

Guide de soutien



Programme

Psychosocial et entraide

Table des matières

[Introduction 3](#_Toc18498684)

[Règlements à respecter lors des groupes psychosociaux d’INCA 3](#_Toc18498685)

[Coordonnées d’INCA et des principaux départements 5](#_Toc18498686)

[Liste de ressources pour personnes aveugles et ayant une basse vision 7](#_Toc18498687)

[Entente avec nos proches 13](#_Toc18498688)

[Auto-évaluation (pre/post groupe) 16](#_Toc18498689)

[Témoignages 17](#_Toc18498690)

Avertissement

L’information contenue dans ce document peut être reproduite, en tout ou en partie pourvu que vous nous contactiez au préalable et qu’INCA Québec soit mentionnée à titre de référence.

Il est strictement interdit de modifier ce document.

© INCA, 2022

# Introduction

Bienvenue aux groupes psychosociaux d’INCA. Nous espérons que l’information qui suit saura apporter les réponses à vos questions et vous aidera à rendre votre expérience des plus agréables.

# Règlements à respecter lors des Groupes psychosociaux d’INCA

Déroulement

Les rencontres sont d’une durée d’une heure et trente minutes. Pour les groupes téléphoniques, prenez note que l’animateur vous appellera quelques minutes avant le début de la séance. Il est important de vous tenir disponible au moment convenu. Si vous devez quitter l’appel pendant quelques minutes, informez-en votre animateur, mettez le téléphone de côté, et annoncez-vous lorsque vous êtes de retour. Nous vous demandons de minimiser au maximum les bruits de fond.

Confidentialité

Tout ce qui a été dit ou discuté lors des appels de groupe reste confidentiel. De plus, nous demandons aux participants de n’utiliser que leurs prénoms. En aucun cas, les groupes peuvent être enregistrés.

Respect

Nous vous demandons de respecter toutes les personnes du groupe et leurs opinions. Les opinions politiques et les convictions religieuses ne sont pas des sujets de conversation autorisés pendant les groupes psychosociaux. De plus, les injures et les propos blessants de nature sexuelle et raciste sont interdits.

L’animateur doit s’assurer que tout le monde a l’opportunité de s’exprimer et n’hésitera pas à intervenir si un participant domine trop la conversation.

L’échange de coordonnées entre participants

INCA interdit l’échange de coordonnées entre participants pendant les groupes psychosociaux. Dans les cas où des participants souhaitent échanger leurs coordonnées, ils doivent communiquer avec nous de façon individuelle pour en faire la demande. L'échange aura lieu uniquement une fois que nous aurons reçu l'autorisation des 2 parties. INCA n’est pas responsable des conflits qui peuvent survenir entre les participants en dehors des groupes.

Si vous avez des questions ou commentaires, n’hésitez pas à nous contacter.

Note : Plus de détails sur l'ensemble des règles de base seront expliqués par l'animateur en début de session.

# Coordonnées d’INCA et des principaux départements

Tous les programmes et services d’INCA sont disponibles à travers le Québec.Nous pouvons répondre à vos questions et vous orienter vers les services répondant à vos besoins.

Pour nous joindre

À Montréal : 514-934-INCA (4622)

Partout ailleurs au Québec, sans frais: 1-800-465-4622

Télécopieur : 514 934-2131

Courriel : quebec@inca.ca

Site internet : [www.inca.ca](http://www.inca.ca)

Adresse : 2085 rue Parthenais, Montréal (QC), H2K 3T1

Les programmes d’INCA

**Programme psychosocial :** Groupes de soutien, groupes d’entraide: postes 232 et 245

**Boîte vocale des groupes d’entraide (pour laisser un message aux animateurs bénévoles, pour notifier une absence, pour annuler sa participation au groupe ou pour l’échange de coordonnées) : poste 247**

**Programme de technologies adaptées :** formations en groupe ou en privé, formation en ligne, dépannage informatique et sessions d’information : postes 230 et 253

**Programme Carrière et Emploi**: poste 222

**Programme Jeunesse :** poste 245

**Programme Défense des droits :** poste 226

**Centre Mieux Vivre (boutique) :** poste 251 ou 1-866-659-1843

Ligne **Info-service d’INCA** : poste 231

Inscrivez-vous à notre infolettre sur notre site web : [www.inca.ca](http://www.inca.ca)

Pour toutes autres informations (ex : carte d’identité ou programme Chiens-Guides) : poste 0

Être autonome ne signifie pas agir seul, mais agir avec l’aide nécessaire.

Demander de l’aide à un proche ou à un inconnu, faire appel à des services, sont des actions qui vous amènent vers la réalisation de vos objectifs.

# Liste de ressources pour personnes aveugles ou ayant une basse vision

**Association multiethnique pour l’intégration des personnes handicapées**

6462, boul. St-Laurent

Montréal, QC, H2S 3C4

Téléphone : 514 272-0680

Télécopieur : 514 272-8530

[www.ameiph.com/](http://www.ameiph.com/)

**Association Sportive des Aveugles du Québec**

Service de référence et d’accompagnement pour personnes aveugles ou ayant une basse vision voulant participer à des sports de niveau compétitif.

4545 avenue Pierre-De Coubertin
Montréal QC, H1V 0B2

Adresse postale

Case postale 95, succ. M
Montréal, QC,H1V 3L6

Téléphone : 514 252-3178

Sans frais : 1-855-252-3178

Courriel : infoasaq@sportsaveugles.qc.ca

[www.sportsaveugles.qc.ca](http://www.sportsaveugles.qc.ca)

**Association québécoise de la dégénérescence maculaire**

400, avenue Laurier Ouest
Bureau 403

Montréal, QC, H2V 2K7

Téléphone : (514) 937-1111

(Sans frais) 1-866-867-9389

Courriel : info@aqdm.or

[www.aqdm.org](http://www.aqdm.org)

**Audiothèque**

4765 1ière Avenue Bureau 210

Québec, QC, G1H 2T3

Téléphone :

Montréal : 514-393-0103

Québec : 418 627-8882

Sans frais : 1-877-393-0103

Lecture de journaux, horaires programmes, revues et magazines.

N.B. Vous devez être membre de l’audiothèque pour avoir accès à ces services. Lorsque vous vous inscrirez, on vous remettra un numéro d’utilisateur ainsi qu’un mot de passe qui vous permettront d’écouter les différentes rubriques.

<https://www.audiothequeloreillequilit.com/index.php>

**Accès INCA**

Accès INCA est un nouveau programme destiné aux Canadiens aveugles, ayant une basse vision ou sourds et aveugles, qui offre aux membres inscrits des offres et des remises exclusives sur des produits et des services proposés par des entreprises canadiennes de premier plan qui se sont engagées à améliorer l'accessibilité de leurs offres.

[**https://cnib.ca/fr/programmes-et-services/vivre/acces-inca?region=qc**](https://cnib.ca/fr/programmes-et-services/vivre/acces-inca?region=qc)

Formulaire d’inscription : <https://www.tfaforms.com/4973717>

Centre d’assistance : 1 (800) 465-4622 poste 2

**Bibliothèques :**

**Service québécois du livre adapté**

Les services offerts sur place par le Service québécois du livre adapté (SQLA) sont disponibles à l'édifice de la Grande Bibliothèque, qui est située au :

475, boulevard De Maisonneuve Est

Montréal (Québec) H2L 5C4

Téléphone : 514 873-4454

Sans frais : 1 866 410-0844

Télécopieur: 514 873-9947

Courriel: sqla@banq.qc.ca

[www.banq.qc.ca/sqla/](http://www.banq.qc.ca/sqla/)

**Centre d’accès équitable aux bibliothèques**

Téléphone : 1 855 655-2273

Courriel : aide@bibliocaeb.ca

[www.bibliocaeb.ca](http://www.bibliocaeb.ca)

**Cartes d’accompagnement :**

**La Fédération des transporteurs par autobus**

Émission de la carte québécoise à l’accompagnement en transport interurbain par autocar

5700, boul. des Galeries, bureau 250

Québec, QC, G2K 0H5

Téléphone : 418 476-8181 poste 208 / 1 844 476-8181

<https://www.federationautobus.com/>

**Carte Accès au divertissement pour 2**

Frais de 20 $ = 3 ans et 30$ = 5 ans pour obtenir la carte *Accès au divertissement pour 2,* valide dans les cinémas, musées, parcs d’attraction participants et plus encore.

40 rue Holly, bureau 401, Toronto, ON M4S 3C3

Téléphone : 1 877 376-6362 poste 227 / 416-932-8382 poste 227

Courriel : access2card@easterseals.ca

[www.carteacces2.ca/](http://www.carteacces2.ca/)

**Carte accompagnement loisir**

Avec la Carte accompagnement loisir (CAL), en tant que personne handicapée, vous n’avez pas à payer pour l’entrée de votre accompagnateur dans les lieux touristiques, culturels ou de loisir en général qui sont partenaires. Par contre, vous devez payer votre propre entrée.

La CAL remplace dorénavant gratuitement la VATL  qui était collée à l’endos d’une carte d’identité. Si vous possédez encore la VATL, vous devez la remplacer par la CAL.

Site Internet : <https://www.carteloisir.ca>

La CAL est émise par l’Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées

<https://www.aqlph.qc.ca>

25, rue des Forges, bureau 320, Trois-Rivières (Québec)  G9A 6A7

Courriel: cal@aqlph.qc.ca

Téléphone: 1 833 693-2253

Pour connaître les instances régionales de l’AQLPH : <https://www.aqlph.qc.ca/aqlph/notre-reseau/instances-regionales/>

Si vous avez besoin d’assistance pour remplir votre demande, veuillez communiquer avec :

Chantal Godmaire, Adjointe administrative, AlterGo

Courriel: cal@altergo.ca

Téléphone: 514 933-2739, poste 244

**Carte d’identité d’INCA :**

Voici une liste de certaines entreprises offrant des rabais à l’accompagnateur sur présentation de la carte d’identité INCA, **si vous y êtes admissible** :

**Via Rail :** 1 888 842-7245

[www.viarail.ca/fr](http://www.viarail.ca/fr)

**Air Canada :** 1 800 667 4732.
[www.aircanada.com/fr](http://www.aircanada.com/fr/travelinfo/before/specialneeds/attendant.html)

**West Jet :** 1 888 937-8538, demandez le bureau médical
[www.westjet.com](http://www.westjet.com/guest/fr/travel/special-arrangements/special-needs/one-person.shtml%22%20%5Ct%20%22_blank)

**Air Transat** : Ce transporteur offre 50 % sur le tarif régulier pour l'accompagnateur. Cette réduction ne s'applique qu’aux vols vers la Floride. Une demande doit être faite par votre agent de voyages à l'adresse suivante:

relationsclientele@transat.com
[www.airtransat.ca/fr/](http://www.airtransat.ca/fr/Home.aspx)

Pour en savoir plus sur la politique «une personne, un tarif», ou si vous êtes insatisfait du résultat de votre demande, veuillez contacter l'Office des transports du Canada au

1-888-222-2592 afin de discuter des options qui s'offrent à vous.

**Centre d’assistance et d’accompagnement aux plaintes**

Vous êtes insatisfait des soins et des services que vous recevez d’un organisme communautaire, d’une résidence privée d’hébergement, d’une résidence pour personnes âgées, d’un service de transport ambulancier, ou d’une agence de santé et des services sociaux ? Vous pouvez porter plainte, par écrit ou verbalement, au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

**Sans frais : 1 877 767-2227**

**Inform’elle**

Une référence en droit familial

Service communautaire pour vous aider à par exemple faire vous-même votre testament, pour un divorce ou tout autre situation juridique.

<https://informelle.org/>

450 443-3442

**Centre d’information sur le Glaucome de l’Hôpital général juif**

Au cours de ses cliniques mensuelles du glaucome, l’Hôpital général juif fournit aux patients l’occasion d’obtenir des explications dont ils ont tant besoin sur leur diagnostic et leur traitement, et ce, de la bouche même d’experts. Depuis l’automne 2006, l’HGJ collabore avec l’Université McGill et le CUSM pour aider les personnes atteintes de glaucome à contrôler leur vision et à la stabiliser. « Nous voulons renseigner les patients sur la façon de gérer quotidiennement leur traitement », explique le Dr Oscar Kasner, directeur du service du glaucome à l’HGJ et professeur agrégé du département d’ophtalmologie de McGill.

Téléphone : 514 340-8222, poste 24954

Courriel : glaucomaed@yahoo.ca

<https://www.hgj.ca/soins-et-services/ophtalmologie/centre-dinformation-sur-le-glaucome/>

**Finandicap**

Des conseillers spécialisés sont disponibles afin d’offrir une assistance individuelle et adaptée à la personne ayant un handicap concernant ses finances personnelles.

Veuillez prendre note que Finandicap déduira 20% des montants que vous recevrez des différents crédits d’impôt.

1 877 907-7377

info@finandicap.com

[www.finandicap.com](http://www.finandicap.com)

**Fondation des Aveugles du Québec**

Service de loisirs pour jeunes vivant avec une perte de vision et hébergements adaptés.

5112, rue Bellechasse,

Montréal, QC, H1T 2A4

Téléphone: 514 259-9470

Sans frais: 1 855 249-5112

Courriel : info@aveugles.org

Télécopieur : 514 254-5079

[www.aveugles.org/](http://www.aveugles.org/)

**Rapports d’impôts : Programme des bénévoles de l’ARC et de revenu Québec**

En appelant à revenu Québec, vous pouvez être dirigé vers une ressource bénévole faisant les rapports d’impôts à bas prix.

Montréal : (514) 864-6299

Québec : (418) 659-6299

Sans frais : 1 800 267-6299

**Regroupement des Aveugles et Amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM)**

5225 rue Berri, bureau 101, Montréal (Québec) H2J 2S4

Téléphone : 514 277-4401

Courriel : info@raamm.org

[www.raamm.org/](http://www.raamm.org/)

**Regroupement des Aveugles et Amblyopes du Québec**

3958 Rue Dandurand, Montréal, QC H1X 1P7

Téléphone : 514 849-2018

Sans frais : 1 800 363-0389

Télécopieur : 514 849-2754

Courriel : info@raaq.qc.ca

[www.raaq.qc.ca/](http://www.raaq.qc.ca/)

**Services adaptés** (411 gratuit)

**Bell :**

Téléphone: 1 800 268-9243

Télécopieur : 1 866 363-0343

**Vidéotron :**

Téléphone : 1 877 512-0911

N.B. Pour vous inscrire à ces services, vous devez avoir en main votre numéro de client d’INCA.

**Vues & Voix / Canal M**
Téléphone : 514 282-1999
Courriel : info@vuesetvoix.com

<https://www.vuesetvoix.com/>

Canaux de diffusion les plus populaires

VIDÉOTRON ILLICO (577) BELL (13 & 949)

ROGERS (659) SHAW DIRECT (777)

TELUS (895) CABLEVISION (990)

FM 93,9) COGECO (955)

TÉLÉBEC (990)

Pour des canaux supplémentaires, visitez le site web suivant :

<http://www.vuesetvoix.com/>

# Entente avec nos proches

**À mes amis, ma famille et mes collègues, voici ce que je vous demande**

1. Accordez-moi la possibilité de faire tout ce que je peux faire seul, même si je prends plus de temps que vous.
2. Acceptez que j’utilise des aides techniques mises à ma disposition afin de suppléer à ma perte de vision.
3. Permettez-moi de déterminer quand et comment j’ai besoin d’être aidé.
4. Donnez-moi la chance d’exprimer moi-même mes besoins et ne laissez pas les autres vous utiliser comme intermédiaire pour s’adresser à moi.
5. Ne présumez pas qu’une tâche me sera impossible uniquement parce que je ne vois pas.
6. Continuez d’utiliser les mots tels que « voir », « regarder » ou « aveugle ». Remarquez que je les utilise moi aussi.
7. Si vous m’adressez la parole dans un groupe, nommez mon nom d’abord afin que je sache à quel moment une question m’est posée.
8. Lorsque vous me rencontrez, nommez-vous afin que je sache qui me salue et lorsque vous me quittez, n’oubliez pas de m’en aviser afin que je ne poursuive pas la conversation seul.
9. Donnez-moi des indications précises. Au lieu de dire : « Votre café est là » dites plutôt : « J’ai déposé votre café devant vous à 2 heures ».
10. Replacez toujours votre chaise sous la table lorsque vous vous levez et laissez les portes totalement ouvertes ou bien fermées.
11. Replacez les objets à l’endroit où vous les avez pris.
12. Répondez oralement à mes questions puisque je ne peux voir les gestes que vous faites.

1. Acceptez que malgré ma difficulté à reconnaître les visages il puisse m’arriver de voir un bouton tombé par terre.
2. Permettez-moi de prendre votre coude lorsque nous marchons dans un lieu non familier et avertissez-moi devant les portes et les escaliers.
3. Lorsque vous me guidez vers une chaise, prenez délicatement ma main et déposez-la sur le dossier de celle-ci afin que je sache comment elle est placée.
4. Lorsque vous me guidez à travers une porte, n’oubliez pas de me dire de quel côté elle ouvre et laissez-moi la tenir afin de me situer dans l’espace.
5. Aidez-moi à demeurer informé sur le monde qui m’entoure. Partagez avec moi ce que vous voyez.
6. Mes lunettes améliorent un peu ma vision. Elles ne la rendent pas parfaite.

Signatures :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Merci de votre compréhension, de votre collaboration et surtout de votre présence.

# Auto-évaluation (pré/post groupe)

|  |
| --- |
|  |

Nous vous invitons à faire cet exercice à deux reprises ; avant votre participation et à la fin de la session. Cela vous permettra de mesurer l’évolution de votre cheminement.

Attribuez-vous 1 point lorsque vous êtes entièrement d’accord, 2 points lorsque vous êtes en accord, 3 points lorsque vous êtes neutre, 4 points lorsque vous n’êtes pas en accord et 5 points lorsque vous êtes en total désaccord avec les affirmations suivantes.

Lorsque vous aurez complété chacune des affirmations, faites le total des points alloués pour connaître votre résultat. N’oubliez pas de reprendre l’exercice à la fin de la session.

□ Pré-évaluation □ Post-évaluation

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1 = Entièrement d’accord ; 2 = D’accord ; 3 = Neutre ; 4 = Pas d’accord ; 5 = En total désaccord** | **Pré-évaluation**  | **Post-Évaluation** |
| Aujourd’hui, je me débrouille chez moi. Je me sens confiante dans mes aptitudes à prendre soin de moi-même. |  |  |
| Aujourd’hui, je me sens capable de me déplacer dans mon quartier. Je peux aller dans des endroits qui font partie de ma routine sans problèmes. Je n’ai pas peur d’y aller seul. |  |  |
| Aujourd’hui, j’utilise les aides-techniques qui sont à ma disposition me permettant de compenser pour ma perte de vision. Si j’ai besoin d’aide, je n’hésite pas à cogner aux bons endroits.  |  |  |
| Aujourd’hui, je me sens bien par rapport à mes amis et ma famille. Je peux contribuer à la vie de mes amis comme ils contribuent à la mienne.  |  |  |
| Aujourd’hui, ma vie est remplie. Je participe à des activités que j’aime. Cela m’aide à m’épanouir.  |  |  |

# Témoignages

**Voici quelques témoignages de personnes ayant déjà participé aux groupes de soutien offerts par INCA :**

**Suzanne, 77 ans**

Avant que les groupes de soutien n’entrent dans ma vie, j’étais au désespoir. Je recherchais une ressource ayant le cœur sur la main. Je n’y croyais pas jusqu’au jour où les portes d’INCA se sont ouvertes à moi avec tous les services pouvant m’aider à passer à travers mes difficultés.

Ce fut un réel plaisir d’assister à ces rencontres et je faisais tout mon possible pour ne pas en manquer une seule. Pour moi, c’était plus qu’un simple appel téléphonique, ce fut ma bouée de sauvetage. Ces groupes sont axés sur l’entraide. Chaque personne peut se sentir confortable de s’exprimer aisément. Nous nous sentons vraiment écoutés, compris et respectés par les intervenants et les participants, c’est un très bon remède! Grâce aux groupes de soutien, je peux maintenant effacer le mot désespoir dans mon for intérieur! MERCI BEAUCOUP INCA!

**Jonathan, 28 ans**

Avant mon expérience avec le groupe de soutien d’INCA, j’étais vraiment terre à terre. Pendant dix ans, j’ai cherché un emploi et je me sentais incompris par mon entourage. Ça mine facilement le moral.
Je recevais un suivi psychosocial de mon centre de réadaptation et ils m’ont fortement suggéré de participer au groupe de soutien pour partager mes expériences et aussi pour me permettre de voir que je n’étais pas seul à vivre cette situation. Je n’étais pas très emballé par leur suggestion, car je croyais que personne ne pourrait m’aider. Quelques mois ont passé et j'ai eu mon premier appel. Ce fut très instructif d’entendre les autres raconter une partie de leur expérience personnelle en lien avec leur perte de vision. J’ai beaucoup appris sur mon cheminement personnel.
Plusieurs mois plus tard, j’ai beaucoup plus confiance en mes capacités et malgré l’adversité, je resterai fort comme un roc, car j'ai soif d’accomplissement.

**Nathalie, 51 ans**

Vivant avec une rétinite pigmentaire, j'ai accepté avec joie de faire partie des groupes de soutien. Je n'avais aucune attente par rapport à ces séances seulement des espoirs. Espoir que les séances seraient bien organisées et bien guidées. Espoir qu'elles seraient informatives, pratiques et que j'apprendrais des choses qui me faciliteraient la vie. Espoir de partager mes expériences avec d'autres personnes ayant des difficultés similaires. Je n'avais, jusqu'alors, jamais eu l'opportunité d'échanger avec des personnes ayant une basse vision.

Je suis très contente de mon expérience. L’intervenante a géré les séances d'une main de maître. J'ai appris des trucs pratiques et j'ai pu partager des informations acquises par les années avec les autres participants. Nous avons échangé librement, avec beaucoup d'émotion, mais aussi d'humour. Pour moi, un lien de solidarité et d'attachement s'est créé dès le début. Malgré les difficultés de la vie de tous les jours, tous avaient une attitude positive et continuaient à chercher de nouveaux défis.

Merci à toute l'équipe d'INCA et à tous les participants de mon groupe qui m'ont inspirée par leur motivation et leur courage.

Pour tous renseignements supplémentaires concernant ce guide de soutien, vous pouvez communiquer avec le service psychosocial d’INCA Québec.