Les valeurs de l'indice varient de 0 à 1, soit respectivement d'une similitude parfaite (la surface d'intersection des deux ellipses est égale à celle de l'union), à une absence de juxtaposition entre les deux ellipses et donc à aucune similitude en termes de distribution spatiale.

La méthode du plus proche voisin

La méthode du plus proche voisin nous permet de connaître la forme de la distribution spatiale des points de services ainsi que de la population sourde à travers l'île de Montréal. L'indice s'interprète comme suit : si R est égal à 1, la distribution des points de services et ressources est aléatoire; si elle est inférieure à 1, la distribution tend donc vers la concentration spatiale; tandis qu'à l'inverse, si elle est supérieure à 1, elle tend vers la dispersion (Apparicio 2010). L'indice se calcule en trois étapes selon la formule suivante :

$$r_{exp} = \frac{1}{2\sqrt{n/A}} \quad R = \frac{r_{obs}}{r_{exp}} \quad r_{obs} = \frac{\sum_{i=1}^n d_i}{n}$$

où n est le nombre de points, d_i est la distance entre le point i et son point le plus proche, A est la superficie du territoire à l'étude, soit l'île de Montréal, r_{obs} est la distance moyenne au point le plus proche et r_{exp} la moyenne théorique qui affiche une dispersion aléatoire (Apparicio 2010). Pour schématiser la concentration des services, nous avons construit un nuage de points à l'aide de l'indice du plus proche voisin et de la distance standard, qui est affiché et discuté au chapitre suivant.

2.3.4 Évaluer l'accessibilité spatiale potentielle

Évaluer l'accessibilité spatiale aux ressources urbaines à l'aide d'un logiciel SIG nécessite de paramétrer quatre éléments. Ainsi, selon Apparicio et al., « *operationalising and computing geographical accessibility measures depend on a set of four parameters, namely definition of **residential areas**, a **method of aggregation**, a **measure of accessibility** and a **type of distance*** » (2008, 1). Par conséquent, nous justifions, section par section, notre choix d'unité spatiale, de méthode d'agrégation, de type de distance, pour ensuite finir avec les mesures d'accessibilité retenues.

Les secteurs de recensement comme unité spatiale d'analyse

En ce qui concerne le premier paramètre, soit l'unité spatiale, nous avons le choix entre les îlots de diffusion (ID), les aires de diffusion (AD) et les secteurs de recensement (SR). Selon Statistique Canada, un secteur de recensement peut ainsi comprendre de 2 500 à 8 000 résidents, une aire de diffusion, de 400 à 700 résidents, et un îlot, une centaine. Notons qu'aucune variable de Statistique Canada ne permet de repérer la population sourde. Il est donc impossible d'en connaître les effectifs réels dans chacune de ces entités spatiales. Dans la plupart des études canadiennes et étatsuniennes portant sur l'accessibilité aux services en milieu urbain, l'unité spatiale la plus utilisée est celle des secteurs de recensement. Nous avons donc retenu cette échelle d'analyse.

La méthode d'agrégation : la distance entre le centroïde du secteur de recensement et le service

Dans la littérature de l'accessibilité spatiale aux ressources urbaines, on retrouve trois méthodes d'agrégation. La première « consiste à calculer la distance entre le centroïde du secteur de recensement et le service » (Apparicio 2010, 29). La seconde « consiste à calculer le centre moyen pondéré par la population totale des entités spatiales de niveau inférieur dans un secteur de recensement, puis à calculer la distance entre ce centroïde pondéré et le service » (Apparicio 2010, 29). La troisième méthode « consiste à calculer la distance entre le service et chaque centroïde des entités spatiales du niveau inférieur comprises dans le secteur de recensement,

puis à calculer la moyenne pondérée par la population totale de ces distances » (Apparicio 2010, 29).

La troisième méthode d'agrégation semble être la plus pertinente pour la première moitié de l'étude qui, rappelons-le, s'intéresse à la question de l'accessibilité spatiale potentielle. En effet, « comparativement aux deux premières méthodes, la dernière est bien entendu la plus précise puisqu'elle tient compte plus exactement de la répartition de la population à l'intérieur du secteur de recensement » (Apparicio 2010, 29-30). Elle permet ainsi de minimiser les erreurs d'agrégation.

Le type de distance : la distance réticulaire

Les quatre différents types de distance les plus couramment utilisées en études urbaines sont : 1) la distance euclidienne; 2) la distance de Manhattan; 3) la distance réticulaire; et 4) la distance temps (Apparicio et al. 2008). Le type de distance qui convient le mieux à la présente étude est la distance réticulaire, soit « le trajet le plus court calculé à partir du réseau [de rues] » (Apparicio 2010, 2).

Opter pour la distance réticulaire nous a permis d'évaluer la longueur des trajets comme s'ils étaient parcourus à pied des centroïdes des îlots vers les points de service. En effet, ne connaissant pas les moyens de transport utilisés par les Sourds, nous ne pouvions effectuer nos mesures en fonction de la distance temps. La distance réticulaire constitue une alternative plus que fiable qui engendre des résultats très semblables à ceux observables en fonction de la distance temps, puisque l'étude est réalisée à l'échelle métropolitaine (Apparicio et al. 2008).

Les mesures d'accessibilité

Afin d'étudier la question de l'accessibilité spatiale potentielle aux points de services offerts en langue des signes, tant à partir des secteurs de recensement que des lieux de résidence des Sourds, trois mesures d'accessibilité ont été retenues.

Parmi les mesures d'accessibilité les plus répandues et ayant servies à notre étude, mentionnons 1) la distance séparant une origine du service le plus proche, soit la distance minimale; 2) le nombre de services compris dans un rayon de n mètres, et 3) la distance moyenne à l'ensemble des services (Apparicio, Cloutier et Shearmur 2007).

Chacune de ces mesures renvoie à une conceptualisation différente de l'accessibilité spatiale. La première mesure d'accessibilité, soit la distance au service le plus proche a permis d'évaluer la proximité immédiate des services. Cette mesure est notamment très pertinente, puisque notre cas s'apparente au cas rural, là où les choix de services sont limités et où l'utilisation du service le plus proche est normalement recherché par la majorité (Guagliardo 2004).

La seconde – le nombre de services compris dans un rayon de deux kilomètres – a permis d'évaluer l'offre dans l'environnement immédiat, et donc la disponibilité spatiale, l'une des composantes de la notion d'accessibilité spatiale (Guagliardo 2004). Selon cet auteur, cette mesure est pertinente pour des fins d'études couvrant de vastes territoires, comme c'est le cas ici. Enfin, le choix du seuil de deux km se justifie par le fait qu'il n'y a que très peu de services dispersés sur l'île de Montréal, notamment aux extrémités est et ouest (Benoit, Apparicio et Séguin 2011). Fixer le seuil à 750 ou 1 000 mètres conduirait à générer énormément de secteurs de recensement dépourvus de services.

Ces deux premières mesures nous ont permis de bien saisir la problématique de l'accessibilité spatiale (Guagliardo 2004). Toutefois, nous avons également déployé une troisième mesure, la distance moyenne vers l'ensemble des services, qui nous a notamment permis d'estimer « le coût moyen à partir d'une origine pour atteindre toutes les destinations » (Apparicio 2010, 30). L'inconvénient de cette mesure est que les résultats risquent de surreprésenter la portée des points de services situés près de la périphérie de la zone d'étude (Guagliardo 2004). En d'autres mots, elle tendrait à faire augmenter la distance moyenne et donc induire à défaut une accessibilité spatiale médiocre (Guagliardo 2004). Toutefois, les deux premières mesures permettent de compenser cette limite.

Une fois calculées, ces trois mesures ont été cartographiées et analysées, notamment à l'aide des statistiques descriptives et de la matrice de corrélation de Spearman, pour illustrer et quantifier les disparités en termes d'accessibilité sur l'île de Montréal.

2.3.5 Développement d'un indicateur synthétique de l'accessibilité spatiale potentielle sur l'île de Montréal

Afin d'obtenir un indicateur synthétique de l'accessibilité spatiale potentielle aux services pour les Sourds, nous avons opéré une classification ascendante hiérarchique (CAH) sur une mesure d'accessibilité précédemment décrite, soit celle du service le plus proche. Brièvement, le principe de base de la classification ascendante hiérarchique consiste à agréger, de façon

progressive, les observations en fonction de leur degré de ressemblance jusqu'à ce que l'on obtienne une seule classe. Nous étions ainsi en mesure d'obtenir une typologie des secteurs de recensement (SR) similaires en termes de degrés d'accessibilité aux services. Tel qu'indiqué par Apparicio et al. (2007), la CAH ne sert pas qu'à obtenir une telle typologie, mais également à localiser les « déserts » en matière de services, et ce, à partir de plusieurs mesures d'accessibilité. Certes, nous aurions pu faire une CAH en fonction des trois mesures d'accessibilité. Cependant, puisque nous voulons comparer les degrés d'accessibilité aux différents types de services et ressources, la meilleure option est de procéder à une CAH en fonction du service le plus proche pour les différentes catégories de services.

Pour conclure la partie quantitative, rappelons que nous avons abordé de façon succincte les notions d'analyse spatiale et des SIG. Nous avons ensuite présenté en détail l'opérationnalisation de la méthodologie quantitative, tels que les types et les sources de données, les méthodes de répartition ponctuelle, les quatre paramètres des mesures d'accessibilité et le développement d'un indicateur d'accessibilité spatiale potentielle. Il importe de rappeler que, étant donné la nature des questions de recherche, notre étude est basée sur une approche combinée. Effectivement, la démarche quantitative n'a pu nous permettre de répondre que partiellement aux premières questions de recherche de même que d'atteindre les premiers objectifs de la présente étude. Passons maintenant à la prochaine section, qui décrit de façon exhaustive la deuxième stratégie méthodologique que sont les entretiens semi-dirigés.

2.4 Approche qualitative : les entretiens semi-dirigés

Une enquête qualitative au moyen d'entretiens semi-dirigés a servi à réaliser le deuxième volet de la présente étude, qui consistait à relativiser et interpréter les indicateurs quantitatifs des niveaux d'accessibilité aux services destinés aux Sourds, ainsi qu'à dégager leurs valeurs et leurs attentes en matière d'accessibilité. Rappelons que les dimensions qui nous intéressent sont l'accessibilité géographique, la disponibilité, l'acceptabilité, les coûts, et l'organisation des ressources. Ainsi, des entretiens semi-dirigés ont été réalisés auprès de trois groupes de sujets, soit les Sourds, les interprètes et les *leaders* de la communauté sourde. Par ailleurs, ces deux derniers groupes sont considérés comme des informateurs clés. Ceci a notamment pour but de saisir l'expérience des Sourds en termes d'accessibilité, au-delà des mesures objectives d'accessibilité géographique qui ont été effectuées dans le premier volet de l'étude. Quoique l'accessibilité spatiale soit déjà mesurée à l'aide d'un SIG dans la portion quantitative, nous

voulions aborder cette dimension avec les participants afin de connaître leurs perceptions quant à l'accessibilité géographique aux services et éventuellement confirmer les propos de Ladd (2003) voulant qu'ils ne voient aucun inconvénient à se déplacer sur de longues distances pour se retrouver parmi les leurs. L'entretien nous a permis d'explorer toutes les dimensions de l'accessibilité et de connaître les niveaux d'accessibilité des services, mais aussi, ce faisant, l'évaluation tant positive que négative que les Sourds font de ces services.

Dans le cas de cette recherche, l'entretien semi-dirigé est un atout grâce à notre appartenance à la communauté sourde. Selon Finch (1999) et Song et Parker (1999), cet avantage considérable minimiserait les effets dominant-dominé et favoriserait une discussion approfondie « entre minorités » ou, dans notre cas, « entre Sourds ». Notons que l'équipe de Kobayashi et al. (2013) a déployé une approche « *Deaf-centered* » en incluant les chercheurs Sourds, malentendants et entendants bien établis dans la communauté sourde afin de recruter des centaines de participants Sourds, et ce, à l'aide de différentes stratégies de marketing basées en ASL. L'importance de l'inclusion et de la cohésion sociales entre les chercheurs et cette population a d'ailleurs été mis de l'avant dans leur étude afin d'assurer une collecte de donnée des plus respectueuse de leur culture (Kobayashi et al. 2013). Le fait de faire appel à un « *insider* » risque toutefois d'engendrer des conflits de rôle du chercheur puisqu'il peut également être un collègue, un superviseur ou un ami, par exemple (Arksey et Knight 1999). La sensibilité du chercheur face à l'objet d'étude peut également compromettre l'intégrité de l'interprétation des résultats (Arksey et Knight 1999). Toutefois, une telle proximité vis-à-vis la communauté permet au chercheur de procéder à une collecte de données des plus riches grâce au vaste réseau intracommunautaire qu'il a déjà, ainsi qu'à une relation de confiance établie longtemps avant les entretiens (Arksey et Knight 1999).

Maintenant, nous allons aborder les deux grandes catégories de sujets, soit les Sourds et les informateurs clés. Nous discuterons également de la pertinence d'interviewer chacun de ces groupes dans le cadre de cette étude, du nombre de participants, des caractéristiques particulières des interviewés, ainsi que des méthodes de recrutement.

2.4.1 Les Sourds

Les entretiens avec les Sourds nous ont permis d'explorer les niveaux d'accessibilité perçus en fonction de chacune des cinq dimensions développées par Pechansky et Thomas (1981). En les interrogeant, nous avons pu déterminer les services qui sont accessibles et ceux qui le sont

moins, et ce, en fonction de chacune de ces dimensions. Nous avons exploré parallèlement les facteurs qui peuvent influencer leurs pratiques d'utilisation des services, ainsi que les principaux obstacles auxquels ils sont régulièrement confrontés. Enfin, nous avons également pu identifier les dimensions de l'accessibilité les plus valorisées par les Sourds.

En ce qui concerne les critères de recrutement des Sourds (tableau 1), tous devaient être de la même génération, c'est-à-dire être âgés entre 25 et 40 ans. Le choix de cette tranche d'âge s'explique par le fait que nous voulions nous assurer d'analyser un corpus de Sourds qui ont déjà fait appel à plus d'un service par le passé, et ce, à maintes reprises, afin de pouvoir en retirer une richesse d'informations lors des entrevues. De plus, les 25-40 ans ont très probablement des perceptions en termes d'accessibilité différentes des plus de 40 ans, en raison des lois qui ont résulté des poursuites menées par Howard et Eldridge, respectivement en 1993 et 1997. Les moins de 40 ans ont eu le privilège d'être protégés par les lois tout au long de leur vie adulte, contrairement aux plus de 40 ans, qui n'ont pu bénéficier d'une telle protection.

Quant au niveau de scolarité, nous désirions recruter des sujets ayant des niveaux de scolarité différents, allant de la faible scolarité (diplôme d'études secondaires ou moins) à la forte scolarité (baccalauréat ou plus), en passant par les détenteurs d'un diplôme d'études professionnelles ou collégiales. Nous nous étions assurés notamment à ce qu'il y ait une représentation à peu près égale pour chaque niveau de scolarité. Ceci nous a donc permis de dégager d'éventuels enjeux entourant l'accessibilité aux services en fonction du bagage académique de chaque individu.

Ils devaient aussi appartenir à différents types de ménages (personnes seules, couples avec ou sans enfants – Sourds ou non –, familles monoparentales), puisqu'il est généralement reconnu que les ménages monoparentaux sont plus vulnérables et éprouvent davantage de difficultés financières. Nous avons aussi interrogé des Sourds ayant des enfants Sourds car ils ont des besoins spécifiques, ce qui est une réalité différente de celle des ménages ayant des enfants entendants.

En outre, les Sourds devaient avoir des revenus annuels atteignant un maximum de 45 000\$ par ménage de personne seule ou de couple sans enfants et de 65 000\$ pour les couples avec enfants. Ainsi, nous avons inclus des sujets vivant avec un revenu moyen ou faible, assurant une certaine hétérogénéité de milieux socio-économiques. Nous avons exclu les ménages les plus nantis, car nous croyons que leur revenu leur permettrait de contourner plus facilement les barrières associées à une faible accessibilité.

Plus concrètement, pour recruter les Sourds, nous avons affiché, durant la période de recrutement, un avis de recherche de Sourds (annexe 2) contenant les informations pertinentes concernant notre recherche dans tous les points de service inventoriés dans le cadre de la présente étude. En plus de cette stratégie de recrutement, les deux listes de diffusion par courriel communément connues sous les noms d'*InfoSourds* et de *MédiaSourds* ont également été utilisées afin de joindre les Sourds qui n'utilisent pas les services en question, mais qui les auraient utilisés dans le passé.

En raison d'une longue histoire d'oppression qui découle du courant idéologique oraliste ou de la normalisation qui promeut une méthode d'enseignement orale incompatible avec les besoins des élèves Sourds (Lane 1993b), le taux d'analphabétisme chez les adultes Sourds est très élevé, à raison de 65% comparativement à 30% chez les entendants (Ministère de l'Éducation du Québec 1991). Ainsi, les participants Sourds potentiels ayant des difficultés en français ou en anglais arrivent normalement à mieux comprendre les explications en langue des signes. Afin d'augmenter nos chances de recruter ces participants potentiels, deux vidéos, soit en LSQ et en ASL, contenant exactement les mêmes informations que l'avis de recherche ont aussi été produites et diffusées sur YouTube. Les Sourds intéressés par la recherche pouvaient donc me contacter par différents moyens, que ce soit par courriel, Skype, Oovoo⁵ ou en personne lors de rassemblements de Sourds par exemple, et ce, de leur plein gré, peu importe leurs compétences linguistiques à l'écrit.

Tableau 1. Résumé des critères de recrutement des Sourds (n=15)

Catégories	Critères de recrutement
Sexe	Femme Homme
Tranche d'âge	25 à 40 ans
Niveau de scolarité	Faible scolarité – DES ou moins Scolarité moyenne – DEP, AEC, DEC Forte scolarité – Baccalauréat ou plus
Revenu du ménage	45 000\$ ou moins pour les ménages de personne seule et pour les couples sans enfants 65 000\$ ou moins pour les ménages avec enfants
Statut familial	En couple avec ou sans enfants Personne seule Famille monoparentale Au moins un enfant Sourd à leur charge

⁵ Skype et Oovoo sont deux logiciels gratuits de messagerie instantanée et de vidéoconférence en temps réel.

2.4.2 Les informateurs clés

La pertinence de faire appel à des informateurs clés réside dans le fait qu'ils peuvent nous fournir des renseignements, des exemples concrets et de nouvelles références en ce qui concerne l'accessibilité aux services, toujours en fonction des cinq dimensions de Pechansky et Thomas (1981). Ils peuvent également fournir des interprétations de plusieurs situations reliées aux thèmes de l'accessibilité ainsi qu'un état de la situation en la matière (Gilchrist 1999). Certains de ces informateurs se distinguent de la majorité par leur engagement communautaire, qu'ils soient piliers ou membres actifs d'organismes Sourds. D'autres, comme les interprètes LSQ-français et ASL-anglais, ont un accès privilégié aux deux mondes – celui des Sourds et des entendants. Les critères de sélection, différents pour chacun de ces sous-groupes, seront présentés respectivement dans les deux prochaines sections.

Les interprètes

La pertinence de faire appel aux interprètes réside dans le fait qu'ils sont au cœur des interactions entre Sourds et entendants. Ils sont reconnus pour jouer un rôle de médiateur linguistique et culturel entre ces deux univers. Toutefois, malgré la richesse des informations qu'ils peuvent nous fournir, il importe d'indiquer que ce groupe d'informateurs clés, à cause du code déontologique strict de leur profession, doit être extrêmement attentif aux risques d'identification fortuite des clients dont ils parlent. D'un autre côté, les témoignages des membres de ce sous-groupe sont une source intéressante d'informations. Effectivement, en les interrogeant, cela nous a permis de recueillir des exemples concrets de situations concernant l'accessibilité aux services, toujours en fonction des cinq dimensions de Pechansky et Thomas (1981). Ils peuvent également analyser ces situations avec un certain recul en raison de leur position. De plus, leur rôle vis-à-vis de la communauté sourde leur permet de dresser un état de la situation relative à l'accessibilité.

Afin de recueillir une variété de points de vue, nous avons fait appel à cinq interprètes. Les critères (tableau 2) visaient à encadrer le processus de recrutement pour rassembler des interprètes provenant de différents secteurs d'activité, traînant un bagage rempli d'expériences diverses et d'informations pertinentes à transmettre. Nous voulions interviewer des interprètes provenant de différents secteurs d'activités – milieu sociocommunautaire, éducation postsecondaire, interprétation de haut niveau (ex. congrès, contexte juridique, etc.) ou à la pige

(interprètes indépendants). Notons que ces secteurs d'activité diffèrent des types de services cartographiés parce que certains secteurs d'activité peuvent correspondre à plus d'une catégorie de services, et vice versa. Ces secteurs sont d'ailleurs inspirés des travaux de Parisot et al. (2008) qui dressent un portrait de la profession d'interprète en langue des signes. Enfin, ce critère a pour but d'assurer la diversité des informations puisqu'ils n'oeuvrent pas nécessairement dans tous les milieux.

En plus d'avoir cumulé au moins dix années d'expérience à titre d'interprète, que ce soit en français/LSQ ou en anglais/ASL, ils devaient impérativement avoir complété le programme de certificat en interprétation en langue des signes ou tout autre expertise jugée pertinente dans le domaine de l'interprétation visuelle. Quant au statut auditif des parents des interprètes recrutés, nous voulions interroger au moins un interprète ayant des parents Sourds. Le choix de ce critère particulier s'explique par le fait que les interprètes nés d'un parent Sourd peuvent percevoir la question de l'accessibilité différemment des autres. Leur expérience personnelle comme enfant d'au moins une personne Sourde est susceptible de les rendre aussi plus sensibles à certains éléments.

La méthode de recrutement de ce sous-groupe d'informateurs clés était semblable à celle des Sourds. En effet, durant la période de recrutement, nous avons affiché un avis de recherche d'interprètes (annexe 2) dans tous les points de service inventoriés dans le cadre de la présente étude. *InfoSourds* et *MédiaSourds* ont également été sollicités afin de joindre ceux qui ne travaillent pas dans ces services-là. Les interprètes pouvaient donc nous contacter à leur gré, et ce, en toute confidentialité.

Tableau 2. Résumé des critères de recrutement des interprètes (n=5)

Catégories	Critères de recrutement
Nombre d'années d'expérience	10 ans
Scolarité	Certificat en interprétation visuelle (UQAM) Toute autre expérience dans le domaine jugée pertinente
Secteurs d'activité	Milieu sociocommunautaire Milieu de l'éducation post-secondaire Interprétation de haut niveau À la pige
Langue de travail	LSQ/français ASL/anglais
Statut auditif des parents	Ayant au moins un parent Sourd Ayant au moins un parent entendant

Bref, chacun des interprètes interviewés se distingue sensiblement des autres en fonction de ces critères, ceci afin de diversifier le contenu recueilli lors des entrevues. Quant aux leaders de la communauté sourde, nous les avons sélectionnés en fonction d'autres critères, présentés ci-dessous.

Les leaders de la communauté sourde

En ciblant des leaders de la communauté sourde comme second type d'informateurs clés, ceci nous permettait de prendre connaissance des informations concernant les normes actuelles d'accessibilité, soit ce qui est préconisé par les gouvernements ou les fournisseurs de services, mais aussi ce qui est offert dans les faits. Les leaders se distinguent des deux autres types de sujets en raison de leurs fonctions professionnelles et bénévoles auprès de différents organismes ou associations de Sourds, puisqu'ils sont très engagés dans leur milieu. Qui plus est, ils sont bien au fait des derniers développements en matière de politique ou de défense des droits des leurs puisque leurs fonctions les amènent à se tenir à jour sur les aspects les concernant. Certains d'entre eux ont même pu dresser un bilan d'ensemble de la situation de l'accessibilité aux services destinés aux Sourds.

Nous avons interviewé un leader pour chacun des champs d'activité suivants : le milieu de l'éducation (ex. enseignant), le milieu sociocommunautaire (ex. psychologue spécialisé en santé mentale, travailleur social), le milieu de l'interprétation (ex. directeur d'un service d'interprétation), le milieu associatif (ex. président ou directeur d'une association), et le milieu politique et de défense des droits (ex. directeur ou président d'un organisme spécialisé en défense des droits des Sourds). Par ailleurs, pour être recruté, chaque leader devait avoir cumulé au moins dix années d'expérience dans son secteur d'activité.

À la différence des autres groupes, nous avons personnellement contacté les leaders de la communauté sourde par courriel et à l'aide d'un avis de recherche (annexe 2). Dans le cadre de cette démarche, nous nous étions assuré de respecter les critères de sélection préétablis, dont le résumé se trouve au tableau 3, afin d'obtenir un échantillon qui représente chacun des secteurs d'activité.

Tableau 3. Résumé des critères de recrutement des leaders (n=5)

Secteurs d'activité	Exemples
Milieu sociocommunautaire	Psychologue en santé mentale, travailleur social
Milieu de l'éducation	Enseignant
Milieu de l'interprétation	Directeur d'un service d'interprétation
Milieu associatif	Président ou directeur d'association
Milieu politique et de défense des droits	Président ou directeur d'un organisme spécialisé en défense des droits des Sourds

2.4.3 L'exploration des cinq dimensions de l'accessibilité

Dans cette section seront discutées les informations concernant les dimensions de l'accessibilité, que nous avons explorées auprès de chaque type d'informateurs par le biais des entrevues semi-dirigées dont les guides d'entretien pour chaque catégorie d'informateurs se trouvent en annexe (voir annexe 3).

L'accessibilité spatiale

En ce qui concerne les thèmes à l'étude, la dimension de l'accessibilité spatiale aux services ainsi que l'existence de « déserts » ont été davantage explorées auprès des Sourds, puisqu'ils en sont les principaux utilisateurs et qu'ils doivent se déplacer pour en bénéficier. Dans cette optique, ce groupe de sujets a été interrogé à propos des points de services existants afin de valider notre répertoire des services identifiés, de la facilité à se rendre aux points de services et ce, selon le réseau et le mode de transport disponible, le temps nécessaire, la distance et les dépenses encourues. Toutefois, les Sourds n'ont pu nous fournir des informations qu'à propos des services auxquels ils ont déjà eu recours, tandis que les informateurs clés ont été en mesure de nous fournir un aperçu global de l'accessibilité spatiale potentielle.

Les coûts

Questionner les Sourds au sujet de la dimension des coûts nous a permis de connaître le montant qu'ils doivent déboursier pour obtenir certains services, tout en nous renseignant par

ailleurs sur leurs propres ressources financières. Nonobstant que les points de services étudiés soient à but non lucratif soutenu par des programmes de subvention ou non, il est possible que les Sourds doivent déboursier un montant pour obtenir certains services, comme l'embauche d'un interprète. On cherchait également à savoir si, en réponse à des coûts onéreux, les Sourds cherchent à obtenir gratuitement le service en faisant appel au bénévolat par des pairs ou des proches, notamment. Les interprètes et les leaders, de leur côté, ont aussi pu nous fournir des données sur les coûts des services et les stratégies déployées par les Sourds pour réduire ces coûts.

L'organisation des ressources

Afin de saisir le niveau et les problèmes d'organisation des ressources, les modalités d'accès, ainsi que l'importance de chacun des aspects, les trois groupes de sujets ont été interrogés. Les Sourds nous ont informés de leurs perceptions et des faits vécus, toujours du point de vue de cette dimension de l'accessibilité, tandis que les informateurs clés (interprètes et leaders) nous ont informés sur des situations rapportées, vécues ou observées.

La disponibilité des services

Pour ce qui est de la disponibilité des services, toutes catégories confondues, consulter les Sourds nous a permis de savoir s'il y a des services disponibles en langue des signes sur l'île de Montréal, s'ils sont en nombre suffisant, si certains sont saturés et doivent ainsi refuser des clients, ou s'il y a des services qui mériteraient d'être implantés afin de desservir adéquatement la clientèle. Il en a été de même pour les interprètes et les leaders, sauf que, bénéficiant d'une vue d'ensemble sur cette dimension, il était avantageux d'ajouter leur point de vue à celui des Sourds.

L'acceptabilité

Tous les groupes de sujets identifiés ont été sollicités dans le but d'obtenir différentes perceptions quant à la dimension qu'est l'acceptabilité. Les Sourds nous ont permis de prendre connaissance de leurs perceptions et de saisir le niveau d'acceptabilité, sans doute une dimension des plus problématiques, si l'on se fie aux résultats des travaux de Pereira et Fortes

(2010) et de Steinberg, Sullivan et Loew (1998). Il était donc intéressant de savoir si les services leur étant destinés sont effectivement adaptés ou pas, par exemple si le personnel connaît les signes et est familier avec la réalité Sourde.

Les interprètes nous ont permis de saisir l'ampleur de cette dimension, puisqu'étant des témoins quotidiens d'échanges entre les deux mondes, ils ont pu nous fournir un regard privilégié sur ceux-ci et ainsi faire état des attitudes de chacune des parties. Il est tout à fait légitime de se demander, si un tel service est offert en langue des signes, pourquoi nous aurions recours aux interprètes. Il arrive parfois qu'un employé offrant ces services ne s'estime pas suffisamment compétent en signes, à tel point qu'il préfère faire appel à un interprète afin d'assurer une meilleure communication avec un client Sourd.

Les leaders de la communauté sourde, quant à eux, devaient pouvoir nous fournir des renseignements pertinents sur ce qui se passe au sein du mouvement associatif touchant la question de l'acceptabilité. Notons que les associations ont généralement pour mandat la défense des droits des individus, la promotion de leurs causes ou encore le bris de l'isolement, par exemple. Ainsi, en cernant les débats et les enjeux actuels en matière d'acceptabilité, ce groupe d'informateurs nous a permis d'identifier la norme généralement acceptée et, en contrepartie, les éléments faisant défaut.

Enfin, nous avons également cherché à connaître les dimensions de l'accessibilité que les Sourds priorisent individuellement. Cette démarche nous a amené permis de répondre à notre troisième question principale de recherche visant à identifier les dimensions les plus valorisées par les Sourds

2.4.4 Profil des participants

Le profil sociodémographique de l'ensemble des participants Sourds, établis à partir du formulaire sociodémographique remis avant l'entrevue est reporté au tableau 4 (voir annexe 4 pour le formulaire sociodémographique). L'échantillon était principalement composé de femmes. Près de la moitié des participants faisaient partie des ménages ayant moins de 25 000\$ de revenu, tandis que le reste faisait partie de ceux qui ont un revenu d'entre 25 000\$ et 45 000\$. Le niveau de scolarité était collégial ou moins pour plus de la moitié des participants. Près du quart des répondants étaient des parents seuls avec enfants entendants à charge, tandis que six vivaient seuls sans enfants et quatre en couple sans enfant. Un tiers des participants avaient

accès à au moins une voiture sur une base régulière ou quotidienne, alors que cinq n'avaient que rarement accès à une voiture, voire jamais.

Tableau 4. Profil sociodémographique des participants Sourds (n=15)

		n
Genre	Femme	9
	Homme	6
Langue d'usage	LSQ	14
	ASL	1
Revenu du ménage	Moins de 25 000\$	7
	25 000\$ à 45 000\$	8
	45 000\$ à 65 000\$	0
Scolarité	Aucun diplôme	1
	DES ou équivalent	2
	DEP, AEC, DEC	5
	Baccalauréat et plus	7
Statut familial	Seul, sans enfants	6
	Monoparental, enfant(s) Sourd(s) en charge	0
	Monoparental, enfant(s) entendant(s) en charge	4
	Monoparental, enfant(s) Sourd(s) et entendant(s) en charge	0
	En couple, sans enfants	4
	En couple, enfant(s) Sourd(s) en charge	0
	En couple, enfant(s) entendant(s) en charge	0
	En couple, enfant(s) Sourd(s) et entendant(s) en charge	1
Accès à un véhicule	Jamais	4
	Rarement	2
	Oui, parfois	2
	Oui, régulièrement	1
	Oui, en tout temps	4
Accès à deux véhicules	Jamais	4
	Rarement	1
	Oui, parfois	0
	Oui, régulièrement	0
	Oui, en tout temps	2

Comme prévu, les leaders Sourds interviewés provenaient de différents milieux, dont ceux du sociocommunautaire, de l'éducation, de l'interprétation, du milieu associatif, et politique. Tous les participants avaient au moins 10 ans d'expérience dans la communauté sourde au moment de l'entrevue.

Les interprètes, ayant tous au moins 10 années d'expérience à leur actif dont trois sont titulaires d'un certificat en interprétation, provenaient de différents secteurs d'activité, soit ceux du sociocommunautaire, du postsecondaire, de l'interprétation de haut niveau et du travail à la

pige. Quatre d'entre eux étaient des interprètes LSQ-français, tandis que l'autre était interprète ASL-anglais. Trois d'entre eux avaient de parents Sourds.

2.4.5 Les étapes et le déroulement des entrevues

La collecte de données à l'aide d'entrevues a été réalisée en deux étapes. Les informateurs clés ont été interviewés en premier puisqu'ils devaient nous fournir un portrait global de chacune des dimensions de l'accessibilité. De plus, cela permettait ensuite d'ajuster légèrement le schéma d'entretien à appliquer aux Sourds en fonction de ce que les informateurs clés nous avaient dit. Les Sourds ont par la suite été interviewés. Toutes les entrevues ont été conduites sur une période de huit mois, de mars à octobre 2012. Ces entrevues, réalisées soit en LSQ, soit en ASL, ont été d'une durée variant de 30 à 120 minutes chacune. Elles ont eu lieu à de différents endroits, selon les préférences des participants.

Avant chaque entrevue, la lettre d'information à propos du projet de recherche, et la lettre de consentement ont été remises aux participants afin d'assurer un consentement éclairé (voir annexe 5). Le formulaire sociodémographique leur a également été remis (voir annexe 5). Le déroulement de l'entrevue et les objectifs de la présente étude ont été expliqués, suivis par une période de questions des participants. Les guides d'entretien préalablement élaborés spécifiquement pour chaque catégorie de participants, et ce, en fonction de notre cadre théorique et de nos objectifs de recherche ont servi à la collecte de données (voir annexes 3).

2.4.6 La transcription et l'analyse de données

Chaque entrevue a été filmée et retranscrite en français sous forme de verbatim. Certains participants nous ont demandé de ne pas transcrire une partie de leurs propos, ce que nous avons respecté. De plus, nous n'avons pas demandé aux participants de réviser la transcription de leur entrevue par souci de respect de leur temps volontaire investi dans notre étude. L'enregistrement des entretiens nous a permis de procéder à une analyse approfondie des conversations (Bryman 2008). Ceci remédie aux limitations naturelles de la mémoire tout en favorisant l'intuition et en permettant plusieurs relectures des conversations, ce qui a rendu possible un examen exhaustif de celles-ci (Bryman 2008). Dans le pire des cas, de tels documents nous permettront de nous protéger contre toute accusation voulant que l'analyse et l'interprétation des résultats aient été influencées par ma position (Bryman 2008). De plus, étant

Sourde, je n'étais pas en mesure de prendre des notes et de discuter simultanément. Cette limitation était donc compensée par les enregistrements.

Malgré ces avantages, cette méthode est reconnue comme étant chronophage, en plus de nécessiter des équipements fiables et de qualité (Bryman 2008). La période de transcription a été échelonnée sur une période de huit mois, en alternance avec d'autres activités reliées à l'étude.

La méthode d'analyse thématique a été déployée dans le but de réaliser une analyse inductive et approfondie des données. Cette méthode sert non seulement à déceler les éléments récurrents, mais également à déceler des convergences et divergences de points de vue, des cas particuliers et des métaphores, par exemple (Bryman 2012; Ryan et Bernard 2003).

Le codage de données des entretiens a été réalisé à l'aide de *NVivo*. Les transcriptions ont d'abord été lues à maintes reprises pour déceler les éléments récurrents et les thèmes émergents. Parallèlement à cette étape, le matériel a été classé en fonction des dimensions à l'étude. Puis, il a été codé à l'aide des thèmes préalablement identifiés et les sous-thèmes qui ressortaient au fur et à mesure. La série de codes a par la suite été organisée en de différentes sous-catégories, menant à quelques grandes catégories. Les codes pouvaient appartenir à plus d'une dimension, comme celui comprenant les conséquences coûteuses du manque de disponibilité des interprètes, par exemple, qui pouvait être placé autant dans la catégorie des coûts que celle de la disponibilité. Une fois l'organisation des codes terminée, l'analyse thématique des entretiens a été réalisée, dimension par dimension.

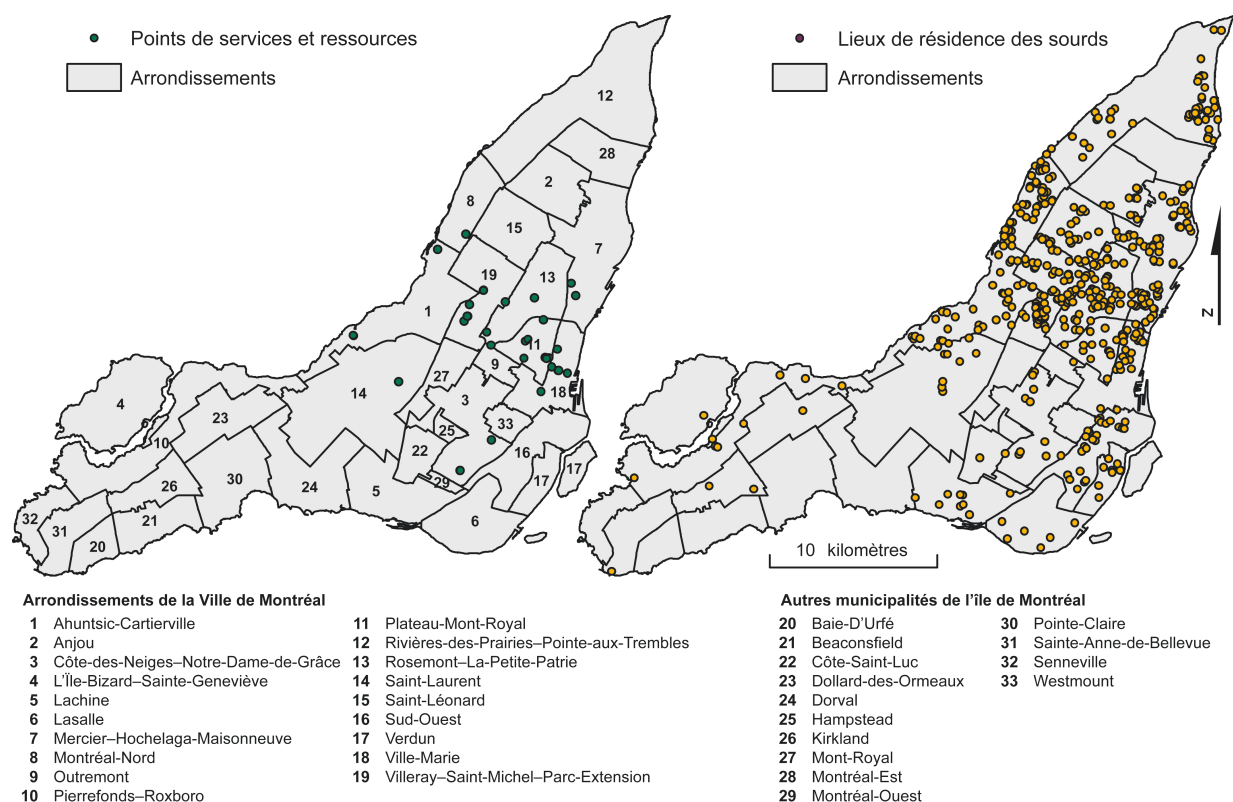
Par souci d'éthique, de confidentialité et respect de la dignité des participants, l'identité des sujets a été remplacée par des noms fictifs, et les noms des services, remplacés par des références à la troisième personne. Nous n'indiquerons pas de quel type de service il s'agit afin de respecter les règles d'éthique de la recherche et ainsi protéger ces dits services, facilement identifiables puisque peu nombreux dans leurs catégories respectives.

CHAPITRE 3 : UN ÉTAT DE SITUATION DE L'ACCESSIBILITÉ SPATIALE AUX SERVICES

Dans ce chapitre seront présentés les résultats de l'analyse quantitative/SIG qui permettront de répondre à la première question de recherche, à savoir s'il existe des zones « désertes » de services pour les Sourds sur l'île de Montréal. Pour ce faire, nous commencerons par présenter la distribution spatiale des services et des lieux de résidence des Sourds. Puis, à partir des méthodes de répartition ponctuelle, nous analyserons la distribution spatiale des services et des Sourds. Nous verrons ainsi s'ils sont distribués de façon dispersée, aléatoire ou bien concentrée. Par la suite, à partir des mesures d'accessibilité calculées dans les SIG, nous évaluerons l'accessibilité spatiale potentielle aux services à partir des secteurs de recensement, puis des lieux de résidence des Sourds. Finalement, nous identifierons les déserts de services à l'aide de la classification ascendante hiérarchique. En conclusion de ce chapitre, nous discuterons des différences entre les mesures d'accessibilité et des limites de l'analyse quantitative.

3.1 La distribution géographique des points de services et des lieux de résidence des Sourds

Les couches des points de services et lieux de résidence des Sourds, présentés à la figure 2, sont à la base de toutes les mesures d'accessibilité et autres opérations connexes. D'emblée, il semble clair que les services sont concentrés au centre de l'île de Montréal, ce que nous allons approfondir à partir des méthodes de répartition ponctuelle.



Cynthia Benoit - INRS - Novembre 2013

Source: Service d'interprétation visuelle et tactile, 2011

Figure 2. La distribution spatiale des points de services (N=49) et des lieux de résidence des Sourds (N=585)

3.2 Distribution spatiale des services et des Sourds sur l'île de Montréal

L'analyse de la répartition spatiale des services et des Sourds sur l'île de Montréal est réalisée à partir de trois types de traitement issus des méthodes de répartition ponctuelle les plus couramment utilisées, soit : 1) le calcul des paramètres de tendance centrale et de dispersion, 2) la comparaison de l'ellipse obtenue pour l'ensemble des services et de celle pour les Sourds à partir de l'indice de Wong (Wong 1999), et 3) la méthode du plus proche voisin.

Les sorties des paramètres de tendance centrale et de dispersion – points moyens et centraux, distances standards et ellipses de distance standard – sont reportées au tableau 5 et illustrées graphiquement à la figure 3. En guise de rappel, par analogie à la statistique univariée, le point moyen correspond à la moyenne et la distance standard à l'écart-type. En effet, le point moyen est simplement la moyenne des coordonnées (x,y) d'un semis de points. Le point central est le

point le plus proche de tous les points dits de départ, tandis que la distance standard sert à mieux « visualiser » la dispersion de points autour du point moyen. Concrètement, plus la distance standard est grande, plus les points sont dispersés autour du point moyen.

Tableau 5. Paramètres de tendance centrale et de dispersion

Types de services	N	Point moyen		Point central		Distance standard	Ellipse de distance standard		
		x	y	x	y	SD	SDx	SDy	Rotation
Communautaire	15	296 005	5 044 795	295 551	5046 174	3 537	4300	2557	168,19
Éducation et alphabétisation	9	297 090	5 042 021	297 955	5 043 247	4 118	3 100	4 931	23,20
Interprétation	5	298 141	5 043 460	299 045	5 044 560	2 758	3 687	1 275	130,28
Sports et loisirs	8	295 710	5 046 067	295 551	5 046 174	2 516	2 132	2 850	73,43
Services divers	12	295 769	5 042 031	297 992	5 042 189	5 049	6 249	3 456	92,00
Tous les services	49	296 316	5 043 680	295 772	5 043 707	4 254	4 425	4 077	152,00
Sourds	585	297 061	5 046 322	297 502	5 046 552	7 958	5 737	9 684	38,60

En s'attardant à la figure 3, notamment à la localisation des points moyens et centraux et des cercles et des ellipses de distance standard, il appert que les services et les ressources sont surtout localisés au centre de l'île de Montréal, alors que les Sourds semblent plus dispersés sur la moitié est du même territoire. La comparaison des valeurs de distance standard vient renforcer ce constat : l'ensemble des services sont dispersés sur plus ou moins 4 kilomètres, contre environ 8 kilomètres pour les lieux de résidence des Sourds. Parmi les différents types de services, notons que les services divers sont les plus dispersés (5 km). À l'inverse, du fait de leur forte concentration dans le quartier Villeray, les moins dispersés sont ceux relevant du secteur des sports et loisirs.

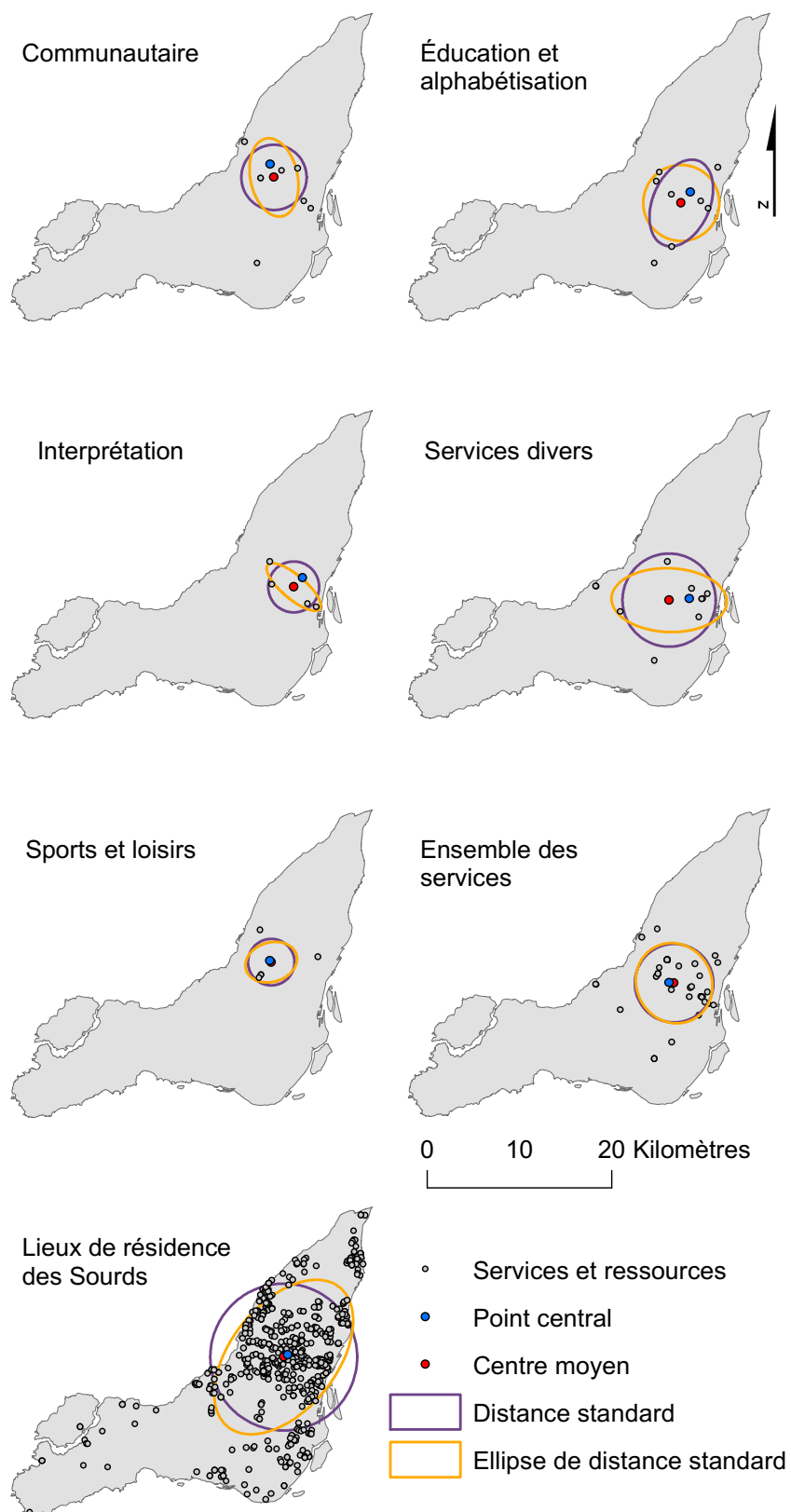


Figure 3. Les paramètres de tendance centrale et de dispersion des services en 2012

À titre de rappel, l'indice de Wong, ou de ségrégation, nous permet de comparer la distribution spatiale des types de services deux à deux. Si la valeur de l'indice est égale à 0 alors les deux distributions spatiales sont identiques. Si la valeur est égale à 1 alors les distributions sont le plus dissemblables possible. Avec des indices de Wong supérieurs à 0,500 (tableau 6), les distributions spatiales de différentes catégories de services semblent différentes les unes des autres. Les services de sports et loisirs forment une catégorie puisque ses valeurs d'indices de Wong avec les autres catégories sont supérieures à 0,8, excepté la catégorie des services communautaires. Les catégories éducation et services divers présentent les distributions spatiales les plus similaires avec la valeur d'indice la plus basse (0,505).

Tableau 6. Indice de ségrégation entre les services, les ressources et les lieux de résidence des Sourds sur l'île de Montréal en 2012

	a.	b.	c.	d.	e.	f.	g.
a. Communautaire	--	0,685	0,786	0,753	0,515	0,471	0,802
b. Éducation	0,685	--	0,736	0,505	0,901	0,441	0,764
c. Interprétation	0,786	0,736	--	0,800	0,874	0,769	0,920
d. Services divers	0,753	0,505	0,800	--	0,928	0,513	0,664
e. Sports et loisirs	0,515	0,901	0,874	0,928	--	0,683	0,891
f. Ensemble des services	0,471	0,441	0,769	0,513	0,683	--	0,675
g. Lieux de résidence des Sourds	0,802	0,764	0,920	0,664	0,891	0,675	--

Tel qu'énoncé dans le chapitre méthodologique, pour vérifier si les services et les Sourds sont concentrés ou dispersés spatialement sur le territoire de l'île de Montréal, nous avons calculé l'indice du plus proche voisin (tableau 7). À la lecture de ce tableau, on peut constater que l'ensemble des services tend vers une forte concentration spatiale avec une valeur d'indice de plus proche voisin de 0,300 ($P < 0,001$). La valeur de R_{obs} nous indique aussi qu'en moyenne un service destiné aux Sourds sur l'île de Montréal est distant de 463 mètres (distance euclidienne) de l'autre point de service le plus proche. Notons aussi, quel que soit le type de services, que leur distribution tend significativement vers la concentration avec des valeurs de R inférieures à 0,6. Parmi les différents types de services, celui des sports et loisirs présente la distribution spatiale la plus concentrée ($R = 0,289$, $P < 0,001$). Finalement, tout comme l'ensemble des services qui leur sont destinés, les lieux de résidence des Sourds affichent aussi une distribution spatiale concentrée ($R = 0,461$, $P < 0,001$).

Tableau 7. Méthode de l'indice du plus proche voisin des services destinés aux Sourds sur l'île de Montréal en 2012

Type de service	N	R _{obs}	R _{exp}	R	Score Z	P
Communautaire	15	1163	2888	0,403	-4,425	0,000
Éducation et alphabétisation	9	1900	3729	0,510	-2,815	0,005
Interprétation	5	1964	5003	0,393	-2,598	0,009
Sports et loisirs	8	1144	3955	0,289	-3,846	0,000
Services divers	12	1617	3229	0,501	-3,309	0,001
Tous les services	49	480	1598	0,300	-9,371	0,000
Sourds	585	213	463	0,461	-24,928	0,000

N : nombre de services;

R_{obs} : moyenne observée du service voisin le plus proche (en mètres);

R_{exp} : moyenne attendue du service voisin le plus proche (en mètres);

R : indice du plus proche voisin.

Pour illustrer la concentration des services, nous avons construit un nuage de points à partir de l'indice du plus proche voisin et de la distance standard (figure 4). De cet exercice, notons deux faits saillants. Globalement, tous les types de services affichent des valeurs de distance standard et d'indice de plus proche voisin relativement similaires, traduisant ainsi des distributions spatiales concentrées relativement semblables. Par contre, la situation est bien différente pour la répartition spatiale des lieux de résidence des Sourds. À la lecture de l'indice du plus proche voisin, leur distribution spatiale est concentrée. En effet, en moyenne le lieu de résidence d'une personne Sourde est très proche de l'un de ses semblables (213 mètres de distance euclidienne; tableau 7). Toutefois, à la lecture des valeurs de distance standard, il appert que les lieux des résidences des Sourds sont plus dispersés sur le territoire de l'île de Montréal (SD = 7 958 mètres).

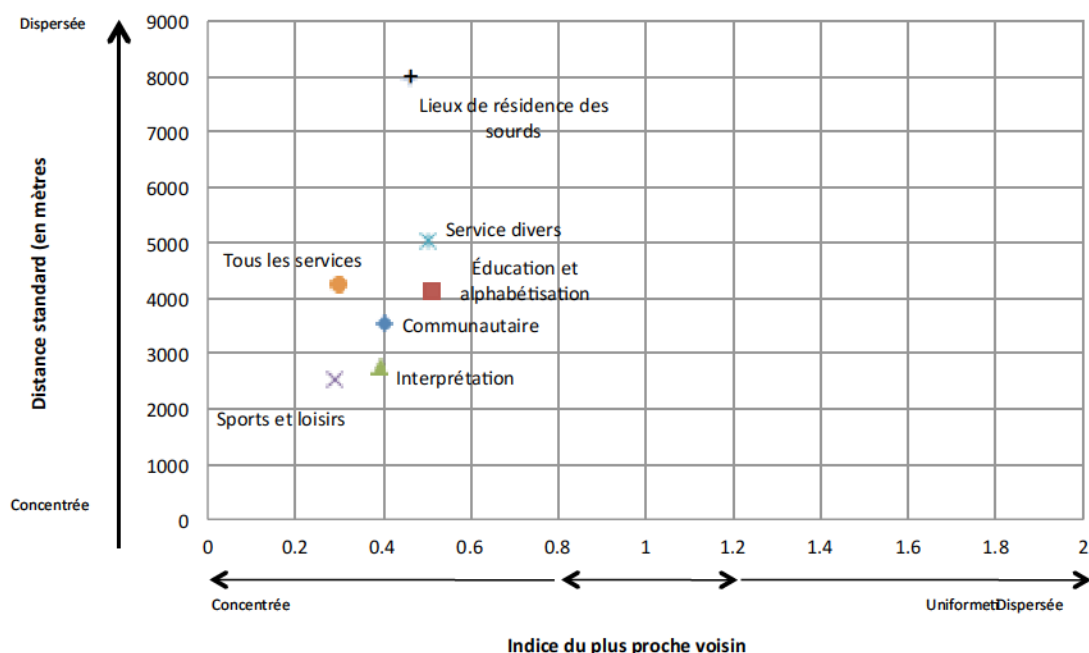


Figure 4. La répartition spatiale des services offerts en langue des signes à Montréal en 2012 selon l'indice du plus proche voisin et les valeurs des distances standard

3.3 Les niveaux d'accessibilité spatiale des services à l'étude

Dans cette section seront explorées les mesures d'accessibilité à partir de différentes couches, soit les secteurs de recensement puis les lieux de résidence des Sourds. Cette démarche a pour but d'évaluer objectivement l'accessibilité potentielle, soit à partir des secteurs de recensement ou encore calculée cette fois-ci à partir des lieux de résidence des Sourds.

3.3.1 L'accessibilité potentielle aux services à partir des centroïdes des secteurs de recensement

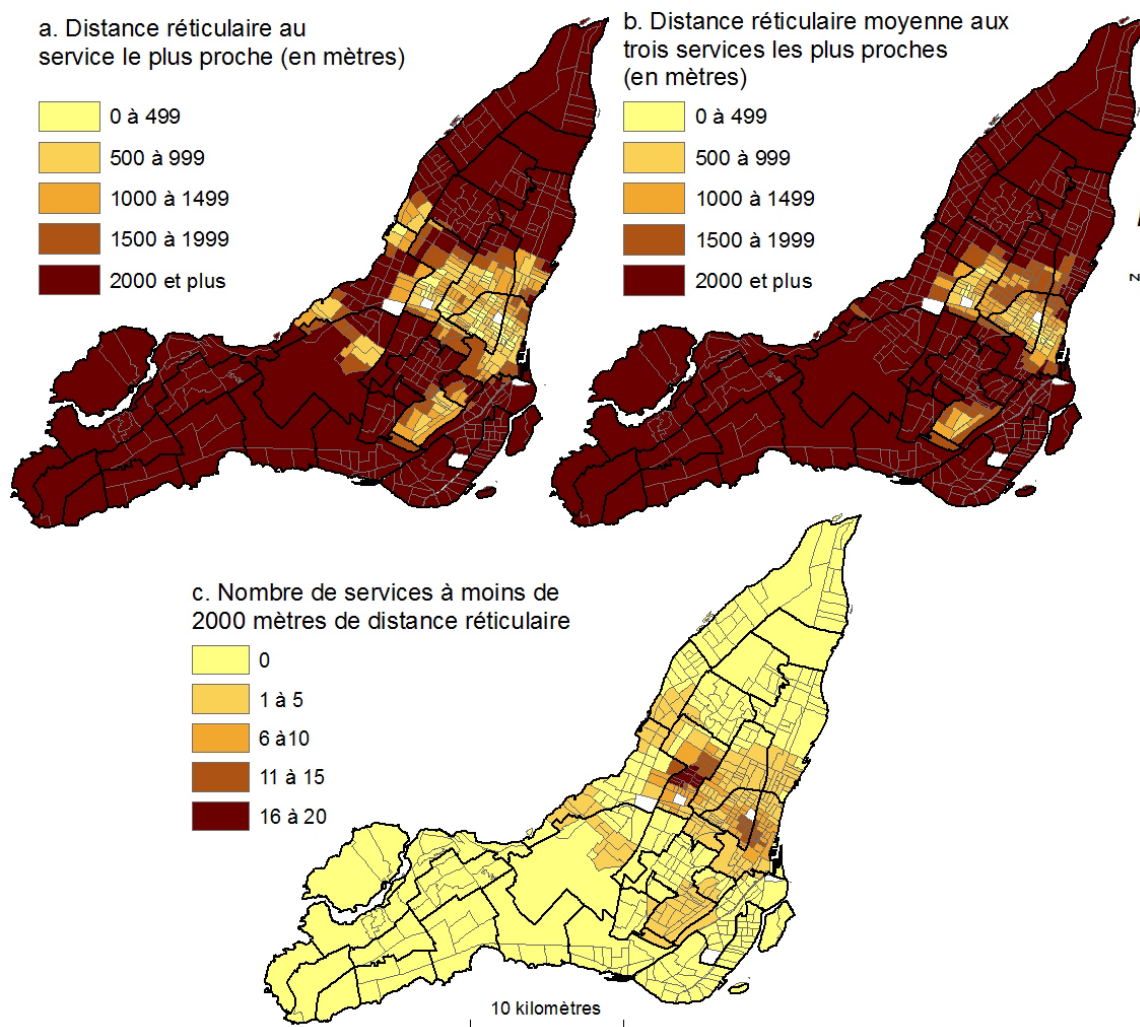
Les statistiques descriptives des trois mesures d'accessibilité – distance au service le plus proche, distance moyenne aux trois services les plus proches et nombre de services à moins de deux kilomètres – calculées pour les secteurs de recensement sont reportées au tableau 8. Globalement, l'accessibilité semble relativement faible avec des moyennes respectivement de 3,86 kilomètres pour atteindre le service le plus proche, 4,5 kilomètres pour les trois services les

plus proches et 2,26 services à moins de 2 kilomètres. De plus, la moitié des SR sont situés à moins de 2,2 kilomètres du service le plus proche, tandis que 25% des SR sont situés assez loin des services, soit au-delà de 4,7 kilomètres. Finalement, seulement 25% des SR contiennent au moins trois services dans un rayon de deux kilomètres.

Tableau 8. Statistiques descriptives des trois mesures d'accessibilité au niveau des secteurs de recensement

	Distance réticulaire au service le plus proche (en mètres)	Distance réticulaire moyenne aux trois services les plus proches (en mètres)	Nombre de services à moins de 2000 mètres de distance réticulaire
N	522	522	522
Moyenne	3 863	4 501	2,26
Minimum	0	0	0,00
Centiles			
10%	562	920	0,00
25% (quartile 1)	1 011	1 533	0,00
50% (médiane)	2 204	3 041	0,00
75% (quartile 3)	4 743	5 423	3,00
90%	10 673	11 643	9,00
Maximum	25 520	25 621	20,00
Ecart-type	4 448	4 491	3,91
Coefficient de variation	1,15	1,00	1,73
Asymétrie	2,16	2,02	2,12
Aplatissement	4,92	4,25	4,12

Note : les mesures d'accessibilité ont été calculées à partir des îlots urbains. Puis, elles ont été agrégées aux secteurs de recensement en les pondérant avec la population totale de l'îlot.



Source: Laboratoire d'analyse spatiale et d'économie régionale (LASER), 2007

Figure 5. Les mesures d'accessibilité des services dans les secteurs de recensement de l'île de Montréal en 2012

Deux faits frappants sont observables sur la carte de la distance du service le plus proche (figure 5.a). D'une part, presque toute la moitié ouest ainsi que la pointe est de l'île sont dépourvues de points de services situés à moins de 1500 mètres des secteurs de recensement, alors qu'au centre de l'île les services sont pour la plupart situés à moins de 1000 mètres. D'autre part, trois autres zones de l'île de Montréal présentent au moins un service situé à moins d'un kilomètre, soit Notre-Dame-de-Grâce, Ahuntsic-Cartierville et Montréal-Nord.

Ce premier constat est renforcé à la lecture de la cartographie de la distance moyenne aux trois services les plus proches (figure 5.b). En effet, les secteurs présentant des valeurs moyennes

inférieures à deux kilomètres sont tous situés au centre de l'île de Montréal, et secondairement, dans le quartier Notre-Dame-de-Grâce.

Sans surprise, la carte du nombre de services à l'intérieur d'un rayon de 2000 mètres (figure 5.c) montre une offre plus généreuse de services dans la partie centrale. Elle révèle aussi une forte présence dans le quartier Villeray, où certains secteurs de recensement affichent des valeurs de 11 à 20 points de services dans un rayon de deux kilomètres. D'autres secteurs du Plateau Mont-Royal présentent également des valeurs élevées avec de 11 à 15 services.

À l'instar de la matrice de corrélation entre les trois mesures d'accessibilité (tableau 9), on observe une très forte corrélation positive entre la distance du service le plus proche et celle des moyennes de distance des trois services les plus proches ($r=0,993$). Par contre, on observe une corrélation négative entre ces deux mesures et celle du nombre de services dans un rayon de 2000 mètres ($r=-0,871$ et $-0,895$). Cela n'est pas étonnant et démontre logiquement que plus la distance au service le plus proche et aux trois services les plus proches augmente, moins il y a de services à deux kilomètres par secteur de recensement.

Tableau 9. Matrice de corrélation de Spearman entre les mesures d'accessibilité calculées au niveau des secteurs de recensement

	A	B	C
A. Distance réticulaire au service le plus proche	-	0,967 ($<0,0001$)	-0,871 ($<0,0001$)
B. Distance réticulaire moyenne aux trois services les plus proches	0,967 ($<0,0001$)	-	-0,436 ($<0,0001$)
C. Nombre de services à moins de 2000 mètres de distance réticulaire	-0,871 ($<0,0001$)	-0,895 ($<0,0001$)	-

Les valeurs de P sont indiquées entre parenthèses.

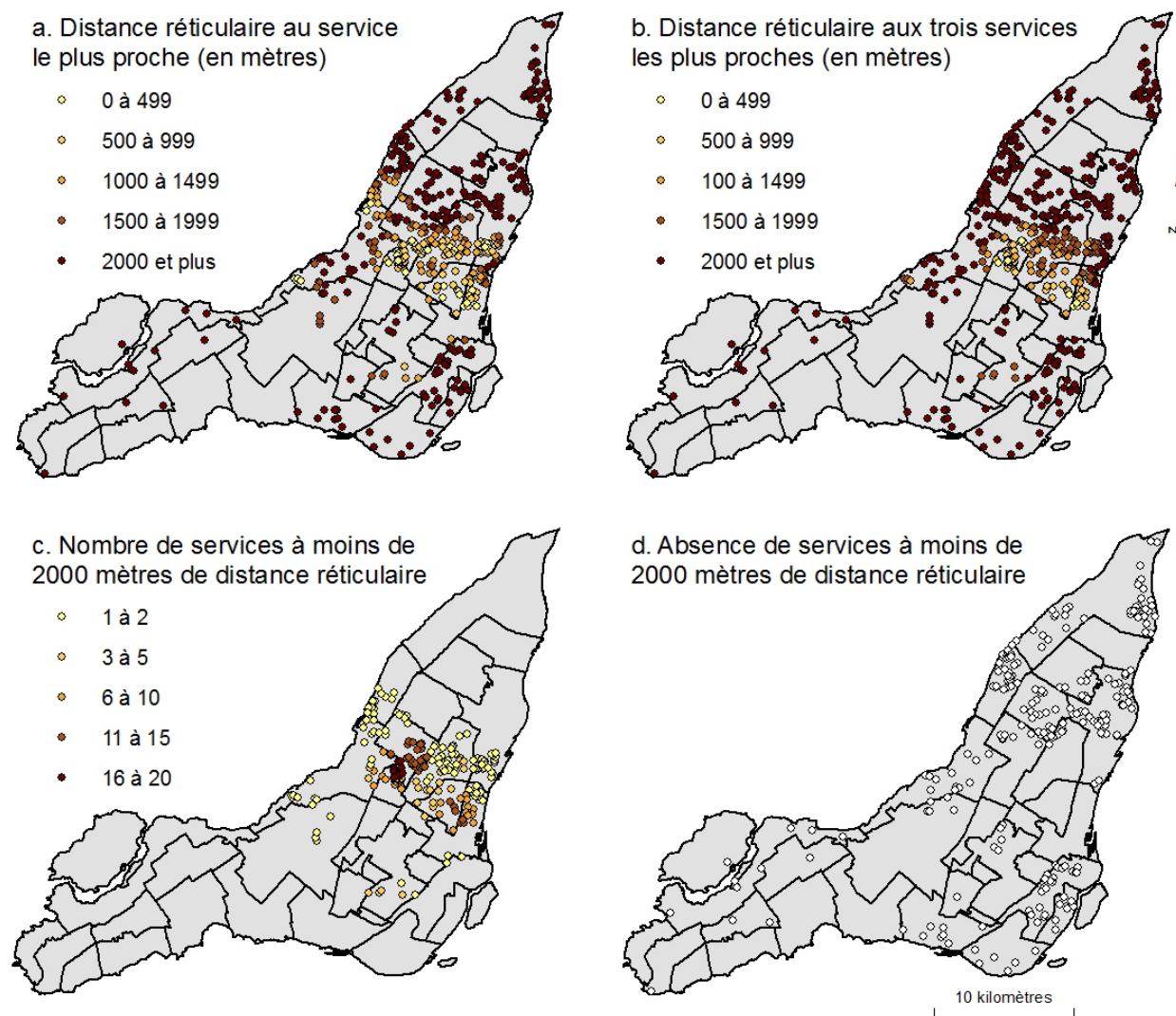
En résumé, la cartographie des trois mesures d'accessibilité spatiale potentielle aux services pour les Sourds démontre une différence flagrante entre le centre et la périphérie de l'île de Montréal quant à l'accessibilité, celle-ci étant globalement élevée dans la partie centrale et plutôt faible dans les parties ouest et est.

3.3.2 L'accessibilité potentielle aux services à partir des lieux de résidence des Sourds

Le tableau 10 nous indique que la moyenne des distances réticulaires aux services les plus proches à partir des lieux de résidence des Sourds est de 3 556 mètres, ce qui est un peu au-dessous de la moyenne obtenue à partir des secteurs de recensement (3 863 mètres). Même son de cloche en ce qui concerne la moyenne des distances vers les trois services les plus proches, qui s'élève à 4 359 mètres, soit un peu en deçà de la moyenne obtenue à partir des SR (4 501 mètres). Toutefois, la moyenne du nombre de services situés à moins de 2000 mètres des lieux de résidence est de 2,65, ce qui dépasse légèrement la moyenne des SR (2,26). En ce qui concerne les percentiles de la distance par rapport au service le plus proche, les chiffres dévoilent que la moitié des lieux de résidence sont situés à moins de 2 205 mètres du service le plus proche, ce qui est égal aux chiffres obtenus avec les SR (2 204 mètres). Également, 25 % des Sourds vivent au-delà de 4 642 mètres du service le plus proche. Quant aux chiffres de la distance moyenne aux trois services les plus proches, seulement 25 % des Sourds y ont accès à moins de 1 681 mètres de chez eux. La moitié des Sourds devront toutefois parcourir au moins 3 069 mètres pour accéder à l'un des trois services les plus proches. Enfin, 25 % des Sourds ont accès à seulement deux services dans un rayon de 2 000 mètres.

Tableau 10. Statistiques descriptives des trois mesures d'accessibilité calculées à partir des lieux de résidence des Sourds

	Distance réticulaire au service le plus proche (en mètres)	Distance réticulaire moyenne aux trois services les plus proches (en mètres)	Nombre de services à moins de 2000 mètres de distance réticulaire
N	585	585	433
Moyenne	3 556	4 359	2,65
Minimum	9	201	0,00
Centiles			
10%	527	974	0,00
25% (quartile 1)	1 169	1 681	0,00
50% (médiane)	2 205	3 069	0,00
75% (quartile 3)	4 642	5 554	2,00
90%	9 442	10 843	11,00
Maximum	25 592	25 691	20,00
Ecart-type	3 746	3 886	4,66
Coefficient de variation	1,05	0,89	1,83
Asymétrie	2,06	1,86	2,54
Aplatissement	4,92	3,91	5,53



Source: Service d'interprétation visuelle et tactile, 2011

Figure 6. Les mesures d'accessibilité des services à partir des lieux de résidence des Sourds sur l'île de Montréal en 2012

Ce qui retient l'attention sur la carte de la distance au service le plus proche (figure 6.a) est le fait que les Sourds qui résident sur le Plateau-Mont-Royal, dans Rosemont-La-Petite-Patrie et dans Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, jouissent d'une bien meilleure accessibilité, puisqu'ils vivent à moins de 1 500 mètres du service le plus proche. On note aussi une très bonne accessibilité aux services dans le secteur Cartierville. Ce résultat marginal s'expliquerait par la présence du Manoir Cartierville, dont les services d'hébergement sont destinés aux personnes âgées Sourdes.

La carte de la distance moyenne aux trois services les plus proches des lieux de résidence des Sourds (figure 6.b) montre sensiblement les mêmes résultats que celle de la distance vers le service le plus proche. Cela signifie que les Sourds qui vivent sur le Plateau-Mont-Royal, dans Rosemont-La-Petite-Patrie et dans Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, sont assurés d’avoir un meilleur accès aux services par rapport à ceux qui vivent dans les quartiers périphériques tendant vers l’est et l’ouest de l’île.

Pour résumer, il apparaît très clairement que les Sourds vivant dans les trois quartiers situés au centre ont une meilleure accessibilité à la plupart des services, et ce, à une distance relativement proche, soit 1 500 mètres ou moins, tandis que l’immense majorité des Sourds doit se déplacer minimalement à 1 500 mètres pour accéder aux services. Ceci met par ailleurs en évidence que deux zones sont tout à fait désertes de services à l’ouest et à l’est des trois quartiers centraux.

Comme pour les mesures d’accessibilité calculées au niveau des secteurs de recensement, celles calculées à partir des lieux de résidence des Sourds s’avèrent sans surprise fortement corrélées (tableau 11).

Tableau 11. Matrice de corrélation de Spearman entre les mesures d’accessibilité calculées à partir des lieux de résidence des Sourds

	A	B	C
A. Distance réticulaire au service le plus proche	-	0,954 (<0,0001)	-0,864 (<0,0001)
B. Distance réticulaire moyenne aux trois services les plus proches	0,954 (<0,0001)	-	-0,863 (<0,0001)
C. Nombre de services à moins de 2000 mètres de distance réticulaire	-0,864 (<0,0001)	-0,863 (<0,0001)	-

Les valeurs de P sont indiquées entre parenthèses.

3.4 La classification ascendante hiérarchique

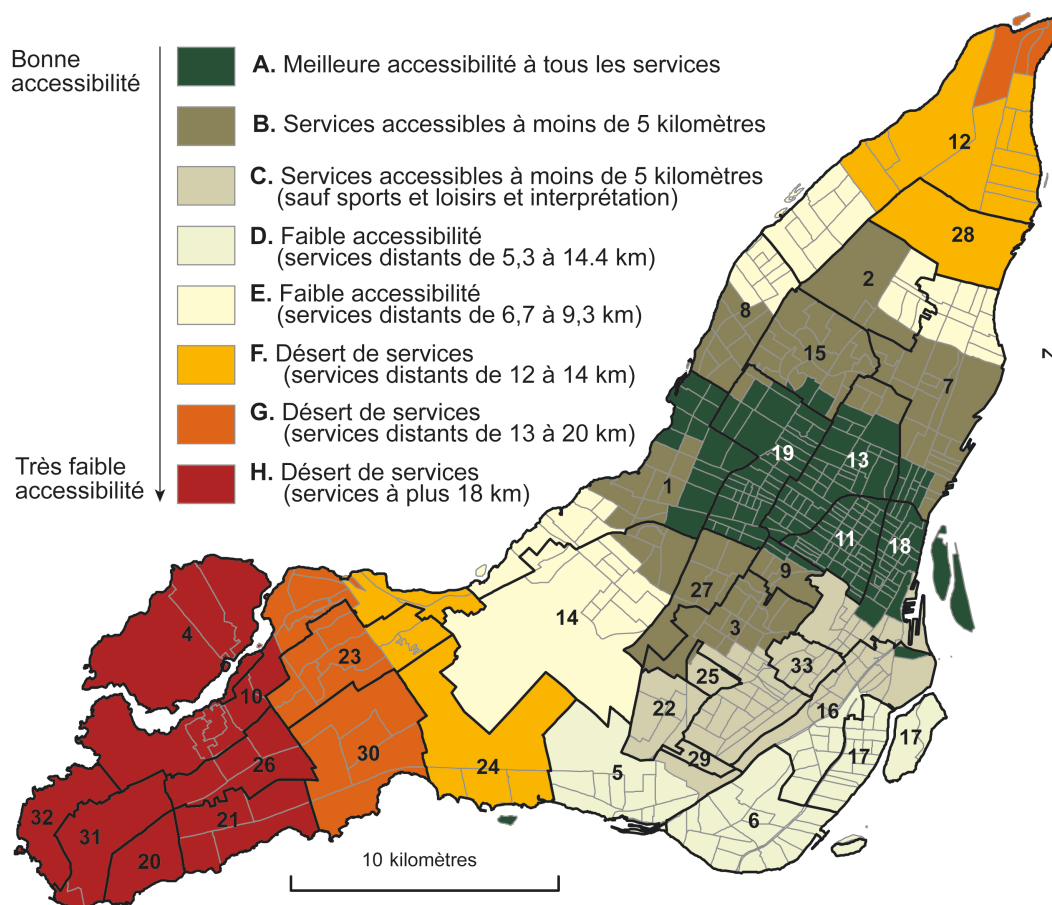
Comme expliqué dans le chapitre méthodologique, nous avons choisi d’opérer une classification ascendante hiérarchique (CAH) sur la première mesure d’accessibilité précédemment analysée, soit celle du service le plus proche, afin d’obtenir une typologie des secteurs de recensement en termes de degrés d’accessibilité aux différents types services. Nous désirions, par le fait même, localiser les « déserts » en matière de services et ainsi répondre objectivement à la première

question de recherche et notamment de repérer, s'il y a lieu, les « déserts de services ». La lecture du dendrogramme nous a permis de déterminer un nombre optimum de huit classes cartographiées à la figure 6 et dont les valeurs moyennes sont reportées au tableau 12.

Avec la majorité des valeurs moyennes de moins de 1,9 km, la classe A présente manifestement la meilleure accessibilité aux services destinés aux Sourds. Les secteurs de recensement appartenant à cette classe sont situés au centre de l'île, soit à Ahuntsic-Cartierville, Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Rosemont–La-Petite-Patrie et Ville-Marie. Par la suite, les valeurs moyennes au tableau 12 démontrent clairement que l'accessibilité décroît de la classe A à H avec un gradient géographique du centre de l'île vers les extrémités de l'île (figure 7). Les classes F, G et H peuvent même être considérés comme des déserts de services avec des valeurs moyennes supérieures à 12 kilomètres au service le plus proche. Les secteurs de recensement appartenant à ces trois classes sont localisés aux extrémités ouest et est de l'île de Montréal. Étant donné que l'ouest de l'île est majoritairement anglophone, nous pouvons avancer que la majorité de la communauté sourde anglophone a une très faible accessibilité aux services à moins de 2 km, voire pas du tout.

Tableau 12. Distances moyennes au service le plus proche pour chacun des différents types de services selon les classes obtenues par la CAH (en mètres)

Valeur moyenne des classes	A	B	C	D	E	F	G	H	Tous
Communautaire	1561	4459	3166	6085	7854	13925	18269	23110	5507
Éducation et alphabétisation	1648	4280	2370	5320	8498	13519	18013	23119	5356
Interprétation	1716	5059	5824	10041	9320	15685	20029	26073	6851
Services divers	1852	4624	2575	5862	6811	12390	13011	18438	4966
Sports et loisirs	2904	3801	9530	14436	6700	13547	18679	25128	7541



Arrondissements de la Ville de Montréal

- 1 Ahuntsic-Cartierville
- 2 Anjou
- 3 Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce
- 4 L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève
- 5 Lachine
- 6 Lasalle
- 7 Mercier–Hochelaga-Maisonneuve
- 8 Montréal-Nord
- 9 Outremont
- 10 Pierrefonds–Roxboro
- 11 Plateau-Mont-Royal
- 12 Rivières-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
- 13 Rosemont–La-Petite-Patrie
- 14 Saint-Laurent
- 15 Saint-Léonard
- 16 Sud-Ouest
- 17 Verdun
- 18 Ville-Marie
- 19 Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

Autres municipalités de l'île de Montréal

- 20 Baie-D'Urfé
- 21 Beaconsfield
- 22 Côte-Saint-Luc
- 23 Dollard-des-Ormeaux
- 24 Dorval
- 25 Hampstead
- 26 Kirkland
- 27 Mont-Royal
- 28 Montréal-Est
- 29 Montréal-Ouest
- 30 Pointe-Claire
- 31 Sainte-Anne-de-Bellevue
- 32 Senneville
- 33 Westmount

Cynthia Benoit - INRS - Novembre 2013

Source: Laboratoire d'analyse spatiale et d'économie régionale (LASER), 2007

Figure 7. L'accessibilité aux services offerts en langue des signes à Montréal en 2012

3.5 Les « déserts de services » : Une réalité?

3.5.1 Des déserts bien réels et nombreux

Les résultats des mesures d'accessibilité affichent des zones « désertes » de services, qui se situent clairement dans les secteurs ouest et est de l'île de Montréal, tandis que les zones avec une forte densité de services sont principalement dans la partie centrale de l'île, et plus particulièrement dans les quartiers Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Rosemont-La Petite-Patrie, Plateau Mont-Royal et Ville-Marie.

Notons que le quartier **Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension** regroupe surtout des services communautaires ainsi que de sports et de loisirs tandis que les services divers et d'interprétation sont plutôt concentrés sur le **Plateau-Mont-Royal**. Enfin, les services éducatifs et d'alphabétisation sont plutôt dispersés entre ces deux quartiers, soit aux alentours du quartier **Rosemont-La Petite-Patrie**. Ces concentrations spatiales vers le centre s'expliquent par la localisation de l'Institut des Sourds-Muets, à Villeray, et de l'Institut des Sourdes-Muettes de Montréal, dans le Plateau-Mont-Royal, qui ont servi de point d'ancrage de la population sourde et de leurs services et clubs, par exemple (Comat 2010).

3.5.2 Réponse à la première question de recherche

Résultats et analyse en main, nous sommes maintenant en mesure de répondre à la première question de recherche qui consistait à déterminer s'il y a des « déserts » en matière de services offerts en langue des signes et le cas échéant, à quels endroits.

Rappelons qu'au mieux de nos connaissances, aucune ou peu d'études se sont penchées sur l'accessibilité géographique aux services pour les Sourds. Ces résultats apportent donc une perspective nouvelle dans l'analyse des problématiques d'accessibilité à de tels services. Bref, on constate effectivement l'existence de déserts de services à l'ouest de l'île de Montréal, soit à partir des quartiers Dorval, Pierrefonds-Roxboro et l'Île-Bizard-Sainte-Geneviève, tandis qu'à l'est, un vide est observable dès Rivière-des-Prairies et Montréal-Est.

3.5.3 Les limites de la portion quantitative

Nous avons procédé à une analyse spatiale exhaustive des différentes mesures d'accessibilité spatiale aux services calculées dans les SIG. Il va sans dire que cette approche méthodologique comporte plusieurs limites. Tout d'abord, nous disposons d'un nombre assez restreint de points de services (n=49) et de lieux de résidence des Sourds (n=585), et ce, pour deux raisons principales. D'une part, les services retenus ne comprennent pas les services privés en signes qui sont également offerts. Ces services ont été volontairement omis puisqu'ils ne sont pas formellement destinés aux Sourds, et par le fait même difficilement identifiables. D'autre part, en ce qui concerne les lieux de résidence des Sourds, la base de données utilisée n'est pas exhaustive, puisqu'elle provient d'un service d'interprétation uniquement francophone. Cette base de données est toutefois, à notre connaissance, la seule qui soit bien entretenue et la plus complète disponible à ce jour pour Montréal. Les résultats sont donc partiels, mais fiables.

Quant aux données contenant les codes postaux des lieux de résidence des Sourds anglophones, elles seraient disponibles au sein d'autres services d'interprétation. Toutefois, nous ne l'avons pas inclus dans cette étude puisque les anglophones font également appel aux services d'interprétation LSQ-français compte tenu d'une pénurie grave d'interprètes ASL-anglais qualifiés (CBC 2010; Parisé 1999). Son utilisation aurait causé une duplication des lieux de résidence et donc invalidé les résultats.

Quant aux mesures d'accessibilité, nous les avons calculées en fonction de la distance réticulaire, soit le trajet à pied. Nous n'avons donc pas tenu compte du temps de déplacement en voiture ou en transport en commun, étant donné l'ampleur actuelle de l'étude.

Finalement, nous avons dressé un portrait de l'accessibilité spatiale potentielle aux services offerts en langue des signes pour la population sourde, en identifiant notamment des zones dessertes de services à l'aide de plusieurs outils d'analyse spatiale. Ces différents niveaux d'accessibilité spatiale sont-ils perçus comme problématiques par la population sourde? Est-ce que cette dimension a une si grande importance à leurs yeux? Pour répondre à ces questions, le recours à des données qualitatives est indispensable. C'est l'objet du chapitre suivant.

CHAPITRE 4 : UNE ANALYSE DES BARRIÈRES ET DES PRATIQUES D'UTILISATION DES SERVICES EN FONCTION DES CINQ DIMENSIONS

Ce dernier chapitre présente l'analyse des entretiens permettant de répondre aux deux dernières questions de recherche qui consistent à déterminer le degré d'accessibilité aux ressources urbaines pour les Sourds, en fonction des cinq dimensions de Pechansky et Thomas (1981), ainsi qu'à identifier et comprendre celles les plus valorisées par la clientèle. Pour ce faire, un bref retour sur les cinq types d'accessibilité sera effectué. Viendra ensuite l'analyse des dimensions à partir des entretiens semi-dirigés, ainsi que l'identification et la discussion de celles privilégiées par les Sourds. Le chapitre se conclut par un examen des limites de la portion qualitative de l'étude.

Un bref rappel des dimensions de Pechansky et Thomas

Les dimensions de Pechansky et Thomas (1981, 128-129), telles que présentées au chapitre 1, sont l'accessibilité spatiale, le coût, l'organisation de la ressource, la disponibilité des services, et l'acceptabilité. Dans le cadre de ce mémoire, ces dimensions ont pris une signification particulière. L'accessibilité spatiale concerne la distance entre la localisation des services et ressources urbaines en langue des signes et celle des usagers Sourds potentiels, en tenant compte du temps de déplacement et de la distance à parcourir. Le coût concerne le prix d'un service donné par rapport au coût habituel dudit service, compte tenu des frais afférents, et de la disponibilité des subventions ou des programmes d'aide financière disponibles au sein des services ciblés dont bénéficieraient les usagers Sourds ou de leur capacité à payer pour l'obtenir. Quant à l'organisation des ressources, elle renvoie à la manière dont les services sont offerts et organisés par rapport à la capacité des clients d'y accéder (horaires d'ouverture, systèmes de rendez-vous, etc.) ainsi qu'à différentes mesures d'adaptation face à la clientèle sourde, notamment les niveaux de compétences en langue des signes du personnel. La dimension de la disponibilité renvoie à la relation entre l'offre et la demande de services, autrement dit, entre le volume et les types de services et de ressources existants et les besoins de la population sourde montréalaise. Enfin, l'acceptabilité s'intéresse à la perception des clients Sourds par rapport aux services et notamment au personnel les dispensant. Cette dimension

englobe aussi le comportement du personnel ou de l'organisme ainsi que leur préférence pour l'une ou l'autre des catégories de sourds et malentendants.

4.1 L'accessibilité spatiale : plus qu'une question de proximité

Dans cette section, nous analysons les perceptions des Sourds entourant l'accessibilité spatiale telles que révélées lors des entretiens. Nous verrons aussi en quoi les informateurs clés corroborent les témoignages des Sourds. Concernant l'accessibilité spatiale, nous formulons l'hypothèse que l'importance accordée à la proximité aux services varie en fonction du type de service, ainsi que selon les caractéristiques sociodémographiques des Sourds (présence d'enfants dans le ménage, monoparentalité, éducation, entre autres). D'après plusieurs témoignages recueillis auprès de Sourds et d'informateurs clés, la localisation géographique des services n'est pas des plus problématiques puisque, selon eux, il revient aux Sourds de choisir leur localisation résidentielle en fonction des zones de concentration des services et de leur préférence quant à l'importance qu'ils accordent à la proximité des services ou encore en fonction de leur style de vie.

4.1.1 L'axe Saint-Denis : une zone qui « appartient » aux Sourds francophones

Historiquement, comme la majorité des services sont situés le long de la rue Saint-Denis, cet axe est considéré par la communauté sourde montréalaise comme un espace qui leur « appartient ». Pour cette raison, autant les informateurs clés que les Sourds considèrent les services situés en dehors de cet axe et des deux zones de concentration, soit Villeray et le Plateau Mont-Royal, comme étant en périphérie et moins accessibles, que ce soit en transport en commun ou en voiture. Par exemple, selon un informateur clé, la relocalisation d'un centre d'alphabétisation, auparavant situé autour de l'axe Saint-Denis, à Parc-Extension – un quartier considéré en périphérie – a eu un impact sur la fréquentation de la clientèle dont le nombre a diminué de façon considérable.

4.1.2 Le seuil critique du nombre d'usagers Sourds potentiels et l'implantation d'autres points de service

Même si dans l'idéal, plusieurs Sourds désireraient avoir des services adaptés à proximité, les informateurs clés sont unanimes sur le fait qu'il serait irréaliste d'en implanter d'autres sur l'île de Montréal pour des raisons d'argent et de ressources humaines. Selon eux, le nombre de clients Sourds potentiels ne permet pas d'atteindre un seuil critique suffisant pour envisager l'implantation d'autres points de services.

Prenons l'exemple d'un service localisé à Pointe-aux-Trembles afin d'illustrer la non-nécessité d'implanter d'autres points de service. Comme on l'a observé au chapitre précédent, il y a une certaine concentration de Sourds à Pointe-aux-Trembles où peu de services sont présents. En toute logique, il y a eu une tentative d'implantation d'un autre point de service afin d'y desservir la population Sourde. Pourtant, ce projet n'a jamais vu le jour comme l'explique un des informateurs clés :

Justine (Interprète) : Il y a beaucoup de Sourds qui vivent dans Pointe-aux-Trembles, il y a une bonne communauté. Une partie de la communauté y vit. Bon, bien, lui, il a eu l'idée de... Quand il commençait en tant que directeur général, il a invité tous les Sourds de Pointe-aux-Trembles à une réunion pour discuter des services, pour savoir qu'est-ce qu'ils auraient le goût d'avoir, et tout ça. [...] Mais, selon les Sourds, c'était automatique que quand ils avaient besoin de tel ou tel service, ils venaient [au centre de l'île]. [...] Si les services étaient dans les quartiers, où les Sourds ne sont pas nombreux, bien, il n'y aurait pas beaucoup de Sourds avec qui socialiser. [...] Non, ç'a pas fonctionné.

Étant donné que le nombre d'usagers Sourds potentiels ne dépasse guère le seuil critique nécessaire pour toute autre implantation et que l'axe Saint-Denis est considéré comme l'espace de référence des Sourds en termes de services et ressources urbaines, la majorité de ceux qui veulent avoir accès aux services en signes s'y déplaceront malgré tout.

4.1.3 Le choix du lieu de résidence : une question de priorités

Les informateurs clés et les Sourds sont revenus plusieurs fois sur la question du choix du lieu de résidence plutôt que sur l'emplacement des points de services. Un leader résume la question

du choix du lieu de résidence des Sourds en évoquant l'exemple de ceux qui doivent se rendre dans certains hôpitaux, pas toujours à proximité :

Charles (Leader) : Il y a du monde qui habite vraiment loin d'un hôpital là où ils offrent des dialyses pour le rein, ok, si c'était à Québec, ben, il faut qu'ils fassent toute la route pour avoir accès à ce service-là. Le service, il est là, faut aller là. L'autre service, il est là, faut aller là, pis bon, on n'a pas le choix. Ben, le service, il est là, il est là et c'est aux clients d'y aller. [...] Ce n'est pas au centre de courir après les malades, non. Si le centre, il est là, ben, que les patients déménagent plus près comme bon leur semble parce que leur santé ne leur permet pas de se déplacer sur de longues distances. Il faut qu'ils s'adaptent.

Les leaders ont d'ailleurs souligné que les Sourds résidant loin de l'axe Saint-Denis savent très bien qu'ils doivent se déplacer jusqu'au centre de l'île pour pouvoir bénéficier des services en signes. Ils n'ont donc pas le choix d'y aller même s'ils les trouvent éloignés.

La question des coûts de logement ayant pu influencer le choix du lieu de résidence n'a pas été abordée lors des entretiens. L'importance accordée à la proximité spatiale par les Sourds varie plutôt donc en fonction du type de service. Ainsi, dans le cas des ressources sportives et de loisirs, plusieurs ne voient pas d'inconvénient à se déplacer sur de longues distances. Ce constat concorde avec les conclusions de Ladd (2003) qui affirmait que les membres de la communauté sourde ne voient pas d'inconvénient à se déplacer sur de longues distances pour se retrouver parmi les leurs ou pour participer à des événements propres à la communauté sourde. Ce constat est même confirmé par un leader qui signale que la distance n'est pas un problème pour les Sourds isolés qui vont jusqu'à conduire de Joliette à Villeray toutes les semaines afin de socialiser et se retrouver parmi les leurs :

Heather (Leader) : Pour ce qui est des Sourds isolés, bien, ils s'en foutent et conduisent jusque-là. Regarde, ceux qui sont à Joliette viennent même au [centre] à tous les vendredis. Ils sont bons!

Pour eux, il est moins grave de rouler sur de longues distances que de ne pas socialiser du tout. Par contre, il en est tout autrement pour les services essentiels tels que la garderie spécialisée en bilinguisme sourd privilégiant une approche bilingue LSQ/français. Une des participantes Sourdes a été contrainte de déménager plus près de la garderie afin de raccourcir ses déplacements et permettre à sa fille Sourde de la fréquenter :

Alexandra (Sourde) : Parce que je n'ai pas le choix. C'est la seule pour ma fille, ça fait que je vais là. Il n'y en a pas d'autre. [...] je suis même déménagée ici pour ça ! [...] C'est sûr que la garderie influence mon choix de lieu de résidence...

Un tel choix chez certains Sourds est davantage influencé par la localisation des services essentiels tels que les services éducatifs et communautaires que par celle des ressources sportives et de loisirs.

Par contre, comme la communauté sourde est petite, certains Sourds ont mentionné préférer ne pas vivre trop près des services afin de préserver leur vie privée. L'idéal pour eux serait de vivre ni trop près, ni trop loin des services afin de garder leurs distances de la communauté sourde tout en ayant accès aux services à moins de 15 à 30 minutes de parcours, peu importe le moyen de transport.

Ceux qui ont décidé d'habiter plus loin ont accepté le fait que les services ne soient pas à portée de main en tout temps. Ainsi, ils disent s'adapter en conséquence, que ce soit sur le plan de l'organisation des horaires ou du mode de transport choisi.

De plus, le fait d'avoir des enfants a un impact considérable sur le choix de services. La majorité des participants ayant des enfants, Sourds ou non, ont fait part de la gestion compliquée de leurs horaires quotidiens, ce qui les incite à faire appel à d'autres services situés plus près de chez eux, pourvu que ce soit rapide et efficace :

Elizabeth (Sourde) : Comme pour l'audiologiste par exemple, c'est vraiment proche et facile d'accès. À [l'autre point de service en signes], il faut toujours attendre le téléphone, rouvrir un dossier qui a été fermé et tout le blabla. Pfft ! Je laisse ça tomber et je fais appel à celui qui est situé près de chez moi. C'est vraiment rapide. C'est ce qui est important, regarde, je n'ai pas le temps de niaiser en tant que mère monoparentale de deux enfants. Le temps passe très vite et j'essaie d'être efficace.

À ces facteurs importants s'ajoute le critère linguistique. Ainsi, des Sourds accepteraient de se déplacer sur de longues distances à condition que le service soit de qualité, sur le plan de la maîtrise des signes.

4.1.4 L'accessibilité linguistique *versus* la proximité spatiale

Nous avons constaté un double discours parmi les Sourds : ils priorisent le fait d'avoir des services dans leur langue à la proximité spatiale, même s'ils souhaiteraient avoir à se déplacer

sur de plus courtes distances. Plusieurs ont affirmé ne pas avoir le choix de se rendre aux points de services disponibles en signes, même s'ils doivent parcourir de longues distances. En fait, c'est ce témoignage :

Mathis (Sourd) : Moi, j'irais quand même aux services en LSQ ! Pourquoi ? Parce que j'ai besoin de communiquer en signes. C'est visuel, c'est plus facile à comprendre. Les entendants parlent et moi, j'ai du mal à les comprendre. C'est mieux d'avoir un service en signes. Mais, c'est seulement si j'en ai vraiment besoin et que c'est bien raisonnable, là, j'irais jusque-là. Je n'ai pas le choix. Il le faut. C'est important, que ça réponde à mes besoins en tant que Sourd. S'il y avait de quoi de semblable d'offrir par les entendants, non, je n'irais pas. Mais, ben, ça dépend de la distance. Mais, si c'est vraiment loin, moi, j'y irais quand même. J'y irais quand même...

Pour les Sourds ayant un faible niveau d'alphabétisation, la qualité de la communication est souvent plus importante que la longueur des déplacements. L'accès à la communication en signes, la valorisation de soi et le sentiment d'autonomisation (*self-empowerment*) compte beaucoup pour eux. Toutefois, lorsque les distances à parcourir sont beaucoup trop longues, les réactions varient d'un Sourd à un autre. Plusieurs ont indiqué qu'ils n'ont pas le choix de faire des sacrifices afin d'utiliser les services adaptés :

Isabelle (Sourde) : J'aime pas faire la route et les déplacements! C'est paresseux, mais j'aime pas ça! Mais aussi, si on me donne un service, et s'il fallait que je sacrifie ma qualité de vie pour y aller, ben... Je pense que c'est plate... Ben, on a besoin d'un tel service parce qu'on est Sourd, hé ben... C'est plate, c'est tout! C'est pas comme les autres [entendants]. C'est ça...

Parmi les conditions évoquées pour accepter de franchir de longues distances, les Sourds mentionnent l'utilisation occasionnelle d'un service, l'accès à des professionnels Sourds, l'importance attribuée au service et la qualité du service. À l'opposé, d'autres ont affirmé refuser de se déplacer au-delà d'une certaine distance puisque, selon eux, il est moins compliqué d'utiliser des services à proximité, même s'ils ne sont pas offerts en langue des signes.

À la lumière de cette première analyse, il ressort que les Sourds perçoivent différemment la question de l'accessibilité spatiale en fonction du type de services et de leurs caractéristiques sociodémographiques.

Dans un contexte où les services sont concentrés au centre de l'île et où la taille de la population Sourde est insuffisante pour penser à une multiplication et dispersion des lieux de services, les Sourds développent une stratégie d'adaptation qui passe par le choix du lieu de

résidence. Comme nous l'avons vu, la majorité priorise le fait d'avoir des services dans leur langue à la proximité spatiale, même si on souhaiterait avoir à se déplacer sur de plus courtes distances.

4.2 Les coûts de l'interprétation au cœur des préoccupations

Selon les témoignages recueillis, il s'avère que, d'une part, l'instabilité des sources de financement, telles que les subventions et la précarité continue des services, figure parmi les obstacles à l'utilisation des services. D'autre part, l'insatisfaction face à la compétence des interprètes a des conséquences coûteuses pour certains. De plus, l'effet indirect de l'audisme a un impact considérable sur la capacité de payer pour certains services.

4.2.1 L'instabilité des sources de fonds et l'offre de services

D'après les informateurs, plusieurs services et ressources sont offerts gratuitement ou à peu de frais grâce aux subventions. C'est le cas notamment du logement réservé aux Sourds à très faible revenu dans des habitations à loyer modique, de même que l'accès à plusieurs organismes récréatifs et sportifs. Toutefois, l'instabilité des sources de fonds et la variabilité des montants accordés ont des conséquences sur l'offre de services, qui peut s'avérer insuffisante ou être interrompue faute de fonds comme l'explique une des interprètes :

Lucy (Interprète) : C'est toujours une question d'argent, des subventions et du budget disponible. Peu importe où tu vas, comme à [un des services], oui, on donne des services, mais ils sont limités, en fonction du montant des subventions. Ils sont capables d'offrir des services, mais jusqu'à quel point ? Il y a d'autres besoins qui ne sont pas comblés. [Le client] aura des services d'accompagnement, ok, mais pour combien d'heures ? Combien de fois ? Ça ne se règle pas automatiquement. [Le client] a encore des besoins. Oui, il y a un début, on offre des services, mais la continuité est difficile à assurer parce qu'on manque de budget.

Nos résultats concordent avec ce qu'avance Yana (2008) concernant le sous-financement chronique et les changements dans les priorités du gouvernement qui entraînent fréquemment des baisses dans le financement. Contraints de fonctionner avec peu de moyens, les organismes ne peuvent pas toujours subvenir gratuitement aux besoins de la clientèle. Certains

Sourds sont alors forcés de déboursier plus que prévu pour avoir accès à certains services et ressources sociocommunautaires comme les frais annuels d'adhésion qui varient d'une année à l'autre. Cette situation peut être très problématique pour les Sourds les plus démunis comme l'admet une participante Sourde :

Émilie (Sourde) : À vrai dire, les services, bien, les associations demandent à ce qu'on paie genre 5\$ ou bien 10\$ par année pour devenir membre. Je paie pour plein d'associations, c'est correct. Mais, je suis vraiment tombée à terre quand j'ai vu le prix demandé par [un service communautaire]... 50 piastres ! [...] C'est sûr qu'à 50\$, les Sourds ont été sous le choc en apprenant ça ! [...] Il faut comprendre que les Sourds sont pauvres ! Les Sourds qui [vivent dans une habitation à loyer modique], ben, ce sont des Sourds vraiment pauvres ! Ils sont à faible revenu et leur demander de payer 50\$ d'un seul coup sans préavis, c'est fou ça !

L'inconstance des subventions force donc les Sourds moins nantis à perdre l'accès aux services visés ou à faire appel au secteur privé. Cette dernière option peut avoir un impact quant à la qualité de vie, engendrant de l'insécurité financière qui conduirait à l'insécurité alimentaire, par exemple.

4.2.2 Le coût du manque de compétences de certains interprètes et de la méfiance des Sourds envers ceux-ci

Plusieurs Sourds se méfient des compétences de certains interprètes qu'on leur réfère et préfèrent d'emblée recourir à leur frais aux services d'un autre interprète en qui ils ont confiance. Nos résultats concordent avec ceux de Parisot et Villeneuve (2013) qui ont identifié les raisons pour lesquelles les usagers font appel aux interprètes du privé, soit le manque de compétences linguistiques, interprétatives et professionnelles ainsi que le manque de connaissances culturelles. Les résultats concordent également avec ceux de Parisé (1999), qui a également conclu que les Sourds qui se méfient de certains interprètes pour des raisons de confidentialité, de professionnalisme et de préférence personnelle se tournent vers le privé dans la mesure de leurs capacités financières.

4.2.3 L'effet indirect de l'audisme

Les interprètes et les leaders sont unanimes sur le fait que l'idéologie discriminatoire qu'est l'audisme amène plusieurs Sourds québécois compétents et éduqués à plafonner dans leur milieu de travail ou à être maintenus en sous-emploi, voire sans emploi. Ces pratiques discriminatoires ont des répercussions sur la capacité financière des Sourds à faire appel à des services au privé. Un des interprètes explique d'ailleurs pourquoi il en est ainsi :

Rita (Interprète) : Je soupçonne que ce soit un obstacle, parce que dans la communauté sourde, il y a tellement de Sourds compétents et qualifiés, mais ils sont souvent sous-employés, oui, sous-employés ! Et certains même n'ont pas d'emploi. Ça fait que l'argent, les coûts sont vraiment un problème pour plusieurs ! Plusieurs ! [...] Aussi, c'est ce que je vois, moi. Mes amis, ils travaillent, oui, mais ils stagnent, ils ne réussissent pas à obtenir des promotions, ils plafonnent.

Ces résultats corroborent ceux de l'enquête canadienne sur la participation et les limitations d'activités, menée en 2006, en ce qui concerne les barrières à avancer et de différentes formes de discrimination en milieu de travail (Statistique Canada 2006). Selon l'enquête, « en 2006, 6,5% des personnes ayant un problème d'audition ont mentionné qu'au cours des cinq années précédentes, elles croyaient qu'on leur avait refusé un emploi, tandis que 3,0% ont dit croire qu'on leur avait refusé une promotion en raison de leur état » (Statistique Canada 2006, 4). Toutefois, selon la collecte de données pilotée par l'Association des Sourds du Canada (Roots et Kerr 1998), portant sur l'emploi et l'employabilité des Sourds canadiens, seulement 20,6% des Sourds Canadiens sont pleinement employés, tandis que 41,9% sont sous-employés et 37,5% sont sans emploi. Force est d'admettre qu'il y a une différence significative entre les deux sources de données. Nous pouvons malgré tout avancer que l'audisme, exercé de façon volontaire ou non, existe bel et bien dans le marché du travail et a des conséquences importantes sur la capacité financière des Sourds.

4.2.4 Le service d'interprétation en langue des signes : à qui revient la facture?

Contrairement aux États-Unis où les Sourds sont protégés par l'*Americans with Disabilities Act* (ADA) en ce qui concerne l'accès gratuit aux services d'interprétation de qualité en tout temps (Brennan 2013), les Sourds québécois non protégés par de telles lois s'entendent pour dire que les services d'interprétation au privé sont onéreux par rapport à leur formation et leurs

qualifications pas nécessairement compatibles. À leur avis, les Sourds ne devraient normalement pas défrayer ces coûts puisqu'il est question d'accessibilité à la communication. Le nœud du problème réside donc dans la question suivante : à qui revient la facture?

Comme Parisot et Villeneuve (2013) et les informateurs clés l'ont expliqué, les services d'interprétation offerts au sein du secteur public sont couverts par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de la Santé et des Services sociaux, en plus d'autres organismes tels que le ministère de la Justice pour les cas juridiques.

Il en est tout autrement pour les autres types de services non couverts comme les entrevues d'embauche, les services reliés à des consultations juridiques préalablement à un procès, les consultations financières ou encore les formations parascolaires offertes dans un quartier, etc. Quelques organisations sensibilisées comme certains conseils d'arrondissements ou partis politiques, bien que ce ne soit pas chose courante, sont prêtes à assumer les honoraires d'interprétation afin d'encourager la participation citoyenne des Sourds. Parisot et Villeneuve (2013) partagent les mêmes constats et expliquent que, dans ces cas-là, des interprètes pigistes sont embauchés. Effectivement, ceux qui ont des besoins plus ciblés sont souvent contraints à se débrouiller sans interprètes ou encore, à faire appel à de tels interprètes et assumer les coûts s'y rattachant, dans la mesure de leurs capacités financières.

4.2.5 Le coût du manque de disponibilité

Les entretiens ont révélé qu'une saturation des services, leur inexistence ou simplement leur indisponibilité dans l'immédiat se traduisent par des coûts élevés pour plusieurs Sourds. L'extrait suivant illustre le vécu d'une participante Sourde alors qu'elle avait besoin d'un interprète pour un rendez-vous à l'hôpital :

Alexandra (Sourde) : C'est déjà arrivé que c'était pas disponible pour moi, ça fait que je n'avais pas d'interprète. J'étais contrainte à payer au privé pour moi-même. C'est cher ! [...] Mais, le temps d'attente au rendez-vous était vraiment long ! Et les tests étaient vraiment longs ! Ça revient vraiment cher, un interprète au privé ! Ils chargent 50\$ de l'heure, que je dois payer moi-même de mes propres poches. [...] Là, je suis pris avec une facture de 400\$-500\$ en frais d'interprétation.

Selon les participants, les contraintes budgétaires et le nombre limité d'interprètes disponibles au sein des agences ne permettent pas toujours de répondre à la demande dans des délais

acceptables. Ces constats rejoignent ceux du rapport portant sur les besoins et services en interprétation qui « souligne [...] l'incapacité des [services régionaux d'interprétation] à répondre à toutes les demandes, due notamment à un manque d'interprètes et à un manque de ressources financières » (Parisot et Villeneuve 2013, 9). Toutefois, dans le même rapport, on révèle qu'il s'agit, de l'avis des interprètes surtout, « davantage d'un problème de gestion des ressources humaines que d'un réel manque d'effectifs » (Parisot et Villeneuve 2013, 84). Cette question mérite de toute évidence à être approfondie dans des études futures.

4.2.6 Stratégies pour réduire les coûts d'accès aux services

Les Sourds ont développé différentes stratégies afin de réduire les coûts d'accès aux services, surtout en ce qui concerne ceux d'interprétation puisqu'il s'agit du service le plus sollicité, le plus dispendieux de tous et qui est non remboursable. De l'avis des interprètes et de plusieurs Sourds, les trois stratégies les plus courantes sont : 1) se regrouper afin de partager la facture; 2) négocier et faire un échange de service; et 3) faire appel aux étudiants en LSQ ou en interprétation qui le feront bénévolement :

Lucy (Interprète) : Le premier choix, c'est d'engager un interprète et payer ce qu'on est capable de payer. Le deuxième choix est de former un groupe de Sourds afin de diviser les coûts de l'interprète. Le troisième choix est de faire appel à un étudiant en LSQ.

Diane (Interprète) : Il y en a plusieurs qui se débrouillent en demandant aux interprètes débutants de faire du bénévolat pour se pratiquer, ou par échange de services.

D'autres participants Sourds ont fait part du malaise qu'ils ressentent à l'égard de ces stratégies, les amenant soit à abandonner l'idée de faire appel au service s'ils n'ont pas les ressources disponibles, financières ou autres, soit à payer eux-mêmes la totalité de la facture, ou à patienter jusqu'à ce qu'un interprète provenant des services subventionnés se libère.

La communication étant un besoin permanent, l'accès à l'interprétation figure au cœur des préoccupations de la majorité des usagers Sourds. De nombreux témoignages ont révélé des problèmes d'accès aux services en raison de la variabilité des liens de confiance et des compétences des interprètes, des coûts reliés à l'interprétation et l'effet indirect de l'audisme. Par conséquent, les Sourds n'ont souvent pas d'autre choix que de payer eux-mêmes la totalité de la facture ou de recourir à différentes stratégies pour réduire les coûts et ainsi maintenir leur

qualité de vie en ce qui a trait à l'accessibilité à la communication et, par le fait même, à la société entendante.

4.3 L'organisation des ressources

D'après le témoignage de plusieurs participants, il y a plusieurs failles dans l'organisation des ressources, tant sur le plan de la structure que de l'organisation, qui constituent de réelles barrières à l'utilisation des services. Ceci concerne à la fois la gestion des ressources humaines et le roulement du personnel, les modalités de réservation, le virage technologique sur le plan des télécommunications, l'offre de service, les heures d'attente et le manque de fiabilité quant à la qualité des services.

4.3.1 La structure et la complexité bureaucratiques

Certains Sourds ont déploré la lourdeur bureaucratique et hiérarchique des services gouvernementaux. Un participant Sourd explique en quoi ceci peut être un obstacle à leur utilisation en comparant ceux-ci aux petits organismes communautaires :

Jake (Sourd) : Qu'il n'y ait plus de bureaucratie! Comme au [centre]! Il y a beaucoup trop de bureaucratie! [...] Par exemple, ce que j'ai remarqué, si on compare ça [aux services communautaires], ce sont des organismes très simples et petits. Il n'y a pas de hiérarchie. Leurs services sont donc plus proches de la communauté, tandis [qu'au centre], c'est gros. L'organisation est trop hiérarchique et bureaucratique et par conséquent, les services offerts sont de moindre qualité, comme par exemple, leurs listes d'attente sont bien trop longues. Il n'y a pas de listes d'attente dans les autres organismes que j'ai mentionnés plus tôt! [...] Bien, les complications dues à la très longue hiérarchie et à la lourdeur bureaucratique, ça, j'essaie d'éviter ça.

Un interprète interrogé illustre ce qui se passe du côté des services qui ont des listes d'attente très longues ainsi que plusieurs urgences à gérer :

Ethan (Interprète) : Des fois, on est tellement pris avec la gestion stressante des services, qu'on est rendus au point où l'on ne fait qu'éteindre des feux tout le temps. [...] On est tellement concentré sur l'organisation, quasiment zélé. [...] C'est ça, l'organisation des ressources, c'est souvent comme concentré, ben, on dirait qu'on est toujours à

l'urgence, tout est urgent, tout est urgent ! Et on ne prend pas le temps d'assurer la qualité, on est toujours dans la quantité, il faut répondre à la demande [...] La qualité, on n'y fait plus attention.

Quoiqu'une bonne organisation soit un élément fondamental d'un service de qualité, ceci n'assure pas que les clients y feront appel. En effet, si à certains endroits les listes d'attente peuvent être très longues, à d'autres, on peine à attirer de la clientèle malgré la mise en place d'un service de qualité :

Ethan (Interprète) : Leur problème, c'est le recrutement ! [...] Il y en a, de la disponibilité ! Des services ! Mais, on manque de Sourds ! Ça fait qu'on cherche à en attirer, des Sourds ! (*rires*) Souvent ils disent : « Ben viens ! Participez à nos activités ! » Souvent, c'est l'inverse, il y a tellement de demandes et on est pris, on n'est pas capable de répondre à la demande, mais non ! Pas avec [ce service-là] ! Ils ont tout implanté pour les Sourds ! Leur structure est déjà là !

Rappelons que le nombre de clients Sourds potentiels ne permet pas d'atteindre un seuil critique suffisant pour offrir des services à plusieurs endroits. Le service en question offre plusieurs activités de façon dispersée sur le territoire montréalais, ce qui expliquerait les difficultés de recrutement.

4.3.2 Le roulement de personnel et la difficulté de joindre le personnel dispensant le service désiré

Bon nombre de participants, toutes catégories confondues, ont souligné le problème du roulement de personnel au sein de plusieurs services, rendant la qualité et la constance de l'offre de services difficiles à assurer.

De l'avis de certains participants Sourds, il est souvent compliqué de rejoindre le bon contact au sein de certains services. Ils affirment avoir essayé maintes fois d'en rejoindre un à partir d'un numéro de téléphone général pour être redirigés vers une tierce personne. Ceci met en évidence une confusion quant au rôle des employés, autant pour les Sourds que pour les employés à l'interne. Un des participants Sourds relate ainsi son expérience :

Jake (Sourd): Des fois [...] c'est écrit un tel numéro pour joindre telle personne. J'appelle donc à ce numéro-là, et ça répond que non, j'ai joint la mauvaise personne. On me réfère à une autre, et l'autre me réfère à une autre, et ça ne finit plus.

Un des interprètes souligne d'ailleurs que plusieurs Sourds, découragés par autant de complications, ont tendance à abandonner rapidement et à se tourner ailleurs, ou à se débrouiller seul.

4.3.3 Les modalités de réservation d'interprètes comme source d'angoisse et d'incertitude

Certains organismes offrent la possibilité de réserver un interprète, et ce, de différentes façons (courriel, fax, réservation en ligne, etc.), afin de procéder aux réservations plus efficacement. Chaque service et ressource a ses propres modalités, telles qu'un délai d'au moins 48 heures pour la réservation d'un interprète et un nombre minimum d'inscriptions à une activité sportive pour pouvoir bénéficier des services d'un interprète. Le délai exigé est loin de convenir à bon nombre de Sourds, bien que certains interprètes estiment que cela permet de mieux répondre à la demande. De nombreux clients voient dans une telle politique une source d'angoisse étant donné l'imprévisibilité de certains besoins comme cet usager Sourd l'explique :

Benjamin (Sourd): Bon, je me cherchais du travail et bon, à un moment donné, on m'a appelé pour une entrevue l'après-midi même, j'ai donc demandé au [service] de m'envoyer un interprète, et ils ont refusé parce que je n'avais pas fait ma demande au moins 48 heures à l'avance. [...] Ah! J'étais sous le choc! [...] C'est frustrant... [...] J'étais tellement angoissé à cause de ça.

Selon certains Sourds, ce délai de 48 heures les incite, dans certaines situations urgentes, à laisser tomber l'idée de faire appel aux services d'interprétation, préférant se débrouiller seul ou se tourner vers le privé.

4.3.4 Le virage technologique qui tarde parfois à se concrétiser

Pendant longtemps, l'appareil téléphonique pour les Sourds (ATS ou TTY en anglais⁶) était le seul outil permettant aux Sourds de joindre quiconque au téléphone, soit directement, dans le cas où l'interlocuteur possédait également un ATS, soit via le service de relais Bell⁷. Comme

⁶ Quoique l'abréviation ATS (Appareil de télécommunication pour les Sourds) soit en français, l'abréviation anglaise TTY (Teletypewriter) est la plus utilisée par les Sourds au quotidien.

⁷ Grâce à un intermédiaire, soit le téléphoniste, le service de relais Bell (SRB) est un service gratuit qui permet aux personnes sourdes et malentendantes ainsi que ceux ayant un trouble de la parole de communiquer avec un interlocuteur entendant n'ayant pas d'ATS à leur disposition, et ce, en tout temps.

plusieurs participants l'ont fait remarquer, cet outil peu apprécié des Sourds est désormais devenu désuet avec l'apparition du web, des courriels et des téléphones intelligents. La grande majorité des participants Sourds ont affirmé ne rejoindre les services que par courriel, messagerie texte ou webcam. Ils ont également déploré le fait que plusieurs services persistent à n'utiliser que l'ATS comme mode de télécommunication, malgré le fait que certains de leurs employés ne savent pas comment s'en servir.

Étant donné le manque de maîtrise du français de plusieurs Sourds, l'utilisation de l'ATS peut présenter un obstacle pour rejoindre un service donné. Cela entraîne fréquemment des incompréhensions comme le souligne un des participants :

Terry (Sourd) : Les TTY aussi, c'est vieux ça. [...] Je préfère avoir accès aux webcams et tout ça. Il faut savoir que pour les Sourds, les TTY, c'est difficile et limitant parce que ce n'est pas leur première langue. C'est bien mieux d'offrir la possibilité de communiquer par webcam.

Comme Terry le souligne, les services et ressources gagneraient à utiliser davantage la webcam comme outil de communication afin de permettre aux Sourds, sans égard à leurs aptitudes en français, de rejoindre le personnel des services dans leur langue naturelle, pourvu qu'il y ait un interprète pour que le personnel entendant comprenne. En plus de cet avantage, la webcam est considérée comme une solution de rechange parfaite à l'obligation de se déplacer physiquement au point de service pour avoir une communication en signes tout en minimisant les malentendus.

Au cours des dernières années, de l'avis des participants, toutes catégories confondues, il y a cependant eu une amélioration en ce sens au sein des services. Tous les interviewés sont du même avis concernant les webcams qui font partie des appareils à intégrer absolument.

Tout récemment, certains services ont instauré un système de messagerie texte, ce que bon nombre de Sourds apprécient. Ils ont effectivement fait part de leur désir de voir d'autres services ajouter cette modalité, surtout en contexte d'interprétation.

Plusieurs Sourds ont également fait remarquer que rares sont les services qui offrent la possibilité de prendre rendez-vous via un formulaire en ligne, une option très appréciée de la clientèle. Bon nombre d'interviewés ont souligné que les outils internet ou vidéo sont nettement sous-exploités en tant que vecteurs de circulation de l'information.

4.3.5 Un décalage entre l'information disponible en ligne et les services offerts

Autant les interprètes que les Sourds ont à maintes reprises souligné le décalage entre l'information disponible en ligne et les services réellement offerts. Prenons l'exemple d'un service, par ailleurs très sollicité et apprécié par plusieurs membres de la communauté sourde, dont le site Internet est problématique, de l'avis d'une interprète, autant sur le plan du contenu que de l'interface :

Rita (Interprète) : C'est épouvantable! [Sur leur site web], les couleurs flashent et c'est laid à voir! [...] Il y a [...] quelques situations problématiques comme leur site web. Ç'a pas d'allure. On ne peut pas les contacter à partir du site web, on ne peut y trouver de l'information, rien, ça ne marche pas! Les Sourds se demandent où sont les informations, les contacts, comment faire la demande d'interprète, ça marche pas.

Plusieurs Sourds souhaitent pouvoir trouver de l'information en ligne comme les horaires, les événements, les services offerts, les procédures de plainte, surtout lorsque les sites comprennent également des traductions vidéos en LSQ ou ASL. Toutefois, ce ne sont pas tous les services et ressources qui se servent d'Internet et de son éventail d'outils de façon optimale. Parmi les cas problématiques, il y a l'inexistence d'un site, l'absence ou la trop grande fréquence des mises à jour, la piètre qualité du contenu, une interface mal conçue, l'omission d'informations, l'absence de coordonnées ou des contradictions entre ce qui y est affiché et ce qui est offert concrètement, par exemple.

Ces résultats concordent avec ceux de Cawthon et al. (2009) soulignant le manque de transparence, notamment des institutions d'enseignement, concernant l'offre des services destinés aux Sourds. Les clients ne peuvent par conséquent prendre de décisions éclairées en ce qui concerne leurs choix de services. Cela crée un désavantage pour les Sourds comparativement aux entendants et peut freiner leur progression autant dans les institutions d'enseignement postsecondaire que dans les autres sphères de leur vie.

4.3.6 Les heures d'ouverture : des points de vue mitigés

De façon générale, les heures d'ouverture des services professionnels sont du lundi au vendredi de 8h à 17h, tandis que le milieu communautaire a des horaires très variables. Les avis concernant ces heures d'ouverture sont partagés. Notons toutefois que ceux qui ont un emploi à

temps plein ont affirmé qu'ils souhaiteraient que la fermeture soit entre 19h et 22h, tandis que ceux qui n'ont pas d'emploi ou qui travaillent à temps partiel ne voient aucun inconvénient aux heures d'ouverture dans leur étendue actuelle.

Un autre problème concerne la variabilité des horaires au sein de certains services qui dépendent de plusieurs facteurs tels que les subventions gouvernementales et les effectifs. Les heures sont particulièrement instables dans les organismes en situation financière précaire et dépendants de bénévoles.

4.3.7 Les différents degrés de fiabilité comme source de stress et d'anxiété

De façon générale, les délais de réponse et les barrières de communication sont très variables d'un service à l'autre. Certains Sourds ont fait part du temps d'attente variant de quelques heures à trois ans avant d'avoir une réponse pour ceux qui en obtenaient une. Au moment de son entrevue, un Sourd attendait depuis trois ans pour la réparation de son réveille-matin adapté :

Benjamin (Sourd): J'ai été [au service] pour faire réparer mon réveille-matin qui était brisé. J'ai donc été sur place pour leur remettre le mien et emprunter un autre en attendant. Et ce réveille-matin temporaire là, ça fait trois ans que je l'ai. Ils ne m'ont jamais averti si le mien était réparé et prêt. [...] Ben, j'ai tenté de les contacter plusieurs fois, sans aucune réponse du tout.

Bien que ce cas soit exceptionnel, plusieurs ont mentionné que certains services sont très difficiles à rejoindre, peu importe le moyen de communication, nourrissant alors l'incertitude quant à la prestation de services. Ces résultats rejoignent ceux de Harris et Bamford (2001) qui dénoncent les délais considérables auxquels les usagers sourds font face lorsqu'ils font appel aux services sociaux pour recevoir divers équipements adaptés.

À la lumière de ces résultats, nous savons que la question de l'organisation des ressources est loin d'être simple. La complexité bureaucratique et hiérarchique ainsi que le roulement de personnel rendent très difficile le maintien d'un service de qualité. De plus, certaines modalités de réservation, la fiabilité inégale de certains services et le décalage entre ce qui est réellement offert et ce qui est affiché en ligne peuvent être une source de stress et d'anxiété pour les Sourds. Enfin, on décèle également un retard de la part de plusieurs services à l'égard du virage technologique.

4.4 Une disponibilité variable des différents types de services et ressources

Nos résultats montrent que les services relevant du milieu sociocommunautaire sont abondants. Ce fait saillant sera d'abord exploré. Viendra ensuite une discussion sur l'arrimage entre l'offre et la demande ainsi que des pratiques d'utilisation des services disponibles. Puis, la pénurie de professionnels Sourds, les services manquants, ainsi que les problématiques propres aux services d'interprétation seront abordés.

4.4.1 L'abondance des organismes sociocommunautaires et le tissu communautaire

Autant les Sourds que les informateurs clés sont d'avis que les services communautaires, sportifs et de loisirs sont abondants, ce qui, de l'avis d'un interprète, s'explique par le fait que les Sourds ont besoin de se retrouver entre eux, dans leur langue et dans leur communauté :

Diane (Interprète) : J'ai été surprise qu'il y ait autant d'associations pour les Sourds et qu'il y en ait plusieurs qui y participent activement. [...] C'est parce qu'ils ont vraiment besoin de se retrouver entre eux, de s'exprimer dans leur langue, dans leur milieu.

Schein (1989) a également remarqué que la communauté sourde est extrêmement organisée avec ses nombreux organismes aux différentes vocations et aux territoires d'intervention de taille variable. Un des leaders explique qu'une telle diversité permet plutôt de répondre aux besoins de plusieurs types de clientèle, dont les immigrants, les démunis et ceux peu scolarisés. Par contre, un participant Sourd déplore le surnombre d'organismes qui, selon lui, divise les membres de la communauté sourde et crée de la compétition contreproductive entre certains programmes à vocation similaire, autant sur le plan de l'accès aux subventions que de l'attraction de la clientèle. Il exprime également le désir de voir certains organismes fusionner afin de regrouper plus de membres et d'avoir ainsi un poids plus significatif auprès des instances gouvernementales. Ces propos concordent partiellement avec le point de vue des participants de l'étude nationale sur les problèmes auxquels sont confrontés les organismes à but non lucratif qui ont également exprimé leur désir de voir davantage de collaboration et une meilleure gestion du partage de ressources entre organismes (Hall, Manitoba Voluntary Sector Initiative et Secretariat on Voluntary Sector Sustainability 2003).

4.4.2 L'offre versus la demande : la saturation et les lacunes des services

Bien que les services soient pour la plupart disponibles avec un nombre raisonnable d'employés, plusieurs doivent conjuguer avec des effectifs limités et sont par conséquent vite saturés. Par ailleurs, de l'avis d'une interprète, certains services ont très peu de personnel tout en ayant des attentes irréalistes en ce qui concerne l'adaptation à tous les types de clientèles.

Rita (Interprète) : Peu importe les besoins de la communauté sourde, s'il y a un service, n'importe quoi, souvent on y va en grand nombre ! Donc, ce service devrait en théorie s'adapter à différents types de clientèles ainsi que s'adapter aux besoins de chacun. [...] C'est fou ! Ce sont des attentes insensées ! On pense que les employés sont capables de faire ça !... On n'engage pas beaucoup d'employés.

Selon elle, il est impossible pour un seul employé, voire un seul point de service, de répondre aux besoins de tous les Sourds. Parratt (1995) décrit les travailleurs sociaux britanniques exerçant auprès de la communauté sourde comme des « *Jack of all trades* » puisqu'ils doivent très souvent assumer différents rôles en raison d'une mauvaise compréhension de la part de l'administration du rôle du travailleur social et des besoins très variés de la clientèle.

Dans certains cas, d'après les propos de certains participants, les employés référeront les clients à d'autres services qu'ils estiment de meilleure qualité ou mieux adaptés et qui sauront répondre plus adéquatement à leurs besoins. Toutefois, plusieurs participants soulignent que la plupart des services travaillent en silos, collaborent très peu entre eux et ne sont pas toujours au fait de ce qui est offert ailleurs. Cette problématique est non seulement omniprésente auprès des organismes desservant la communauté sourde, mais également au sein d'autres organismes bénévoles et à but non lucratif au pays (Hall, Manitoba Voluntary Sector Initiative et Secretariat on Voluntary Sector Sustainability 2003).

4.4.3 La disponibilité versus l'utilisation

Pour différents motifs, les services disponibles ne sont pas systématiquement utilisés par les Sourds. Parmi les raisons évoquées par les participants, toutes catégories confondues, il y a, par ordre décroissant de récurrence, l'audisme, le souci de l'anonymat, l'instabilité des heures d'ouverture, les coûts et le manque de budget au sein des organismes. Mis à part ces motifs déjà discutés dans les sections précédentes, il y a notamment la surspécialisation et une

diffusion déficiente de l'information qui figurent parmi les principales causes de la non-utilisation de certains services. Certains Sourds ont en effet affirmé ne pas faire appel à certains services parce qu'ils sont trop spécialisés et ciblent une clientèle particulière comme les femmes, les enfants ou les personnes âgées. Ils ne sont donc pas concernés par ceux-ci.

Puis, un leader souligne un fait important concernant les Sourds ayant peu d'éducation, lesquels ne sauraient vraisemblablement ni où ni comment se prévaloir de certains services pourtant disponibles :

Heather (Leader) : L'éducation se fait tout croche. [...] Rendu à 18 ans, où est-ce qu'ils vont? Ben, les services existent. Mais sont-ils capables d'aller les chercher? C'est ça le problème.

Au-delà du manque d'éducation, la non-utilisation des services disponibles s'explique par la méconnaissance et par un manque de diffusion de l'information au sujet des services. Une participante Sourde fait d'ailleurs part de sa grande surprise lorsqu'elle apprend qu'un service de sensibilisation est offert par l'un des centres :

Isabelle (Sourde) : Je pense que c'est un audiologiste qui, à la fin de mon bac, m'a dit : « Ben ! J'aurais pu aller faire un tour dans ta classe pour parler des stratégies de communication ! » Hein !??? [...] Si je l'avais su avant ! Si on m'avait dit que oui, on peut aller faire un tour dans votre milieu de travail ou par ici et par là... Je n'en revenais pas ! Hein ! Personne ne le sait...

Ainsi, la non-utilisation des services n'est donc pas uniquement attribuable à un manque d'éducation et à d'autres facteurs discutés dans les autres sections, mais aussi au manque de liens entre ces services et la communauté sourde.

4.4.4 Les professionnels Sourds recherchés, mais pas à tout prix

Certains informateurs clés et participants Sourds s'entendent sur le fait qu'il y a une pénurie de professionnels Sourds, tels que des psychologues, travailleurs sociaux et sexologues. Un leader déplore le peu de professionnels Sourds et la faible maîtrise de la langue des signes par les professionnels entendants qui utilisent la LSQ.

Quoiqu'un des interprètes interrogés soit du même avis que le leader, il souligne que l'offre de services par des professionnels Sourds puisse sembler idéale, elle n'est pas sans poser des problèmes. En effet, la taille réduite de la communauté sourde peut entraîner des problèmes de

confidentialité et d'inconfort puisque les thérapeutes Sourds comme leurs clients appartiennent à la même communauté et fréquentent potentiellement les mêmes lieux. Leigh et Lewis (2010) ont d'ailleurs signalé qu'en raison de cette réalité particulière, bon nombre de thérapeutes Sourds doivent faire des efforts supplémentaires afin de rassurer leurs clients quant à la confidentialité. Effectivement, cela rend plusieurs clients réticents à faire appel à leurs services, comme c'est le cas d'un des participants :

Mathis (Sourd) : Je ne sais pas si je devrais leur faire confiance ou pas. [...] C'est comme si je dois toujours être prudent avec la communauté sourde. [...] Je ne m'exprime qu'à ceux que je connais et à qui je fais confiance. J'évite ceux qui ne sont pas fiables.

Mis à part quelques rares participants Sourds qui ont affirmé être indifférents à l'égard du statut auditif/culturel des employés, la majorité a exprimé une préférence marquée pour ceux qui sont Sourds. Notons que cette préférence accrue à leur égard réside dans le fait qu'ils se sentent rassurés, mieux compris, tout en bénéficiant d'un plein accès à une communication fluide, rapide et spontanée. De plus, bon nombre de participants Sourds ont affirmé avoir davantage confiance aux services dont au moins la moitié des employés sont Sourds. Pourtant, les résultats mitigés de Leigh et Lewis (2010) révèlent que la moitié des clients Sourds interrogés dans le cadre de leur étude se sentent en sécurité et à l'aise avec des thérapeutes Sourds, tandis que l'autre moitié ne sont pas à l'aise d'y faire appel en raison de leur proximité identitaire et communautaire. Toutefois, il importe de reconnaître que leur étude ne concerne que les thérapeutes, et donc des situations délicates, et ne s'appliquent pas nécessairement au reste des professionnels Sourds.

Enfin, un leader précise que même si, selon lui, les services devraient être assurés par des Sourds, ce n'est pas toujours possible puisque certains employés Sourds offrent des services pour lesquels ils n'ont pas les qualifications :

Adam (Leader) : Lorsque les services sont assurés par des employés Sourds, les clients sont contents, oui. Mais, des fois, il y a une incompatibilité entre les compétences de l'employé Sourd et son titre, ça ne marche pas. [...] S'ils ont des compétences ? Une partie oui, mais une autre partie, non.

Cet écart pose problème chez certains Sourds qui affirment éviter les employés Sourds moins formés et qualifiés qu'eux :

Abby (Sourde) : J'ai l'impression que j'en sais ben plus qu'eux. [...] [Ils] n'ont pas fait assez d'études et que pour pouvoir m'aider, ben, il faut en savoir plus que moi, avoir plus d'études spécialisées que moi. [...] Donc, je n'y irais pas pour me faire aider.

Bref, en cas de disponibilité d'une multitude de professionnels Sourds dans différents domaines, le choix entre ceux-ci et les professionnels entendants ne relèveront que des préférences de chacun.

4.4.5 Le service de relais vidéo, un guichet unique et une maison des hommes Sourds parmi les services les plus revendiqués

Quoique les services les plus couramment revendiqués soient le service de relais vidéo (SRV), un guichet unique de services et une maison des hommes Sourds, ceci n'enlève rien à la pertinence de certains autres services revendiqués par les Sourds. On peut penser ici aux interprètes Sourds et aux stratégies pour permettre l'accès des Sourds à la culture générale, par le biais de guides de musées qui maîtrisent la LSQ, par exemple.

Le service de relais vidéo

Le SRV, notamment disponible aux États-Unis et dans quelques pays d'Europe de l'Ouest, est de loin le service le plus attendu par les membres de la communauté sourde. Succinctement, à la différence du service de relais Bell qui nécessite un ATS et un téléphoniste au bout du fil, ce service de télécommunication permet aux Sourds et malentendants de faire des appels et ainsi communiquer en signes avec leurs interlocuteurs via un interprète, à l'aide d'une webcam et d'un écran (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 2014b). Comme le souligne un des Sourds, ceci les aiderait grandement à atteindre une qualité de vie similaire aux entendants :

Émilie (Sourde) : Ce qui est vraiment plus urgent ces temps-ci est l'implantation du service de relais vidéo ! J'en ai tellement besoin ! Regarde ! Je ne veux plus dépendre de ma fille pour faire des appels ! [...] C'est très très urgent ! L'important pour moi, c'est de mener une vie complètement normale comme les entendants.

L'urgence et la gravité de la situation sont telles que certains Sourds comme cette dernière, plutôt que d'utiliser le SRB via un ATS, demandent à un interprète, voire à un proche entendant,

d'effectuer pour leur compte des appels téléphoniques, parfois personnels ou délicats. Bien qu'il soit plutôt mal perçu dans la communauté sourde de recourir notamment à leurs propres enfants pour faire des appels, certains adultes Sourds se voient contraints d'agir ainsi, faute de temps ou d'habiletés en français, et ce, en attendant que le SRV soit offert au Québec. Notons d'ailleurs que le Conseil de la radiodiffusion et de la télécommunication du Canada (CRTC) « a exigé que le SRV soit offert à l'échelle nationale aux utilisateurs du American Sign Language (ASL) et de la Langue des signes québécoise (LSQ) » (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 2014b), et ce, à partir de l'automne 2015 (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 2014a).

Un guichet unique pour une gestion centralisée des services

Certains participants ont exprimé leur souhait de voir centralisés les services afin de favoriser des économies à plusieurs niveaux, ce qui permettrait notamment d'assurer une présence continue d'interprètes. Selon eux, ce guichet unique permettrait d'assurer la permanence d'un ou deux interprètes sur place en cas d'urgence ainsi que la mise sur pied d'un système de référence efficace qui dirigerait les clients vers les services appropriés, optimisant alors l'offre de chacun d'entre eux. Ils espèrent également la mise sur pied d'un site Internet qui contiendrait une banque de données notamment sur les interprètes du privé, un registre d'offres d'emplois pour les Sourds, ainsi qu'une liste exhaustive des services disponibles sur l'île de Montréal.

Parisot et Villeneuve (2013) ont également identifié un désir marqué chez les utilisateurs Sourds d'un guichet unique pour les services d'interprètes. Toutefois, à la différence de notre étude qui porte sur l'ensemble des services pour Sourds, celle de Parisot et Villeneuve (2013) ne concerne que le service d'interprétation. Dans leur étude, l'intérêt prononcé à l'égard du guichet unique est justifié par « l'économie de gestion (financière et humaine), la standardisation des services (contrôle de la qualité, critères d'embauche et d'évaluation des interprètes, coûts, etc.) » (Parisot et Villeneuve 2013, 89).

Une maison des hommes Sourds de Montréal

Un interprète et plusieurs hommes Sourds interrogés ont mentionné l'absence d'un service spécialisé destiné aux hommes Sourds, comme il en existe un pour les femmes Sourdes. Un

participant mentionne qu'il n'y a aucun service de soutien ni de thérapie pour certains hommes Sourds, par exemple :

Benjamin (Sourd) : Là, ce qui manque, ce qui n'existe pas, c'est une maison pour les hommes Sourds, parce qu'il y en a plusieurs qui vivent avec une dépendance à la drogue, à l'alcool, au jeu, etc. Il n'y a pas de service de thérapie pour eux autres, il n'y a rien pour les hommes victimes de violence conjugale, il n'y en a pas. [...] Ok, oui, certains hommes Sourds veulent consulter ces services-là qui sont pour les entendants, mais il n'y a pas d'interprète! [Le service d'interprétation] dit non pour ça! Huh! C'est comme... On est mal pris!

Comme ce participant le précise, de tels services existent, mais ne sont accessibles qu'au public entendant puisqu'ils ne sont pas couverts par les services d'interprétation, d'où le besoin ressenti d'implanter une telle aide spécialisée en territoire montréalais.

Quant aux autres services qui mériteraient d'être implantés, les revendications des Sourds diffèrent légèrement de celles des interprètes. Les premiers recherchent surtout un meilleur accès à la culture générale, aux visites muséales, ainsi qu'aux services financiers et juridiques, lesquels ne sont pas adaptés à la clientèle pour le moment. Quant aux interprètes, ils sont plutôt soucieux de l'accès à la communication, entre autres, par l'ajout de soutien à la communication et la formation d'interprètes Sourds.

4.4.6 La disponibilité des interprètes

Il y a une forte pénurie d'interprètes ASL-anglais, en plus des qualifications variables de ceux œuvrant au sein des services d'interprétation. Les résultats de l'étude de Parisé (1999) montrent qu'à Montréal, au cours des années 1990, la communauté sourde anglophone était déjà confrontée à une pénurie d'interprètes en ASL. Nos résultats révèlent que cette problématique est encore d'actualité. Les conséquences d'une telle pénurie sont graves pour cette population. Il s'avère que les Sourds utilisant l'ASL doivent très souvent se résigner à faire appel aux interprètes LSQ-français, les contraignant à apprendre et maîtriser deux langues supplémentaires, soit le français et la LSQ. De surcroît, le fait d'utiliser un interprète francophone conduit à l'utilisation d'un service également francophone, ce qui ne correspond pas nécessairement aux besoins du client Sourd ASL. Une interprète anglophone l'explique ainsi :

Rita (Interprète) : Il n'y a pas assez d'interprètes [anglophones], il n'y en a pas assez. Mais, ça, c'est typique de Montréal. [...] J'ai aussi entendu dire que certains ont décidé de retourner [à l'autre agence francophone] et *toffent* avec des interprètes LSQ.

La situation est différente du côté des interprètes LSQ-français. Au sein de certaines agences et parfois même au privé, les interprètes sont classifiés en fonction de leurs compétences, de leur expérience et de leur formation (Parisot et Villeneuve 2013). À la suite d'une évaluation initiale ou en vue d'une promotion, ils se voient attribuer un statut junior, intermédiaire ou senior (Parisot et Villeneuve 2013). Cette façon de procéder ne fait pas toujours l'unanimité des interprètes et des Sourds. Par exemple, ces derniers souhaiteraient systématiquement un senior, comme en fait part cette participante Sourde :

Alexandra (Sourde) : Il y a aussi la question des compétences de l'interprète... On veut un interprète compétent, de haut niveau, mais des fois, on n'a pas le choix d'accepter les interprètes moins bons et moins qualifiés. Moi, je veux des interprètes senior, et ce, toujours, que ce soit toujours de qualité, s'il vous plaît.

Du côté des interprètes, on explique qu'il faut offrir le service en fonction des besoins de la clientèle. Une situation peut permettre le recours à un interprète junior, tandis qu'une autre nécessite un senior, et ce, pour différentes raisons :

Diane (Interprète) : Tout le monde veut un interprète senior, ça, c'est sûr. Tout le monde veut un interprète avec de l'expérience, qui connaît, qui est vraiment bon autant en LSQ qu'en français. [...] [Il faut] doser. Ici, ça veut dire que la qualité, ça devrait correspondre au besoin. [Leurs] besoins là, ça change. Ça dépend d'où est-ce que [on va], ça fait que ça, c'est important parce que souvent, les Sourds demandent les mêmes noms.

Un autre interprète explique qu'étant donné que, selon la loi, le service d'interprétation doit être assuré en éducation, en santé et dans le milieu juridique, il est parfois difficile de respecter un certain seuil de qualité, puisqu'on doit répondre à la demande malgré tout. Ceci justifie d'ailleurs la nécessité, de l'avis des interprètes, de bien doser l'attribution d'interprètes aux différentes demandes, et ce, en fonction des besoins de la clientèle, malgré une préférence marquée pour les interprètes seniors.

Afin de parer à certaines déceptions ou insatisfactions résultant de ce système de répartition, certains Sourds ont souligné leur désir d'avoir accès en ligne aux disponibilités des interprètes, afin de réserver directement celui de leur choix au moment choisi. Selon eux, ceci réglerait le problème du choix d'interprète et de l'organisation des rendez-vous.

Dans un contexte où l'accès à la communication est primordial pour tous sans distinction, la disponibilité des services a une très grande importance dans la vie des usagers Sourds. Au-delà de l'accès à la communication et de la disponibilité des services, d'autres aspects influencent les pratiques d'utilisation et renvoient à la dimension de l'acceptabilité.

4.5 L'acceptabilité : l'idéologie de la normalisation agissant comme barrière aux services

Dans cette section, nous analysons les perceptions de la clientèle par rapport au personnel des services, notamment en ce qui a trait aux réactions ou comportements des Sourds et du personnel à l'égard de leur mode de communication, de leur culture ou encore du type de service offert. En fonction de notre recension des écrits, nous formulons l'hypothèse que les services offerts par les personnes entendantes seraient moins acceptés que s'ils étaient dispensés par des Sourds.

4.5.1 Les caractéristiques de l'employé idéal

Selon les participants, toutes catégories confondues, parmi les différentes qualités attendues chez le personnel oeuvrant auprès d'une clientèle Sourde, il y a une bonne maîtrise des signes et une attitude respectueuse qui sont fondamentales à leurs yeux. Bon nombre d'entre eux ont également évoqué l'importance d'avoir de l'entregent, une capacité d'adaptation, une connaissance de la culture sourde et de ses enjeux ainsi qu'une grande ouverture d'esprit. En plus de ces caractéristiques, il y a aussi la compétence, la compréhension, la flexibilité, la patience, ainsi que le respect de la confidentialité et de l'autre dans sa différence. D'autres ont évoqué le besoin de voir davantage d'entendants « pro-Sourds », qui s'impliquent naturellement dans la communauté sourde.

L'ensemble des interviewés Sourds estime toutefois qu'un bon nombre d'employés ne correspondent pas à cette description de l'employé idéal. Ce constat serait surtout dû à différents types d'attitudes négatives ainsi qu'à des lacunes sur le plan des connaissances et des qualifications.

4.5.2 L'omniprésence de l'audisme au sein des services

À la différence de l'audisme qui est une forme de discrimination envers les Sourds, l'idéologie de la normalisation défend le principe que les Sourds gagneraient davantage à opter pour une communication orale et à « réparer » leur audition, tout en minimisant l'accès à la langue des signes et son usage (Poirier 2005; Parisé 1999). Cette philosophie est issue du domaine médical, ou du courant « audiocentriste » (Poirier 2005; Parisé 1999).

Ainsi, les participants soulignent que certains services, notamment inspirés de l'idéologie en question, n'embauchent que très peu de Sourds; la majorité des professionnels étant des entendants. Blais (2006) arrive au même résultat en soulignant que la discrimination est présente au sein même des services pour les Sourds.

« Tous les sourds gestuels de notre étude ont vécu une expérience négative ou conflictuelle lorsqu'ils ont essayé de travailler dans un milieu sourd. Ils ont ressenti de la résistance de la part des employeurs, qui sont, pour la plupart, des entendants. Ils ont l'impression que l'on privilégiait des entendants à l'embauche, malgré un diplôme universitaire équivalent. » (Blais 2006, 294)

De plus, dans son article analysant l'audisme à partir de différents points de vue, Bauman a souligné le paradoxe qui persiste au sein des services spécifiquement pour Sourds.

« One would hope that specially designed institutions would be vigilant in preventing such pervasive audism; the reality, however, is quite different. Audism becomes most prevalent in the institutions that “serve” deaf populations, especially in medicine and education. » (Bauman 2004, 241)

Il s'avère qu'un tel paradoxe concernant les services pour les Sourds à Montréal existe toujours, de l'avis de plusieurs participants, toutes catégories confondues. Prenons l'exemple d'une participante Sourde qui affirme s'être sentie stigmatisée par certains professionnels travaillant avec les Sourds, à l'encontre de ce que commande leur mission première :

Elizabeth (Sourde) : Les entendants à l'extérieur, eux autres, ils n'ont aucun préjugé envers nous autres ! Ils sont ouverts aux Sourds, ils sont ouverts à en apprendre davantage à leur sujet, ils sont en position neutre. Ils apprennent qu'avec les Sourds, ça marche comme ça, d'une telle façon, et ils s'adaptent en conséquence. À [l'institution], eux autres, ils considèrent déjà les Sourds comme étant « comme ça » et interviennent

avec ces idées préconçues. Ben ! (*Air de dégoût*). Ils font déjà du « surjugement », ils ont déjà des préjugés!

Un des leaders explique que certains employés entendants ne se rendent pas compte de leurs propres actions, propos et comportements, malgré leurs connaissances des besoins du milieu.

Megan (Leader) : Ils réfléchissent souvent de la sorte : « Bien, il est Sourd. Donc, je vais faire tout ça pour lui... » En général, c'est tellement ça. L'audisme est un nouveau mot. C'est très récent ça... C'est tellement imprégné dans l'inconscient collectif. Changer ça dans la mentalité entendant, c'est vraiment difficile. Ça prend du temps. Souvent, eux autres, ils ne s'en rendent pas compte, ils ne se sentent pas concernés...

Cet automatisme s'expliquerait, du moins partiellement, par le curriculum universitaire suivi par les professionnels, lequel repose sur une formation développée par la majorité entendant, et donc à teneur audiocentrique. Ceci est attribuable à l'autorité sociale depuis longtemps exercée par le corps médical (Mathews 2011). Or, cela ne procure pas l'expérience, ni les connaissances requises pour une compréhension exhaustive des besoins de la clientèle. Le problème du curriculum universitaire déficient du point de vue sociolinguistique existe également en Angleterre où il y a très peu d'opportunités de transmission des connaissances sur la culture sourde par le biais de cours, par exemple (Parratt 1995). Ceci contribue au manque de connaissances chez les professionnels qui commencent à travailler dans la communauté sourde (Parratt 1995).

Un autre leader est d'avis que, d'une manière ou d'une autre, tous les services ont, volontairement ou non, au moins un biais d'audisme. Cette forme de discrimination et d'oppression provoque toute une série d'émotions négatives chez ceux qui la subissent comme en fait part cette participante :

Noémie (Sourde) : Ils nous font sentir comme oh! De pauvres Sourds. Ils ont comme pitié de nous autres. Ahhh ! Comme si... Comme si, avec ma surdité, je ne peux pas rien faire ! Ahhh ! Ou bien ils nous rabaissent. [...] J'étais vraiment frustrée et je suis partie de là. [...] Moi, ça m'enrage...

Ainsi, dans un contexte d'accessibilité aux services créés spécifiquement afin de répondre aux besoins de la clientèle sourde ne pouvant trouver réponse ailleurs, il ressort que l'audisme qui prévaut dans ces services crée des barrières à leur utilisation, ce qui est contradictoire à leurs missions respectives.

4.5.3 L'attitude des employés

Au fil des entrevues, plusieurs types d'attitudes négatives des employés envers leur clientèle ont été mentionnés. Parmi les plus récurrentes, il y a les attitudes paternalistes, condescendantes, méprisantes, froides, de pitié et d'indifférence. Il y a malgré tout des employés qui ont une attitude positive, neutre, empathique et respectueuse à l'endroit de la clientèle.

Un des interprètes a soutenu qu'à force de côtoyer certains clients Sourds aux prises avec des difficultés de français et qui sont particulièrement dépendants du service, certains employés finissent par adopter une attitude paternaliste, malgré eux.

Ethan (Interprète) : Il est un peu paternaliste, c'est ça... [...] Si, moi, j'avais tous les jours un Sourd qui me demandait de l'aide parce qu'il ne comprend pas ou bien qui demande d'appeler pour lui et qui en redemande, redemande et tout ça, bien là, c'est décourageant... À un moment donné, on finit par embarquer dans l'ambiance où quelqu'un dépend toujours de nous... parce que je sais que ces personnes-là sont très bien intentionnées. [...] Je ne parle pas de toute la communauté sourde là, mais il y a une tranche de la communauté sourde qui est plus vulnérable et ça concerne ceux-là.

D'autres employés sont plutôt condescendants de nature, comme l'a signalé la majorité des interviewés, toutes catégories confondues :

Ariane (Sourde) : Ce sont surtout les entendants qui pensent comme ça. [...] Les services offerts par les Sourds sont bons. C'est bien correct, on se sent égal à eux. Avec les entendants, je me sens inférieure [ils] semblent condescendants. Je me sens toute petite des fois. [...] Ils pensent tout savoir alors que dans le fond, ben non, c'est pas vrai.

Bref, un leader expose les conséquences que les comportements offensants peuvent avoir sur le bien-être des clients :

Thomas (Leader) : Les Sourds ont vécu plusieurs frustrations à cause d'innombrables situations oppressives, et ce, tout au long de leur enfance. [...] Je te le dis. Il y a beaucoup de Sourds qui sont vraiment sensibles à l'intérieur. Ils sont très sensibles aux expressions faciales méprisantes, aux propos secs des entendants, à leurs attitudes froides, impassibles et remplies de je-m'en-foutisme. Non, ça ne marche pas pour les Sourds.

Ainsi, ces barrières psychologiques risquent fortement de les rendre réticents à recourir aux services. Ce leader rappelle d'ailleurs que ça ne nécessite qu'une bonne communication et une attitude adéquate pour entretenir des relations saines et fructueuses avec la clientèle.

4.5.4 La maîtrise de la langue des signes : la pierre angulaire de l'acceptabilité

Comme la communication est à la base de toute interaction entre individus, tous les participants ont insisté sur l'importance d'une très bonne maîtrise de la langue des signes chez les employés et professionnels travaillant auprès des Sourds. Cette priorité est fondée sur le principe qu'elle offre un plein accès à la communication tout en étant un gage de reconnaissance de l'individu dans sa différence. Qui plus est, maîtriser la langue des signes renforce les liens de confiance et un sentiment d'appartenance accru chez la clientèle.

De l'avis des interprètes, le manque de compétences en signes a pour conséquence le désintéressement de la clientèle pour le service, le sentiment de ne pas être respecté, la frustration de ne pouvoir communiquer convenablement, et l'absence de liens de confiance, notamment. Les propos d'une participante Sourde illustrent clairement ces constats :

Élizabeth (Sourde) : Premièrement, je ne suis pas capable d'aller à une place qui est supposément « pour aider les Sourds » et dont le personnel ne connaît pas les signes du tout, hé ben ! Ça ne marche pas ! Ce n'est pas tolérable pour moi. Si vous voulez aider les Sourds, il faut d'abord connaître les signes, j'suis désolée ! Si vous ne connaissez pas les signes, hé ben, restez donc chez vous ! [...] À un endroit qui devrait me donner le service et que moi, je finis par les aider en leur montrant comment signer avec moi ! Je pense que ça ne marche pas là. J'ai l'impression que c'est vraiment un paradoxe.

Au moment des entrevues, les participants ont souligné qu'une partie des employés n'étaient pas aptes à entretenir une conversation normale avec leurs clients Sourds, par manque de compétences en signes. De l'avis de Parratt (1995), ceci s'explique par le fait que bon nombre d'entre eux ont commencé à travailler dans le milieu sans connaître la langue des signes, ont suivi une formation très élémentaire et sont, par la suite, libres de continuer à s'améliorer ou non.

Plusieurs participants Sourds considèrent que le manque de maîtrise de la langue des signes reflète un problème d'attitude et de jugement trahissant l'incompréhension des besoins fondamentaux de la clientèle Sourde en matière de communication. Leigh et Lewis (2010)

affirment d'ailleurs que ceux qui ne maîtrisent pas les signes perdent leur crédibilité en tant que professionnels oeuvrant auprès des Sourds. Bref, la grande majorité des interrogés s'entendent sur le fait que l'absence de communication signée est l'un des plus grands paradoxes et obstacles freinant l'utilisation de ressources et services mis sur pied spécialement pour eux.

4.5.5 Les différences culturelles à l'origine des conflits entre entendants et Sourds

La communauté sourde est couramment comparée aux groupes ethniques en raison des conflits culturels inhérents qui émergent lors des contacts entre les Sourds et les entendants (Erting 1978; Higgins et Nash 1987; Jones et Pullen 1992). À cet égard, bon nombre d'informateurs clés affirment que les conflits découlent du fait que les employés entendants comprennent mal les Sourds, et vice versa. Un interprète abonde en ce sens en évoquant la métaphore du filtre de la communication afin d'illustrer les différences communicationnelles entre les deux mondes.

Ethan (Interprète): Des fois, il y a comme une espèce d'attitude très spontanée chez les Sourds ! Leurs filtres, ce ne sont pas les mêmes que ceux des entendants ! Nous autres, les entendants, on a un filtre bien épais où beaucoup de choses rebondissent et très peu passent à travers le filtre, ça là, non ! Il y a beaucoup de choses qui restent et qui ne sortent pas de notre bouche. Mais avec les Sourds, non ! Le filtre s'ouvre en deux et tout sort ! Puis après, ça se referme ! Alors c'est surprenant...

De l'avis d'un leader, l'invisibilité de la surdité est également à l'origine des incompréhensions et de la sous-estimation de la part des entendants concernant la réalité sourde, leur culture ainsi que leurs besoins en matière de communication visuelle.

Charles (Leader) : La surdité, c'est le handicap le plus difficile à expliquer, le plus difficile à vendre, le plus difficile pour aller chercher les services... Le PLUS difficile de tous... [...] La surdité, ça ne touche pas ou très peu le cœur des gens. [...] Quand tu le regardes, physiquement, il a ses mains, il a ses yeux, il voit. [...] On conclut donc qu'il est ben correct, il n'a pas de problème, lui ! [...] C'est un handicap invisible, justement.

En plus de ces deux constats, il y a les différences culturelles qui peuvent rendre certains Sourds plutôt réticents à s'ouvrir aux employés entendants.

Émilie (Sourde) : Les Sourds ne sont pas capables de s'ouvrir parce que le personnel n'est pas Sourd et ne partage pas la même culture qu'eux, ce qui fait que les clients se sentent trop différents du personnel.

Ainsi, en cas de manque de connaissances mutuelles, l'invisibilité de la surdité peut causer des appréhensions et des conflits entre les entendants et les Sourds, ce qui engendre donc des barrières aux services pour ces derniers.

4.5.6 Les relations de pouvoir entre les clients et les employés entendants

Aux fins de l'analyse, retenons la définition du pouvoir de Weber, qualifiée comme la plus influente de toutes par Martin (1977): « *power is the probability that one actor within a social relationship will be in a position to carry out his own will despite resistance, regardless of the basis on which this probability rests* » (Martin 1977, 36). Cette définition s'applique à plusieurs situations dans lesquelles les entendants exercent une certaine forme de pouvoir.

Une des interprètes rencontrées signale notamment que parmi les employés se trouvent des gens mal intentionnés qui pourraient profiter de leur statut d'entendant afin de maintenir une emprise sur la communauté sourde.

Justine (Interprète): Il faut faire attention, dans la communauté sourde, avec les personnes [entendantes] comme [elle et l'autre]. Ça leur fait plaisir de s'impliquer auprès des Sourds! [...] Parce que ce sont des gens qui aiment le pouvoir, le contrôle.

En ce sens, bon nombre de Sourds ont fait mention de situations dans lesquelles certains employés entendants, en raison de leurs convictions et leur fonction, tendent à leur imposer leurs décisions et leur point de vue. Prenons en guise d'exemple le vécu d'une mère qui désire offrir à sa fille Sourde un plein accès à une éducation bilingue.

Alexandra (Sourde) : Leur idée est déjà faite... Je leur demande certaines choses, je veux certaines choses et on nous répond : « Ben non! Ça ne se fait pas! Vous ne le savez pas! »... [J'ai] le goût d'éduquer ma fille de façon bilingue. Ils me disent : « Ben non! Le bilinguisme, ben non, ce n'est pas comme ça que ça marche ». Mais moi, je veux que ma fille apprenne à parler, à lire sur les lèvres et à communiquer en signes aussi! On me répond : « Non! Non! Choisissez-en un! Pas les deux! »... Moi, je connais ça, le bilinguisme, et en tant que parent, est-ce que je peux avoir le choix? Pourquoi est-ce qu'on m'en empêche? T'es qui toi pour le savoir? En sais-tu plus à cause de ton

diplôme!? Non! Qu'on m'offre des services comme je le veux. [Ils] pensent savoir plus que nous autres les Sourds, et ils disent « non, non, non » aux Sourds.

En plus de cet exemple couramment rencontré auprès des intervenants comme les oto-rhino-laryngologistes (ORL), les audiologistes et orthophonistes, il y a également un bon nombre de Sourds qui évitent de porter plainte lorsqu'ils sont insatisfaits du service. Cette réticence à entreprendre de telles démarches s'expliquerait par l'appréhension des réactions des employés, de se faire juger ou même de perdre l'accès à un nombre déjà limité de services, comme l'explique une des interprètes :

Lucy (Interprète): Il y a la crainte de se faire juger lorsqu'on fait appel au service offert en signes de nouveau après une longue période passée sans y avoir fait appel. [...] Ils ne veulent pas que les services leur disent: « Vous n'aviez pas besoin de moi » avec une expression faciale méprisante ou condescendante. Il y a aussi la vieille mentalité chez les Sourds qui supposent que s'ils portent plainte en cas de service vraiment pourri, on ne leur offrira plus de service.

Cette appréhension démontre le pouvoir que certains employés peuvent exercer sur la clientèle Sourde. Lane a eu le même constat en nuancant toutefois qu'« il y a des individus qui essaient, par leurs actes et leurs paroles, de ne pas se comporter de façon oppressive, mais il est dans la nature des choses qu'ils n'y parviennent qu'en partie » (Lane 1993a, 53).

En fait, un participant Sourd a fait remarquer qu'au sein de certains services, les relations de pouvoir entre entendants et Sourds se sont assouplies et ont commencé à muter vers un sain équilibre, notamment observable par une augmentation du nombre d'employés Sourds. Un leader interviewé partage un avis similaire en donnant l'exemple d'un service qui a récemment embauché un directeur général Sourd :

Heather (Leader) : Ce qui est frappant chez le [service], depuis qu'on a engagé [le Sourd], c'est vite, ce n'est pas long, le contenu s'est amélioré. [...] Il est accessible, oui, il est en contact, il est proche de la communauté sourde.

Effectivement, quelques Sourds ont exprimé leur désir de voir davantage de Sourds occuper des postes stratégiques d'autorité et d'influence au sein de la direction et du conseil d'administration des services en question. À leur avis, une telle prise en charge aura un impact considérable sur le juste équilibre des rapports de pouvoir entre clients et employés, ainsi que sur la qualité du service, tout en nourrissant un climat de confiance. Une étude abonde en ce sens quant au rôle des professionnels Sourds en milieux médical et éducatif dont la présence

contribuera à un meilleur équilibre sur le plan de l'autorité sociale depuis longtemps exercée par les professionnels entendants (Mathews 2011).

4.5.7 Une forte résistance vis-à-vis les services inspirés de l'idéologie de la normalisation

Parmi les indicateurs de résistance des Sourds par rapport aux services inspirés de l'idéologie de la normalisation tels que remarqués en entrevue, on retrouve des signes à connotation péjorative pour désigner certains organismes, le ressentiment, l'évitement volontaire, et le désir de les voir abolis.

En langue des signes, un signe personnalisé est systématiquement attribué en guise de nom propre à chaque membre de la communauté sourde, à toute personne renommée, aux organismes, aux institutions ou à toute entité récurrente (Mindess 1990; Dubuisson et Desrosiers 1994; Supalla 1990). Ainsi, lors des entrevues, les organismes inspirés par une telle idéologie ont fréquemment été désignés par des signes péjorativement connotés représentant des concepts tels que : « brisé », « négligence », « indifférence » ou « n'écoute pas ». Au cours des récentes années, cette forme de résistance s'est cependant adoucie progressivement au profit d'appellations plus neutres, comme l'ont déclaré quelques participants.

Nombreux sont ceux qui ont exprimé du ressentiment vis-à-vis de ces services comme en fait part un des participants Sourds :

Alexandra (Sourde) : À [un des services], huh! (*air de dégoût*), ce sont tous des entendants avec une mentalité entendants et oraliste, dont le niveau de LSQ est limité à 1. [...] Il y en a qui sont en faveur des signes et tout ça, mais il y en a aussi qui ne le sont pas. Ça, ça me donne vraiment mal au cœur!

Plusieurs participants ont avoué qu'eux ou d'autres Sourds évitent d'avoir recours à des services où ils ne se sentent pas respectés.

Heather (Leader): C'est [le service] que je vois... Quand j'y vais, c'est plein de bureaux dans les corridors... Où sont les clients?? J'en ai pas vu des clients, moi!

En réaction à de telles aversions, bon nombre de Sourds vont privilégier le communautaire, où le sentiment d'appartenance domine.

Heather (Leader): Le communautaire, c'est facile. Quand les Sourds détestent [le service inspiré par l'idéologie], ils se tournent vers le communautaire parce qu'ils y ont un sentiment d'appartenance. C'est bonné par là, ça va bien.

Cette forme de résistance s'opposant aux services inspirés de l'idéologie de la normalisation explique donc l'abondance des services sociocommunautaires, vers lesquels les clients Sourds se tournent devant le manque d'accessibilité du reste des services.

Les résultats révèlent une tendance concernant la volonté de voir les services au penchant audiste abolis ou du moins rebâtis selon une approche visuocentriste et « *Deaf-centered* ». Quelques participants Sourds sont toutefois d'avis qu'aucun service n'est à abolir puisqu'ils répondent aux besoins spécifiques de différents types de clientèles.

Dans un contexte où le statut minoritaire de la communauté sourde la rend vulnérable aux différentes formes d'oppression exercées, volontairement ou non, par la majorité entendante, il est clair que la maîtrise de la langue des signes, le maintien d'une attitude exempte d'audisme et le respect du courant sociolinguistique sont plus qu'essentiels lorsqu'il est question d'accessibilité aux services. Il ressort que l'acceptabilité dépasse largement les simples préférences entre des employés Sourds ou entendants, puisqu'elle implique différentes formes d'oppression et d'attitudes qui modulent l'acceptabilité vis-à-vis les services, et par là même, leur accessibilité.

4.6 Quelles sont les dimensions de l'accessibilité les plus valorisées par les Sourds?

Au fil des entrevues, nous avons pu identifier les dimensions les plus valorisées par la clientèle Sourde et ainsi répondre à la troisième question de recherche. Les entretiens ont révélé que l'acceptabilité et la disponibilité sont généralement les dimensions les plus importantes pour les Sourds. Quant aux autres dimensions, leur importance est plutôt spécifique à certains contextes ou participants. L'accessibilité spatiale est surtout un enjeu pour les familles monoparentales qui cherchent à simplifier l'organisation des horaires tout en évitant de longs déplacements. De telles contraintes espace-temps ont d'ailleurs été amplement analysées et documentées dans la littérature de la géographie féministe des années 1970 et 1980 (Nelson et Seager 2005). Puis, la dimension des coûts est évoquée surtout en lien avec les services d'interprétation pour lesquels l'idéal exprimé des Sourds est qu'ils soient gratuits. Toutefois, cela ne constitue pas

une dimension prioritaire pour plusieurs participants puisque les services éducatifs et communautaires sont également disponibles gratuitement. Finalement, comme soulevés par la plupart des participants, quoique ce ne soit pas très problématique, les obstacles sur le plan de l'organisation des ressources concernent la gestion des horaires, les moyens de communication désuets et la cohésion entre les services.

4.6.1 L'acceptabilité

La dimension de l'acceptabilité a été évoquée par une forte majorité de participants, toutes catégories confondues. Dans le cadre leur réflexion sur cette dimension, ils ont souligné le besoin fondamental de communication des Sourds, l'attitude face à eux, les différentes formes d'oppression ainsi que les occasionnelles luttes de pouvoir entre entendants et Sourds. Selon les participants, cette dimension est primordiale pour qu'ils puissent fréquenter un milieu exempt d'audisme où est offert un service de qualité et où de bonnes relations avec les usagers sont de mise.

Jake (Sourd) : Ben, imagine, ben, on rêve en couleurs là, mais, imagine si les employés des services offerts à la communauté sourde connaissaient vraiment bien les signes, fluides en signes là, pas juste des connaissances superficielles, mais vraiment compétents en signes, ça leur permettrait d'offrir des services de qualité à la communauté sourde tout en tissant des liens de confiance. Comme ça, les clients reviendraient et une bonne relation saine se poursuivrait. [...] Qu'on regarde les sourds comme un groupe culturel plutôt que des déficients. [...] Les possibilités sont variées, mais pourvu qu'on respecte l'autre dans leur différence sans juger. Par exemple, ne pas juger que la personne sourde oraliste soit meilleure, plus brillante et mieux qu'une personne sourde gestuelle qu'on va opprimer, et tout ça. Éviter l'audisme à tout prix. [...] C'est important de traiter chaque client sur une base égale, peu importe leurs différences.

L'insistance de ce participant sur l'utopie de voir des employés compétents en signes et qui comprennent réellement les Sourds met en évidence l'omniprésence de la problématique au sein des services.

4.6.2 La disponibilité

Les éléments évoqués concernant l'importance de cette dimension sont très différents les uns des autres. Les résultats de la présente étude révèlent en premier lieu le manque de disponibilité des interprètes qui constitue une source de stress et la durée étendue du temps d'attente avant de recevoir un service. Puis, le nombre restreint de services disponibles limitant alors la possibilité de choisir parmi des services similaires en fonction de leurs préférences ou de leur lieu de résidence a été souligné à maintes reprises par les participants, toutes catégories confondues. Enfin, l'absence de services qui répondraient à des besoins spécifiques tels qu'un guichet unique et une maison pour hommes sourds déplaît à plusieurs.

Par ailleurs, un des interprètes signale qu'actuellement, la disponibilité ne répond pas suffisamment au droit d'accès aux services.

Ethan (Interprète): La disponibilité, oui ! Parce que tu peux marquer sur papier tes droits, etcetera, etcetera, mais si tes droits là, tu ne peux pas les exercer, ben, à quoi ça sert d'avoir des droits ? Déjà que bon, c'est sûr que ça serait l'idéal si c'était proche, si c'était pas cher, et tout ça, ok, mais si au départ, tu ne peux pas l'avoir, ben, c'est beau avoir une Charte des droits et libertés, mais à quoi ça sert si la disponibilité ne suit pas la demande ?

Quoique la disponibilité soit l'une des plus déterminantes en terme d'utilisation des services, l'acceptabilité a été évaluée comme la dimension la plus importante par rapport aux autres. Ces résultats valident partiellement notre hypothèse selon laquelle nous anticipions que l'acceptabilité figurerait parmi les dimensions de l'accessibilité les plus importantes aux yeux des Sourds.

4.7 Les limites de l'analyse qualitative

Nous avons procédé à une analyse des entretiens en fonction des cinq volets d'accessibilité tels que perçus par les Sourds, les leaders et les interprètes. Connaissant maintenant le point de vue de nos participants, une prochaine étude aurait intérêt à interroger des pourvoyeurs de services afin d'établir si les perceptions des employés, entendants ou Sourds, correspondent à celles des participants de la présente étude.

Quant aux caractéristiques sociodémographiques des participants, notre échantillon était peu diversifié sur les plans racial et linguistique. Il aurait été avantageux d'interviewer des gens provenant de différentes origines ethniques afin de savoir si cette différence constitue un enjeu considérable dans l'examen de l'accessibilité aux services. Concernant la diversité linguistique, seulement deux anglophones ont pu être interrogés dans le cadre de la présente étude. Ces témoins ont révélé les barrières rencontrées lorsqu'ils font appel aux services en langue des signes, lesquels sont majoritairement francophones. Ces limitations sont-elles propres à eux ou répandues parmi les Sourds anglophones? La question mériterait d'être étudiée afin de mieux comprendre le vécu de cette double minorité en contexte québécois.

Puis, rappelons que Finch (1999) et Song et Parker (1999) ont mentionné que, dans toute étude concernant une population minoritaire, le fait d'avoir un intervieweur provenant de la même minorité est très avantageux, puisque cela minimise les effets dominants-dominés. Par ailleurs, le fait que l'auteure de l'étude appartienne à la communauté a posé certains défis. Fréquemment évoqués dans la littérature sur les méthodes qualitatives, certains conflits de rôles perçus ou non lors des entretiens peuvent entraîner les sujets à se comporter différemment (Arksey et Knight 1999). En effet, lors des entretiens, malgré ses efforts continus en termes de neutralité et de mise à distance de sa position par rapport à celles des interviewés, il est possible que certains d'entre eux aient été influencés et amenés à modifier leurs réponses en fonction de mon identité. De plus, pour cette dernière, il a été difficile par moments de ramener les échanges vers le thème central de l'entretien, qui prenait parfois l'allure d'une conversation informelle.

La transcription s'est avérée une étape de traduction chronophage et fastidieuse exigeant un effort soutenu afin de faire une traduction fidèle des propos tenus par les interlocuteurs. De plus, elle a été particulièrement difficile en raison des problèmes techniques tels que le transfert de la caméra aux DVD, ainsi que de la faible qualité de l'image par moments. Nous avons également perdu certaines parties des entretiens en raison de problèmes techniques survenus lors des enregistrements. Toutefois, ces pertes ont été suffisamment comblées par le nombre d'entrevues réalisées.

Cette étude exploratoire ne concerne que les services peu nombreux offerts sur l'île de Montréal. Pour cette raison, les limites découlant des enjeux de confidentialité se sont traduites par l'impossibilité, dans le cadre de notre analyse qualitative, d'identifier les types de services, d'en ressortir des convergences et divergences, et de produire une synthèse exhaustive de l'accessibilité pour chaque type de service. De plus, pour ce territoire, la représentativité de

notre échantillon de participants et des services utilisés n'est pas optimale, et cela, malgré nos efforts de recrutement quant à la diversité sociodémographique (échelle de revenu, monoparentalité ou non, nombre d'enfants à charge, accès à une voiture, niveau de scolarité atteint, etc.). Qui plus est, de l'avis de plusieurs participants, la très grande diversité des services a compliqué la description de la qualité et des caractéristiques actuelles des services dans leur ensemble. Notons que même si l'ensemble des types de services visés par l'étude a été discuté, les services communautaires ont particulièrement été au cœur des entretiens, raison pour laquelle une bonne partie de notre analyse porte sur ce type de services. Une telle diversité des propos nous a toutefois permis d'obtenir une vue d'ensemble élaborée ainsi que de documenter les multiples barrières aux services, qui peuvent servir de point de départ à de nouvelles études futures.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Cette étude portait sur les niveaux d'accessibilité et les barrières aux services pour les Sourds sur l'île de Montréal, et ce, en tenant compte des cinq dimensions de l'accessibilité développées par Pechansky et Thomas (1981) que sont l'accessibilité spatiale, la disponibilité des services, leur organisation, leur coût et leur acceptabilité. Le premier objectif était d'évaluer l'accessibilité spatiale de la clientèle aux services pour les Sourds telle que mesurée de façon objective par les systèmes d'information géographique (SIG) et de localiser les territoires non desservis sur l'île de Montréal. Le second objectif était de documenter la perception qu'ont les Sourds de l'accessibilité aux ressources urbaines, et ce, en fonction des cinq dimensions. Nous cherchions aussi à connaître les dimensions de l'accessibilité les plus valorisées et priorisées par les Sourds ainsi qu'à en comprendre les raisons.

En raison de la nature de nos questions de recherche, une approche méthodologique mixte a été privilégiée. Ce travail de recherche a mobilisé deux types d'outils : l'analyse spatiale à l'aide des SIG et l'entretien semi-dirigé. Le volet quantitatif a permis de décrire la répartition des services et d'identifier l'existence de déserts de services destinés aux Sourds. Le volet qualitatif a permis d'explorer les différentes dimensions de l'accessibilité telles que perçues par les Sourds, les leaders et les interprètes.

Les résultats quantitatifs ont révélé l'existence de déserts de services à l'ouest de l'île de Montréal, soit à partir des quartiers Dorval, Pierrefonds-Roxboro et l'Île-Bizard-Sainte-Geneviève, et à l'est, à partir de Rivière-des-Prairies et Montréal-Est. La portion qualitative nous a permis de relativiser cette apparente inaccessibilité géographique. En effet, même si les Sourds souhaiteraient parfois se déplacer sur de plus courtes distances, la majorité privilégie l'accessibilité linguistique à la proximité spatiale. Par ailleurs, il s'avère que les Sourds ont développé une stratégie d'adaptation qui passe par le choix du lieu de résidence en fonction notamment du type de service recherché et de leurs caractéristiques sociodémographiques (présence d'enfants dans le ménage, monoparentalité, niveau d'éducation, etc.).

Les coûts de l'interprétation sont au cœur des préoccupations des Sourds, car les besoins communicationnels s'étendent au-delà des contextes juridiques, éducatifs et de la santé. Nombreux sont ceux qui ont adopté différentes stratégies afin de pallier les limites budgétaires et les politiques restrictives des agences d'interprétation, incompatibles avec leurs besoins réels et le nombre limité d'interprètes disponibles au sein des agences.

Concernant l'organisation des ressources, la complexité bureaucratique et le roulement élevé de personnel constituent des obstacles à l'utilisation des services. De plus, certaines politiques de réservation, la fiabilité incertaine de certains services et le décalage entre l'information disponible en ligne et les services réellement offerts peuvent être des sources de stress et d'anxiété pour la clientèle sourde. Finalement, le retard de certains services à effectuer un virage technologique en installant des webcams ou en permettant d'effectuer des réservations en ligne peut également avoir pour conséquence la non-utilisation des services.

Les résultats montrent que les services émanant du milieu sociocommunautaire, et donc inspirés du courant sociolinguistique sont abondants. Cela s'explique par le besoin des Sourds d'accéder à des services respectueux en matière de communication et de reconnaissance identitaire. D'ailleurs, les services manquants concernent surtout l'accès à la communication tels que le service de relais vidéo, des interprètes Sourds, ainsi qu'un meilleur accès à la culture générale. Une maison pour hommes Sourds et un guichet unique de services sont également souhaités.

Les entretiens révèlent que la question de l'acceptabilité est étroitement liée à différentes formes d'attitudes et d'oppression. Ces comportements ont un impact sur le niveau d'acceptabilité de la clientèle par rapport aux services et donc les pratiques d'utilisation. La plupart des services étudiés sont gérés et offerts par des gens de la majorité entendant qui, par défaut, ont un point de vue audiocentrique. Cela engendre des barrières pour les Sourds en tant que minorité. En effet, ils souhaitent avoir davantage accès à des services exempts d'audisme, qui adhèrent au courant sociolinguistique, et dont les employés maîtrisent les signes. Ce sont les principales raisons pour lesquelles l'acceptabilité est nettement la dimension la plus valorisée. Notre hypothèse, qui présumait que l'acceptabilité aurait plus de poids que le reste, s'est donc vue confirmée. Par contre, la disponibilité est également l'une des dimensions les plus déterminantes en termes d'utilisation des services puisqu'elle est fréquemment une source de stress et d'anxiété en cas de saturation ou d'inexistence du service recherché.

Les résultats obtenus dans le cadre de notre étude concordent avec ceux de Lachance (2007) et Gaucher (2009) en ce qui concerne la confiance envers les pourvoyeurs de services, les relations de pouvoir et les tensions identitaires qui ont toutes pour source l'importance de la reconnaissance linguistique et culturelle telles que revendiquées non sans insistance par la communauté sourde. Toutefois, à la différence de l'approche de ces chercheurs axée sur les questions identitaires et de la résistance par rapport au monde entendant, la nôtre est axée sur l'accessibilité.

Notre étude s'est penchée sur les ressources pour les Sourds situés sur l'île de Montréal uniquement. Du point de vue spatial, nous disposions d'un nombre assez restreint de points de services (n=49) et de lieux de résidence des Sourds (n=585). Nous avons limité notre inventaire aux services et ressources mis sur pied dans le but de répondre aux besoins des Sourds. En outre, nous avons écarté les services privés non formellement réservés à cette population. Puis, étant donné la source des codes postaux des lieux de résidence des Sourds, soit le SIVET qui ne dessert *a priori* que la population sourde communiquant en LSQ, nos résultats concernent donc surtout la population sourde francophone.

En ce qui concerne l'aspect qualitatif, notre échantillon était peu diversifié sur les plans racial et linguistique, malgré les efforts de recrutement en ce sens. En effet, très peu d'anglophones ont été interviewés. Nous n'avons donc pu analyser les barrières qu'ils rencontrent lorsqu'ils cherchent à faire appel aux services étudiés.

La transcription des entrevues réalisées en LSQ et en ASL fut une étape chronophage et fastidieuse en raison du travail exigeant de traduction de la langue des signes au français. Par contre, soulignons le point fort de notre étude, soit la réalisation des entretiens avec les Sourds dans leur langue naturelle, sans interprète. Force est de reconnaître que la plupart des études portant sur la population sourde sont réalisées par des chercheurs et intervenants entendants qui ne maîtrisent pas toujours suffisamment les signes et doivent faire appel aux interprètes, qualifiés ou non, augmentant alors le risque de malentendus.

Plusieurs informateurs clés ont souligné les différences générationnelles entre les jeunes et les plus de 45 ans en ce qui concerne la revendication des services, les plaintes et les attentes en matière de qualité. Il serait donc intéressant d'explorer ces avenues de recherche puisqu'elles pourraient permettre de cerner les niveaux d'accessibilité aux services en fonction des spécificités propres à chaque génération. Il va sans dire que l'offre de services et la qualité sont en constante évolution en fonction des besoins et des revendications de la clientèle.

Plusieurs participants ont été étonnés que l'objet central de l'étude soit les services destinés aux Sourds, et non les services tels que ceux de santé, juridiques et financiers. Ils ont malgré tout fait part des obstacles rencontrés lorsqu'ils font appel à ces services. Cela mérite d'être exploré davantage afin de comparer l'accessibilité aux services pour Sourds à ceux destinés au grand public.

À partir de notre étude, il est possible de remettre en question les rapports actuels entre la majorité entendante et minorité sourde en ce qui concerne l'offre de services. L'étude fait valoir la perspective sociolinguistique des Sourds et comment ces derniers perçoivent qu'elle diffère

de celle de la majorité. En ce sens, il est alors légitime de se demander comment les employés pourraient mieux travailler avec les Sourds de façon à leur permettre une réelle émancipation plutôt que de les « aider » en leur imposant un point de vue ne correspondant pas au leur et en ne répondant donc pas à leurs besoins. Gaucher affirme d'ailleurs qu'il « n'est pas nécessaire de rappeler qu'intervenir auprès des Sourds consiste maintenant de plus en plus à travailler en partenariat avec eux » (Gaucher 2008, 63). La définition du partenariat interculturel, son implantation dans les différents services aux Sourds et la réconciliation des points de vue mériteraient d'être explorées davantage dans d'autres études futures.

Jones et Pullen (1992) ont affirmé que la forte majorité des études et des publications ont été conduites, interprétées et rédigées par des chercheurs et intervenants entendants, contribuant alors à une construction sociale de la surdité ne reflétant pas nécessairement, pour reprendre les propos de Gaucher, la façon Sourde de voir le monde :

« Research findings have tended to reflect the dominant hearing culture. [...] That is to say, they have become involved in the social construction of deafness. [...] These social relationships of research production have served to reproduce ideologies or disability and unhelpful conceptions of the Deaf and Deaf culture. [...] Such problems must be understood to be part of broader socio-cultural patterns and power relations. » (Jones et Pullen 1992, 189-190)

Dans la même veine, Gaucher a indiqué que :

« Dans ce contexte de différentiation identitaire, il n'est pas nécessairement évident pour les intervenants ou les chercheurs d'entrer en relation avec la communauté sourde pour y intervenir de façon adéquate. Comme ces intervenants et chercheurs sont généralement des personnes ne faisant pas partie de cette communauté identitaire, plusieurs Sourds considèrent que leurs savoirs et leurs expertises sont plus ou moins valables parce qu'ils sont nécessairement porteurs de logiques d'oppression. » (Gaucher 2008, 61)

Jones et Pullen ont d'ailleurs fait remarquer que *« the 'decisions' about the research may well be made within hearing groups (e.g. funding bodies) and disseminated amongst hearing forums (conferences, seminars, etc.) »* (1992, 196). Ainsi, compte tenu du fait que de telles instances, surtout composées de décideurs provenant de la culture dominante entendant, doivent prendre des décisions qui auront, d'une façon ou d'une autre, des impacts sur la qualité de vie des Sourds et par conséquent l'expérience Sourde, nous espérons que notre point de vue, soit celui

de la culture minoritaire sourde, contribuera à une meilleure compréhension des besoins et des revendications spécifiques de la communauté sourde.

Ce mémoire contribue à l'avancement des connaissances, tant du point de vue scientifique que social. Tout d'abord, du point de vue scientifique, cette étude a nécessité l'application de différentes approches méthodologiques – quantitative et qualitative – dans l'étude de l'accessibilité aux services offerts en langue des signes. Nous nous sommes basés sur les cinq dimensions développées par Pechansky et Thomas (1981), un classique dans le courant des études portant sur l'accessibilité aux services. Les études de l'accessibilité pour les Sourds ont rarement été menées sous l'angle géographique ou même sous celui des études urbaines (Harris et Bamford 2001; Pereira et Fortes 2010; Steinberg et al. 2002; Steinberg et al. 2006; Steinberg, Sullivan et Loew 1998; Ubido, Huntington et Warburton 2002). Il s'agit d'une perspective nouvelle dans l'analyse des problématiques d'accessibilité aux services pour les Sourds, alors que les recherches menées en *Deaf Studies* ne se limitaient pratiquement qu'aux dimensions d'acceptabilité et d'organisation des ressources. Il importe également de souligner la contribution de ce mémoire dans le champ des études urbaines comme outil de sensibilisation original à la cause sourde et à l'importance de la langue des signes dans la vie des Sourds.

Sur le plan de la pertinence sociale de l'étude, l'inventaire exhaustif des services offerts en langue des signes dans la région montréalaise nous a permis d'obtenir un portrait de la disponibilité de ceux-ci. Cette étude a également permis de déceler les « déserts » en matière de services sur l'île de Montréal, permettant d'identifier de façon concrète des améliorations à apporter, toujours en fonction des besoins de la clientèle à l'étude. Les services existants seront ainsi plus outillés pour évaluer si leurs caractéristiques permettent de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle sourde et de déterminer les aspects à améliorer. Cette démarche vise également à appuyer les instances municipales et gouvernementales, les organismes liés à la communauté sourde, dans le cadre de fusions, de révisions et d'améliorations, s'il y a lieu, et ce, en tenant compte de l'importance du respect et de la promotion d'un besoin aussi fondamental que la reconnaissance de la spécificité sociolinguistique de la communauté sourde.

Par ce document, nous souhaitons contribuer autrement à la déconstruction des préjugés et stigmatisations face à la population sourde, surtout au sein des services qui leur sont destinés. Les nombreux obstacles, identifiés dans cette recherche, empêchent plusieurs Sourds d'utiliser leurs services, d'accéder à une meilleure qualité de vie et ainsi participer pleinement à notre

société majoritairement entendante. Les stratégies qui contribueront à l'abolition de tels obstacles passent certainement avant tout par le plein accès à la communication en signes.

ANNEXE 1 : INVENTAIRE DES SERVICES RETENUS EN 2012

Nom	Abréviation	LSQ/ASL ⁸	Type de service
Accès Emploi	AGLS	LSQ	Services divers
Agence Le Monde		LSQ, ASL	Interprétation
Aim-Croit		LSQ	Services divers
Association des gais et lesbiennes Sourds	AGLS	LSQ, ASL	Communautaire
Association des sports des sourds du Canada	ASSC	ASL, LSQ	Sports et loisirs
Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs	AQEPA	LSQ	Communautaire
Association du syndrome de Usher du Québec	ASUQ	LSQ, ASL	Communautaire
Association sportive des Sourds du Québec	ASSQ	LSQ, ASL	Sports et loisirs
Café Internet		LSQ	Sports et loisirs
Centre Alpha-Sourd	CAS-Mtl	LSQ	Éducation et alphabétisation
Centre Champagnat		LSQ	Éducation et alphabétisation
Centre d'aide en français écrit pour les sourds	CAFÉS	LSQ	Éducation et alphabétisation
Centre de communication adaptée	CCA	LSQ	Services divers
Centre de Crise le Transit		LSQ	Services divers
Centre de jour Roland-Major		LSQ	Services divers
Centre de la communauté Sourde du Montréal métropolitain	CCSMM	LSQ, ASL	Communautaire
Centre de la petite enfance Lafontaine CPE	CPE-Lafontaine	LSQ	Éducation et alphabétisation
Centre de réhabilitation MAB-Mackay		ASL, LSQ	Services divers
Centre des loisirs des Sourds de Montréal	CLSM	LSQ, ASL	Sports et loisirs
Centre québécois de la déficience auditive ⁹	CQDA	LSQ, ASL	Communautaire
Chevaliers de Colomb		LSQ	Sports et loisirs
Cinéall - Production des Sourds inc. ¹⁰	CPS	LSQ, ASL	Communautaire
Club Abbé de l'Épée inc.	CAE	LSQ	Sports et loisirs
Club Lions Montral-Villeray (Sourds)		LSQ	Sports et loisirs
Coalition SIDA des Sourds du Québec	CSSQ	LSQ, ASL	Services divers
Comité d'adaptation de la main-d'œuvre	CAMO	LSQ	Services divers
Coopérative SIFA	Coop SIFA	LSQ	Interprétation
Deaf Adult Workshop Series	DAWS	ASL	Communautaire
Deaf Anglo Literacy Center	DALC	ASL	Éducation et alphabétisation
École Gadbois		LSQ	Éducation et alphabétisation
École Irénée-Lussier		LSQ	Éducation et alphabétisation
École Lucien-Pagé		LSQ	Éducation et alphabétisation
Fondation des Sourds du Québec ¹¹	FSQ	LSQ	Communautaire
Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd ¹²		LSQ	Communautaire
Institut Raymond-Dewar	IRD	LSQ	Services divers

⁸ Dans cette colonne, les langues utilisées au sein des services sont présentées en ordre décroissant d'utilisation.

⁹ Ce service a été mentionné à maintes reprises lors des entretiens, quoiqu'il ne constitue pas un service direct. Nous l'avons malgré tout retenu en raison du service indirect qu'il offre à la communauté sourde.

¹⁰ Idem.

¹¹ Idem.

¹² Idem.

La Bourgade - L'Étape		LSQ	Services divers
La Maison de la Foi		LSQ	Communautaire
Ligue de hockey cosom des Sourds de Montréal		LSQ, ASL	Sports et loisirs
Mackay Center School		ASL	Éducation et alphabétisation
Maison des femmes Sourdes de Montréal	MFSM	LSQ, ASL	Services divers
Maison des Sourds	MDS-2	LSQ	Communautaire
Manoir Cartierville	CHSLD	LSQ	Services divers
PhotoVision 2000 ¹³		LSQ	Communautaire
Plein Geste		LSQ	Communautaire
Service d'aide à l'intégration des élèves	SAIDE	LSQ, ASL	Interprétation
Service d'interprétation visuelle et tactile	SIVET	LSQ	Interprétation
Société culturelle québécoise des Sourds	SCQS	LSQ	Communautaire
Société de traduction Keleny		LSQ, ASL	Interprétation
Voir-Dire ¹⁴		LSQ	Communautaire

¹³ Idem.

¹⁴ Idem.

ANNEXE 2 : AVIS DE RECHERCHE DES PARTICIPANTS



Signeurs recherchés

Nous recherchons **15 signeurs** intéressés à participer à notre étude qui porte sur l'accessibilité aux services offerts en LSQ ou en ASL à Montréal. Ce projet vise à mesurer la répartition des services et possiblement l'existence de « déserts » de services. Nous voulons, à l'aide des entrevues, connaître les principaux obstacles que vous rencontrez et analyser la question de l'accessibilité (proximité des services, disponibilité, prix, organisation et les caractéristiques et/ou l'attitude des employés). Nous voulons aussi savoir quels sont les aspects de l'accessibilité les plus importants pour vous.

En participant à l'étude, vous nous permettrez de dresser un bilan d'ensemble de la situation de l'accessibilité aux services vous étant destinés.

Parmi ceux qui participeront à l'étude, il y a

1) les signeurs; 2) les interprètes experts; et 3) les leaders de la communauté sourde.

Critères de sélection pour participer à l'étude :

- Être un homme ou une femme sourd(e) communiquant en LSQ ou en ASL
- Être âgé entre 25 et 40 ans
- Posséder un DES, un DEP, un AEC, un DEC, un diplôme universitaire, ou ne pas posséder de diplôme
- Revenu : a) Personnes seules ou couples sans enfant: avoir un revenu annuel brut de 45 000\$ ou moins; b) Familles avec enfants : avoir un revenu annuel brut de 65 000\$ ou moins
- Statut familial: couples avec ou sans enfant, personnes seules, familles monoparentales et/ou avec au moins un enfant sourd à charge

Pour visionner la traduction en **LSQ** de la présente affiche, veuillez cliquer sur le lien suivant :
(LIEN YOUTUBE)

Les entrevues

Les entrevues dureront de 60 à 90 minutes et seront filmées. Elles se dérouleront dans un local fermé pour préserver la confidentialité des échanges, qui seront dans la langue de votre choix (LSQ ou ASL)

Confidentialité

La vie privée et la confidentialité de chaque participant seront respectées.

Aucune vidéo, ni transcription des entrevues ne seront diffusées. Elles seront rangées dans un classeur verrouillé.

Les noms de chaque participant et ceux des organismes seront remplacés par des noms ou prénoms fictifs.

Vous pourrez, si vous le désirez, vous désister et mettre fin à l'entrevue en tout temps.

Qui sont les responsables de l'étude?

Cynthia BENOIT, étudiante à la maîtrise (cynthia_benoit@ucs.inrs.ca)
Philippe APPARICIO, directeur de recherche (philippe_apparicio@ucs.inrs.ca)
Anne-Marie SÉGUIN, co-directrice de recherche (anne-marie_seguin@ucs.inrs.ca)
(Institut national de recherche scientifique - Centre Urbanisation Culture Société)

Pour toutes questions, vous pouvez nous contacter par courriel ou par vidéoconférence en tout temps, sans aucun engagement de votre part.



Leaders recherchés

Nous recherchons **5 leaders** intéressés à participer à notre étude qui porte sur l'accessibilité aux services offerts en LSQ ou en ASL à Montréal. Ce projet vise à mesurer la répartition des services et possiblement l'existence de « déserts » de services. Nous voulons également analyser la question de l'accessibilité (proximité des services, disponibilité, prix, organisation et les caractéristiques et/ou l'attitude des employés).

En participant à l'étude, vous nous permettrez de dresser un bilan d'ensemble de la situation de l'accessibilité aux services destinés à l'ensemble des signeurs.

Parmi ceux qui participeront à l'étude, il y a

1) les signeurs; 2) les interprètes experts; et 3) les leaders de la communauté sourde.

Critères de sélection pour participer à l'étude :

- Avoir cumulé au moins dix années d'expérience dans un des secteurs d'activités suivants:

- Sociocommunaire
- Éducation
- Interprétation
- Associatif
- Politique et de défense des droits

Confidentialité

La vie privée et la confidentialité de chaque participant seront respectées.

Aucune vidéo, ni transcription des entrevues ne seront diffusées. Elles seront rangées dans un classeur verrouillé.

Les noms de chaque participant et ceux des organismes seront remplacés par des noms ou prénoms fictifs.

Vous pourrez, si vous le désirez, vous désister et mettre fin à l'entrevue en tout temps.

Les entrevues

Les entrevues dureront de 60 à 90 minutes et seront filmées. Elles se dérouleront dans un local fermé pour préserver la confidentialité des échanges, qui seront dans la langue de votre choix (LSQ, ASL, français ou anglais).

Pour visionner la traduction en **LSQ** de la présente affiche, veuillez cliquer sur le lien suivant :
(LIEN YOUTUBE)

Qui sont les responsables de l'étude?

Cynthia BENOIT, étudiante à la maîtrise (cynthia_benoit@ucs.inrs.ca)

Philippe APPARICIO, directeur de recherche (philippe_apparicio@ucs.inrs.ca)

Anne-Marie SÉGUIN, co-directrice de recherche (anne-marie_seguin@ucs.inrs.ca)

(Institut national de recherche scientifique - Centre Urbanisation Culture Société)

Pour toutes questions, vous pouvez nous contacter par courriel ou par vidéoconférence en tout temps, sans aucun engagement de votre part.



Interprètes recherchés

Nous recherchons **5 interprètes** intéressés à participer à notre étude qui porte sur l'accessibilité aux services offerts en LSQ ou en ASL à Montréal. Ce projet vise à mesurer la répartition des services et possiblement l'existence de « déserts » de services. Nous voulons également analyser la question de l'accessibilité (proximité des services, disponibilité, prix, organisation et les caractéristiques et/ou l'attitude des employés).

Étant donné votre rôle de médiateur linguistique, nous voulons vous interviewer afin de recueillir des exemples concrets de situations concernant l'accessibilité aux services et les principaux obstacles auxquels les signeurs font face. En nous accordant une entrevue, vous nous permettrez de dresser un état de la situation relative à l'accessibilité.

Parmi ceux qui participeront à l'étude, il y a

1) les signeurs; 2) les interprètes experts; et 3) les leaders de la communauté sourde.

Critères de sélection pour participer à l'étude :

- Avoir au moins 10 années d'expérience à titre d'interprète en langue des signes
- Détenir un diplôme en interprétation visuelle ou toute autre expérience pertinente dans le domaine
- Travailler soit à la pige, en milieu scolaire postsecondaire, en milieu sociocommunautaire ou faire de l'interprétation de haut niveau
- Travailler en LSQ/français et/ou en ASL/Anglais
- Avoir ou non un ou des parent(s) sourd(s)

Pour visionner la traduction en **LSQ** de la présente affiche, veuillez cliquer sur le lien suivant :
(LIEN YOUTUBE)

Les entrevues

Les entrevues dureront de 60 à 90 minutes et seront filmées. Elles se dérouleront dans un local fermé pour préserver la confidentialité des échanges, qui seront dans la langue de votre choix (LSQ, ASL, français ou anglais).

Confidentialité

La vie privée et la confidentialité de chaque participant seront respectées.

Aucune vidéo, ni transcription des entrevues ne seront diffusées. Elles seront rangées dans un classeur verrouillé.

Les noms de chaque participant et ceux des organismes seront remplacés par des noms ou prénoms fictifs.

Vous pourrez, si vous le désirez, vous désister et mettre fin à l'entrevue en tout temps.

Qui sont les responsables de l'étude?

Cynthia BENOIT, étudiante à la maîtrise (cynthia_benoit@ucs.inrs.ca)
Philippe APPARICIO, directeur de recherche (philippe_apparicio@ucs.inrs.ca)
Anne-Marie SÉGUIN, co-directrice de recherche (anne-marie_seguin@ucs.inrs.ca)
(Institut national de recherche scientifique - Centre Urbanisation Culture Société)

Pour toutes questions, vous pouvez nous contacter par courriel ou par vidéoconférence en tout temps, sans aucun engagement de votre part.

ANNEXE 3 : GUIDES D'ENTRETIEN AUPRÈS DES PARTICIPANTS

Guide d'entretien auprès des interprètes (première catégorie d'informateurs clés)

Questions générales

- 1) Dans quel secteur d'activités travaillez-vous (ex. milieu scolaire, postsecondaire, sociocommunautaire, ou autres)?
- 2) Pouvez-vous nommer tous les services offerts en langue des signes disponibles à Montréal et les situer géographiquement?
- 3) En raison de vos fonctions professionnelles au sein de la communauté sourde, on vous considère comme un informateur clé pour cette étude. Il va de soi que vous êtes reconnu pour jouer en permanence un rôle de médiateur linguistique et culturel entre le monde entendant et celui des Sourds. Grâce à ce statut de médiateur, vous êtes naturellement témoin de ce qui se passe de part et d'autre, étant au cœur des interactions entre Sourds et entendants en relation de service. Ainsi, si je vous demande de caractériser ou de qualifier ces services, que pouvez-vous m'en dire?
- 4) Selon vous, quels sont les principaux problèmes d'accessibilité aux services auxquels les Sourds doivent régulièrement faire face?

DIMENSION : Accessibilité spatiale

- 1) Sur l'île de Montréal, y a-t-il des quartiers qui sont mieux desservis que d'autres? Si oui, pouvez-vous les nommer?
- 2) Quels sont les points de services placés les mieux positionnés, du point de vue géographique, sur l'île de Montréal? Où se situent-ils? Quels services ne le sont pas? Où sont-ils situés?
- 3) Croyez-vous que la distance peut empêcher certains Sourds d'avoir recours à certains services qui leur sont destinés? Si oui, lesquels? Pourriez-vous me fournir quelques exemples?
- 4) Quelles sont les mesures qui ont été mises en place afin d'améliorer l'accessibilité spatiale des services destinés aux Sourds?
- 5) Globalement, la question de l'accessibilité spatiale aux services pour Sourds est-elle un enjeu majeur pour ces derniers?

DIMENSION : Disponibilité des services

- 1) Quels types de services destinés aux Sourds sont suffisamment disponibles à Montréal? Lesquels le sont moins ou pas du tout?
- 2) Quels sont, selon vous, les nouveaux services qui mériteraient d'être implantés à Montréal? Et où?

DIMENSION : Coût des services

- 1) En général, jusqu'à combien les Sourds déboursent-ils pour accéder à certains services en signes?
- 2) Dans le cas des services payants, le prix est-il souvent un obstacle à leur utilisation? Si oui, est-ce le cas pour tous les services ou plus particulièrement pour certains? De quelles mesures les Sourds disposent-ils pour contourner ces obstacles financiers? Pouvez-vous me donner quelques exemples?
- 3) Selon vous, quelle est la fourchette de prix idéale pour que les Sourds puissent bénéficier de certains services? Pourquoi?

DIMENSION : Organisation des ressources

- 1) Quelles sont les mesures d'adaptation implantées par les points de service? (ex. prolongement des heures d'ouverture, services téléphoniques, courriels, systèmes de rendez-vous, etc.)
- 2) Qu'est-ce que vous suggèreriez pour qu'ils soient mieux adaptés aux besoins des Sourds?

DIMENSION : Acceptabilité

- 1) Quels seraient les facteurs qui empêcheraient les Sourds de faire appel à certains types de service (ex. niveau de maîtrise de la langue des signes, attitude du personnel, etc.)?
- 2) Quelles sont les mesures entreprises par les points de services dans le but d'adapter leur offre en fonction des besoins de chacun des Sourds (ex. formation de sensibilisation face aux Sourds, exigences linguistiques à l'embauche, etc.)?
- 3) Pouvez-vous décrire, de façon générale, les attitudes adoptées par le personnel offrant ces services envers les Sourds? Et l'attitude des Sourds à l'égard des membres du personnel?

Autres questions

- 1) Quels sont les services les plus revendiqués par les Sourds? Pourquoi?
- 2) Des cinq dimensions d'accessibilité que nous venons d'aborder avec vous : l'accessibilité géographique, la disponibilité, le prix, l'organisation du service ainsi que les caractéristiques et l'attitude des employés, laquelle, selon vous, compterait le plus aux yeux des Sourds? Pourquoi?
- 3) Aimeriez-vous ajouter d'autres choses par rapport à ce que nous venons de discuter en ce qui concerne les services destinés aux Sourds?

Guide d'entretien auprès des leaders (deuxième catégorie d'informateurs clés)

Questions générales

- 1) Dans quel milieu travaillez-vous (milieu éducatif, sociocommunautaire ou politique, par exemple)?
- 2) Depuis combien d'années êtes-vous impliqué dans votre milieu?
- 3) Pouvez-vous nommer tous les services offerts en langue des signes disponibles à Montréal et les situer géographiquement?
- 4) Pouvez-vous me décrire les caractéristiques d'un point de service idéal et entièrement accessible aux Sourds?
- 5) Au cours des dernières années, la question de l'accessibilité aux services est de plus en plus étudiée et discutée au sein des instances gouvernementales et des organismes reliés à la communauté sourde, entre autres. De nouvelles politiques d'accessibilité ont vu le jour, comme celle de l'Office des personnes handicapées du Québec intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, par exemple. Maintenant, pouvez-vous me décrire les derniers développements de même genre en ce qui concerne les Sourds?
- 6) En raison de vos fonctions professionnelles et/ou de vos implications bénévoles au sein de la communauté sourde et des organisations reliées à cette communauté, on vous considère comme étant l'un de ses leaders. Par le fait même, vous êtes familier avec les différents types de services offerts en langue des signes sur l'île de Montréal. Maintenant, si je vous demande de caractériser ou de qualifier les services que vous avez nommés et situés géographiquement, que pouvez-vous m'en dire?
- 7) Selon vous, quels sont les principaux problèmes d'accessibilité aux services auxquels les Sourds doivent régulièrement faire face?

DIMENSION : Accessibilité spatiale

- 1) Sur l'île de Montréal, y a-t-il des quartiers ou villes qui sont mieux desservis que d'autres? Si oui, pouvez-vous les nommer?
- 2) Quels sont les points de services les mieux positionnés, du point de vue géographique, sur l'île de Montréal? Où se situent-ils? Quels services ne le sont pas? Où sont-ils situés?
- 3) Croyez-vous que la distance peut empêcher certains Sourds d'avoir recours à certains services? Si oui, lesquels? Pourriez-vous me fournir quelques exemples?
- 4) Quelles sont les mesures qui ont été mises en place afin d'améliorer l'accessibilité spatiale des services destinés aux Sourds?
- 5) Globalement, la question de l'accessibilité spatiale aux services pour Sourds est-elle un enjeu majeur pour ces derniers?

DIMENSION : Disponibilité des services

- 1) Quels types de services destinés aux Sourds sont suffisamment disponibles à Montréal? Lesquels le sont moins ou pas du tout?
- 2) Quels sont, selon vous, les nouveaux services qui mériteraient d'être implantés à Montréal et où?

DIMENSION : Coût des services

- 1) En général, combien les Sourds sont-ils prêts à déboursier pour bénéficier de certains services en signes?
- 2) Dans le cas des services payants, le prix est-il souvent un obstacle à leur utilisation? Si oui, est-ce le cas pour tous les services ou plus particulièrement pour certains? De quelles mesures les Sourds disposent-ils pour contourner ces obstacles financiers?
- 3) Selon vous, quelle est la fourchette de prix idéale pour que les Sourds puissent bénéficier de certains services? Pourquoi?

DIMENSION : Organisation des ressources

- 1) Quelles sont les mesures d'adaptation implantées par les points de services? (ex. prolongement des heures d'ouverture, services téléphoniques, courriels, systèmes de rendez-vous, etc.)
- 2) Qu'est-ce que vous suggèreriez pour qu'ils soient mieux adaptés aux besoins des Sourds?

DIMENSION : Acceptabilité

- 1) Quels seraient les facteurs qui empêcheraient les Sourds de faire appel à certains types de service (ex. niveau de maîtrise de la langue des signes, attitude du personnel, etc.)?
- 2) Quelles sont les mesures mises en place par les points de services dans le but d'adapter leur offre en fonction des besoins de chacun des Sourds (ex. formation de sensibilisation face aux Sourds, exigences linguistiques à l'embauche, etc.)?
- 3) Pouvez-vous décrire, de façon générale, les attitudes des membres du personnel offrant ces services envers les Sourds? Et l'attitude des Sourds à l'égard des membres du personnel?

Autres questions

- 1) Quels sont les services les plus revendiqués par les Sourds? Pourquoi?
- 2) Des cinq dimensions d'accessibilité que nous venons d'aborder avec vous : l'accessibilité géographique, la disponibilité, le prix, l'organisation du service ainsi que les caractéristiques et l'attitude des employés, laquelle, selon vous, compterait le plus aux yeux des Sourds? Pourquoi?
- 3) Aimeriez-vous ajouter d'autres choses par rapport à ce que nous venons de discuter en ce qui concerne les services destinés aux Sourds?

Guide d'entretien auprès des Sourds

Questions générales

- 1) Pouvez-vous nommer tous les services offerts en langue des signes sur l'île de Montréal? Et ceux qui sont indispensables à vos yeux? Savez-vous où ils sont situés?
- 2) Pour vous, en tant que Sourd, quelles sont les caractéristiques d'un point de service idéal?
- 3) Quel est votre point de vue concernant l'accessibilité aux services dans son ensemble?
- 4) Utilisez-vous les services qui sont disponibles en langue des signes? Pourquoi?
- 5) Quels sont les services que vous utilisez le plus? Pourquoi? Où sont-ils situés par rapport à votre lieu de résidence, d'études et/ou de travail?
- 6) Lesquels n'utilisez-vous plus ou pas du tout? Pourquoi?

DIMENSION : Accessibilité spatiale

- 1) Sur l'île de Montréal, y a-t-il des quartiers mieux desservis que d'autres? Si oui, pouvez-vous les nommer? Quels types de services pouvons-nous y trouver?
- 2) Comment l'emplacement de ces points de services influence-t-il votre fréquentation de ceux-ci?
- 3) Quels moyens de transport utilisez-vous habituellement pour vous y rendre? Est-il facile de vous y rendre? Sinon, pourquoi?
- 4) Quelle est votre distance de parcours maximale pour vous rendre à ces points de services? Dans le cas des services qui sont offerts au-delà de ce rayon, recourez-vous à d'autres services dont la langue principale est le français ou l'anglais, mais qui sont situés plus près de chez vous? Si oui, lesquels?
- 5) Combien devez-vous dépenser habituellement pour vous déplacer vers les points de services disponibles en langue des signes?
- 6) Estimez-vous important d'avoir ces services près de chez vous? Si oui, veuillez expliquer pourquoi.

DIMENSION : Disponibilité des services

- 1) Quels sont les types de services en signes les plus nombreux et disponibles sur l'île de Montréal? Lesquels le sont moins ou pas du tout?
- 2) Jugez-vous que certains types de services sont difficiles à utiliser, car ils ne peuvent répondre à toutes les demandes (ex. les usagers sont trop nombreux)?
- 3) Lesquels vous semblent les plus utiles pour vous? Lesquels vous semblent les moins utiles, toujours pour vous?

- 4) Quels nouveaux services aimeriez-vous avoir à Montréal? Certains services vous semblent-ils plus ou moins utiles et de ce fait pourraient être abolis?

DIMENSION : Organisation des ressources

- 1) Quelles sont les heures d'ouverture actuelles? Ces heures répondent-elles à vos besoins? Sinon, quels horaires répondraient mieux aux vôtres?
- 2) De quels outils de communication vous servez-vous habituellement lorsque vous voulez les contacter (ex. ATS, vidéophone, courriel, etc.)? Les points de service que vous avez tenté de joindre depuis sont-ils équipés pour vous répondre? Sinon, quels sont les outils manquants qui mériteraient d'y être intégrés?
- 3) Quels sont les problèmes que vous rencontrez couramment lorsque vous faites appel à ces services?

DIMENSION : Coût des services

- 1) Pouvez-vous me nommer les services auxquels vous n'avez pas accès en raison des coûts trop élevés? Et les services auxquels vous avez accès en raison du bas coût ou de leur gratuité?
- 2) Pour quels services serez-vous prêts à déboursier un certain montant? Jusqu'à combien êtes-vous prêts à déboursier dans ce cas-là?
- 3) Quelles sont les solutions auxquelles vous recourez pour avoir à payer le moins possible, voire obtenir gratuitement certains services?

DIMENSION : Acceptabilité

- 1) Quels sont habituellement les facteurs qui vous empêchent de faire appel aux services offerts en langue des signes (ex. niveau de maîtrise des signes, attitude du personnel, etc.)?
- 2) Comment percevez-vous l'attitude du personnel à votre égard?
- 3) Avez-vous des préférences spécifiques par rapport aux employés qui vous offrent des services (ex. employé Sourd ou entendant)?
- 4) Quelles qualités ou caractéristiques vous semblent les plus importantes chez un employé travaillant avec une clientèle sourde? Trouvez-vous généralement ces qualités chez le personnel des services que vous fréquentez?

Autres questions

- 1) Des cinq dimensions d'accessibilité que nous venons d'aborder avec vous : l'accessibilité géographique, la disponibilité d'un service, son prix, son organisation ainsi que les caractéristiques et l'attitude des employés, laquelle compte le plus à vos yeux? Pourquoi? Quelle est la seconde dimension en importance et pourquoi?
- 2) Avez-vous d'autres choses à ajouter par rapport à ce que nous venons de discuter?

ANNEXE 4 : FORMULAIRE SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES PARTICIPANTS SOURDS

1) Quel est votre sexe ?

☐	Femme
☐	Homme

2) Dans quelle tranche se situe le revenu de votre ménage (cela comprend le revenu de toutes les personnes du ménage) ?

☐	Moins de 25 000\$
☐	De 25 000\$ à 45 000\$
☐	De 45 000\$ à 65 000\$
☐	Plus de 65 000\$

3) Quel est votre plus haut niveau de scolarité atteint ?

☐	Aucun diplôme
☐	DES ou l'équivalent
☐	DEP, AEC, DEC ou l'équivalent
☐	Diplôme d'études universitaire

4) Quel est votre statut familial?

☐	Personne seule, sans enfants
☐	Monoparental, enfant(s) Sourd(s) en charge
☐	Monoparental, enfant(s) entendant(s) en charge
☐	Monoparental, enfant(s) Sourd(s) et entendant(s) en charge
☐	En couple, sans enfants
☐	En couple, enfant(s) Sourd(s) en charge
☐	En couple, enfant(s) entendant(s) en charge
☐	En couple, enfant(s) Sourd(s) et entendant(s) en charge

5) Avez-vous accès à :

	Oui, en tout temps	Oui, régulièrement	Oui, parfois	Rarement	Non, jamais
Une voiture					
Deux voitures					

ANNEXE 5 : DOCUMENTS D'INFORMATION ET FORMULAIRES DE CONSENTEMENT

Document d'information à l'attention des signeurs¹⁵

Projet de recherche : « Accessibilité aux services offerts en langue des signes à Montréal »

Pour votre information, vous pouvez demander à votre intervieweur la version du document traduite en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) en tout temps.

Le projet de recherche « Accessibilité aux services offerts en langue des signes à Montréal » est menée par Cynthia Benoit, étudiante à la maîtrise en études urbaines de l'Institut national de la recherche scientifique – Centre Urbanisation Culture Société (INRS-UCS) (cynthia_benoit@ucs.inrs.ca), sous la supervision de deux directeurs de recherche, M. Philippe Apparicio (INRS-UCS; philippe.apparicio@ucs.inrs.ca), et Mme Anne-Marie Séguin (INRS-UCS; 514-499-4047). Cette recherche est réalisée dans le cadre du programme de maîtrise en études urbaines de l'étudiante.

Madame/Monsieur,

Voici un ensemble d'informations sur ce projet de recherche auquel nous vous avons invité à participer :

L'objectif de ce mémoire est d'analyser, à l'aide d'un système d'information géographique (logiciel spécialisé de cartographie et d'analyse spatiale) et les entretiens semi-dirigés, les niveaux d'accessibilité aux services offerts en langue des signes à Montréal. Les cinq dimensions d'accessibilité qui seront explorées sont : l'accessibilité géographique (ou la proximité des services), la disponibilité, le prix, l'organisation du service ainsi que les caractéristiques et l'attitude des employés. Les entrevues seront réalisées auprès des signeurs et des informateurs clés (les interprètes et les leaders de la communauté sourde).

¹⁵ Le terme « signeur » a été remplacé par « Sourds » au cours des entretiens menées auprès des trois catégories de sujets, suite à leurs commentaires.

Votre participation au projet consistera à accorder une entrevue filmée d'une durée de 60 à 90 minutes à l'étudiante, Cynthia Benoit, laquelle se déroulera autour de cinq dimensions de l'accessibilité aux services énumérées à la section 1. Pendant l'entrevue, après avoir recueilli quelques informations sur votre profil sociodémographique, nous discuterons de vos points de vue, en tant que signeur, à propos des différents types de services offerts en LSQ ou en ASL dispersés sur l'île de Montréal.

En participant à cette recherche en tant qu'utilisateur passé ou présent des services mis à l'étude, vous contribuerez à une meilleure compréhension des problèmes et des avantages reliés à l'accessibilité aux services offerts en langue des signes. Nous sommes conscients que la recherche pourrait avoir un effet négatif sur les personnes qui acceptent de nous rencontrer en entrevue et sur les services offerts en langue des signes. Ainsi, nous nous engageons à prendre toutes les précautions nécessaires quant à la protection des renseignements confidentiels. En revanche, ce risque est, selon nous, compensé par le fait que l'étude, en établissant un diagnostic des forces et faiblesses des services, pourra conduire à leur amélioration et à un meilleur financement, contribuant ainsi à la qualité des services offerts à tous les signeurs.

S'il y a des questions auxquelles vous ne pouvez ou préférez ne pas répondre, vous êtes tout à fait libre de choisir de ne pas répondre, et ce, sans inconvénients. Sachez également que vous avez la possibilité de vous retirer à tout moment si vous le jugez nécessaire. De plus, en cas d'un changement d'avis de votre part au sujet des idées formulées en entrevue, vous avez la liberté de nous contacter ultérieurement pour des fins de soustraction ou de clarification de tout contenu dans les informations transmises. Cette possibilité restera en vigueur jusqu'à la fin de la recherche.

La confidentialité des résultats sera assurée de la façon suivante : toutes les vidéos et les transcriptions imprimées, lorsque non utilisées, seront placées dans un classeur verrouillé à clé ou dans un ordinateur protégé par un mot de passe. Dans le but de réduire le risque d'identification, nous utiliserons des pseudonymes, autant pour les noms que pour les organismes divulgués. Tout ce matériel ne sera accessible qu'à l'étudiante ainsi qu'à ses deux directeurs de recherche. Au terme de l'étude, tout le matériel ayant servi à la présente étude sera détruit cinq ans après le dépôt final du mémoire, soit en 2018. Les données recueillies ne serviront qu'à cette étude.

Vous trouverez ci-joints deux exemplaires du formulaire de consentement que nous vous demandons de signer si vous acceptez de nous accorder l'entrevue. L'objectif de ce formulaire est de prouver que les responsables de la recherche ont le souci de protéger le droit des personnes qui participent à la recherche. Avant de signer le formulaire, vous pouvez, si vous le désirez, demander à l'étudiante des informations supplémentaires sur le projet de recherche. Vous pouvez aussi rejoindre l'un des professeurs qui encadrent la recherche de l'étudiante pour des informations supplémentaires dont les coordonnées apparaissent sur cette lettre. Vous trouverez également à la fin de cette lettre le nom d'une personne extérieure à la recherche susceptible de vous renseigner sur vos droits en tant que sujet de cette recherche, M^{me} Nicole Gallant.

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Cynthia Benoit, étudiante à la maîtrise

Courriel : cynthia_benoit@ucs.inrs.ca

Identifiant Oovoo et Skype : cybenoit

Personne ressource extérieure à l'équipe de recherche :

Madame Nicole Gallant

Présidente du Comité d'éthique en recherche avec des êtres humains

INRS

490, rue de la Couronne

Québec (Québec) G1K 9A9

Téléphone : (418) 687-6437

Courriel: nicole.gallant@ucs.inrs.ca

**Formulaire de consentement du signeur interviewé dans le cadre du projet de recherche
« Accessibilité aux services offerts en langue des signes »**

J'ai pris connaissance du projet de recherche décrit dans la lettre d'information.

J'ai été informé(e), oralement et par écrit, des objectifs du projet, de ses méthodes de cueillette des données et des modalités de ma participation au projet.

J'ai également été informé(e) :

- a) de la façon selon laquelle les chercheurs assureront la confidentialité des données et en protégeront les renseignements recueillis;
- b) de mon droit de mettre fin à l'entrevue ou à son enregistrement, si je le désire, ou de ne pas répondre à certaines questions;
- c) de mon droit, à titre de participant volontaire à cette étude, de m'en retirer sans préjudice à tout moment si je le juge nécessaire;
- d) de mon droit de communiquer, si j'ai des questions sur le projet, avec le directeur de recherche (Philippe Apparicio; philippe.apparicio@ucs.inrs.ca).

J'ai l'assurance que les propos recueillis au cours de cet entretien seront traités de façon confidentielle et anonyme. Cependant, je suis conscient que malgré toutes les précautions prises à cet effet, il demeure possible que je sois identifié de manière indirecte.

J'accepte, par la présente, de participer à la recherche selon les modalités décrites dans la lettre d'information sur le projet, ci-annexée.

Je signe ce formulaire en deux exemplaires et j'en conserve une copie.

Signature du participant

Date

Cynthia Benoit, étudiante à la maîtrise
Courriel : cynthia_benoit@ucs.inrs.ca
Identifiant Oovoo et Skype : cybenoit

Philippe Apparicio, directeur de recherche
Courriel : philippe.apparicio@ucs.inrs.ca
Téléphone : 514-499-4064

Anne-Marie Séguin, co-directrice de recherche
Courriel : anne-marie.seguin@ucs.inrs.ca

INRS-UCS
385, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2X 1E3
Canada

**Approbation du Comité d'éthique en recherche avec des êtres humains de l'INRS :
21 février 2012**

Document d'information à l'attention des *leaders*
Projet de recherche : « Accessibilité aux services offerts en langue des signes à
Montréal »

Pour votre information, vous pouvez demander à votre intervieweur la version du document traduite en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) en tout temps.

Le projet de recherche « Accessibilité aux services offerts en langue des signes à Montréal » est mené par Cynthia Benoit, étudiante à la maîtrise en études urbaines de l'Institut national de la recherche scientifique – Centre Urbanisation Culture Société (INRS-UCS) (cynthia_benoit@ucs.inrs.ca), sous la supervision de deux directeurs de recherche, M. Philippe Apparicio (INRS-UCS; philippe.apparicio@ucs.inrs.ca), et Mme Anne-Marie Séguin (INRS-UCS; 514-499-4047). Cette recherche est réalisée dans le cadre du programme de maîtrise en études urbaines de l'étudiante.

Madame/Monsieur,

Voici un ensemble d'informations sur ce projet de recherche auquel nous vous avons invité à participer :

L'objectif de ce mémoire est d'analyser, à l'aide d'un système d'information géographique (logiciel spécialisé de cartographie et d'analyse spatiale) et les entretiens semi-dirigés, les niveaux d'accessibilité aux services offerts en langue des signes à Montréal. Les cinq dimensions d'accessibilité qui seront explorées sont : l'accessibilité géographique (ou la proximité des services), la disponibilité, le prix, l'organisation du service ainsi que les caractéristiques et l'attitude des employés. Les entrevues seront réalisées auprès des signeurs et des informateurs clés (les interprètes et les leaders de la communauté sourde).

Votre participation au projet en tant qu'informateur clé consiste à accorder une entrevue filmée d'une durée de 60 à 90 minutes à l'étudiante, Cynthia Benoit. Pendant l'entrevue, nous discuterons de vos points de vue, en tant que *leader*, à propos de l'accessibilité aux différents types de services offerts en LSQ ou en ASL dispersés sur l'île de Montréal. Nous allons

explorer, tout au long de l'entrevue, chaque dimension d'accessibilité aux services énumérées dans la section 1.

En participant à cette recherche en tant que *leader*, vous contribuerez à une meilleure compréhension de l'ensemble des problèmes et des avantages reliés à l'accessibilité aux services offerts en langue des signes. L'entrevue comporte peu de risques, puisque vos positions sont déjà connues au sein de la communauté sourde et des organisations reliées à cette communauté. Néanmoins, pour réduire le risque d'identification indirecte, nous remplacerons par des pseudonymes les noms des organismes ou des personnes auxquels vous ferez référence. Nous modifierons les situations ou les anecdotes pour qu'elles deviennent toutes méconnaissables et impossibles à retracer. Des précautions nécessaires seront prises lors de la rédaction du mémoire ou d'autres documents en découlant pour éviter que des propos puissent être rattachés directement à vous. Bref, nous nous assurerons à ce que les quatre grands principes éthiques suivants soient respectés : 1) le respect d'autrui; 2) la non-malfaisance; 3) la bienfaisance; et 4) la justice.

S'il y a des questions auxquelles vous ne pouvez ou préférez ne pas répondre, vous êtes tout à fait libre de choisir de ne pas répondre, et ce, sans inconvénients. Sachez également que vous avez la possibilité de vous retirer de l'entrevue à tout moment si vous le jugez nécessaire. De plus, en cas d'un changement d'avis de votre part au sujet des idées formulées en entrevue, vous avez la liberté de nous contacter ultérieurement pour des fins de soustraction ou de clarification de tout contenu dans les informations transmises. Cette possibilité restera en vigueur jusqu'à la fin de la recherche.

La confidentialité des résultats sera assurée de la façon suivante : toutes les vidéos et les transcriptions imprimées, lorsque non utilisées, seront placées dans un classeur verrouillé à clé ou dans un ordinateur protégé par un mot de passe. Tout ce matériel ne sera accessible qu'à l'étudiante et à ses deux directeurs de recherche. Au terme de l'étude, tout le matériel ayant servi à la présente étude sera détruit cinq ans après le dépôt final du mémoire, soit en 2018. Les données recueillies ne serviront qu'à cette étude.

Vous trouverez ci-joints deux exemplaires du formulaire de consentement que nous vous demandons de signer si vous acceptez de nous accorder l'entrevue. L'objectif de ce formulaire est de prouver que les responsables de la recherche ont le souci de protéger le droit des

personnes qui participent à la recherche. Avant de signer le formulaire, vous pouvez, si vous le désirez, demander à l'étudiante des informations supplémentaires sur le projet de recherche. Vous pouvez aussi rejoindre un d'entre nous pour des informations supplémentaires dont les coordonnées apparaissent sur cette lettre. Vous trouverez également à la fin de cette lettre le nom d'une personne extérieure à la recherche susceptible de vous renseigner sur vos droits en tant que sujet de cette recherche, M^{me} Nicole Gallant.

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Cynthia Benoit, étudiante à la maîtrise

Courriel : cynthia_benoit@ucs.inrs.ca

Oovoo/Skype : cybenoit

Personne ressource extérieure à l'équipe de recherche :

Madame Nicole Gallant

Présidente du Comité d'éthique en recherche avec des êtres humains

INRS

490, rue de la Couronne

Québec (Québec) G1K 9A9

Téléphone : (418) 687-6437

Courriel: nicole.gallant@ucs.inrs.ca

**Formulaire de consentement du *leader* interviewé dans le cadre du projet de
recherche « Accessibilité aux services offerts en langue des signes »**

J'ai pris connaissance du projet de recherche décrit dans la lettre d'information.

J'ai été informé(e), oralement et par écrit, des objectifs du projet, de ses méthodes de cueillette des données et des modalités de ma participation au projet.

J'ai également été informé(e) :

- a) de la façon selon laquelle les chercheurs assureront la confidentialité des données et en protégeront les renseignements recueillis;
- b) de mon droit de mettre fin à l'entrevue ou à son enregistrement, si je le désire, ou de ne pas répondre à certaines questions;
- c) de mon droit, à titre de participant volontaire à cette étude, de m'en retirer sans préjudice à tout moment si je le juge nécessaire;
- d) de mon droit de communiquer, si j'ai des questions sur le projet, avec le directeur de recherche (Philippe Apparicio; philippe.apparicio@ucs.inrs.ca).

J'ai l'assurance que les propos recueillis au cours de cet entretien seront traités de façon confidentielle et anonyme. Cependant, je suis conscient que malgré toutes les précautions prises à cet effet, il demeure possible que je sois identifié de manière indirecte.

J'accepte, par la présente, de participer à la recherche selon les modalités décrites dans la lettre d'information sur le projet, ci-annexée.

Je signe ce formulaire en deux exemplaires et j'en conserve une copie.

Signature du participant

Date

Cynthia Benoit, étudiante à la maîtrise
Courriel : cynthia_benoit@ucs.inrs.ca
Identifiant Oovoo et Skype : cybenoit

Philippe Apparicio, directeur de recherche Anne-Marie Séguin, co-directrice de recherche
Courriel : philippe.apparicio@ucs.inrs.ca Courriel : anne-marie.seguin@ucs.inrs.ca
Téléphone : 514-499-4064

INRS-UCS
385, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2X 1E3
Canada

**Approbation du Comité d'éthique en recherche avec des êtres humains de l'INRS :
21 février 2012**

Document d'information à l'attention des interprètes
Projet de recherche : « Accessibilité aux services offerts en langue des signes à
Montréal »

Pour votre information, vous pouvez demander à votre intervieweur la version du document traduite en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) en tout temps.

Le projet de recherche « Accessibilité aux services offerts en langue des signes à Montréal » est mené par Cynthia Benoit, étudiante à la maîtrise en études urbaines de l'Institut national de la recherche scientifique – Centre Urbanisation Culture Société (INRS-UCS) (cynthia_benoit@ucs.inrs.ca), sous la supervision de deux directeurs de recherche, M. Philippe Apparicio (INRS-UCS; philippe.apparicio@ucs.inrs.ca), et Mme Anne-Marie Séguin (INRS-UCS; 514-499-4047). Cette recherche est réalisée dans le cadre du programme de maîtrise en études urbaines de l'étudiante.

Madame/Monsieur,

Voici un ensemble d'informations sur ce projet de recherche auquel nous vous avons invité à participer :

L'objectif de ce mémoire est d'analyser, à l'aide d'un système d'information géographique (logiciel spécialisé de cartographie et d'analyse spatiale) et les entretiens semi-dirigés, les niveaux d'accessibilité aux services offerts en langue des signes à Montréal. Les cinq dimensions d'accessibilité qui seront explorées sont : l'accessibilité géographique (ou la proximité des services), la disponibilité, le prix, l'organisation du service ainsi que les caractéristiques et l'attitude des employés. Les entrevues seront réalisées auprès des signeurs et des informateurs clés (les interprètes et les leaders de la communauté sourde).

Votre participation au projet en tant qu'informateur clé consiste à accorder une entrevue filmée d'une durée de 60 à 90 minutes à l'étudiante, Cynthia Benoit. Pendant l'entrevue, nous discuterons de vos points de vue, en tant qu'interprète, à propos de l'accessibilité aux différents types de services offerts en LSQ ou en ASL dispersés sur l'île de Montréal. Nous allons

explorer, tout au long de l'entrevue, chaque dimension d'accessibilité aux services énumérées dans la section 1.

En participant à cette recherche, vous contribuerez à une meilleure compréhension de l'ensemble des problèmes et des avantages reliés à l'accessibilité aux services offerts en langue des signes. L'entrevue comporte de faibles risques à votre égard. Toutefois, vos propos peuvent causer un bris de confiance entre vous et votre clientèle si vous êtes identifié. Afin de réduire le risque d'identification indirecte, nous remplacerons par des pseudonymes les noms des organismes ou des personnes auxquels vous ferez référence. Nous modifierons les situations ou les anecdotes pour qu'elles deviennent toutes méconnaissables et impossibles à retracer. Des précautions nécessaires seront prises lors de la rédaction du mémoire ou tout autre document en découlant, pour éviter que des propos puissent être rattachés directement à vous. D'après nous, ce risque est compensé par votre contribution à l'amélioration de la qualité de vie de ceux que vous côtoyez quotidiennement dans le cadre de votre travail. Bref, nous nous assurerons à ce que les quatre grands principes éthiques suivants soient respectés : 1) le respect d'autrui; 2) la non-malfaisance; 3) la bienfaisance; et 4) la justice.

S'il y a des questions auxquelles vous ne pouvez ou préférez ne pas répondre, vous êtes tout à fait libre de choisir de ne pas répondre, et ce, sans inconvénients. Sachez également que vous avez la possibilité de vous retirer de l'entrevue à tout moment si vous le jugez nécessaire. De plus, en cas d'un changement d'avis de votre part au sujet des idées formulées en entrevue, vous avez la liberté de nous contacter ultérieurement pour des fins de soustraction ou de clarification de tout contenu dans les informations transmises. Cette possibilité restera en vigueur jusqu'à la fin de la recherche.

La confidentialité des résultats sera assurée de la façon suivante : toutes les vidéos et les transcriptions imprimées, lorsque non utilisées, seront placées dans un classeur verrouillé à clé ou dans un ordinateur protégé par un mot de passe. Dans le but de réduire le risque d'identification, nous utiliserons des pseudonymes, autant pour les noms que pour les organismes divulgués. Tout ce matériel ne sera accessible qu'à l'étudiante et à ses deux directeurs de recherche. Au terme de l'étude, tout le matériel ayant servi à la présente étude sera détruit cinq ans après le dépôt final du mémoire, soit en 2018. Les données recueillies ne serviront qu'à cette étude.

Vous trouverez ci-joints deux exemplaires du formulaire de consentement que nous vous demandons de signer si vous acceptez de nous accorder l'entrevue. L'objectif de ce formulaire est de prouver que les responsables de la recherche ont le souci de protéger le droit des personnes qui participent à la recherche. Avant de signer le formulaire, vous pouvez, si vous le désirez, demander à l'étudiante des informations supplémentaires sur le projet de recherche. Vous pouvez aussi rejoindre un d'entre nous pour des informations supplémentaires dont les coordonnées apparaissent sur cette lettre. Vous trouverez également à la fin de cette lettre le nom d'une personne extérieure à la recherche susceptible de vous renseigner sur vos droits en tant que sujet de cette recherche, M^{me} Nicole Gallant.

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Cynthia Benoit, étudiante à la maîtrise

Courriel : cynthia_benoit@ucs.inrs.ca

Identifiant Oovoo et Skype : cybenoit

Personne ressource extérieure à l'équipe de recherche :

Madame Nicole Gallant

Présidente du Comité d'éthique en recherche avec des êtres humains

INRS

490, rue de la Couronne

Québec (Québec) G1K 9A9

Téléphone : (418) 687-6437

Courriel: nicole.gallant@ucs.inrs.ca

**Formulaire de consentement de l'interprète interviewé dans le cadre du projet de
recherche « Accessibilité aux services offerts en langue des signes »**

J'ai pris connaissance du projet de recherche décrit dans la lettre d'information.

J'ai été informé(e), oralement et par écrit, des objectifs du projet, de ses méthodes de cueillette des données et des modalités de ma participation au projet.

J'ai également été informé(e) :

- a) de la façon selon laquelle les chercheurs assureront la confidentialité des données et en protégeront les renseignements recueillis;
- b) de mon droit de mettre fin à l'entrevue ou à son enregistrement, si je le désire, ou de ne pas répondre à certaines questions;
- c) de mon droit, à titre de participant volontaire à cette étude, de m'en retirer sans préjudice à tout moment si je le juge nécessaire;
- d) de mon droit de communiquer, si j'ai des questions sur le projet, avec le directeur de recherche (Philippe Apparicio; philippe.apparicio@ucs.inrs.ca).

J'ai l'assurance que les propos recueillis au cours de cet entretien seront traités de façon confidentielle et anonyme. Cependant, je suis conscient que malgré toutes les précautions prises à cet effet, il demeure possible que je sois identifié de manière indirecte.

J'accepte, par la présente, de participer à la recherche selon les modalités décrites dans la lettre d'information sur le projet, ci-annexée.

Je signe ce formulaire en deux exemplaires et j'en conserve une copie.

Signature du participant

Date

Cynthia Benoit, étudiante à la maîtrise
Courriel : cynthia_benoit@ucs.inrs.ca
Identifiant Oovoo et Skype : cybenoit

Philippe Apparicio, directeur de recherche
Courriel : philippe.apparicio@ucs.inrs.ca
Téléphone : 514-499-4064

Anne-Marie Séguin, co-directrice de recherche
Courriel : anne-marie.seguin@ucs.inrs.ca

INRS-UCS
385, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2X 1E3
Canada

**Approbation du Comité d'éthique en recherche avec des êtres humains de l'INRS :
21 février 2012**

BIBLIOGRAPHIE

Apparicio, Philippe. 2010. *Recueil de textes - Traitement de données spatiales et dynamiques des formes urbaines - Notes de cours*. Montréal.

Apparicio, Philippe, Mohamed Abdelmajid, Mylène Riva et Richard Shearmur. 2008. « Comparing alternative approaches to measuring the geographical accessibility of urban health services: Distance types and aggregation-error issues. » *International Journal of Health Geographics* 7 (7). <http://www.ij-healthgeographics.com/content/7/1/7>.

Apparicio, Philippe, Marie-Soleil Cloutier et Richard Shearmur. 2007. « The case of Montréal's missing food deserts: Evaluation of accessibility to food supermarkets. » *International Journal of Health Geographics* 6 (4): 1-13. <http://www.ij-healthgeographics.com/content/6/1/4>.

Apparicio, Philippe et Anne-Marie Séguin. 2006. « L'accessibilité aux services et aux équipements: un enjeu d'équité pour les personnes âgées résidant en HLM à Montréal. » *Cahiers de géographie du Québec* 50 (139): 23-44. <http://id.erudit.org/iderudit/012933ar>.

Arksey, Hilary et Peter T. Knight. 1999. *Interviewing for social scientists: an introductory resource with examples*. London: SAGE Publications.

Bauman, H-Dirksen L. 2004. « Audism: Exploring the metaphysics of oppression. » *Deaf Studies and Deaf Education* 9 (2): 239-246.

Benoit, Cynthia, Philippe Apparicio et Anne-Marie Séguin. 2011. Mapping out Deaf spaces in Montreal - GIS applications to Deaf geography. Association of American Geographers Conference - Deaf space, Sign language and d/Deaf culture session, Seattle, Washington, États-Unis.

Blais, Marguerite. 2006. *La culture sourde: quêtes identitaires au coeur de la communication*. Québec: Les Presses de l'Université Laval.

Brennan, Jacquie. 2013. *The ADA national network: Disability law handbook*. ADA national network: Information, guidance, and training on the Americans with disabilities act. Consulté le 14 septembre 2014. <https://adata.org/publication/disability-law-handbook#Communication%20and%20the%20ADA>.

Brueggemann, Brenda Jo. 1999. *Lend me your ear: Rhetorical constructions of deafness*. Washington D.C.: Gallaudet University Press.

- Bryman, A. 1999. « The debate about quantitative and qualitative research. » In *Qualitative Research*, sous la dir. de A. Bryman et R. G. Burgess, 35-69. Thousand Oaks: Sage, 4 tomes.
- . 2008. *Social research methods*. New York: Oxford University Press, 3e édition.
- . 2012. *Social research methods - 4th edition*. New York: Oxford University Press, 3e édition.
- Cawthon, Stephanie W., Sarah K. Nichols et Mike Collier. 2009. « Facilitating access: What information do Texas postsecondary institutions provide on accommodations and services for students who are Deaf or hard-of-hearing? » *American Annals of the Deaf* 153 (5): 450-460.
- CBC. 2010. « Que. short on English sign-language translators. » *CBC News*, 9 décembre 2010. Consulté le 28 février 2011.
<http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/story/2010/12/08/english-sign-language-translators.html>.
- Church, Richard et James Marston. 2003. « Measuring accessibility for people with a disability. » *Geographical Analysis* 35 (1): 83-96.
- Comat, Ioana. 2010. « Territoire-réseau et nouveau "pays sourd" - Pour une approche géographique de la construction de l'identité sourde contemporaine. » In *Les Sourds: aux origines d'une identité plurielle*, sous la dir. de Charles Gaucher et Stéphane Vibert, 163-190. Bruxelles: P.I.E. Peter Lang.
- Commission ontarienne des droits de la personne. 2014. *Éducation postsecondaire*. Consulté le 3 mars 2014. <http://www.ohrc.on.ca/fr/une-chance-de-r%C3%A9ussir-%C3%A9liminer-les-obstacles-%C3%A0-l-%C3%A9ducation-pour-les-personnes-handicap%C3%A9es-rapport-de/%C3%A9ducation-postsecondaire>.
- Committee on the rights of persons with disabilities. 2012. *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Consulté le 3 mars 2014.
<http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx> - 1.
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. 2014a. Le CRTC annonce que les Canadiens sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole auront accès à un nouveau service de télécommunications. Ottawa. Consulté le 22 avril 2014.
<http://news.gc.ca/web/article-fr.do?nid=840439>.

- . 2014b. *Service de relais vidéo*. Consulté le 22 avril 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/srv-vrs.htm>.
- Cour Suprême du Canada. 1997. Eldridge c. Colombie-Britannique (Procureur général) [1997] 3 R.C.S. 624. In *Dossier #24896*, sous la dir. de Jugements de la Cour Suprême du Canada. Consulté le 3 mars 2014. <http://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/en/item/1552/index.do>.
- Cummins, S. et S. Macintyre. 2002. « A systematic study of an urban foodscape: The price and availability of food in Greater Glasgow. » *Urban Studies* 39 (11): 2115-2130.
- Cuxac, Christian. 1983. *Le langage des sourds*. Paris: Payot.
- Dubuisson, Colette et Jules Desrosiers. 1994. « Names in Quebec Sign Language and what they tell us about Quebec Deaf culture. » In *Perspectives on sign language usage. Papers from the Fifth International Symposium on Sign Language Research*, sous la dir. de I. Ahlgren, B. Bergman et M. Brennan, 249-260. Durham, Angleterre: The International Sign Linguistics Association.
- Dunn, Lindsay. 2008. « The burden of racism and audism. » In *Open Your Eyes*, sous la dir. de H-Dirksen L. Bauman, 235-250. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Erting, C. 1978. « Language policy and deaf ethnicity. » *Sign Language Studies* 19: 139-152.
- Finch, Janet. 1999. « 'It's great to have someone to talk to': The ethics and politics of interviewing women. » In *Qualitative Research*, sous la dir. de A. Bryman et R. G. Burgess, 35-69. Thousand Oaks: Sage, 4 tomes.
- Gaucher, Charles. 2008. « Comment dire et faire avec les Sourds? La mise en dialogue de la différence comme enjeu de la reconnaissance. » *Journal du service social* 54 (1): 55-66.
- . 2009. *Ma culture, c'est les mains: la quête identitaire des Sourds au Québec*. Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Gertz, Genie. 2008. « Dysconscious audism: A theoretical proposition. » In *Open Your Eyes*, sous la dir. de H-Dirksen L. Bauman, 219-234. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Geurs, K. T. et B. Van Wee. 2004. « Accessibility evaluation of land-use and transport strategies: Review and research directions. » *Journal of Transport Geography* 12: 127-140.

- Gibson, H., A. Small et D. Mason. 1997. « Deaf bilingual bicultural education. » Dans *Bilingual education*, sous la dir. de Jim Cummins et David Corson, 231-240. Dordrecht: Springer Netherlands.
- Gilchrist, Valerie J. 1999. « Key informant interview. » In *Qualitative Research*, sous la dir. de A. Bryman et R. G. Burgess, 354-369. London, Thousand Oaks: Sage.
- Guagliardo, Mark F. 2004. « Spatial accessibility of primary care: Concepts, methods, and challenges. » *International Journal of Health Geographics* 3 (3): 1-13. <http://www.ij-healthgeographics.com/content/3/1/3>.
- Hall, Michael H., Manitoba Voluntary Sector Initiative et Secretariat on Voluntary Sector Sustainability. 2003. *La capacité de servir: étude qualitative sur les problèmes auxquels sont confrontés les organismes bénévoles et sans but lucratif au Canada*. http://sourceosbl.ca/sites/default/files/resources/files/capacity_to_serve_french.pdf.
- Handy, Susan L. et Debbie A. Niemeier. 1997. « Measuring accessibility: An exploration of issues and alternatives. » *Environment and Planning A* 29 (7): 1175-1194.
- Harold, Gill. 2013. « Reconsidering sound and the city: Asserting the right to the Deaf-friendly city. » *Environment and Planning D: Society and Space* 31: 846-862. doi: 10.1068/d3310.
- Harris, J. et C. Bamford. 2001. « The uphill struggle: Services for the Deaf and hard of hearing people - Issues of equality, participation and access. » *Disability & Society* 16 (7): 969-979.
- Higgins, P. C. et J. Nash. 1987. *Understanding deafness socially*. Springfield, IL.
- Jones, Lesley et Gloria Pullen. 1992. « Cultural differences: Deaf and hearing researchers working together. » *Disability, handicap and society* 7 (2): 189-196.
- Kobayashi, Yoko, Patrick Boudreault, Karin Hill, Janet S. Sinsheimer et Christina G.S. Palmer. 2013. « Using a social marketing framework to evaluate recruitment of a prospective study of genetic counseling and testing for the deaf community. » *Medical Research Methodology* 13 (145): 1-13. <http://www.biomedcentral.com/content/pdf/1471-2288-13-145.pdf>.
- Kwan, Mei-Po. 1998. « Space-time and integral measures of individual accessibility: A comparative analysis using a point-based framework. » *Geographical Analysis* 30 (3): 191-216.

- Kwan, Mei-Po et Joe Weber. 2003. « Individual accessibility revisited: Implications for geographical analysis in the twenty-first century. » *Geographical Analysis* 35 (4): 341-353.
- Lachance, Nathalie. 2007. *Territoire, transmission et culture sourde - Perspectives historiques et réalités contemporaines*. Quebec: Les Presses de l'Université Laval.
- Ladd, Paddy. 2003. *Understanding Deaf culture : In search of Deafhood*. Bristol: Clevedon.
- Lane, Harlan. 1993a. « L'oppression dans les relations entre les professionnels entendants et les sourds de culture. » *Nouvelles pratiques sociales* 6 (1): 41-56. doi: 10.7202/301195ar.
- . 1993b. *The mask of benevolence: Disabling the Deaf community*, Vintage Books. New York.
- Larsen, Kristian et Jason Gilliland. 2008. « Mapping the evolution of 'food deserts' in a Canadian city: Supermarket accessibility in London, Ontario, 1961-2005. » *International Journal of Health Geographics* 7 (16): 1-16. <http://www.ij-healthgeographics.com/content/7/1/16>.
- Leigh, Irene W. 2009. *A lens on Deaf identities*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- Leigh, Irene W. et Jeffrey W. Lewis. 2010. « Deaf therapists and the Deaf community: How the twain meet. » In *Psychotherapy with Deaf clients from diverse groups*, 2nd, sous la dir. de Irene W. Leigh. Washington D.C.: Gallaudet University Press.
- Lévesque, Jean-Frédéric, Marc F. Harris et Grant Russell. 2013. « Patient-centered access to health care: Conceptualising acces at the interface of health systems and populations. » *International Journal for Equity in Health* 12 (18): 1-9. doi: 10.1186/1475-9276-12-18.
- Longley, Paul A. 2008. Geographic information systems (GIS). In *Encyclopedia of geographic information science*, sous la dir. de K. Kemp. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Major, Marie-Claire. 2014. La reconnaissance officielle des langues des signes: état de la situation dans le monde et ses implications. sous la dir. de Office des personnes handicapées du Québec. Drummondville: Gouvernement du Québec.
https://http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Etudes_analyses_et_rapports/RAP_reconnaissance_langues_signes.pdf.
- Maroko, Andrew R., Juliana A. Maantay, Nancy L. Sohler, Kristen L. Grady et Peter S. Arno. 2009. « The complexities of measuring access to parks and physical activity sites in New

- York City: A quantitative and qualitative approach. » *International Journal of Health Geographics* 8 (34): 1-23. <http://www.ij-healthgeographics.com/content/8/1/34>.
- Martin, Roderick. 1977. *The sociology of power*. London, Henley et Boston: Routledge & Kegan Paul.
- Mathews, Elizabeth S. 2011. « 'No sign language if you want to get him talking': Power, transgression/resistance, and discourses of d/Deafness in the Republic of Ireland. » *Population, Space and Place* 17 (2): 361-376. doi: 10.1002/psp.611.
- McKee, Michael, Deirdre Schlehofer, Jessica Cuculick, Matthew Starr, Scott Smith et Nancy P. Chin. 2011. « Perceptions of cardiovascular health in an underserved community of Deaf adults using American Sign Language. » *Disability Health* 4 (3): 192-197. doi: 10.1016/j.dhjo.2011.04.001.
- Meador, Helen E. et Philip Zazove. 2005. « Health care interactions with Deaf culture. » *Journal of the American Board of Family Medicine* 18 (3): 218-222.
- Mindess, Anna. 1990. « What name signs can tell us about Deaf culture. » *Sign Language Studies* 66 (Spring 1990): 1-23.
- Ministère de l'Éducation du Québec. 1991. Document de référence pour l'alphabétisation des personnes sourdes ayant une déficience auditive. sous la dir. de Direction générale des programmes, Service d'alphabétisation et Direction de la formation générale des adultes. Québec: Les publications du Québec.
- Mobley, Lee R., Elisabeth Root, Luc Anselin, Nancy Lozano-Gracia et Julia Koschinsky. 2006. « Spatial analysis of elderly access to primary care services. » *International Journal of Health Geographics* 5 (19): 1-17. <http://www.ij-healthgeographics.com/content/5/1/19>.
- Nelson, Lise et Joni Seager. 2005. *A companion to feminist geography*. Malden, MA: Blackwell Publications.
- Neutens, Tijs. 2015. « Accessibility, equity and health care: Review and research directions for transport geographers. » *Journal of Transport Geography* 43: 14-27. doi: 10.1016/j.jtrangeo.2014.12.006.
- Ngui, André Ngamini et Philippe Apparicio. 2011. « L'accessibilité potentielle aux services de santé mentale à Montréal: approche par les systèmes d'information géographique. » *Revue d'épidémiologie et de santé publique* 59 (6): 369-378.

Padden, Carol et Tom Humphries. 1988. *Deaf in America: Voices from a culture*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

———. 2005. *Inside Deaf culture*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

Paez, Antonio, Ruben G. Mercado, Steven Farber, Catherine Morency et Matthew Roorda. 2010. « Accessibility to health care facilities in Montreal island: An application of relative accessibility indicators from the perspective of senior and non-senior residents. » *International Journal of Health Geographics* 9 (52): 1-15. <http://www.ij-healthgeographics.com/content/9/1/52>.

Paillé, P. 2007. « Chapitre 15 : La recherche qualitative : une méthodologie de proximité. » Dans *Problèmes sociaux. Tome III. Théories et méthodologies de la recherche*, sous la dir. de H. Dorvil, 409-443. Québec: Presses de l'Université du Québec.

Parisé, Nicole. 1999. « Breaking cultural barriers to health care: The voice of the Deaf. » Mémoire de maîtrise, School of Nursing, Université McGill.

Parisot, Anne-Marie et Suzanne Villeneuve. 2013. *Les besoins et les services en interprétation visuelle: Perception des utilisateurs, des interprètes et des employeurs*. Rapport déposé à l'Office des personnes handicapées du Québec, Montréal, juillet. http://www.bibliotheque.assnat.qc.ca/DepotNumerique_v2/AffichageNotice.aspx?idn=71352.

Parisot, Anne-Marie, Suzanne Villeneuve, Daniel Daigle et Anne Missud. 2008. *L'interprétation visuelle auprès d'une clientèle sourde : portrait d'une profession et état de la situation sur les besoins de formation - Rapport de recherche déposé au Conseil canadien sur l'apprentissage*. Montréal: Université du Québec à Montréal.

Parratt, David. 1995. « Working with Deaf People. » *Disability & Society* 10 (4): 501-520.

Pechansky, Roy et J. William Thomas. 1981. « The concept of access: Definition and relationship to consumer satisfaction. » *Medical Care* 19 (2): 127-140.

Pereira, Patricia Cristina Andrade et Paulo Antonio de Carvalho Fortes. 2010. « Communication and information barriers to health assistance for Deaf patients. » *American Annals of the Deaf* 155 (1): 31-37.

Pinsonneault, Dominique et Martin Bergevin. 2006. *Enquête sur la formation et l'emploi en déficience auditive au Québec*. Montréal: Centre québécois de la déficience auditive.

- Poirier, Daphnée. 2005. « La surdité entre culture, identité et altérité. » *Lien social et politiques* 53: 59-66. <http://id.erudit.org/iderudit/011645ar>.
- Pumain, Denise et Thérèse Saint-Julien. 1997. *L'analyse spatiale. Localisation dans l'espace*. Paris: Armand Collin.
- Roots, Jim et David Kerr. 1998. *The employment and employability of Deaf Canadians: A project report of the Canadian Association of the Deaf*. Ottawa.
- Ryan, Greg W. et H. Russell Bernard. 2003. « Techniques to identify themes. » *Field methods* 15 (85): 85-108. doi: 10.1177/1525822X02239569.
- Salze, Paul, Arnaud Banos, Jean-Michel Oppert, Hélène Charreire, Romain Casey, Chantal Simon, Basile Chaix, Dominique Badariotti et Christiane Weber. 2011. « Estimating spatial accessibility to facilities on the regional scale: An extended commuting-based interaction potential model. » *International Journal of Health Geographics* 10 (2): 1-16. <http://www.ij-healthgeographics.com/content/10/1/2>.
- Schein, Jerome D. 1989. *At home among strangers*. Washington D.C.: Gallaudet University Press.
- Schuurman, Nadine, Myriam Bérubé et Valorie A. Crooks. 2010. « Measuring potential spatial access to primary health care physicians using a modified gravity model. » *The Canadian Geographer/Le Géographe canadien* 54 (1): 29-45.
- Service d'aide à l'intégration des élèves. 2008. *Le service d'aide à l'intégration des élèves (SAIDE)*. Consulté le 24 mars 2011. <http://www.cvm.qc.ca/formationreg/saide/Pages/index.aspx>.
- Smoyer-Tomic, Karen E., Jared N. Hewko et M. John Hodgson. 2004. « Spatial accessibility and equity of playgrounds in Edmonton, Canada. » *The Canadian Geographer/Le Géographe canadien* 48 (3): 287-302.
- Song, Miri et David Parker. 1999. « Commonality, difference and the dynamics of disclosure in in-depth interviewing. » In *Qualitative Research*, sous la dir. de A. Bryman et R. G. Burgess, 35-69. Thousand Oaks: Sage, 4 tomes.
- Souza, Camilo Darsie de et Sabine de Jesus Ferraz Faller. 2011. « Deaf youth and cultural negotiation in Porto Alegre, Brazil. » *Environment and Urbanization* 23 (1): 195-202. doi: 10.1177/0956247810395870.

Statistique Canada. 2006. L'enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006 - Faits sur les limitations auditives. sous la dir. de Division de la statistique sociale et autochtone. Ottawa: Gouvernement du Canada.

Steinberg, Annie G., Steven Barnett, Helen Meador, Erin A. Wiggins et Philip Zazove. 2006. « Health care system accessibility: Experiences and perceptions of Deaf people. » *Journal of General Internal Medicine* 21 (3): 260-266.

Steinberg, Annie G., Vicki Joy Sullivan et Ruth C. Loew. 1998. « Cultural and linguistic barriers to mental health service access: The deaf consumer's perspective. » *American Journal of Psychiatry* 155 (7): 982-984.

Steinberg, Annie G., Erin A. Wiggins, Carlin Henry Barmada et Vicki Joy Sullivan. 2002. « Deaf women : Experiences and perceptions of healthcare system access. » *Journal of Women's health* 11 (2): 729-741.

Supalla, Samuel J. 1990. « The arbitrary name sign system in American Sign Language. » *Sign Language Studies* 67 (Summer 1990): 99-126.

Talen, Emily. 2001. « School, community and spatial equity : An empirical investigation of access to elementary schools in West Virginia. » *Annals of the Association of American Geographers* 91 (3): 465-486.

Tamaskar, Prashant, Timothy Malia, Carolyn Stern, Daniel Gorenflo, Helen Meador et Philip Zazove. 2000. « Preventive attitudes and beliefs of Deaf and hard-of-hearing individuals. » *Archives of Family Medicine* 9: 518-525.

Truelove, Marie. 2000. « Services for immigrant women: An evaluation of locations. » *The Canadian Geographer/Le Géographe canadien* 44 (2): 135-151.

Ubido, J., J. Huntington et D. Warburton. 2002. « Inequalities in access to healthcare faced by women who are deaf. » *Health and Social Care in the Community* 10 (4): 247-253.

Veillette, Diane. 2005. *État de situation de la langue des signes québécoise : Rapport de recherche et pistes de solution proposées par l'Office des personnes handicapées du Québec* Montréal: Office des personnes handicapées du Québec.

Wiebe, Isabel. 2010. « L'accessibilité spatiale et les pratiques d'utilisation des services et équipements pour les enfants dans l'arrondissement Rosemont-La Petite-Patrie. » Mémoire, Études urbaines, Institut national de la recherche scientifique - Centre Urbanisation Culture Société.

- Wilson, Kathleen et Mark W. Rosenberg. 2002. « The geographies of crisis: Exploring accessibility to health care in Canada. » *The Canadian Geographer/Le Géographe canadien* 46 (3): 223-234.
- Wong, D.W.S. 1999. « Geostatistics as measures of spatial segregation. » *Urban Geography* 30 (7): 635-647.
- . 2000. « Ethnic integration and spatial segregation of the Chinese population. » *Asian Ethnicity* 1 (1): 53-72.
- Yana, Simon David. 2008. *Les coûts liés aux besoins particuliers des personnes ayant des incapacités: contraintes et limites d'une estimation du sous-financement à partir des données d'enquêtes et des informations administratives existantes*. Drummondville, Québec: Office des personnes handicapées du Québec.
- Zazove, Philip, Helen E. Meador, B.D. Reed, A. Sen et Daniel W. Gorenflo. 2012. « Effectiveness of videos improving cancer prevention knowledge in people with profound hearing loss. » *Journal of Cancer Education* 27 (2): 327-337. doi: 10.1007/s13187-011-0292-1.
- Zenk, S. N., A. J. Schulz, B.A. Israel, S. A. James, S. Bao et M. L. Wilson. 2005. « Neighbourhood racial composition, neighbourhood poverty, and the spatial accessibility of supermarkets in metropolitan Detroit. » *American Journal of Public Health* 95 (4): 660-667.