



Perspectives bénévoles :

vers un environnement accessible et intégrateur

Avant-propos

Rédigé par Bénévoles Canada, *Perspectives bénévoles : vers un environnement accessible et intégrateur* fait partie d'une série de quatre manuels distincts, mais liés, portant sur la gestion des programmes bénévoles. Ces manuels ont pour but d'aider les personnes qui recrutent, gèrent, supervisent et appuient des bénévoles, soit en tant que bénévoles eux-mêmes, soit dans un poste rémunéré à titre d'administrateurs professionnels de ressources bénévoles.

Ces manuels faciles à utiliser traitent des défis que doivent affronter quotidiennement les organismes et les groupes lorsqu'ils cherchent à engager des personnes handicapées, de jeunes et de personnes âgées en tant que bénévoles.

Ce manuel vise à aider les organismes à diversifier leur effectif bénévole afin d'y inclure des personnes ayant diverses déficiences. Il traite aussi des répercussions, des occasions et des défis connexes.

N^o ISBN 0-9688866-9-8 © Bénévoles Canada, 2001

Also available in English.



Canada

Table des matières

Introduction	3
Entretenir des rapports avec les personnes handicapées	8
Lignes directrices pour interagir avec une personne handicapée	9
Survol de divers types de déficiences	10
Questions liées au rôle des bénévoles handicapés dans un organisme ..	18
Accroître l'accessibilité de votre organisme	18
Le concept de « l'aménagement raisonnable »	21
Préparation de votre organisme et de ses employés	23
Sensibilisation	23
Formation relative aux aspects pratiques	23
Incidences sur les politiques et le budget	24
Recrutement	27
Documentation de recrutement	27
Entrevue	29
Formation	31
Supervision	32
Reconnaissance	33
Références	35
Références électroniques	35
Remerciements	36



Introduction

Dans l'ensemble du Canada, le secteur sans but lucratif est depuis longtemps partisan de la justice sociale et de l'égalité pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes. Dans leurs efforts pour améliorer notre qualité de vie, de nombreux organismes s'efforcent de créer une société plus intégratrice où tout le monde a accès aux avantages du pays et a des occasions égales de participer. Beaucoup visent à créer un monde meilleur pour les personnes qui semblent « défavorisées » ou vulnérables d'une certaine manière, y compris les personnes handicapées.

Cependant, cette philosophie d'intégration globale n'est pas nécessairement mise en pratique. Malgré les nombreux avantages découlant de la participation de tous les types de bénévoles, beaucoup d'organismes se privent des avantages engendrés par la participation de bénévoles handicapés. Ils n'ont pas encore fait le nécessaire pour faire tomber les immenses obstacles environnementaux et sociaux que doivent affronter les personnes handicapées lorsqu'elles considèrent l'expérience bénévole ou encore pour y remédier. Ces personnes continuent de rencontrer des obstacles à leur participation au secteur bénévole, soit à titre d'employés rémunérés, soit à titre de bénévoles.

Ce n'est pas du tout l'intention du secteur. La grande majorité des organismes bénévoles sont d'avis qu'aucune personne ne devrait se voir refuser l'occasion d'être bénévole si elle détient les habiletés et la détermination pour l'aider à réaliser sa mission. Cependant, le secteur bénévole n'est pas immunisé contre l'idée selon laquelle les personnes handicapées sont les bénéficiaires des services bénévoles et non des bénévoles eux-mêmes. Nous devons aller au-delà d'une approche passive à l'intégration afin de reconnaître que nous améliorons notre secteur, ainsi que nos organismes en nous efforçant d'inclure les personnes handicapées en tant que bénévoles. « À mesure que nous diversifions notre groupe de bénévoles, une gamme complète de nouvelles perspectives est mise à la disposition d'un organisme » (Pyle, 1997). Nous élargissons nos croyances sur la manière d'engager des bénévoles et nous pouvons mieux servir nos collectivités en étant plus représentatifs de ces dernières.

Songez à votre organisme pendant un instant. Qui sont vos bénévoles moyens? Sont-ils généralement d'un âge ou d'un sexe particulier? Ont-ils tendance à provenir d'un certain contexte ethnique ou d'un certain statut socioéconomique? Jetez ensuite un œil sur votre collectivité. Quelles parties de la collectivité engagez-vous à titre de bénévoles? Plus important encore, qui ne participe pas? S'il vous manque l'apport des personnes handicapées en tant que bénévoles, le présent manuel peut vous aider à devenir plus intégrateur et, par conséquent, à mieux servir votre collectivité.

Beaucoup d'exemples démontrent les moyens qu'utilisent les personnes handicapées pour contribuer à la société que nous voulons créer. Malgré la persistance des obstacles, elles réussissent à travailler et à faire du bénévolat dans tous les secteurs de la société. Avez-vous déjà songé à :

- un bénévole aveugle qui fait la lecture aux enfants afin d'accroître l'alphabétisation?
- un bénévole en fauteuil roulant qui apporte des secours pendant un sinistre?
- un bénévole ayant des troubles cognitifs qui tient compagnie à des personnes âgées et leur offre son appui?
- un bénévole malentendant qui utilise le langage gestuel pour sensibiliser le public à la violence envers les femmes?

Une fois que nous faisons tomber les obstacles à la participation bénévole, les possibilités sont infinies. Le présent manuel est conçu pour aider les gestionnaires de bénévoles à faire participer des bénévoles handicapés, que ce soit à la suite d'une demande faite par un bénévole éventuel ou dans le cadre d'une initiative de recrutement en particulier. Nous proposons des moyens de réaliser cette idée tout en évitant le piège de l'engagement de personnes handicapées à titre de représentants « symboliques » de leur « groupe ».

En 1991, environ 17,8 p. 100 de la population adulte du Canada (personnes âgées de 15 ans et plus) avait une incapacité quelconque (Fawcett, 1996). Si les organismes bénévoles souhaitent servir leur collectivité, y compris les personnes handicapées, qui représente près d'un cinquième de la population, ils doivent étudier leur approche à la gestion des bénévoles et mettre fin à toute pratique restrictive.

Il existe peu de données concrètes sur la représentation des personnes handicapées au sein des 6,5 millions de bénévoles du Canada. Des renseignements provenant de la Grande-Bretagne indiquent que, bien que 14 p. 100 de la population britannique ait une déficience, seulement 6 p. 100 des bénévoles en ont une. Cette même étude a découvert que la plupart des organismes ont signalé des problèmes d'accessibilité et d'attitude/d'acceptation à titre de justification pour le faible taux de participation des bénévoles handicapés (www.cybervpm.com). Bien que des statistiques semblables ne soient pas disponibles pour le Canada, des données non scientifiques indiquent une tendance semblable.

Une remarque sur la terminologie :

Une incapacité constitue une limitation fonctionnelle, une réduction de la capacité d'un individu d'accomplir des activités (Développement des ressources humaines Canada, 1991). Un handicap est un obstacle relié à l'environnement ou aux attitudes qui a pour effet d'empêcher une personne de prendre pleinement sa place dans la société, c'est-à-dire les désavantages découlant de l'interaction des déficiences ou des incapacités avec l'environnement d'un individu (Fawcett, 1996). Il est important de noter qu'une déficience n'aboutit pas nécessairement à un handicap. Par exemple, la perte d'une main engendrerait une déficience. Cependant, elle ne créerait pas un handicap dans une situation où seulement une main est requise pour réaliser une tâche telle qu'écrire.

Les Canadiens et les Canadiennes handicapés sont toujours confrontés à des obstacles à leur participation. Il est important d'être conscient de la qualité de vie de ces Canadiens et Canadiennes, ainsi que des divers obstacles qu'ils doivent affronter lorsqu'ils cherchent à s'intégrer. Au cours des dernières années, il y a eu tant de progrès réalisés concernant l'intégration des personnes handicapées dans tous les aspects de la société qu'il est facile de croire qu'il n'existe plus aucun obstacle réel à la participation complète. Toutefois, dans son portrait économique des personnes handicapées au Canada, Gail Fawcett (1996) a découvert que :

- les personnes handicapées possédaient un taux de chômage plus élevé que les personnes n'ayant pas de déficience;
- cet écart augmentait avec le degré de gravité de la déficience, au point où les personnes dont la déficience était grave connaissaient un taux de chômage extrêmement élevé;
- le besoin d'installations de travail spéciales réduisait la participation de la population active.

Bien qu'il soit difficile pour les personnes handicapées d'accéder au marché du travail, il semblerait que, une fois un emploi obtenu, les différences entre ces personnes et celles sans déficience soient moins prononcées, même si elles demeurent problématiques. Le travail bénévole est une manière clé d'acquérir des aptitudes professionnelles et souvent d'obtenir un emploi rémunéré. De nombreuses personnes handicapées seraient intéressées à acquérir des aptitudes professionnelles par l'intermédiaire de postes bénévoles afin de contrer les obstacles accrus qu'ils doivent affronter dans la recherche d'un emploi rémunéré. Le bénévolat prévaut déjà au sein des personnes handicapées : « environ 20 p. 100 des personnes handicapées qui ne faisaient pas partie de la population active en 1991 participaient de manière dynamique à la population active non rémunérée des travailleurs bénévoles » (Lautenschlager, 1992). Plus de la moitié des bénévoles handicapés qui étaient exclus de la population active ont signalé que les aptitudes qu'ils utilisent dans le cadre de leur bénévolat seraient utiles dans la recherche future d'un emploi rémunéré.

« Au Canada, les bénévoles ayant des besoins spéciaux constituent l'une des ressources humaines les plus importantes et sous-exploitées. Avec une formation adéquate, du soutien et de l'encouragement, comme on offre à tout bénévole, à long terme, les bénévoles ayant des besoins spéciaux peuvent devenir les recrues les plus dévouées, travaillantes et bienveillantes. Qui pourrait demander mieux? »

(Programme d'emploi pour les personnes handicapées, 1994)

Lorsque des personnes handicapées participent en tant que bénévoles, on suppose souvent qu'ils veulent participer à « leurs » causes, par exemple, on pourrait supposer qu'une personne aveugle ferait du bénévolat pour un organisme desservant la communauté aveugle. Il se peut que certaines personnes souhaitent en effet travailler comme bénévoles à des enjeux qui les touchent personnellement. Cependant, les preuves indiquent qu'il se pourrait que d'autres personnes travaillent à « leurs » enjeux parce qu'ils se sont heurtés à des obstacles lorsqu'ils ont voulu faire du bénévolat ailleurs. Il pourrait exister une perception selon laquelle tous les bénévoles en fauteuil roulant devraient vouloir faire du bénévolat dans le but d'améliorer l'accessibilité aux immeubles ou encore d'accroître la qualité de vie des personnes ayant des troubles de mobilité semblables. Ce n'est évidemment pas vrai. Tout comme les femmes ne veulent pas toutes faire du bénévolat lié aux problèmes des femmes et comme les personnes d'une certaine communauté ethnique ne veulent pas toutes travailler sur des enjeux culturels, les personnes handicapées ne veulent pas toutes faire du bénévolat auprès des groupes qui desservent directement leurs besoins. Avec plus de 178 000 œuvres de bienfaisance et organismes sans but lucratif au Canada, il existe une multitude d'enjeux sur lesquels les personnes handicapées peuvent travailler en tant que bénévoles.

Le fait d'engager des personnes handicapées comme bénévoles ne doit pas nécessairement constituer une tâche accablante. Il s'agit d'examiner de façon honnête l'accessibilité et la diversité actuelles de votre organisme et d'éliminer de manière systématique les obstacles à la participation. Vous découvrirez alors que votre organisme entier devient plus accessible. Par exemple, en installant une rampe d'accès pour fauteuils roulants afin que les bénévoles ayant des déficiences physiques puissent entrer, vous venez également d'accroître l'accessibilité pour le personnel et les clients éventuels. Vous avez aussi fait une déclaration positive de votre engagement à servir la collectivité. Allez-y un pas à la fois; ne pensez pas que vous devez avoir toutes les réponses avant de mettre ces suggestions en pratique. Les exigences les plus importantes sont la souplesse, l'attitude positive et l'engagement de l'organisme à faire participer les personnes handicapées aux programmes de bénévoles, ainsi que votre appui (Pyle, 1997).

De plus, les bailleurs de fonds et les donateurs sont de plus en plus intéressés à faire en sorte que les organismes servent la collectivité de manière efficace. Le *Code canadien du bénévolat* (Bénévoles Canada, 2001) exige que « l'organisation recrute et sélectionne des bénévoles provenant de diverses sources » en reconnaissance de la richesse des renseignements qu'apporte à un organisme un groupe diversifié de bénévoles.

Les bénévoles disent souvent que le bénévolat leur procure d'importants avantages et qu'ils reçoivent plus qu'ils ne donnent. Cela est particulièrement vrai dans le cas des bénévoles handicapés. Les postes bénévoles peuvent offrir une manière d'acquérir des aptitudes professionnelles, ainsi que la capacité d'établir des relations interpersonnelles et de donner une occasion de diminuer l'isolement. Étant donné que les personnes handicapées se heurtent à de tels obstacles à la pleine participation dans la société, elles sont motivées à s'engager

« La participation à des activités bénévoles peut engendrer de nombreux avantages. D'abord, elle mène souvent à des emplois rémunérés. Deuxièmement, elle offre la possibilité de déterminer les habiletés et les aptitudes. Avec ces connaissances, une personne peut utiliser le placement bénévole pour approfondir ses aptitudes et en acquérir de nouvelles, ce qui, en fin de compte, améliore la possibilité de faire valoir ses compétences sur le marché du travail. La participation à des activités bénévoles est un moyen précieux de contribuer à la société, et elle accroît la confiance en soi. »

(Conseil consultatif de l'Ontario sur les personnes handicapées, 1990)

exceptionnellement auprès des organismes qui s'efforcent de les engager adéquatement. Associez cela au fait que le travail bénévole peut être une manière idéale d'améliorer les aptitudes professionnelles pour un groupe de personnes détenant un taux de chômage ou de sous-emploi élevé, et on voit facilement que les personnes handicapées peuvent constituer une riche ressource en bénévoles.

Le fait d'accroître l'accessibilité de vos programmes bénévoles vous permettra de mieux réaliser votre mission, ce que vise à faire le secteur sans but lucratif. Nous examinerons ensuite les manières de le faire.

Entretenir des rapports avec les personnes handicapées

Il faut prendre en considération de nombreuses questions pratiques avant d'engager des bénévoles handicapés. Afin de créer un environnement accessible, vous devrez tenir compte de l'accessibilité de l'immeuble, de la fourniture de matériel en divers formats (par exemple, gros caractères ou braille) et ainsi de suite. La dernière partie de la présente section offre de l'information clé sur l'accessibilité pour des bénévoles ayant diverses déficiences. Cependant, toute l'accessibilité du monde ne pourrait surmonter les obstacles liés aux attitudes. En créant un climat accueillant dans l'organisme, vous allez au-delà des questions pratiques et faites en sorte que les personnes handicapées puissent non seulement entrer dans l'immeuble et lire vos documents, mais également s'y sentir bienvenues. Avant de s'occuper des détails précis de l'engagement de bénévoles handicapés, les organismes doivent examiner en profondeur leurs attitudes et leurs appréhensions. Les personnes handicapées ont indiqué à maintes reprises que le climat et les attitudes de l'organisme sont des éléments essentiels à une participation efficace.

Les personnes sans déficience ont souvent des stéréotypes importants au sujet des personnes n'ayant pas les mêmes capacités. Même s'ils sont fondés sur des mythes et des idées fausses, une profonde discrimination demeure dans notre société. Les attitudes et les stéréotypes sont des processus psychologiques complexes qu'il est difficile de changer. La plupart d'entre nous avons des attitudes stéréotypées (autant positives que négatives) envers des groupes de personnes précis, même si nous nous efforçons de ne pas en avoir. En dépit de nos meilleurs efforts, ces stéréotypes peuvent engendrer un inconfort évident ou des attitudes condescendantes envers les personnes handicapées. À mesure que nous cherchons à accroître notre accessibilité, nous devons être conscients que l'acte en soi peut promouvoir d'importants préjugés fondés sur l'ignorance et la crainte. L'une des choses les plus importantes à faire est d'examiner de manière honnête et ouverte nos attitudes envers les personnes handicapées. Il peut sembler politiquement incorrect d'admettre que nous avons des attitudes négatives, mais si nous essayons simplement de cacher ces attitudes, elles transparaîtront dans nos actions. Sans vouloir l'admettre, nous pouvons croire :

- que les personnes handicapées ne sont pas très instruites;
- que les bénévoles handicapés peuvent être moins fiables en raison de leurs troubles de santé;
- que les bénévoles handicapés sont plus susceptibles d'avoir des accidents en faisant du bénévolat;
- qu'il est très coûteux de rendre le lieu de travail accessible.

Tous les énoncés ci-dessus sont faux, mais ils constituent souvent de fermes croyances, qu'elles soient conscientes ou non. Nous devons entreprendre toute tentative de diversification de notre groupe de bénévoles en étudiant de près nos propres croyances, en tant qu'organismes et en tant que personnes.

Vous pouvez commencer en parlant avec le personnel et les bénévoles de votre organisme (conseil ou autre) au sujet de votre accessibilité actuelle et des manières d'accroître votre diversité. Les personnes travaillant déjà dans l'organisme peuvent aider à identifier des obstacles, autant ceux liés aux attitudes que ceux purement physiques. Vous voudriez peut-être faire appel à une personne provenant d'un organisme de personnes handicapées ou plus pour collaborer avec vous sur ce point. De plus amples renseignements sur la formation et la sensibilisation du personnel sont présentés ci-après.

LIGNES DIRECTRICES POUR INTERAGIR AVEC UNE PERSONNE HANDICAPÉE

Beaucoup de personnes n'ont jamais interagi avec quelqu'un ayant une déficience. La situation peut être embarrassante et rendre les gens nerveux. D'abord et avant tout, il faut se rappeler que les personnes handicapées sont des personnes, c'est-à-dire que chacune est différente et a ses propres préférences. Néanmoins, il y a quelques points généraux à retenir :

1. **La personne n'est pas sa déficience.** Elle est avant tout une personne, puis une personne handicapée. Il faut se concentrer sur la personne, ainsi que sur la question en jeu et non sur la déficience. Les personnes handicapées s'intéressent aux mêmes sujets de conversation que tout le monde.
2. **Traiter la personne en tant que personne compétente.** Il faut toujours diriger la communication vers la personne handicapée. Si la personne est accompagnée, ne pas diriger vos commentaires vers l'accompagnateur. De plus, les habiletés d'adaptation d'une personne handicapée pourraient vous sembler incroyables ou surprenantes, mais il s'agit d'une réalité quotidienne pour cette personne. Ne vous récriez pas devant la capacité d'une personne handicapée d'effectuer les tâches qui lui sont souvent habituelles (www.cyberbpm.com).
3. **Offrir et fournir de l'aide avec délicatesse et respect.** Les personnes handicapées, comme tout le monde, sont des spécialistes d'elles-mêmes. Si vous êtes incertain de la manière de procéder, demandez-le. La plupart des personnes préféreraient répondre à une question plutôt que de vivre une situation inconfortable. Soyez prêt à vous voir refuser l'offre. Si l'offre est acceptée, écoutez les instructions et respectez-les (site Web de United Cerebral Palsy, « Ten Commandments »).
4. **Respecter les appareils et les accessoires fonctionnels en tant que biens personnels.** Lorsque l'on s'appuie sur la canne ou le fauteuil roulant de quelqu'un ou qu'on s'y accroche, c'est comme si on s'appuyait sur une personne ou qu'on s'y accrochait, ce

qui est généralement considéré comme ennuyeux. Le fauteuil fait partie de l'espace corporel de la personne qui s'en sert (site Web de United Cerebral Palsy, « Ten Commandments »).

5. **Ne pas soigner excessivement ses paroles.** Ne vous préoccupez pas d'utiliser le mauvais mot pour décrire une activité. Les personnes en fauteuil roulant font des « marches ». Les personnes ayant une déficience visuelle « voient » ce que vous voulez dire. Et ainsi de suite. Une déficience peut simplement signifier que certaines choses sont effectuées d'une manière différente; cependant, elle ne signifie pas qu'il faille utiliser des mots différents (Développement des ressources humaines Canada, 1991).

SURVOL DE DIVERS TYPES DE DÉFICIENCES

Encore une fois, il s'agit de se rappeler que chaque personne est unique. Les choses que voit une personne ayant une déficience visuelle ne sont pas exactement les mêmes que celles vues par une autre personne. Assurez-vous de connaître les besoins de la personne et, s'il y a lieu, les adaptations requises.

Déficience auditive

- Jusqu'à 10 p. 100 des personnes ont un déficit auditif, et environ 40 p. 100 des personnes âgées connaissent des problèmes de communication causés par un certain degré de déficit auditif.
- Une personne peut être sourde, source post-linguistique ou malentendante.
 - ◆ Une personne qui s'identifie comme étant **sourde** est habituellement sourde depuis sa naissance et s'associe culturellement à la communauté sourde. Une personne sourde utilise généralement le langage gestuel comme principal moyen de communication. Le langage ASL (American Sign Language) se sert des gestes, des expressions faciales, du langage corporel et de la dactylologie. Bien que les personnes entendantes croient souvent que le langage ASL est une version gestuelle du français, il s'agit en effet d'un langage distinct comportant une grammaire et une syntaxe qui lui sont propres (www.cybervpn.com). De nombreuses personnes sourdes pour qui le langage ASL est la langue maternelle ont appris le français comme langue seconde et peuvent ne pas être très compétentes dans cette langue. Commencez en supposant qu'elles ont de fortes capacités de lecture et d'écriture en français, mais soyez disposé à vous adapter si le contraire devient évident (site Web de United Cerebral Palsy, « Ten Commandments »).
 - ◆ Une personne **sourde post-linguistique** a perdu l'ouïe plus tard dans sa vie et peut faire appel au langage gestuel ou à la lecture labiale.

- ◆ Une personne **malentendante** conserve une audition résiduelle et peut faire appel à l'un des moyens suivants pour communiquer : la lecture labiale, des appareils de correction auditive, le langage gestuel ou l'écriture.
- De nombreuses personnes ayant une déficience auditive peuvent lire sur les lèvres (lecture labiale) jusqu'à un certain point, mais même une personne ayant de très fortes capacités de lecture sur les lèvres peut seulement glaner environ le quart de ce qui est dit par le locuteur. Le reste de l'information doit être acquis au moyen du contexte et du langage corporel.

Conseils pour travailler avec des personnes ayant une déficience auditive :

- Demandez des conseils sur les manières d'améliorer la communication.
- Afin d'accroître l'accessibilité, la personne pourrait avoir besoin de faire appel à un amplificateur pour combiné téléphonique, à un appareil de communication pour sourds (ATS), à un système sonore spécialisé, au sous-titrage ou à un appareil de prise de notes (Pyle, 1997).
- Si la personne pratique la lecture labiale, attirez son attention avant de parler et regardez-la directement. Il est plus facile pour la personne d'avoir une conversation seule à seule, de personne à personne, car cela réduit les distractions. Évitez de fumer, de manger, de mâcher de la gomme ou de vous couvrir le visage avec vos mains.
- Lorsque vous parlez à la personne, il n'est pas nécessaire d'élever la voix. En fait, cela peut causer un malaise pour une personne portant un appareil de correction auditive. Parlez clairement et de manière naturelle, peut-être un peu plus lentement que d'habitude. Approchez-vous lorsque vous parlez.
- Si vous remarquez que l'autre personne n'a pas compris ce que vous avez dit, essayez de dire votre message d'une autre manière plutôt que de simplement le répéter. Les personnes malentendantes hésitent souvent à demander, alors soyez disposé à les aider lorsqu'elles ne comprennent pas.

Déficience visuelle

- À mesure que notre population vieillit, nous connaissons une augmentation du nombre de personnes ayant une déficience visuelle. Par exemple, selon l'Institut national pour les aveugles, on estimait en 2000 qu'une personne âgée canadienne sur huit était aveugle ou avait une déficience visuelle.
- Une personne qui est désignée **aveugle** a une certaine capacité visuelle. Pour être considérée « fonctionnellement aveugle », une personne doit avoir connu une importante perte de vision et/ou un rétrécissement concentrique du champ visuel au point où le problème ne peut pas être corrigé à l'aide de lunettes. La vision peut varier

de la capacité de lire de gros caractères à l'aide d'une loupe à la capacité de ne percevoir que la différence entre la clarté et la noirceur.

- Les personnes ayant une déficience visuelle ont des besoins individuels relativement à la manière dont elles reçoivent l'information. Les gros caractères sont souvent utiles pour les personnes qui ont une certaine capacité visuelle. Moins de 10 p. 100 des personnes qui sont fonctionnellement aveugles peuvent lire ou écrire le braille, mais celles qui peuvent lire le braille s'en servent souvent comme moyen principal de communication écrite. Beaucoup de personnes ayant une déficience visuelle préfèrent recevoir de l'information enregistrée sur bande magnétique.
- Le langage délicat comprend des termes tels que « personne aveugle », « personne partiellement voyante », « personne ayant une déficience visuelle » et « personne ayant une vision partielle ».

Conseils pour travailler avec des personnes ayant une déficience visuelle :

- Lorsque vous rencontrez une connaissance aveugle, avertissez-la de votre arrivée et de votre départ. Identifiez-vous lorsque vous approchez la personne.
- Décrivez votre entourage et donnez des orientations précises, peut-être à l'aide de la méthode de repère horaire, tel que « le papier se trouve à dix heures, sur le coin droit avant de la table » ou « trois pas derrière vous ». Cette méthode fonctionne beaucoup mieux que dire « c'est sur la table » ou « c'est là-bas » (www.cybervpm.com).
- Une personne aveugle peut avoir besoin de vous en tant que « guide pour malvoyant ». Pour ce faire, touchez-la légèrement sur le bras et laissez-la tenir votre bras par le coude. Marchez toujours un demi pas devant elle, et elle vous suivra en utilisant les mouvements de votre coude pour se guider. N'oubliez pas d'annoncer la présence d'obstacles tels que des escaliers ou des branches en surplomb.
- Assurez-vous de présenter l'information dans le format préféré. Une personne ayant une déficience visuelle peut préférer les gros caractères, le braille, les cassettes audio ou les fichiers texte sur disquette. Si elle travaille à l'aide d'un ordinateur, elle pourrait nécessiter un logiciel pour agrandir la taille des caractères et/ou lire le texte à haute voix.

Mobilité réduite

- L'expression « mobilité réduite » fait référence aux déficiences qui limitent les mouvements du corps. Cette catégorie comprend les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou tout autre appareil ou accessoire fonctionnel leur permettant de se déplacer.
- Les personnes à mobilité réduite peuvent nécessiter des espaces de stationnement réservés, des rampes d'accès pour fauteuils roulants, des portes automatiques ou des toilettes d'accès facile (Pyle, 1997).

Conseils pour travailler avec des personnes ayant une mobilité réduite :

- Rappelez-vous que tous les appareils ou les accessoires fonctionnels tels que les fauteuils roulants ou les cannes sont des biens personnels et devraient être considérés comme tels.
- Les personnes à mobilité réduite sont parfois traitées comme si leur déficience de mobilité affectait également leur cognition. Évidemment, cela n'est pas nécessairement vrai.
- Les personnes à mobilité réduite peuvent être frustrées si les organismes croient qu'ils peuvent devenir accessibles simplement en élargissant leurs portes et en installant des rampes. La personne peut également avoir besoin d'installations à son poste de travail, et ainsi de suite. Laissez la personne vous informer de ses besoins.

Déficiences cognitives et développementales

Déficience cognitive fait référence à toute déficience touchant les processus mentaux, dont la déficience mentale, le trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention (THADA), la dyslexie, l'aphasie, les traumatismes crâniens, le retard de langage et les difficultés d'apprentissage. Les maladies telles que la maladie d'Alzheimer peuvent également être considérées comme des déficiences cognitives.

Déficience développementale est un terme général faisant référence aux déficiences qui sont présentes avant qu'une personne atteigne l'âge de 22 ans. Les déficiences développementales congénitales existent à la naissance, mais des déficiences développementales peuvent survenir plus tard. Des exemples de ce type de déficience sont la paralysie cérébrale, l'épilepsie, l'autisme, la déficience auditive, le syndrome de Down, la déficience mentale, les traumatismes médullaires et les traumatismes crâniens. Quoique ces déficiences n'entraînent pas toutes une réduction de l'activité intellectuelle, on utilise souvent le terme pour faire référence à des déficiences dont un élément touche la fonction cognitive.

Conseils pour travailler avec des personnes ayant une déficience cognitive ou développementale :

- Les adultes ayant des déficiences développementales sont des adultes. Présumez que leurs expériences de vie ressemblent à celles des autres adultes et parlez avec eux dans cette perspective.
- Rappelez-vous que les personnes ayant des déficiences cognitives sont souvent légalement habiles à signer des documents, à voter, à consentir des soins médicaux et à signer des contrats. Étant donné qu'il n'est pas toujours facile de déterminer si une personne est habile à être titulaire d'un compte bancaire ou à signer des chèques, il pourrait être sage de mener une enquête discrète avant de supposer que quelqu'un doit

signer pour elle. Naturellement, il s'agit d'une question qui nécessite un certain degré de jugement et de tact.

- Au besoin, présentez les tâches étape par étape. Laissez la personne effectuer chaque étape après l'explication.
- Lorsqu'il y a lieu, utilisez des images ou des photographies simples pour identifier des salles, des tâches ou des directions (site Web de United Cerebral Palsy, « Ten Commandments »).
- Vous voudrez peut-être affecter un employé conseiller à la personne afin que celle-ci puisse faire appel à une personne-ressource pour toute question qui pourrait survenir.
- Les personnes ayant des déficiences cognitives découlant de la maladie d'Alzheimer ou d'un traumatisme crânien peuvent être conscientes que leurs capacités ont diminué et peuvent en être très frustrées. Honorez toujours les expériences passées de la personne et ne supposez pas que sa manière d'être au moment où vous la rencontrez a toujours été sa manière d'être.

Une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer peut-elle être bénévole? Bien sûr! Ed, qui en est aux premières étapes de la maladie, ne peut plus réaliser par lui-même des tâches complexes, mais il veut tout de même contribuer à la collectivité. Sa femme Gabby tricote des mitaines que les refuges pour sans-abri donnent à leurs clients. Ed participe au processus en triant la laine par couleur, en la roulant en boules et même en défaisant de vieux vêtements tricotés que Gabby recycle en mitaines.

Maladies psychiatriques/mentales

L'expression « maladie mentale » fait référence à une variété de troubles qui causent des perturbations variant de légères à graves dans la pensée et/ou le comportement, entraînant parfois une capacité réduite de répondre aux exigences et aux routines ordinaires de la vie.

Les maladies mentales les plus courantes comprennent les suivantes :

- **Troubles anxieux** : phobies, troubles paniques et obsessivo-compulsifs
- **Troubles de l'humeur** : dépression, trouble bipolaire (psychose maniaco-dépressive)
- **Schizophrénie et troubles connexes** : schizophrénie et trouble schizo-affectif

Les maladies mentales sont très courantes. Des estimations récentes indiquent qu'une personne sur cinq souffrira d'un trouble mental au cours de sa vie. Le plus grand obstacle que doit affronter une personne ayant une telle maladie est souvent la stigmatisation sociale qui entoure les troubles du psychisme. Il est faux de croire que toutes les personnes atteintes d'une maladie mentale sont violentes et dangereuses ou qu'elles ne sont pas capables de détenir des postes comportant des responsabilités. Beaucoup de personnes atteintes de maladies mentales suivent des traitements et/ou prennent des médicaments avec succès et occupent des emplois stimulants (www.cybervpm.com).

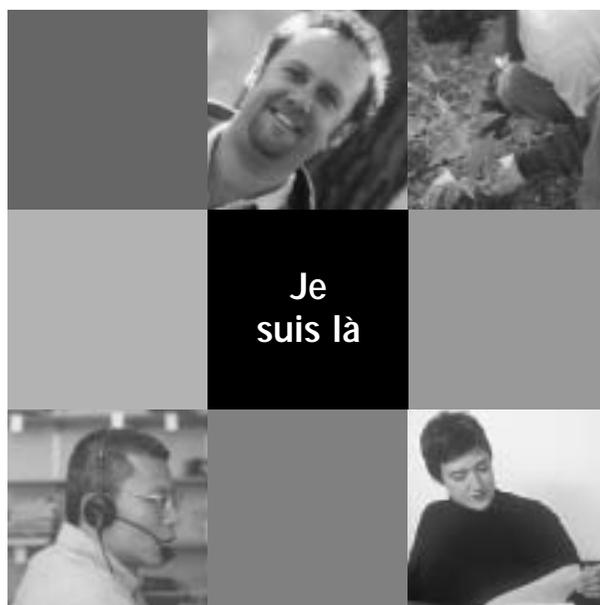
Étude de cas relative à une maladie mentale

Joanne est absente de son emploi depuis un certain nombre d'années en raison de sa déficience mentale. Autrefois gestionnaire exemplaire dans une petite entreprise d'édition, elle a été diagnostiquée de maniaque-dépression à l'âge de 30 ans. Même si sa déficience est contrôlée avec des médicaments, Joanne réalise qu'elle est incapable de travailler au même niveau que dans le passé. Elle retient tout de même une vaste quantité de connaissances au sujet du domaine de l'édition. Joanne est entrée en contact avec une coopérative locale d'écrivains qui produit des livres à coût modique pour les écoles dans sa municipalité. Le groupe était enchanté de bénéficier de ses connaissances et de ses compétences, et elle a pu les aider à produire des documents de qualité supérieure à un moindre coût. Joanne a rencontré le directeur de la coopérative et a décrit l'environnement de travail dans lequel elle serait la plus efficace, y compris les aménagements dont elle aurait besoin.

Plus précisément, Joanne avait besoin d'un environnement de travail tranquille et, bien qu'elle veuille rencontrer de nouvelles personnes dans le cadre de son travail bénévole, elle était incapable de travailler dans un bureau achalandé. Le directeur a conclu une entente selon laquelle Joanne pouvait travailler à domicile et participer aux réunions mensuelles des écrivains du groupe. Joanne requiert à l'occasion des congés additionnels, alors le directeur et elle ont prévu du temps supplémentaire dans l'horaire d'édition pour s'assurer que sa déficience n'entrave pas sa capacité de s'acquitter de ses tâches.

Conseils pour travailler avec une personne ayant une maladie psychiatrique ou mentale :

- Interagissez avec la personne en vous fondant sur votre expérience auprès de celle-ci et non sur des suppositions au sujet de la maladie mentale ou d'un diagnostic précis.
- Chaque personne est unique et vit la maladie mentale différemment. Il existe beaucoup de maladies mentales et chacune semblera quelque peu différente d'une personne à l'autre.
- Une personne qui est prédisposée à la panique ou à l'anxiété bénéficiera probablement d'un milieu de travail calme.
- Travaillez avec la personne afin d'en apprendre le plus possible sur ses défis, et élaborer ensemble un plan d'action au cas où des problèmes surviendraient.
- Soyez prêt à expliquer les choses de nombreuses fois; beaucoup de personnes atteintes de maladies mentales éprouvent des problèmes de mémoire et de concentration, souvent en raison de leurs médicaments.
- Découvrez quel ensemble de compétences apporte la personne. Les personnes atteintes de maladies mentales apportent à leurs postes bénévoles leur expérience d'études et/ou de travail, ainsi que des compétences connexes. Selon les effets de leur maladie, ces compétences peuvent être utilisables dans le cadre du bénévolat. Dans d'autres cas, leur maladie pourrait les avoir poussés à quitter l'école de manière précoce ou à avoir une expérience professionnelle limitée.



Questions liées au rôle des bénévoles handicapés dans un organisme

ACCROÎTRE L'ACCESSIBILITÉ DE VOTRE ORGANISME

La façon la plus importante de rendre votre organisme accessible à un bénévole est de lui demander ce dont il a besoin. Il existe également un certain nombre de mesures que vous pouvez prendre pour rendre votre organisme plus accessible en général, pour accroître les chances qu'une personne handicapée soit intéressée à vous approcher en tant que bénévole éventuel.

Vous devrez mettre en place les aménagements spéciaux dont le bénévole handicapé a besoin pour s'acquitter des responsabilités liées à son emploi. Les stratégies relatives aux aménagements spéciaux peuvent comprendre :

- l'utilisation de dispositifs technologiques spécialisés;
- une réorganisation de l'ameublement et/ou du matériel sur le lieu de travail;
- la conception d'un horaire de travail plus flexible.

Des détails sur les aménagements particuliers se trouvent plus loin dans la présente section, mais le but de ces aménagements est toujours de neutraliser l'effet des besoins spéciaux et de maximiser l'efficacité des compétences et des capacités du bénévole. Bien sûr, comme dans toute chose, il faut prendre en considération les besoins de la personne afin de trouver les aménagements pertinents.

Une préoccupation souvent soulevée est celle entourant le coût de l'accessibilité. C'est une chose de croire que les personnes devraient recevoir ce dont elles ont besoin pour faire un travail, mais chaque organisme a également un budget à prendre en considération. L'une des idées les plus fausses concernant l'accessibilité est qu'il en coûtera plus que ce que votre organisme peut se permettre. Pour la grande majorité des aménagements, ce n'est pas le cas.

Le Service d'information sur les aménagements a indiqué que :

- 31 p. 100 des aménagements ne coûtent rien;
- 50 p. 100 coûtent moins de 50 \$;
- 69 p. 100 coûtent moins de 500 \$;
- 88 p. 100 coûtent moins de 1000 \$ (President's Committee on Employment of People with Disabilities).

Ce ne sont pas tous les bénévoles handicapés qui ont besoin d'aménagements. En fait, des études ont montré que moins de la moitié des personnes handicapées nécessitent un aménagement officiel de la part de leur employeur. Pour les personnes qui requièrent un certain aménagement, des études ont indiqué à maintes reprises que de un tiers à la moitié des aménagements spéciaux ne coûtent rien. Cela peut inclure, par exemple, la modification d'un horaire de travail pour tenir compte du fait qu'une personne a besoin d'une pause à toutes les heures. Même pour les aménagements relativement coûteux, il est utile de les voir comme des investissements dans la capacité de votre organisme de réaliser son mandat. Dans le cadre d'une étude portant sur les aménagements pour des employés rémunérés, il a été observé qu'en moyenne, pour chaque dollar qu'une entreprise dépense en aménagement spécial pour un employé handicapé, elle reçoit dix dollars en retombées, p. ex. une productivité accrue (Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail, 1993). Tout comme le travail non rémunéré des bénévoles améliore votre organisme, votre investissement dans les aménagements spéciaux entraîne des récompenses quant au travail que les bénévoles handicapés peuvent accomplir pour vous.

Exemples d'aménagements spéciaux :

Il est crucial de consulter les bénévoles afin de faire en sorte que les aménagements spéciaux proposés soient nécessaires et adéquats. Certains bénévoles ont peut-être déjà leur propre matériel spécial. Les aménagements spéciaux en milieu de travail se classent en quatre catégories principales :

Type d'aménagement	Exemples
Accès physique	<ul style="list-style-type: none"> • rampes d'accès, barres d'appui, élévateurs pour fauteuil roulant, portes automatiques, poignées de portes à levier, bandes antidérapantes pour le sol; • toilettes adaptées pour les personnes en fauteuil roulant; • bureaux et chaises réglables; • espace de travail aménagé de façon à pouvoir accueillir un chien-guide; • panneaux indicateurs et commandes d'ascenseur en braille ou en grosses lettres en relief; • salles accessibles pour les pauses, le dîner et la formation (Witt, 1992).
Aides techniques	<ul style="list-style-type: none"> • imprimantes braille, dispositifs pour agrandir les caractères, dispositifs à effet grossissant pour les écrans d'ordinateur; • équipement de dictée, calculatrices parlantes et synthétiseurs de la parole (pour traduire en langage parlé ce qui est écrit sur un écran d'ordinateur); • amplificateurs sur les téléphones et appareils de télécommunication pour sourds (ATS).
Services de soutien et assistance individualisée	<ul style="list-style-type: none"> • système de jumelage ou de mentorat entre le bénévole et une autre personne; • interprètes gestuels; • lecteurs ou conducteurs.
Modification des politiques et des pratiques afin de permettre des aménagements de travail spéciaux	<ul style="list-style-type: none"> • réorganisation d'un poste afin d'éliminer les tâches qui seraient difficiles à accomplir par le bénévole et en ajouter d'autres qui représentent ses forces; • partage d'emploi, horaires de travail flexibles ou raccourcis; • périodes de repos plus fréquentes; • espace de travail sans distractions; • déplacements moins fréquents, permettre à la personne de travailler à partir de la maison ou d'un bureau situé près d'un transport en commun; • bureau à la maison.

Tout cela peut paraître énorme. Cependant, de l'aide est disponible pour les organismes qui cherchent à accroître leur accessibilité. Il est possible de communiquer avec le Service d'information sur les aménagements (JAN), un service de consultation international, en composant le numéro 1 (304) 293-7186 (Voix/ATS) ou en visitant le site Web à l'adresse <http://www.jan.wvu.edu>. JAN a une base de données comportant des milliers d'exemples sur la façon dont des organismes ont réussi à tenir compte des besoins de travailleurs handicapés.

Des conseillers sont aussi disponibles pour fournir des renseignements détaillés et des conseils sur la façon dont des emplois et des lieux de travail peuvent être adaptés pour compenser les limites fonctionnelles des employés ou des bénévoles.

Les organismes communautaires et les sections locales des organismes qui s'occupent de déficiences particulières pourront aussi fournir des conseils sur les possibilités d'aménagement spécial (Développement des ressources humaines Canada, 1991). De plus, tel qu'il en sera discuté plus loin, ces derniers représentent une excellente source d'information lorsque des stratégies de recrutement sont considérées. Des partenariats avec ces organismes aident sans contredit à accroître votre accessibilité et votre crédibilité chez les personnes handicapées et les organismes qui travaillent avec elles.

LE CONCEPT DE « L'AMÉNAGEMENT RAISONNABLE »

Alors que la plupart des aménagements n'entraînent pas de dépenses importantes, il est quand même possible que vous soyez confronté à une situation où votre organisme estime qu'il ne peut pas se permettre l'aménagement dont le bénévole a besoin. Nous devons ici prendre en considération ce qui constitue un « aménagement raisonnable ».

À quoi serait-il raisonnable de s'attendre de la part d'un organisme bénévole? Il faut soupeser la nature et le coût des aménagements, ainsi que la taille globale de l'organisme, ses ressources financières et la disponibilité des ressources humaines (tant les membres du personnel que les bénévoles). Les critères pour évaluer si un aménagement particulier est raisonnable ne sont pas absolus. Ce qui pourrait être considéré raisonnable pour un organisme pourrait causer un préjudice injustifié à un autre. Par exemple, alors qu'il pourrait être décidé

Mesures rapides pour accroître l'accessibilité de votre organisme :

- En tant que procédure standard, faites imprimer vos cartes d'affaires en gros caractères et en braille.
- Faites fonctionner votre site Web par le truchement de Bobby, un outil Web qui garantit que les sites sont accessibles aux personnes handicapées. Bobby se trouve à l'adresse <http://www.cast.org/bobby/>.
- Assurez-vous que tout matériel vidéo est sous-titré et codé pour les malentendants.
- Enregistrez les fichiers texte de tous les documents que vous produisez afin que vous puissiez les produire en divers formats.
- Tenez vos rencontres dans des lieux accessibles.
- Assurez-vous d'annoncer vos postes bénévoles dans au moins deux formats.

qu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'un organisme caritatif important fournisse un soutien individuel aux bénévoles, ce genre d'aménagement causerait probablement un préjudice injustifié à un très petit organisme.

C'est pourquoi chaque organisme devrait élaborer ses propres lignes directrices sur ce qui constitue un aménagement raisonnable. Ces lignes directrices peuvent alors être partagées avec les bénévoles éventuels. Bien que chacun ait le droit de faire du bénévolat, les œuvres de bienfaisance sont obligées d'utiliser leurs fonds de façon responsable pour assurer la prestation de leurs services. Le fait de dépenser des milliers de dollars sur un aménagement pour un nouveau bénévole qui a l'intention de faire du bénévolat seulement une heure par mois pendant trois mois ne représente certainement pas une bonne utilisation des fonds, ce qui ne veut cependant pas dire que cette personne ne peut pas participer à titre de bénévole. Vous pouvez penser à d'autres façons de tenir compte des besoins de cette personne ou encore lui trouver un poste bénévole qui ne nécessite pas d'aménagements si coûteux (Développement des ressources humaines Canada, 1991).

Des aménagements simples qui mènent à de meilleurs résultats organisationnels

Lois, elle-même sourde, travaillait dans la communauté sourde depuis de nombreuses années lorsqu'elle a décidé de faire du bénévolat au conseil de Nelson House, une maison d'hébergement pour femmes violentées. Elle a travaillé avec le conseil d'administration pour sensibiliser les membres aux questions relatives aux personnes sourdes, y compris ses propres besoins en matière d'interprètes gestuels. Elle a constaté qu'elle avait appris beaucoup sur la violence envers les femmes et qu'elle était capable de transmettre ces connaissances à la communauté sourde et malentendante. De plus, la capacité de Nelson House à servir ses clientes malentendantes s'est améliorée grâce à l'engagement de Lois. Un plus grand nombre de femmes malentendantes ou sourdes sont devenues clientes de la maison d'hébergement, leur permettant ainsi de quitter des situations de violence. Le Ottawa Deaf Centre, au sein duquel Lois était aussi engagée, a utilisé les connaissances et les relations de Lois pour créer une bande vidéo à l'intention de la communauté sourde sur le thème de la violence envers les femmes.

Lois a constaté que la clé d'un engagement efficace en tant que bénévole était la patience et la volonté d'apprendre de la part de chacun. Bien qu'elle ait connu une expérience positive, elle a constaté que celle-ci aurait été encore plus bénéfique s'il y avait eu au moins une autre bénévole sourde à la maison d'hébergement. Ainsi, les bénévoles peuvent partager leurs expériences et ensemble sensibiliser l'organisme. De plus, l'organisme aurait remarqué comment la communication entre elles est facile, agréable et naturelle. Il aurait acquis une meilleure compréhension de la communauté sourde.

Lorsque vous cherchez à accroître l'accessibilité de votre organisme, prenez en considération les possibilités pour les paires ou les groupes de personnes handicapées de s'engager. Il est toujours plus facile de débiter dans un nouvel environnement si vous ne vous sentez pas seul.

Préparation de votre organisme et de ses employés

L'une des choses les plus importantes que vous pouvez faire est de vous assurer que votre conseil d'administration, vos employés et vos bénévoles appuient vos initiatives relatives à la participation des personnes handicapées. Engagez-les dans le processus visant à rendre le climat de votre organisme accueillant.

SENSIBILISATION

Accroissez la sensibilisation au sujet de la diversité actuelle de votre organisme. Demandez aux bénévoles et aux employés de déterminer les lacunes qui existent dans votre population active bénévole et de commencer à songer aux obstacles qui peuvent être présents. Une discussion ouverte avec vos employés et vos bénévoles actuels vous aidera à décider d'un plan d'action.

Vos employés et vos bénévoles ont peut-être déjà beaucoup de connaissances au sujet des déficiences et sont à l'aise avec la question. Sinon, déterminez de quel genre d'éducation ils ont besoin. Vous voudrez peut-être :

- communiquer avec un organisme de personnes handicapées (ou plusieurs) de votre région pour que ce dernier vous fournisse de l'information, participe à l'une des réunions de votre organisme ou vous fasse un exposé. L'organisme pourrait offrir une formation visant à :
 - ◆ réfuter les stéréotypes et souligner la valeur des différences individuelles afin de faire en sorte que chaque bénévole ayant des besoins spéciaux soit considéré comme une personne productive et détenant de nombreuses compétences et de nombreux talents;
 - ◆ accroître la compréhension relative à des types de besoins spéciaux en particulier, ainsi qu'à leurs répercussions pour le milieu de travail bénévole (Lautenschlager, 1992).
- demander à une personne handicapée – que ce soit une personne de l'extérieur ou quelqu'un qui participe déjà à votre organisme – de fournir de l'information sur les types d'obstacles et de possibilités qu'elle pourrait avoir connus en faisant du bénévolat.

FORMATION RELATIVE AUX ASPECTS PRATIQUES

Tenez des séances axées sur des déficiences précises, telles que les troubles de la vue, de la mobilité, de l'ouïe ou cognitifs. Vous pourriez former votre personnel et vos bénévoles sur la manière :

- d'utiliser un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) ou des appels acheminés par un service de relais;

- de trouver et d'embaucher des interprètes gestuels;
- de préparer les documents en divers formats (par exemple, en gros caractères);
- de trouver des lieux de rencontre qui sont accessibles (Finisdore, 2000).

INCIDENCES SUR LES POLITIQUES ET LE BUDGET

Une fois que votre personnel et vos bénévoles auront acquis des connaissances au sujet des déficiences, le climat de votre organisme deviendra plus accueillant. Vous devriez également songer à des manières de modifier vos politiques ou vos procédures afin d'accroître l'accessibilité. Pensez à une façon de :

- rembourser les menues dépenses dans les cas où il existe un obstacle économique au bénévolat pour les personnes ayant des besoins spéciaux;
- faire en sorte que les exigences relatives à vos postes bénévoles soient essentielles et éviter la création d'obstacles artificiels pour les bénévoles éventuels (Lautenschlager, 1992);
- réserver des fonds dans le cadre de votre processus budgétaire afin de répondre aux besoins en matière d'accessibilité, notamment les services d'interprétation et la fourniture de formats de rechange.

Faire participer les bénévoles handicapés : un profil organisationnel

Lorsque vous travaillez avec votre personnel et vos bénévoles dans le but de les sensibiliser au sujet de l'accessibilité, pensez à utiliser les questions suivantes aux fins de discussion :

1. Combien de bénévoles participent dans votre organisme?
2. Combien de ces bénévoles sont handicapés?
3. Quelle formation en matière de sensibilisation aux déficiences et quel perfectionnement du personnel votre organisme a-t-il offert?
4. Quels aménagements seriez-vous disposés à faire pour accroître votre accessibilité?
 - Rendre l'installation physique accessible
 - Modifier les espaces de travail
 - Rajuster les horaires de travail
 - Réorganiser les tâches
 - Offrir des appareils et des accessoires fonctionnels

Questions de politiques et de procédures que votre organisme devrait prendre en considération.

1. Vos stratégies de recrutement de bénévoles ont-elles été élaborées de manière à viser le recrutement de personnes handicapées?
2. Des bénévoles handicapés sont-ils activement recrutés pour occuper des postes bénévoles?
3. Les membres du personnel et les bénévoles principaux reçoivent-ils tous une formation de sensibilisation aux déficiences?
4. Les membres du conseil d'administration reçoivent-ils tous une formation de sensibilisation aux déficiences?
5. La planification et la conception des programmes tiennent-elles compte des commentaires des bénévoles handicapés?
6. Des ressources sont-elles affectées aux initiatives destinées aux bénévoles handicapés?
7. La stratégie de votre organisme pour l'évaluation des programmes comprend-elle la réception de commentaires de la part des participants handicapés?
8. Des possibilités de perfectionnement et de formation du personnel, ainsi que de mentorat sont-elles offertes aux bénévoles handicapés?
9. Des bénévoles handicapés ont-ils été promus ou affectés à des postes comportant de plus grandes responsabilités au sein de l'organisme?
10. L'organisme a-t-il réussi à recruter et à retenir des bénévoles handicapés?
11. Existe-t-il des politiques limitant le nombre de bénévoles handicapés au sein de l'organisme?
12. Des réseaux ont-ils été mis sur pied pour permettre l'accès à des bénévoles handicapés éventuels?
13. Les membres du personnel qui participent activement à l'intégration des bénévoles handicapés sont-ils reconnus et appuyés?
14. Une entrevue de fin d'emploi est-elle réalisée lorsqu'un bénévole handicapé quitte le programme. Cela permettra de découvrir des pratiques qui pourraient connaître plus de succès en ce qui concerne la retenue de bénévoles handicapés? (Pyle, 1997)

Une fois ces travaux préparatoires terminés, votre organisme sera mieux équipé, tant sur le plan philosophique que pratique, pour faire participer des personnes handicapées en tant que bénévoles. Nous allons maintenant examiner les étapes du cycle de gestion des bénévoles en ce qui concerne les bénévoles handicapés. Les gestionnaires de bénévoles reconnaîtront ces

étapes de recrutement, de formation, de supervision et de reconnaissance. Bien sûr, les principes généraux de la gestion des bénévoles s'appliqueront également à la gestion des bénévoles handicapés et ne seront pas revus ici. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la gestion des bénévoles en général, veuillez consulter le document *A Guide to Volunteer Program Management Resources*, rédigé par Bénévoles Canada.

Recrutement

Une fois que vous avez travaillé avec votre équipe pour créer une attitude et un environnement ouverts, vous avez déjà rendu votre organisme plus accessible. Vous êtes maintenant mieux disposé à recevoir les bénévoles handicapés qui franchiront vos portes.

Cependant, il est possible que les personnes handicapées ne sachent pas encore que votre organisme est intégrateur. Ayant peut-être connu des réactions négatives lorsqu'elles ont tenté de faire du bénévolat dans le passé, elles pourraient hésiter à entrer en contact avec vous à moins que vous n'affichiez votre accessibilité avec fierté et de façon évidente.

Vous pouvez évaluer l'ouverture de votre organisme à l'aide de votre documentation de recrutement et par l'intermédiaire de vos pratiques d'entrevue.

DOCUMENTATION DE RECRUTEMENT

Examinez votre documentation de recrutement des bénévoles, ainsi que toute autre information standard que vous faites circuler. Elles ne mentionnent ou ne montrent probablement pas de façon explicite votre engagement à la diversité parmi vos bénévoles. Pour remédier à la situation, vous pouvez :

- inclure des images de personnes handicapées dans les feuillets, les circulaires, les trousseaux de demande, les vidéos et les autres outils de recrutement;
- demander à des organismes locaux qui traitent des déficiences d'examiner vos outils pour en vérifier la bonne utilisation de la langue et les représentations positives des personnes handicapées;
- inclure un numéro d'ATS (appareil de télécommunication pour sourds) ou d'appels acheminés par un service de relais et encourager les personnes qui sont sourdes, malentendantes ou mal-parlantes à appeler. Assurez-vous que la personne chargée de répondre aux appels connaît l'ATS et/ou le service de relais;
- inclure une déclaration indiquant que vous êtes disposé à fournir votre documentation en divers formats;
- utiliser le symbole international d'accès (un fauteuil roulant stylisé) sur votre documentation;
- préparer une déclaration d'aménagement qui paraîtra dans tous les documents publiés, laquelle pourrait ressembler à ce qui suit : « L'organisme X accueille tous les membres de la collectivité, sans tenir compte de la race, du sexe, de la nationalité, de la couleur, de l'appartenance politique, de la religion, de l'âge ou de la déficience » (Finisdore, 2000).

Une fois que votre documentation reflétera votre engagement et votre intérêt envers la participation des bénévoles handicapés, pensez à la manière dont vous distribuez et utilisez ces documents. Comment pouvez-vous adopter une approche active pour faire en sorte que les personnes handicapées approchent votre organisme en tant que bénévoles éventuels?

Vous voudrez peut-être songer à une action directe précise auprès de la communauté handicapée, de manière à ce que les bénévoles éventuels connaissent les occasions qui existent au sein de votre organisme et sachent que leur participation y sera bienvenue. Évidemment, la stratégie de recrutement ne consisterait pas, par exemple, à chercher des bénévoles aveugles. Il s'agirait plutôt de recruter des personnes qui sont aveugles pour des postes bénévoles qui seraient ouverts à tous.

Afin d'informer de manière proactive tant les bénévoles éventuels que les organismes qui travaillent avec des clients handicapés, vous pouvez exécuter les étapes suivantes :

- communiquer avec des groupes d'entraide, des organismes de services sociaux et d'autres organismes qui travaillent au nom de personnes handicapées pour leur faire connaître vos occasions de bénévolat;
- communiquer avec le bureau des services pour étudiants handicapés des universités et des collèges locaux;
- songer à faire la publicité de vos occasions de bénévolat dans les journaux et les bulletins destinés à des lecteurs handicapés;
- fournir aux organismes locaux de personnes handicapées un échantillon d'annonce publicitaire au sujet d'une occasion de bénévolat, qui pourrait être placée dans leur bulletin, ou leur demander s'ils voudraient inclure votre documentation de recrutement dans un prochain envoi postal à leurs clients (Conseil consultatif de l'Ontario sur les personnes handicapées, 1990);
- avertir votre centre d'action bénévole local que vous êtes disposé à placer des bénévoles handicapés. Le centre a peut-être déjà des relations étroites au sein de la communauté de personnes handicapées;
- tenir des séances d'information à l'intention des bénévoles dans des lieux accessibles. Si vous êtes déjà intéressé à travailler avec un organisme en particulier, offrez-lui de tenir une séance d'information dans ses bureaux ou en collaboration avec lui;
- faire en sorte que vos documents soient disponibles en divers formats, soit en braille, en gros caractères, sur disquette ou sur cassette audio. Au moins, ce service devrait être offert sur demande. Cependant, une approche plus proactive consisterait à garantir que quelques exemplaires sont toujours disponibles et offerts en divers formats. Vous pourriez découvrir que beaucoup de bénévoles demanderont les gros caractères, par

exemple, s'ils savent que ce format est offert. Autrement, ils pourraient supposer qu'ils doivent se contenter des caractères de taille ordinaire.

ENTREVUE

Une entrevue avec une personne handicapée ne diffère pas d'une entrevue normale avec un bénévole. Votre objectif est de partager de l'information au sujet du poste bénévole et d'apprendre à connaître ce dernier afin de déterminer s'il est un bon candidat.

Il faudrait vous assurer que vos questions ne sont pas axées inutilement sur la déficience de la personne, tout en lui donnant l'occasion de vous informer des aménagements dont elle aurait besoin pour s'acquitter des tâches bénévoles, s'il y a lieu. Si l'intervieweur n'est pas au courant des enjeux relatifs aux déficiences, il pourrait se sentir ou sembler inconfortable. Il est correct de reconnaître cette situation au cours de l'entrevue et de mettre l'accent sur le fait qu'il s'agit d'un environnement ouvert et axé sur l'apprentissage. La liste suivante contient quelques suggestions simples, mais importantes pour aider à dissiper le sentiment de gêne.

- Assurez-vous de connaître à l'avance les types de matériel ou d'environnement requis pour l'entrevue. Par exemple, si vos salles de réunion ne sont pas toutes accessibles pour les fauteuils roulants, assurez-vous de réserver un lieu approprié pour les bénévoles éventuels en fauteuil roulant. Demandez à l'avance s'il existe des exigences particulières pour l'entrevue.
- Bien que vos questions doivent être axées sur le poste et non sur la déficience, les questions relatives aux limitations de la personne *en ce qu'elles concernent la capacité de la personne à s'acquitter des tâches du poste* sont appropriées (Association pour l'intégration communautaire de l'Ontario), et votre bénévole éventuel n'en sera pas contrarié, tant que les questions sont posées de manière respectueuse. Rappelez-vous de ne pas faire de suppositions au sujet des limitations entraînées par la déficience de la personne. Si vous ne pouvez pas vous imaginer comment une personne en fauteuil roulant pourrait être un conducteur bénévole, demandez-lui comment elle s'acquitterait des tâches relatives au poste plutôt que de supposer qu'elle ne pourrait pas le faire.
- N'hésitez pas à demander à la personne quel est le meilleur moyen de communiquer si vous avez des doutes au sujet du bien-fondé de vos actions. La personne handicapée comprendra qu'il peut s'agir de votre première rencontre avec une telle personne et se sentira habituellement très à l'aise de vous faire savoir quels comportements sont requis ou attendus. N'oubliez pas que les entrevues auprès de bénévoles rendent les bénévoles éventuels très nerveux aussi, alors vous êtes peut-être tous les deux inconfortables.
- Donnez à la personne l'occasion de vous expliquer comment elle pense réaliser les tâches requises. Si elle ne peut pas s'acquitter de toutes les tâches telles que vous l'aviez imaginé à l'origine, demandez-lui si elle peut concevoir une manière de

modifier la description de travail dans le but de la rendre plus accessible. Par exemple, si la description de travail d'un conducteur pour clients âgés exige le port d'un téléphone cellulaire en cas d'urgence, est-ce qu'une personne malentendante pourrait utiliser un téléavertisseur pour envoyer ou recevoir des messages textuels? Si votre immeuble n'est pas accessible aux fauteuils roulants, est-ce qu'un bénévole en fauteuil roulant pourrait faire du bénévolat à partir de son domicile ou d'un autre lieu accessible plutôt que dans votre immeuble?

- Si le bénévole n'est pas un bon candidat pour votre organisme, formulez des commentaires clairs et honnêtes à ce sujet et n'oubliez pas d'offrir une référence à un autre organisme qui pourrait être convenable. Rappelez-vous que vous ne devriez pas accepter ou refuser la personne en fonction de sa déficience. Comme avec tout bénévole, votre décision peut être fondée sur la possibilité que la participation bénévole de la personne puisse contribuer à l'avancement du travail de votre organisme (Pyle, 1997).

Possibilités en ligne : le bénévolat virtuel

De nouvelles technologies et de nouveaux programmes, tels que le Recrutement électronique des bénévoles (www.benevoles.ca ou www.voe-reb.org), permettent aux bénévoles d'indiquer qu'ils aimeraient réaliser virtuellement leur bénévolat. Par exemple, une avocate à Toronto pourrait offrir ses services juridiques à des organismes ruraux du Nord de l'Ontario. Bien que cette dernière puisse ne jamais rencontrer en personne son gestionnaire bénévole, l'organisme peut la former, ainsi que vérifier, superviser et reconnaître son travail, et ce à des kilomètres de distance. Ainsi, elle peut offrir des services à une collectivité mal desservie sans devoir quitter son domicile ou son bureau.

Les programmes de bénévolat en ligne peuvent permettre la participation accrue de personnes qui pourraient considérer le bénévolat difficile ou impossible en raison d'une déficience. Les résultats d'un sondage Harris réalisé en juin 2000 indiquent que 48 p. 100 des personnes handicapées qui ont accès à Internet croient que leur qualité de vie en a été améliorée de façon marquée, comparativement à 27 p. 100 des adultes sans déficience. Les personnes handicapées voient donc déjà la valeur réelle des communications en ligne et sont dans une position privilégiée pour fournir des services bénévoles par l'intermédiaire d'Internet (<http://www.serviceleader.org>).

Tout comme la conception des bâtiments peut aider les personnes en fauteuil roulant à franchir le seuil des portes, il existe des manières de tenir compte des besoins des personnes handicapées pour leur permettre de participer à des programmes de bénévolat virtuel. En retravaillant les descriptions de travail, un bénévole en fauteuil roulant peut collaborer avec un organisme qui n'a pas encore emménagé dans un immeuble accessible.

Formation

La formation d'un bénévole handicapé devrait être essentiellement la même que pour tout autre bénévole. Votre but est de faire en sorte que le bénévole détienne toute l'information et tous les outils dont il a besoin pour réaliser son rôle au sein de votre organisme. Créez une atmosphère qui encourage vos nouveaux bénévoles à poser des questions et à exprimer leurs besoins.

Plutôt que de concevoir une formation spéciale pour les personnes handicapées, faites en sorte que vos séances de formation intègrent tout le monde. Vous pouvez alors aborder avec chaque personne toute question individuelle, telle qu'une déficience, se rapportant au poste bénévole.

Votre documentation de formation devrait comprendre de l'information à l'intention des bénévoles handicapés. Par exemple, si vous incluez des renseignements sur le stationnement pour les bénévoles, assurez-vous d'indiquer l'emplacement des places de stationnement pour personnes handicapées. Si vous exigez que les bénévoles tiennent un journal du temps qu'ils passent avec les clients, indiquez comment présenter un rapport par ordinateur ou par cassette audio si leur déficience ne leur permet pas de remplir un formulaire à la main.

Si le bénévole travaille avec un assistant, tel qu'un interprète gestuel, un conducteur ou un lecteur, il serait sage d'inclure cette personne à la formation.

Si vous avez souvent recours aux aides visuelles, assurez-vous de les décrire à haute voix si vous avez des bénévoles qui ne peuvent voir la documentation. Il pourrait aussi être utile de distribuer la documentation à l'avance pour qu'on puisse la transformer en un autre format ou la lire à la personne, s'il y a lieu. Si vous avez un bénévole souffrant d'une maladie mentale ou d'une déficience cognitive, qui ne peut pas absorber l'information à l'intérieur d'un grand groupe, une formation personnelle pourrait être de mise.

Supervision

Un bénévole handicapé ne nécessite ni plus ni moins de supervision qu'un autre bénévole. Cependant, vous devriez incorporer à la supervision des moyens de faire en sorte que le bénévole sente qu'il est bienvenu dans votre organisme et qu'on tient compte de ses besoins. Il pourrait s'agir de questions visant à améliorer les pratiques de participation des bénévoles de votre organisme ou encore à accroître votre diversité grâce à une accessibilité accrue.

Si vous avez fait à l'avance le travail visant à établir un environnement de transparence et de communication libre, le bénévole devrait se sentir à l'aise d'exprimer ses félicitations ou ses préoccupations. Comme dans tout autre élément du cycle de la gestion bénévole, une discussion sur les déficiences devrait seulement avoir lieu si elle touche le rendement.

Étude de cas relative à un hospice

Elaine Campbell est une bénévole engagée auprès de la Société canadienne de l'ouïe. Elle et un groupe d'amis sourds avaient récemment vu un ami se faire emporter par un cancer terminal. Ils ont réalisé que les soins palliatifs n'étaient pas toujours offerts en langage gestuel et ont vu un besoin pour les personnes sourdes qui souffrent d'une maladie terminale de recevoir l'appui de personnes pouvant communiquer dans leur langage. Elaine et ses amis ont suivi deux cours en soins palliatifs au Collège Algonquin d'Ottawa avant de faire du bénévolat à l'Hospice May Court.

Le groupe a reçu un appui considérable de la part du collège en ce qui concerne la prestation de services d'interprétation pour les cours. Il a visité l'Hospice May Court et a découvert que l'organisme offrait aussi un solide appui, s'assurant que la visite était interprétée en langage gestuel. L'hospice a rapidement réalisé que l'engagement de bénévoles sourds leur permettait de mieux servir leurs clients de la communauté malentendante.

Cependant, Elaine et l'hospice ont réalisé que la contribution d'Elaine en tant que bénévole pouvait s'étendre bien au-delà des situations concernant directement des clients sourds. En examinant et en modifiant les descriptions de travail bénévole afin de supprimer les obstacles liés aux déficiences, l'hospice pouvait faire participer Elaine à d'autres activités bénévoles telles que le transport des patients (autant sourds qu'entendants) à destination de l'hospice et en provenance de celui-ci. Le personnel de l'hospice a collaboré étroitement avec Elaine pour s'assurer qu'elle pouvait bien faire son travail. La plupart des conducteurs portent des téléphones cellulaires qui leur permettent de communiquer avec l'hospice lorsqu'ils se déplacent, s'il y a lieu. En raison de sa surdité, lorsque Elaine assure le transport d'un patient, elle peut utiliser un téléavertisseur comme moyen de communication de rechange équivalent.

Reconnaissance

La reconnaissance des bénévoles vise à remercier vos bénévoles de leur contribution en temps et en efforts à votre organisme. Assurez-vous d'inclure tous vos bénévoles dans votre programme de reconnaissance. Il est préférable de ne pas distinguer les personnes handicapées aux fins d'une reconnaissance spéciale. Vous voulez reconnaître leur travail et non leur déficience.

Si vous avez établi une relation particulièrement solide avec des organismes de personnes handicapées dans votre collectivité, songez à reconnaître ces derniers pour leur engagement envers le bénévolat et votre organisme. Les partenariats modèles, et la manière dont ils complètent le travail de votre organisme, sont dignes de reconnaissance. De même, bien sûr, vous pourriez reconnaître les partenariats modèles avec d'autres groupes, par exemple, des entreprises et des organismes de la jeunesse. Il s'agit encore une fois de reconnaître le travail et les résultats du partenariat et non la déficience.

Quelle que soit la manière dont vous reconnaissez vos bénévoles, assurez-vous que la reconnaissance soit accessible à tous les bénévoles. Produisez votre bulletin à l'intention des bénévoles dans divers formats et tenez vos événements de reconnaissance dans des endroits accessibles. Faites en sorte que les avis de convocation à de prochains événements de reconnaissance soient publiés en formats offerts à tous. Tenez compte des besoins en matière de transport et d'accessibilité lorsque vous choisissez l'endroit où l'événement sera tenu.

Surtout, rappelez-vous que la reconnaissance la plus efficace a lieu lorsque la contribution individuelle d'un bénévole est soulignée. En sachant ce à quoi tiennent vos bénévoles, vous pourrez les reconnaître de manière à ce qu'ils sachent que leur contribution est appréciée.



Références

- Association pour l'intégration communautaire de l'Ontario. *Untapped Talents: An Employer's Guide To Successfully Employing Workers With Developmental Disabilities*, Toronto, ministère du Travail, Programme d'emploi pour les personnes handicapées, s.d.
- Bénévoles Canada. *Code canadien du bénévolat*, Ottawa, Bénévoles Canada, 2001.
- Bénévoles Canada. *A Guide to Volunteer Program Management Resources*, Ottawa, Bénévoles Canada, 2001.
- Conseil consultatif de l'Ontario sur les personnes handicapées. *Permettre aux personnes handicapées de donner leur pleine mesure, c'est réalisable*, Toronto, Conseil consultatif de l'Ontario pour les personnes handicapées, 1990.
- Développement des ressources humaines Canada. *Le pouvoir des mots : conseils généraux et guide terminologique pour une représentation adéquate des personnes ayant une déficience*, Hull, Bureau de la condition des personnes handicapées, Développement des ressources humaines Canada, 1991.
- Fawcett, Gail. *Vivre avec une incapacité au Canada : un portrait économique*, Hull, Bureau de la condition des personnes handicapées, Développement des ressources humaines Canada, 1996.
- Finisdore, Susan D. *Disability Myths / ADA*. Washington, D.C., document présenté aux 2000 Nonprofit Risk Management Institutes, 2000.
- Habilité et entreprise*, vol. 6, n° 4 (décembre 1993), Winnipeg, Conseil canadien de la réadaptation et du travail, 1993.
- Lautenschlager, Janet. *Ponts débouchant sur l'avenir : des programmes d'appui aux bénévoles qui ont des besoins spéciaux*, Ottawa, Direction du Soutien aux organismes bénévoles, ministère du Multiculturalisme et de la Citoyenneté, 1992.
- President's Committee on Employment of People with Disabilities. *Job Accommodation Ideas: Job accommodation problems with proposed low-cost solutions*, Washington, D.C., President's Committee on Employment of People with Disabilities, s.d.
- Programme d'emploi pour les personnes handicapées. *Let's Talk Employment Accommodation! A New Approach*, Toronto, ministre du Travail, 1994.
- Pyle, Robert K. *Pathways: A guide to involving persons with disabilities in volunteer programs*, Calgary, Volunteer Centre of Calgary, 1997.
- Witt, Melanie Astaire. *Job Strategies for People with Disabilities*, Princeton, Peterson's Guides, 1992.

Références électroniques

- The Virtual Volunteering Project. *Seeking and promoting involvement of people with disabilities in virtual volunteering programs*.
<http://www.serviceleader.org/vv/atech>
- Site Web de la United Cerebral Palsy [1]. *Ten Commandments of Etiquette for Communicating with People with Disabilities*.
http://www.ucp.org/ucp_generaldoc.cfm/132/9/6573/6573-6573/190.
- Site Web de la United Cerebral Palsy [2]. *Gifts, Sponsorship and Donations*.
http://www.ucpa.org/ucp_printdoc.cfm/87/5/10553/10553-10553/1007.
- <http://www.cybervpm.com> (un site Web pour les gestionnaires de programmes bénévoles).

Remerciements

Bénévoles Canada désire remercier les personnes suivantes qui ont offert leur temps et leurs connaissances spécialisées à titre de conseillers pour le présent manuel :

Fran Cutler, *L'Institut national canadien pour les aveugles*

Linda L. Graff, *Graff and Associates*

Sara Luck, *Association canadienne pour la santé mentale / Bénévoles Ottawa*

Lois McIntyre, Elaine Campbell et Monique Doolittle, *Société canadienne de l'ouïe*