

## REMERCIEMENTS

Le partage des expériences des CRVA locaux a été un élément essentiel de l'élaboration de ce guide. Le Vernon Disability Resource Centre aimerait remercier de façon particulière les CRVA et individus suivants :

- Independent Living Centre, London et région
- Richmond Disability Resource Centre
- Independent Living Resource Centre - St. John's
- Independent Living Resource Centre - Sudbury
- RISE : Parry Sound (Ont.)
- Debbie Schiller, projet d'alphabétisation précoce de North Okanagan
- Michelle Brett - bénévole
- Darren Cabral - stagiaire en service social
- Lisa Kongsdorf - membre du personnel du VDRC
- Jody Wettig - stagiaire en service social
- Eric Kowalski - Social Planning Council, North Okanagan
- Barbara Lévesque - In Context Consulting & Research
- Dustin Jenkins - technicien en informatique du VDRC
- Michael Smith - président du groupe de soutien des personnes malentendantes

Merci.

Sonja Gaudet  
Coordonnatrice du projet de mobilisation  
des citoyens

Laura Hockman  
Directrice générale

## INTRODUCTION - OUTIL DE MOBILISATION DES CITOYENS

La Vie autonome (VA) est une vision, une philosophie et un mouvement de personnes handicapées. Le mouvement, qui a vu le jour sur les campus universitaires de la Californie dans les années 1970, a gagné le Canada dans les années 1980 et a depuis atteint toutes les régions de la planète et changé la façon dont les gens perçoivent l'incapacité et y réagissent.

Le mouvement de la Vie autonome a été créé pour assurer aux personnes handicapées le droit :

- de vivre dignement dans la collectivité qu'elles ont choisie;
- de participer à tous les aspects de leur vie;
- de contrôler leur propre vie et de prendre des décisions qui la concernent.

La vision et la philosophie de la VA ont été exprimées par l'intermédiaire du mouvement de la Vie autonome, un réseau d'individus et de centres de ressources communautaires répartis dans tout le pays qui bénéficient du soutien d'une organisation nationale, l'Association canadienne des centres de vie autonome (ACCVA).

Le mouvement de la VA diffère des organismes traditionnels de prestation de services parce qu'il met l'accent sur le soutien entre pairs, l'autodirection et l'intégration communautaire par et pour les personnes handicapées mêmes. La ligne de pensée qui sous-tend le modèle de la VA, c'est que les citoyens et l'État se partagent les droits et les responsabilités et elle est axée sur la construction d'un pays se fondant sur les principes de l'inclusion, de l'équité, de l'abordabilité et de la justice.

Dans le passé, l'État prenait les décisions, sans consulter les citoyens qui étaient directement touchés par la politique et(ou) le programme. Les réductions du financement et les changements des politiques ont amené les parties intéressées à insister davantage sur la collaboration intersectorielle (à l'horizontale) pour trouver des solutions aux problèmes complexes.

Les gouvernements et les collectivités ont commencé à modifier le processus de prise de décisions pour le faire passer des consultations traditionnelles à la mobilisation des citoyens, qui est un processus caractérisé par une confiance mutuelle et le partage du pouvoir. Ce modèle de mobilisation des citoyens est compatible avec les principes de la Vie autonome et a servi d'inspiration à l'élaboration d'un outil de mobilisation des citoyens.

L'outil de mobilisation des citoyens augmentera la capacité des CRVA existants et en développement et d'autres organismes communautaires de consulter efficacement les personnes handicapées dans leur collectivité.

Dans le cas des CRVA existants, ce guide sera une ressource précieuse pour deux raisons :

- 1 En général, les CRVA peuvent utiliser ce guide pour renouer avec leurs membres et la collectivité dans son ensemble, afin de demeurer des organismes orientés sur la collectivité et contrôlés par les consommateurs. La plupart des organismes de financement exigent un niveau quelconque de consultation de la collectivité pour démontrer le besoin de créer ou de maintenir des programmes et services. Par exemple, le processus d'accréditation que l'ACCVA met en œuvre exige une preuve qu'il y a eu une consultation des consommateurs, des membres et d'autres intervenants dans la collectivité.
- 2 En tant que condition de l'adhésion à l'ACCVA, les CRVA sont tenus d'être orientés sur la collectivité, contrôlés par les consommateurs, ouverts aux personnes ayant tous genres de handicaps et capables de répondre aux nouveaux besoins. La consultation des membres et de la collectivité locale d'un CRVA est essentielle pour que ce dernier puisse se tenir au courant des nouvelles questions auxquelles font face cette collectivité et les personnes handicapées qui y habitent.

Ce guide sera axé sur les quatre options les plus courantes pour les consultations :

- les forums publics
- les groupes de discussion
- les entrevues
- les sondages

En plus de traiter de méthodes courantes de consultation, ce guide constitue une ressource pratique rédigée dans un langage clair et simple, qui comprend des listes de fournitures, des spécimens de budgets, des facteurs à prendre en compte pour assurer l'accessibilité et des conseils en matière de gestion de l'information.

## CONSULTATION DE LA COLLECTIVITÉ

Afin de réussir à engager les citoyens handicapés dans une consultation communautaire, le processus doit avoir un but, être bien planifié et assurer une accessibilité complète. Pour bien comprendre le but, il faut savoir ce qu'on entend par deux termes importants : collectivité et consultation. Aux fins de ce guide, ces deux termes ont les significations suivantes :

**Une consultation est une délibération entre deux personnes ou plus sur une question particulière, pendant laquelle on garde à l'esprit le résultat final. Il s'agit d'une méthode de discussion permettant d'échanger des avis différents et de donner et de recueillir des conseils et de l'information.**

**La collectivité est tout simplement un ensemble de relations. Elle peut être établie sur une base géographique, comme une ville ou un village dans une province, ou prendre la forme d'une institution ou d'une organisation (p. ex., l'Université de la Colombie-Britannique ou le Vernon Disability Resource Centre).**

Lorsqu'on veut définir une collectivité dans le but de déterminer si le besoin d'établir un CRVA existe, la meilleure façon de le faire consiste à déterminer les rapports entre les membres de la collectivité ayant une incapacité, les fournisseurs existants de services aux personnes handicapées et les consommateurs éventuels d'un CRVA qui sont uniques à cette collectivité. En définissant la collectivité de cette manière, notre processus de consultation de la collectivité pourra se concentrer sur l'importance des relations.

Vos réponses aux questions suivantes vous permettront de déterminer la méthode de consultation que vous devrez choisir :

### **Quelle est l'information que vous espérez recueillir?**

- Une rétroaction sur les services et programmes?
- De l'information sur les lacunes des services?
- Des indications sur la faisabilité de l'établissement d'un CRVA?
- Les avis des consommateurs, des membres et de votre collectivité locale?

### **À quelles fins utiliserez-vous l'information?**

- Améliorer ou accroître la prestation de services?

- Accroître ou maintenir le financement des programmes?
- Établir des réseaux avec des membres de la collectivité ou des organismes de financement?

**Qui sont les intervenants qui ont l'information dont vous avez besoin?**

- Les consommateurs?
- Les membres et le Conseil d'administration?
- Les membres de la collectivité?
- Les fournisseurs locaux de services?
- L'administration locale (la municipalité)?
- Les organismes de financement?

**De quelles ressources humaines disposez-vous pour la consultation, le marketing et le processus d'évaluation?**

- Des bénévoles?
- Le Conseil d'administration?
- Le personnel?

**De quelles ressources financières disposez-vous pour la consultation?**

- Avez-vous un budget disponible?
- Pouvez-vous obtenir des fonds d'un organisme? Par exemple : Centraide, ou le gouvernement provincial ou fédéral?
- Pouvez-vous demander des dons de fournitures ou de services de la collectivité?

Quel que soit votre budget ou votre but, il existe une méthode de consultation qui peut répondre à vos besoins. Ce guide sera axé sur quatre méthodes de consultation différentes :

- les forums publics
- les groupes de discussion
- les entrevues
- les sondages

Pour un CRVA en développement, toutes les méthodes ci-dessus peuvent être utilisées pour recueillir autant d'avis que possible des divers intervenants. Un CRVA existant peut utiliser une méthode pour renouer avec ses membres et une autre pour terminer un plan stratégique.

Lorsqu'on dispose d'un budget et de ressources humaines limitées, un sondage ou une entrevue téléphonique auprès des intervenants peut être la méthode la plus rapide et efficace par rapport au coût.

**« Pour les consultations, nous avons utilisé les forums publics, les groupes de discussion, les sondages auprès des consommateurs individuels, les entrevues d'organisations et les réunions communautaires. Toutes ces formes ont contribué à fournir différentes perspectives et différents éléments qui ont permis de brosser un tableau d'ensemble. En raison de la forte détermination à créer un centre orienté sur la collectivité, dirigé par les consommateurs et accueillant toutes les personnes handicapées, sans égard au type de handicap, toutes ces formes de consultation ont été très importantes pour le développement initial du CRVA. »**  
**(CRVA de Terre-Neuve)**

Un outil qui peut servir avec n'importe quelle méthode de consultation (forum public, groupe de discussion, sondage ou entrevue) est une analyse FFPM (des forces, faiblesses, possibilités et menaces).

## **Analyse FFPM**

L'analyse FFPM est une méthode efficace pour déterminer vos **forces** et vos **faiblesses** et examiner les **possibilités** et **menaces** devant lesquelles un CRVA peut se trouver dans sa collectivité.

### **Pourquoi utiliser cet outil?**

Une analyse menée en utilisant le cadre FFPM vous aide à vous concentrer sur vos activités dans les domaines qui représentent vos forces et où se trouvent vos plus grandes possibilités.

### **Comment utiliser cet outil?**

Pour faire une analyse FFPM, prenez en note les réponses aux questions suivantes. Lorsque cela convient, utilisez des questions semblables :

#### **Forces**

- Quels sont nos avantages?
- Qu'est-ce que nous faisons bien?
- À quelles ressources pertinentes avons-nous accès?
- Qu'est-ce que d'autres personnes considèrent comme étant nos forces?

Ne soyez pas modeste. Soyez réaliste. Si vous avez de la difficulté à répondre à ces questions, essayez de dresser une liste de vos caractéristiques en tant que groupe, ainsi qu'individuellement. On peut espérer que quelques-unes de ces caractéristiques seront des forces!

#### **Faiblesses**

- Qu'est-ce que nous pourrions améliorer?
- Qu'est-ce que nous faisons mal?
- Qu'est-ce que nous devrions éviter?

Encore une fois, réfléchissez à ces questions en tant que groupe ainsi qu'individuellement, de même qu'à l'interne et en demandant l'avis de personnes de l'extérieur. Est-ce que d'autres personnes semblent percevoir des faiblesses que nous ne voyons pas? Il est préférable d'être réaliste maintenant et de faire face à toute vérité désagréable le plus tôt possible.

## **Possibilités**

- Quelles possibilités ou occasions se présentent à nous?
- De quelles tendances intéressantes sommes-nous au courant?

Les possibilités peuvent découler de divers événements, comme :

- Des changements de la politique gouvernementale liée à votre domaine.
- Des changements des tendances sociales, des profils démographiques, des modes de vie, etc.
- Les événements locaux.

Une façon utile d'aborder l'examen des possibilités est d'examiner vos forces et de vous demander si celles-ci créent des possibilités pour vous. Une autre possibilité consiste à examiner vos faiblesses et à vous demander si de nouvelles possibilités s'ouvriraient à vous si vous les éliminez.

## **Menaces**

- À quels obstacles faisons-nous face?
- Que font nos concurrents?
- Est-ce que l'une ou l'autre de nos faiblesses pourrait sérieusement menacer nos programmes et services?

Dans bien des cas, faire cette analyse permettra de tirer les choses au clair en faisant ressortir ce que vous devez faire et en mettant les problèmes en perspective.

## **Conseils pour la gestion de l'information**

Avant que votre groupe entame un processus de consultation, il importe qu'il réfléchisse à la façon dont il organisera les commentaires et l'information qu'il recueillera au moyen de groupes de discussion, de sondages et d'entrevues, et de la manière dont il en assurera la confidentialité.

Il est essentiel d'assurer l'exactitude et la confidentialité de l'information recueillie au moyen de toute méthode de consultation, afin de bâtir la confiance et d'obtenir un aperçu fidèle des questions auxquelles font face les personnes handicapées.

Voici quelques éléments de base évidents dont vous aurez besoin pour la collecte et l'organisation de l'information :

- Ordinateur : beaucoup de mémoire, un programme de traitement de texte (p. ex., MS Word), une imprimante, une connexion Internet, etc.
- Un système de classement de l'information des participants : classeur qui se ferme à clé, chemises, étiquettes, etc.
- Pour de plus amples renseignements sur les fournitures, veuillez consulter la section des annexes - Spécimen de liste de fournitures.

Ce qui importe encore plus lorsqu'on recueille de l'information, c'est COMMENT on s'y prend pour interroger les participants et les SUJETS qu'on aborde avec eux. Voici quelques conseils à prendre en compte lorsque vous préparez vos questions et vos sujets de discussion :

- Conservez toujours un certain professionnalisme - connaissez vos limites en ce qui concerne la quantité de renseignements personnels que vous devez recueillir.
- Respectez la confidentialité - pas de commérage!
- Ne laissez pas vos questions et la conversation dévier du sujet.
- Choisissez la personne qui convient le mieux pour recueillir et organiser l'information, quelqu'un qui est capable de maintenir la confidentialité, et qui le fera.
- Pendant les entrevues, attendez-vous à ce que certains participants deviennent émus en partageant l'information. Faites preuve de compassion envers eux.
- Voulez-vous qu'on vous donne l'information en répondant par oui ou non, en donnant des explications courtes ou longues ou au moyen d'un système quelconque de cotation (p. ex., de 1 à 5, de mauvais à excellent)? Si l'on vous donne l'information sous forme d'explications ou de phrases écrites, l'introduction de ces données et leur organisation sous forme de tableau ou autre pourraient être plus difficiles et prendre plus de temps. Si vous avez recueilli votre information au moyen d'un système de cotation, vous pourriez trouver qu'elle est plus facile à documenter et à traiter.

Voici un exemple de tableau pouvant servir à introduire l'information qui a été recueillie, au moyen d'un système de cotation, dans le cadre d'un sondage, d'une entrevue ou d'une évaluation.

Faites la somme du nombre de personnes qui ont donné la même cote à chaque catégorie.

<b>Catégorie</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Idée ou but de l'événement					
Accessibilité					
Personnel					
Animateurs					
Structure de la séance					
Endroit					
Bénévoles					
Rafraîchissements					
Est-ce qu'on a écouté vos préoccupations?					
Suffisamment de temps?					
Est-ce que vous vous sentiez optimiste lorsque vous êtes parti?					

***« J'ai eu beaucoup de difficulté à ne pas m'y perdre dans toutes les réponses écrites que j'ai obtenues au moyen de mes sondages, entrevues et feuilles de rétroaction. J'ai dû consacrer beaucoup de temps à l'organisation de l'information que j'avais déjà mis beaucoup de temps à recueillir. Dans l'avenir, j'utiliserai définitivement un système de cotation avec un tableau dans lequel je pourrai inscrire mes résultats! »  
(coordonnatrice, mobilisation des citoyens -VDRC)***

## **Le marketing de votre consultation**

Les choix sont nombreux lorsque vient le temps de décider de la meilleure façon d'annoncer votre consultation. Par exemple, vous pouvez utiliser les options suivantes pour expliquer la méthode et le but de la consultation de la collectivité :

- Bulletin
- Site Web
- Invitation
- Journal
- Télévision
- Radio

La méthode de marketing que vous choisirez dépendra de la situation de votre Centre, c'est-à-dire s'il s'agit d'un centre existant ou en développement. Les CRVA existants pourraient avoir accès à toutes les options ci-dessus. Il importe de vous assurer que tous vos groupes intéressés seront représentés pendant la consultation : membres, bénévoles, consommateurs, membres du Conseil d'administration, personnel et partenaires communautaires. Il faut veiller à ce que ces intervenants participent au processus afin qu'ils aient leur mot à dire dans le développement et la pérennité du CRVA.

Dans le cas des centres en développement, les trois dernières options pourraient être vos meilleurs choix jusqu'à ce que le Centre ait recruté des membres, un groupe de consommateurs et des partenaires communautaires. Lorsque vous ferez le marketing de vos idées concernant l'établissement d'un CRVA dans votre collectivité, les gens voudront savoir ce que votre Centre offre que les autres organismes n'offrent pas. Vous devrez transmettre cette information aux médias afin d'atteindre des consommateurs éventuels et les membres de la collectivité dans son ensemble. Insistez sur les caractéristiques d'un CRVA qui en font un organisme unique.

**Voici quelques éléments clés que vous pouvez utiliser pour décrire un CRVA :**

- Un centre de ressources qui offre des services spécialisés d'information et d'aiguillage, un soutien entre pairs et des programmes de formation pour les personnes handicapées.

- Un centre dirigé par les personnes handicapées pour les personnes handicapées.
- Un centre qui offre aux gens qui sont récemment devenus handicapés des moyens de rétablir les « ponts » avec la collectivité.

### Un CRVA offre ces avantages aux consommateurs :

- Les moyens de prendre des décisions éclairées sur des questions qui affectent leur vie.
- La possibilité de vivre de façon autonome dans leur propre milieu en prenant eux-mêmes des décisions éclairées.
- Un soutien et une interaction sociale avec leurs pairs.

Si vous envoyez un communiqué de presse concernant un événement, comme un forum public ou un groupe de discussion, le public doit savoir ce qui suit :

- Qui - nom de l'organisme
- Quoi - type d'événement
- Où - endroit
- Pourquoi - but de l'événement
- Quand - date et heure

Afin de susciter l'intérêt de la collectivité pour votre Centre, insistez sur ses qualités uniques.

Pour des renseignements plus détaillés sur les stratégies de marketing, veuillez consulter le manuel des stratégies de marketing à l'intention des CRVA (*Marketing Strategies for ILRC's*), mis au point par le Richmond Disability Resource Centre, en communiquant avec lui à :

[www.drcrichmond.ca](http://www.drcrichmond.ca) ou [richmondrc@shaw.ca](mailto:richmondrc@shaw.ca).

***« Je crois sincèrement que le temps, l'énergie et les ressources que nous avons consacrés à la tenue d'une consultation inclusive, qui a activement cherché à obtenir les points de vue de pratiquement toutes les personnes auxquelles nous pouvions penser, a aidé à façonner le CRVA. La consultation nous a donné une indication claire de ce que recherchaient les consommateurs et a aidé les gens qui jouaient des rôles de direction à rester en contact avec la collectivité tout au long du processus. »  
(CRVA de Terre-Neuve)***

## FORUMS PUBLICS ET GROUPES DE DISCUSSION

**Un forum public est une réunion pendant laquelle le public ou un groupe de membres de la collectivité peut discuter et s'exprimer et faire connaître ses avis sur une question particulière. C'est une réunion qui sert à discuter de questions d'un intérêt général.**

**Un groupe de discussion est une version plus modeste d'un forum public. Il s'agit d'un petit groupe de personnes représentatives de la collectivité auxquelles on pose des questions concernant leurs avis sur une question particulière (dans ce cas précis, sur la création d'un CRVA).**

Les deux méthodes sont des outils de recherche très fructueux qui peuvent être utilisés pour déterminer le besoin d'un résultat souhaité. Souvent, ces deux méthodes sont interchangeables, selon le nombre de personnes que vous attendez à la réunion. Les réunions de groupes plus nombreux seront plus efficaces si on les anime comme des forums publics et les rencontres de groupes d'individus moins nombreux seront plus efficaces si on adopte l'approche du groupe de discussion.

Quelle que soit l'approche utilisée, le succès d'un forum public ou d'un groupe de discussion pour les personnes handicapées sera déterminé par les efforts de trois personnes clés : l'organisateur de l'événement, le président de l'assemblée et la personne qui fait les exposés. Souvent, un de ces trois individus est également l'animateur de la réunion.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez quelques conseils pour l'animation et des suggestions relatives aux rôles des trois personnes clés, dont le but est de vous aider à organiser les événements dans un contexte qui favorise l'accessibilité et l'inclusion.

## **Conseils pour l'animation**

Il serait bon que la personne choisie pour animer un groupe de personnes qui partagent de l'information sur la création d'un CRVA ait quelques-unes des caractéristiques suivantes :

- accueillant et ouvert (e)
- capable de s'adapter
- Proactif (ve)
- Réceptif (ve)
- Charismatique
- Empathique
- Souple
- Inspirateur
- Objectif (ve)
- capable de se taire lorsque cela convient
- capable d'écouter activement

Votre animateur devrait aussi avoir des connaissances dans les domaines suivants :

- résolution de problèmes
- différents styles d'apprentissage
- personnes ayant divers handicaps
- aptitudes à communiquer
- capacité de ramener les participants au sujet

Ce sont toutes des compétences utiles en gestion de groupe, notamment si un conflit ou une situation difficile voit le jour au sein du groupe.

Le rôle d'un animateur est de faciliter le DÉROULEMENT de la discussion. Bref, sa responsabilité consiste à s'occuper du parcours plutôt que de la destination.

## **Créez un climat amical**

Commencez par vous présenter, puis expliquez votre rôle en tant qu'animateur/animatrice ainsi que le but de votre séance.

Si le groupe n'est pas trop nombreux, demandez à chaque participant de se présenter, un à la fois.

Rappelez aux participants de porter immédiatement à votre attention toute question relative à l'accessibilité qui aurait pu être oubliée.

## **Établissez les règles de base**

Demandez au groupe d'accepter quelques règles de base au début de la discussion. Par exemple :

- Parler une personne à la fois.
- Encourager la participation de tous.
- Respecter les sentiments et idées des autres.
- Aucune question n'est stupide.
- Ne pas humilier les autres.
- Ne pas interrompre une autre personne.
- Accorder le même temps à tous les membres.
- Établir l'heure du début et de la fin de la séance - soyez souple.
- Heures des pauses.
- Dispositions pour les fumeurs.
- À ce stade, il faut parler de toute allergie, comme aux parfums.
- Rassurer les participants quant à la confidentialité de ce qui se dira au sein du groupe.

Si un assistant personnel ou auxiliaire (infirmière, interprète, soignant, etc.) est présent à quelque titre que ce soit, on s'attend à ce que cette personne maintienne aussi la confidentialité.

## **Aidez le groupe à démarrer**

Il se peut que certains groupes hésitent à entamer les discussions. Selon la méthode de consultation que vous avez choisie, la présence ou l'absence d'un conférencier et les questions que vous avez préparées, parlez des questions vous-même avant de les poser aux participants.

Si vous avez un groupe nombreux, vous pourriez envisager de les diviser en groupes plus petits afin de créer un milieu moins intimidant pour les participants qui ont de la difficulté à communiquer verbalement ou pour d'autres raisons. Vous pourrez le faire à condition d'avoir des personnes qui sont prêtes à animer chaque petit groupe.

Lorsque vous planifierez votre séance, n'oubliez pas que les jeux de rôle et le travail en petits groupes peuvent améliorer la participation.

Vous êtes maintenant prêt à suivre l'ordre du jour ou le modèle que vous avez créé pour votre méthode de consultation.

## **Clôture**

Remerciez les membres du groupe pour leur contribution et reconnaissez les résultats positifs que vous avez obtenus. Résumez les principaux points traités.

Terminez par votre processus d'évaluation et de rétroaction. Vous pouvez donner aux participants le choix d'échanger leurs coordonnées les uns avec les autres et avec vous, afin que tous puissent communiquer entre eux et se tenir au courant des progrès qui sont faits entre les séances. Rappelez aux participants que cela est facultatif et qu'il ne s'agit que d'une suggestion. Vous devriez aussi vous assurer que vous connaissez les lignes directrices et les dispositions des lois applicables sur la vie privée, afin d'éviter de partager les types de renseignements qui sont protégés en vertu de la loi sans avoir suivi les procédures appropriées.

Contactez votre Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, si vous avez des questions.

## **Rôles des personnes clés**

### **Organisateurs de l'événement**

Tel qu'indiqué ci-dessus, l'organisateur de l'événement peut également être l'animateur/l'animatrice du groupe - voir la section Conseils pour l'animation ci-dessus.

Soyez conscient de tous les besoins en matière d'accessibilité et assurez-vous d'y avoir répondu. Vous devriez avoir recueilli cette information grâce au formulaire d'inscription - voir, dans les annexes, la section Information et liste de contrôle relatives à l'accessibilité.

Remettez une copie de la section de ce guide intitulée Information et liste de contrôle relatives à l'accessibilité au président de l'assemblée et aux conférenciers ou personnes qui font les exposés, afin de les aider à planifier et préparer leurs communications de manière à favoriser l'accès et l'inclusion.

Concevez les ordres du jour de façon à prévoir des pauses régulières pour les participants et les chiens-guides ou d'assistance (des pause-santé de 20 à 30 minutes et une pause de 90 minutes pour le repas).

Favorisez un environnement sans parfum en demandant d'avance aux participants et aux personnes qui font les exposés d'éviter d'utiliser des parfums, des eaux de Cologne et d'autres articles de toilette très parfumés.

Gardez à l'esprit les besoins des divers participants, par exemple, en affectant les sièges les plus proches des interprètes gestuels aux personnes qui sont sourdes, devenues sourdes et malentendantes.

Demandez aux personnes qui font des exposés de vous remettre d'avance des copies de leurs documents afin que vous puissiez en envoyer des exemplaires aux participants avant la réunion (p. ex., interprètes gestuels et simultanés, preneurs de notes et sous-titreurs).

Utilisez des gros caractères et des tons opposés lorsque vous préparez la signalisation pour l'événement (p. ex., les directives pour se rendre aux salles de réunion et aux toilettes, une affiche demandant de ne pas utiliser des produits parfumés, les panneaux indiquant les sorties d'urgence, les plaques nominatives et les porte-nom pour les participants).

Trouvez des participants qui acceptent d'aider les personnes handicapées qui auraient besoin d'assistance si jamais il fallait évacuer les lieux d'urgence.

## **Président de l'assemblée**

Tel qu'indiqué ci-dessus, le président peut être l'animateur/l'animatrice du groupe - voir la section Conseils pour l'animation ci-dessus.

Demandez aux participants, aux interprètes, aux intervenants, aux sous-titres et aux preneurs de notes de se présenter au début de la réunion et de se nommer avant de parler pendant la réunion, de manière à ce que les participants ayant des déficiences visuelles puissent savoir qui parle.

Indiquez aux participants où se trouvent les sorties d'urgence et les toilettes accessibles les plus proches.

Rappelez aux participants d'utiliser les microphones.

Encouragez tous les participants à parler clairement à un rythme modéré afin d'aider les interprètes, les intervenants, les preneurs de notes et les sous-titres à communiquer avec les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.

Décrivez brièvement le contenu de l'ordre du jour et des documents remis aux participants.

Indiquez clairement les changements de sujets, les pauses et les levées de séance pendant l'événement.

Demandez aux participants d'être prévenants à l'égard des interprètes, des intervenants, des sous-titres et des preneurs de notes qui fournissent des services exigeant de la concentration.

Informez les participants du fait que les interprètes diront tout ce qui a été indiqué par des gestes et qu'ils communiqueront par des gestes tout ce qui a été dit. Les interprètes n'ajouteront pas des mots et ne changeront pas ou ne censureront pas une conversation.

Rappelez aux participants de ne pas utiliser des produits parfumés à l'événement

## **Conférenciers ou personnes qui font des exposés**

Familiarisez-vous avec la section Information et liste de contrôle relatives à l'accessibilité de ce guide, qu'on trouve en annexe.

Demandez à l'organisateur de l'événement de prendre toute disposition nécessaire à la préparation de médias substituts avant la présentation et de respecter l'horaire planifié.

Faites distribuer les documents en médias substituts aux participants appropriés lorsque vous distribuez les documents imprimés conventionnels avant l'événement.

Parlez clairement et faites face au public pendant la présentation.

De temps à autre, vérifiez si le public comprend le message et la matière de la présentation et reformulez l'information pour apporter des précisions si cela est nécessaire.

Prévoyez suffisamment de temps pour que les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes traitent les messages à l'écran, en plus de prévoir suffisamment de temps pour que les interprètes communiquent les textes parlés au moyen de l'interprétation gestuelle.

Utilisez un langage clair et simple et des documents de présentation qui sont clairs, pertinents et pas trop longs. Les diaporamas trop complexes peuvent créer une surcharge informationnelle.

Demandez aux conférenciers de vous donner d'avance une liste des types d'équipement dont ils auront besoin : rétroprojecteur, écran, projecteur, tableau à feuilles mobiles, etc. Demandez-leur aussi comment ils ont l'intention de faire leur exposé : assis, à une table, derrière un podium, en marchant dans la pièce, etc.

Pendant les étapes de la planification, les trois personnes clés doivent être conscientes des précautions à prendre pour assurer la sécurité. (Voir la section Considérations en matière de sécurité).

## **Considérations en matière de sécurité**

Afin d'assurer la sécurité de tous les participants, discutez des plans et méthodes d'évacuation avec votre comité de planification ainsi qu'avec le gestionnaire des installations où votre consultation aura lieu.

Demandez aux personnes travaillant à la table d'inscription de demander aux participants d'indiquer leurs besoins particuliers en cas d'évacuation lorsqu'ils confirmeront leur présence au moment de l'inscription à l'événement.

Remettez au gestionnaire des installations une liste des participants qui auront besoin d'aide si jamais il fallait évacuer les lieux d'urgence.

Au début de l'événement, indiquez aux participants où se trouvent les sorties d'urgence situées près des salles de réunion et des toilettes. À ce moment-là, invitez de nouveau les participants à indiquer leurs besoins d'aide en cas d'urgence et avertissez le gestionnaire des installations de toute mise à jour à apporter à la liste.

Afin de faciliter une évacuation coordonnée et rapide, demandez à des bénévoles d'aider les personnes qui ont indiqué avoir besoin d'assistance.

***« De nombreux points de vue ont convergé pour devenir un tout axé sur la croissance et la capacité. Nous avons été étonnés de voir les nombreuses caractéristiques positives qui existent déjà et qu'on peut améliorer encore. »  
(Un consommateur du VDRC)***

## MODÈLE DE CONSULTATION DE LA COLLECTIVITÉ

Groupe de discussion ou forum public - Premier exemple

### Question :

**Est-ce que notre collectivité bénéficierait d'un centre-ressource pour la vie autonome destiné aux personnes handicapées, et est-ce qu'elle s'en trouverait renforcée?**

Un de vos animateurs expliquera ce qu'est un CRVA, son énoncé de mission et les programmes qu'il offre :

- programme de permis de stationnement
- programme de soutien entre pairs
- programme informatique - site du PAC
- programme de formation préalable à l'emploi
- programme d'information et d'aiguillage

Vous aurez cinq tableaux à feuilles mobiles installés autour de la pièce, portant chacun une couleur différente. Chaque tableau servira à traiter de certaines questions relatives à un des programmes ci-dessus.

À mesure que vos participants arriveront, donnez-leur un ordre du jour de la séance portant la même couleur que celle du tableau à feuilles mobiles autour duquel ils se réuniront en premier.

Demandez aux participants de se diviser en quatre petits groupes et de se rendre au tableau à feuilles mobiles portant la même couleur que celle qui apparaît sur leur ordre du jour.

Il y aura un animateur à chaque tableau pour discuter des enjeux et des questions concernant le programme particulier dont il est question sur ce tableau particulier.

Faites circuler les groupes à toutes les 15 minutes en utilisant un signal pour leur indiquer de procéder au tableau suivant. Assurez-vous que chaque groupe a fait le tour de tous les tableaux avant de faire une pause.

**Pause - 20 minutes - rafraîchissements et socialisation.**

Réunissez les participants de manière à former une espèce de demi-cercle devant tous les tableaux à feuilles mobiles. En tant que groupe, déterminez les questions les plus importantes sur chaque tableau, une à la fois.

Ce processus aidera à prioriser les éléments que les gens de votre collectivité considèrent comme étant les questions les plus importantes dont un CRVA devra s'occuper. Cela vous servira de guide pour déterminer la meilleure façon de développer le centre et les programmes auxquels vous devrez accorder la priorité.

Terminez votre séance en demandant à tout le monde de remplir un formulaire de rétroaction ou d'évaluation avant de partir, et dites aux participants à quel moment ils peuvent s'attendre à avoir de vos nouvelles.

Comme vous aurez utilisé des tableaux à feuilles mobiles pour inscrire votre information, vous pourrez les consulter, de même que l'information obtenue au moyen des formulaires de rétroaction.

***« J'ai aimé le groupe de discussion. Je me suis amusé et j'ai appris d'autres choses sur le CRVA. Je n'ai pas été intimidé. » (Un consommateur du VDRC)***

***« J'ai été étonné de voir à quel point le processus de consultation a permis aux consommateurs et aux bénévoles de prendre conscience de leur pouvoir. » (Un membre du personnel du VDRC)***

## UN MODÈLE DE CONSULTATION DE LA COLLECTIVITÉ

### COMMENT DÉVELOPPER UN CRVA DANS VOTRE COLLECTIVITÉ

#### Groupe de discussion ou forum public - Deuxième exemple

Faites diviser la pièce en quatre sections ayant chacune une table, des chaises et un animateur.

Chaque animateur aura en main des questions portant sur les programmes qui feront l'objet des discussions dans sa section.

Divisez les participants en quatre groupes et envoyez chacun à une section.

Demandez à un de vos animateurs d'expliquer le but de votre réunion - **déterminer si votre collectivité a besoin d'un CRVA** - et d'indiquer aux participants que chaque groupe passera d'une section de la pièce à l'autre à toutes les 20 minutes.

Un des animateurs donnera le signal lorsque le délai de 20 minutes se sera écoulé.

Indiquez aux participants que la pause aura lieu après que chaque groupe aura visité deux sections de la pièce. Cela correspondra à environ 40 minutes.

Pendant la pause, donnez 15 minutes aux participants pour qu'ils socialisent les uns avec les autres et prennent des rafraîchissements.

Assurez-les que s'ils n'ont pas assez de temps pour finir leurs rafraîchissements, ils pourront le faire en visitant les deux dernières sections.

Terminez votre réunion en prévoyant du temps pour que vos participants puissent remplir un formulaire d'évaluation ou de rétroaction.

Donnez-leur une idée du moment auquel vous communiquerez de nouveau avec eux concernant une autre séance de groupe possible et les résultats de la présente séance.

Assurez-vous de remercier tous les participants de leur participation et d'insister sur l'importance de leur appui!!

Spécimen de questions pour chaque section et animateur/l'animatrice :

## **GROUPE 1 INFORMATION ET AIGUILLAGE**

Avez-vous de la difficulté à obtenir de l'information sur la formation, les événements et les services disponibles pour les personnes handicapées?

Avez-vous accès à des ordinateurs offrant une accessibilité appropriée (logiciels, matériel) pour faire de la recherche et obtenir de l'information sur les mécanismes d'aide aux personnes handicapées, l'aide à la famille, l'emploi et d'autres ressources disponibles dans votre région?

## **GROUPE 2 DÉVELOPPEMENT DES APTITUDES À LA VIE AUTONOME/PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE**

Quels programmes de formation et services utilisez-vous actuellement qui appuient la philosophie de la Vie autonome?

Comment pourraient-ils être améliorés?

Quels programmes de formation ou services ne sont pas offerts?

## **GROUPE 3 SOUTIEN ENTRE PAIRS**

Est-ce que vous utiliseriez un CRVA pour le soutien entre pairs, la formation sur les aptitudes à la vie autonome, les mécanismes d'aide à l'emploi, l'établissement de groupes de revendication, des raisons sociales, informatiques ou autres?

Quel serait le meilleur endroit pour établir un CRVA?

## **GROUPE 4 RECHERCHE ET DÉMONSTRATION**

Est-ce que les personnes handicapées dans notre collectivité font face à d'importants obstacles auxquels il faudrait s'attaquer, comme les questions liées à l'âge ou au sexe, les situations de vie, etc.?

Est-ce que la création de la « Ville de \_\_\_\_\_ » a apporté des changements, au niveau du transport par exemple, auxquels il faudrait s'attaquer?

L'animateur/l'animatrice de chaque groupe prendra des notes sur toutes les discussions qui se déroulent. Assurez-vous de ne pas sortir du sujet car les 20 minutes dans chaque section seront vite passées.

***« Grâce à la consultation continue, notre centre a connu une hausse du nombre de demandes de renseignements des consommateurs ainsi que de la qualité du service. »  
(la directrice générale du VDRC)***

## EXPLORER LE BESOIN D'UN CRVA

Groupe de discussion ou forum public - Troisième exemple

Pour cette séance, vous pouvez choisir le sujet que vous voulez - Explorer les besoins, les obstacles, des questions particulières, etc. Dans ce cas, nous aimerions recueillir de l'information sur la question suivante ;

**De quelle façon les personnes handicapées et leur collectivité bénéficieront-ils d'un CRVA?**

### MODÈLE POUR PARTAGER L'INFORMATION

#### Première étape

Ce modèle peut servir à encourager vos participants à parler ouvertement de leurs questions. Il leur donne aussi des lignes directrices à suivre afin que tout le monde partage son information dans le même contexte.

Faites asseoir vos participants de manière à former un cercle. En commençant par les animateurs du groupe de discussion, commencez à partager l'information en utilisant la structure suivante :

**Comment « je » bénéficierai d'un CRVA en rapport avec les cinq domaines suivants :**

1. MOI-MÊME
2. LES AUTRES
3. LA COLLECTIVITÉ
4. MA VOCATION
5. UNE PUISSANCE SUPÉRIEURE

Demandez à un/une des animateurs/l'animatrices de consigner toute l'information partagée. Vous pouvez aussi suggérer que chaque participant prenne ses propres notes puisqu'on demandera à tout le monde, pendant la **deuxième étape**, de partager ce qui a été dit avec les autres.

N'oubliez pas que ce modèle suscitera beaucoup de discussion en groupe. Encouragez tout le monde à faire une rétroaction à chaque participant qui partage son information. De cette façon, le groupe traitera de nombreuses questions et préoccupations, peut-être même de certaines que vous n'aurez pas prévues! Cela créera un climat détendu et ouvert.

## **PAUSE : DE 15 À 20 MINUTES - Limitez la conversation au sujet.**

### **Deuxième étape - Compte rendu**

En commençant par les animateurs/l'animatrice, chaque personne dans le cercle partage à tour de rôle l'information qui a été recueillie jusqu'à ce stade.

C'est à ce moment qu'on peut utiliser à profit les notes que tout le monde a prises en cours de route.

Cet exercice aidera à valider les questions soulevées par chaque personne et à s'assurer que l'information est correcte. Les participants sauront et sentiront qu'on les a écoutés.

### **Troisième étape**

Donnez à chaque participant une occasion de dire quoi que ce soit qu'il aurait pu avoir oublié de mentionner auparavant.

Terminez la séance en demandant à tout le monde de remplir un formulaire de rétroaction avant de partir. Aussi, indiquez à tout le monde dans combien de temps vous communiquerez avec eux concernant la contribution que le groupe de discussion a fait au succès de votre démarche et à son résultat final:

**L'établissement d'un CRVA dans votre collectivité!**

# LE CENTRE-RESSOURCES POUR LA VIE AUTONOME ET MA COLLECTIVITÉ

Groupe de discussion ou forum public - Quatrième exemple

Ce modèle aidera à déterminer si votre collectivité particulière a besoin d'un CRVA.

Les questions sont suivies de réponses ou d'idées pour encourager les participants à commencer à donner leur avis.

## COLLECTIVITÉ

**Qu'est-ce qu'une collectivité?**

- Des associations et activités qui rassemblent les gens.
- L'intégration de toutes les personnes.
- Des personnes qui se préoccupent des autres.

**Comment se sent-on dans une collectivité ou une communauté?**

- Bien accueilli.
- En terrain de connaissance - comme rencontrer des amis par hasard.
- Sentiment d'appartenance.

## INTÉGRATION

**De quelle manière un CRVA rapprochera-t-il les membres de la collectivité?**

- Représentera la collectivité.
- Amitié.
- Soutien.

**Comment un CRVA se taillera-t-il une place dans la collectivité?**

- Offrira des services uniques.
- Établira des partenariats avec d'autres services établis.
- Permettra de sensibiliser et d'informer les administrations locales.

## **ESPRIT**

### **D'où vient l'esprit?**

- Des gens voulant se joindre au CRVA.
- Si vous créez un bon endroit où l'on trouve de bonnes personnes, l'« esprit » naît.
- Diversité.

### **Comment un CRVA fait-il pour créer un esprit?**

- Être totalement inclusif et accepter toutes les personnes handicapées.
- Faire preuve de créativité dans nos programmes.
- Amener d'autres services de soutien à faire notre promotion.

## **ENDROIT**

### **Quel endroit conviendrait le mieux pour un CRVA?**

- À proximité d'autres services de soutien.
- Près du centre-ville.

### **Comment fait-on pour le rendre accessible?**

- Le construire selon le concept de la conception universelle.
- Offrir de la technologie accessible.

N'oubliez pas de faire remplir un formulaire de rétroaction ou d'évaluation par les participants avant qu'ils partent. En plus, prenez des notes de toute l'information qui est partagée pendant la séance de groupe et dites aux gens à quel moment ils peuvent s'attendre à avoir de vos nouvelles.

## SONDAGES ET ENTREVUES

**Un sondage est un moyen de recueillir des avis et des renseignements détaillés concernant une question particulière, que l'on peut considérer comme étant représentatifs d'un résultat souhaité.**

**Une entrevue est une rencontre officieuse ou officielle organisée dans le but d'obtenir de l'information concernant une question particulière, parfois de nature plus personnelle.**

Les sondages et les entrevues, qu'ils se déroulent dans la résidence d'une personne ou par téléphone, sont des moyens utiles de recueillir les avis des personnes handicapées. Ces méthodes comportent plusieurs avantages :

- les coûts sont moindres
- on évite les difficultés au niveau du transport
- il n'est pas nécessaire de prendre d'autres dispositions pour les soins
- le consultant et le participant disposent de toute la souplesse voulue quant à la façon dont ils discutent des questions et utilisent le temps prévu pour la consultation
- si on leur donne un préavis, les personnes handicapées ont le temps d'organiser leurs idées
- beaucoup de gens se sentent moins intimidés lorsqu'ils peuvent exprimer leurs avis par écrit plutôt que pendant une réunion publique, parce qu'il est important pour eux de maintenir la confidentialité de leur apport.
- si la méthode est largement utilisée, elle peut encourager les individus handicapés à contribuer au processus de consultation, en plus des fournisseurs de services existants.

Les entrevues et sondages individuels sont un bon moyen de répondre aux besoins de communication des personnes qui ont une concentration et une compréhension limitée. Cette méthode peut aussi convenir aux personnes qui trouvent les groupes menaçants, comme les personnes ayant une déficience psychiatrique, une déficience auditive, etc.

Les entrevues et sondages téléphoniques permettent aux personnes handicapées vivant dans des zones rurales et éloignées de participer au processus de consultation sans qu'elles aient à quitter leur maison. Il y a lieu d'envisager d'utiliser des numéros sans frais pour réduire le coût pour les personnes qui appellent.

Les personnes sourdes ou malentendantes doivent être encouragées à utiliser l'assistance de la téléphoniste par l'intermédiaire du Service de relais ainsi que les services d'appareils téléscripteurs (ATS).

Afin de s'assurer qu'une consultation par sondage ou entrevue est accessible aux personnes handicapées, il est très important de préparer l'information en médias substituts, y compris en braille, sur bande sonore, en français facile, sur disquette, sur Internet, etc., et d'en assurer la disponibilité sur demande.

Comme les individus ont souvent de la difficulté à préparer de longues soumissions écrites, il pourrait être approprié d'offrir de l'aide pour rédiger les réponses ou d'encourager les gens à composer un numéro et à enregistrer leurs avis sur bande.

**« Dans le cadre de mon projet sur la mobilisation des citoyens, j'ai trouvé que les sondages et entrevues individuels avec les consommateurs, les consommateurs éventuels, les fournisseurs de services et d'autres membres de la collectivité avaient donné une note très personnelle au processus! »**  
**(la coordonnatrice du projet de mobilisation des citoyens du VDRC)**

## QUESTIONS POUR LES ENTREVUES POUR LES ENTREVUES INDIVIDUELLES

### Premier exemple

Ces questions vous aideront à déterminer les besoins des personnes handicapées dans votre collectivité.

Avez-vous déjà cherché de l'information sur ce qui suit :

OUI

NON

N.D.  
(non disponible)

Logement

Voyages

Transport

Soins auxiliaires

Emploi

Loisirs

Éducation

Passe-temps

Autre : veuillez préciser

---

---

---

Quelle est votre déficience (si vous en avez une)?

---

---

À qui vous adressez-vous généralement pour obtenir de l'INFORMATION?

---

---

---

À qui vous adressez-vous généralement pour obtenir des SERVICES?

---

---

---

Êtes-vous satisfait de l'information et des services de soutien que vous avez reçus? Veuillez commenter.

---

---

---

---

Avez-vous eu de la difficulté à vous renseigner sur vos droits?

OUI

NON

Quels types d'information, de soutien, de services, etc. aimeriez-vous qu'un CRVA offre dans votre collectivité?

---

---

---

---

Merci beaucoup d'avoir pris le temps de participer à cette entrevue et merci aussi pour vos réponses.

Veuillez remplir ce questionnaire d'ici le \_\_\_\_\_ et l'envoyer à (ou communiquer avec) \_\_\_\_\_.

## LA CONSULTATION AU MOYEN D'ENTREVUES

### Deuxième exemple

Ces questions d'entrevue sont des exemples que vous pourriez vouloir envisager d'utiliser pour déterminer si votre collectivité a besoin d'un CRVA :

**Lorsqu'on parle de Vie autonome, on parle de prendre ses propres décisions, de planifier son avenir et d'assumer la responsabilité à l'égard de ces décisions.**

En tant que personne handicapée, est-ce que cela est important pour vous?

OUI                      NON

Est-ce que vous êtes capable de faire cela maintenant?

OUI                      NON

**Le mouvement de la Vie autonome connaît une croissance rapide au Canada depuis environ 15 ans. Les personnes handicapées se réunissent pour apprendre les unes des autres et ont ainsi une voix plus forte.**

Est-ce qu'un soutien de groupe vous serait utile?

OUI                      NON                      PAS CERTAIN(E)

**L'Association nationale représente 25 centres de vie autonome répartis dans des grandes villes du Canada entier. La plupart des membres des conseils d'administration et du personnel de ces centres sont des personnes handicapées.**

Croyez-vous que les personnes handicapées sont celles qui peuvent faire le travail le mieux?

OUI                      NON                      PAS CERTAIN(E)

**Un des principaux buts des CRVA est d'offrir les programmes à toutes les personnes handicapées, quelle que soit la nature de leur handicap.**

Est-ce qu'il y a des gens dans votre collectivité qui ont besoin d'aide et qui n'en reçoivent pas?

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

**La philosophie de la Vie autonome encourage les personnes handicapées à faire partie de leur collectivité et à aider d'autres personnes à devenir conscientes de ce qu'elles ont à offrir.**

Est-ce que vous aimeriez participer davantage à la vie communautaire?

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

**Un CRVA offre de l'information sur les déficiences, le logement accessible, l'emploi, le transport, les besoins spéciaux en éducation, les médecines douces, les loisirs, les impôts, les droits, etc.**

Est-ce que vous trouveriez cette information utile pour vous et d'autres personnes que vous connaissez?

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

**À un CRVA, les personnes handicapées parlent avec d'autres qui ont vécu des expériences semblables et elles s'entraident.**

Est-ce qu'il y a des moments où vous avez besoin d'être entouré de cette façon?

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

**Un CRVA peut vous aider à atteindre vos buts et à réaliser vos rêves.**

Est-ce que les personnes handicapées ont besoin qu'on renforce ainsi leurs moyens d'action?

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

**Est-ce que vous avez un talent ou une aptitude que vous aimeriez développer?**

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

Si oui, qu'est-ce qu'il faudrait pour que cela arrive?

---

---

**Est-ce qu'il y a un endroit où vous aimeriez aller, mais auquel vous ne pouvez pas accéder (magasin, restaurant, banque, etc.)?**

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

Si oui, quel est cet endroit?

---

---

**Est-ce qu'il y a des cours que vous aimeriez suivre?**

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

Si oui, de quels cours s'agit-il?

---

---

**Est-ce que vous aimeriez avoir un emploi?**

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

Si oui, qu'est-ce qu'il faudrait pour que vous obteniez un emploi?

---

---

**Est-ce qu'il y a des groupes de personnes que vous aimeriez apprendre à connaître?**

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

Si oui, comment pourriez-vous apprendre à connaître ces gens?

---

---

**Selon vous, qu'est-ce qui serait le plus utile à votre collectivité? N'oubliez pas que tous ces programmes sont offerts à un CRVA.**

Numérotez ces programmes selon leur ordre de priorité pour vous  
(1 = priorité la plus élevée; 4 = la plus basse) :

Recherche

Information

Soutien entre pairs

Renforcement des moyens d'action

Assurez-vous de remercier vos participants et de les rassurer en leur disant qu'ils peuvent communiquer avec vous en tout temps si jamais ils veulent ajouter de l'information ou vous demander de supprimer des renseignements qu'ils ont partagés avec vous.

(Laissez vos coordonnées aux participants.)

## QUESTIONS POUR LES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES

### Troisième exemple

**« Je vous appelle aujourd'hui pour partager avec vous de l'information sur la Vie autonome et vous poser quelques questions concernant la possibilité d'établir un CRVA dans notre collectivité. »**

Donnez ensuite quelques brefs renseignements de base sur la philosophie de la Vie autonome et sur ce qu'un CRVA offre aux personnes handicapées.

**Date de l'appel :** \_\_\_\_\_

**Nom et adresse de la personne appelée :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Déficiences :**

OUI          NON          CETTE PERSONNE          UN MEMBRE  
DE LA FAMILLE

**Type de déficience :**

VISUELLE  
MOBILITÉ RÉDUITE  
AUDITIVE  
PAROLE  
APPRENTISSAGE  
HYPERSENSIBILITÉ ENVIRONNEMENTALE  
AUTRE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Qu'est-ce que vous savez déjà sur les centres-ressources pour la vie autonome?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Est-ce que vous aimeriez qu'on vous envoie plus d'information par la poste ou par courriel?**

OUI

NON

**De quelles préoccupations des personnes handicapées aimeriez-vous que l'on s'occupe dans votre collectivité?**

---

---

---

**De quel organisme obtenez-vous actuellement un soutien, le cas échéant?**

---

---

---

**Quels programmes offerts à un centre-ressource pour la vie autonome utiliseriez-vous?**

- RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT
- RESSOURCES ET INFORMATION
- SOUTIEN ET RENFORCEMENT DES MOYENS D'ACTION
- AMÉLIORATION DE L'EMPLOYABILITÉ

**Quels compétences, talents, passe-temps et intérêts aimeriez-vous partager avec d'autres à un CRVA?**

---

---

---

## SONDAGE AUPRÈS DES FOURNISSEURS DE SERVICES

### Quatrième exemple

Vous pourriez distribuer ce sondage à d'autres fournisseurs de services pour déterminer les services qui sont et qui ne sont pas offerts aux personnes handicapées dans votre collectivité. Assurez-vous d'inclure un dépliant sur un centre-ressource pour la vie autonome.

Inscrivez vos coordonnées ici :

---

---

---

---

Veuillez remplir ce formulaire et nous le renvoyer le plus tôt possible.  
Merci d'avance pour votre aide.

Nom de l'organisation/organisme : \_\_\_\_\_

Personne-ressource : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

Courriel: \_\_\_\_\_ Site Web: \_\_\_\_\_

### **CLIENTÈLE/MEMBRES**

Groupe cible : \_\_\_\_\_

Âge cible : \_\_\_\_\_

Nombre approximatif de personnes servies : \_\_\_\_\_

**ZONE**

Zone desservie : \_\_\_\_\_

Depuis combien de temps l'organisme est actif dans la zone : \_\_\_\_\_

Organisations partenaires : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Siège social, numéro de téléphone et adresse :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Courriel: \_\_\_\_\_

**SERVICES/PROGRAMMES**

Ceux qui sont offerts : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ceux qui, à votre avis, connaissent le plus de succès : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Frustration la plus grande : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Programmes destinés spécifiquement aux personnes handicapées :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Service le plus souvent demandé par la communauté des personnes handicapées, que vous ne pouvez pas fournir :

---

---

---

### **RÉSEAU COMMUNAUTAIRE**

Après avoir lu notre dépliant sur les CRVA, comment croyez-vous que nous pourrions nous entraider?

---

---

---

---

Quels espoirs un CRVA suscite-t-il pour vous? \_\_\_\_\_

---

---

---

Quelles préoccupations un CRVA dans la collectivité suscite-t-il pour vous?

---

---

---

---

Est-ce que vous aimeriez qu'il y ait un CRVA dans votre collectivité?

OUI

NON

PAS CERTAIN(E)

**Merci d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire  
et merci pour votre honnêteté!**

## ÉVALUATION

Une évaluation est le processus qui consiste à examiner un plan ou un système (dans ce cas précis, l'établissement d'un CRVA) pour déterminer si le résultat en vaudrait la peine.

Les évaluations des consultations sont utiles pour consigner le processus et les résultats, constituer une base d'information qu'on pourra utiliser dans l'avenir, veiller à ce qu'on ne répète pas les erreurs antérieures et s'assurer qu'on tire parti des succès.

Suggestions de questions à poser dans votre évaluation :

- Est-ce que les objectifs de la consultation ont été atteints?
- Est-ce que les personnes handicapées ont participé?
- Est-ce que des personnes handicapées de divers milieux culturels et linguistiques ont participé?
- Est-ce qu'il y avait des hommes et des femmes parmi les participants?
- Est-ce que des professionnels et fournisseurs de services appropriés ont été inclus?
- Est-ce que les personnes handicapées ont eu l'impression que leurs préoccupations et questions avaient été entendues et comprises?
- Est-ce que les documents ont été présentés dans des médias appropriés?
- Est-ce que les participants sont partis en se sentant optimistes concernant les résultats possibles?
- Est-ce que le formulaire d'évaluation est facile à remplir pour les participants?
- Est-ce que le formulaire d'évaluation vous permet de recueillir facilement l'information dont vous avez besoin sur les résultats?

Voici quelques spécimens de formulaires d'évaluation que vous pourriez vouloir utiliser ou consulter lorsque vous en concevrez un pour votre consultation particulière.

# L'ÉTABLISSEMENT D'UN CENTRE-RESSOURCE POUR LA VIE AUTONOME

Premier exemple

Date de l'événement : \_\_\_\_\_

Cette évaluation a pour but de recueillir vos commentaires afin que nous puissions déterminer quelles ont été nos forces et nos faiblesses relativement à la planification de cette séance. Cette information sera aussi très utile car nous pourrons la consulter dans l'avenir pour planifier d'autres événements et discussions en groupe.

**Veillez coter chaque élément de 1 à 5 (1 indiquant la satisfaction la plus grande et 5, la moins grande) d'après votre satisfaction globale à l'égard de l'événement.**

\_\_\_\_\_ But de l'événement

\_\_\_\_\_ Endroit

\_\_\_\_\_ Accessibilité

\_\_\_\_\_ Personnel

\_\_\_\_\_ Bénévoles

\_\_\_\_\_ Suffisamment de pauses?

\_\_\_\_\_ animateurs

\_\_\_\_\_ Rafraîchissements

\_\_\_\_\_ Structure de la séance

\_\_\_\_\_ Suffisamment de temps?

\_\_\_\_\_ Est-ce que vous vous sentiez positif lorsque vous êtes parti?

\_\_\_\_\_ Est-ce que vous croyez que vous allez bénéficier d'un CRVA?

**Veillez nous faire part de vos observations concernant les éléments que vous avez trouvé moins satisfaisants et nous proposer des sujets que nous pourrions avoir oubliés.**

---

---

---

**Merci d'avoir pris le temps de remplir cette évaluation. Votre rétroaction est grandement appréciée et très utile!**

## ÉVALUATION DE L'ATELIER

### Deuxième exemple

#### Cher participant/Chère participante

Nous sommes heureux d'avoir pu animer cet atelier qui nous aidera à déterminer si notre collectivité a besoin d'un CRVA. Cela nous permet à tous de grandir.

Votre rétroaction fait partie intégrante de ce processus, alors nous aimerions vous remercier de prendre le temps de remplir ce formulaire.

#### Veillez encercler la réponse appropriée :

Quel âge avez-vous?      0-12      13-18      plus de 19

Quel est votre sexe?      Féminin      Masculin

Avez-vous une déficience?

OUI      NON

Est-ce que la forme de la consultation était accessible pour vous?

OUI      NON

Est-ce que l'endroit était accessible pour vous?

OUI      NON

Est-ce que vous avez aimé les animateurs?

OUI      NON

Est-ce qu'un CRVA améliorera la qualité de votre vie?

OUI      NON

Croyez-vous que cette séance a permis de déterminer si notre collectivité avait besoin d'un CRVA?

OUI

NON

Seriez-vous intéressé à servir de bénévole à un CRVA et à contribuer à votre communauté?

OUI

NON

Quels services utiliseriez-vous le plus à un CRVA?

- Accès aux ordinateurs
- Information et aiguillage
- Soutien entre pairs
- Prise en charge individuelle et développement des aptitudes
- Recherche et développement de services
- Programme de permis de stationnement

Autres commentaires :

---

---

---

---

---

Veillez renvoyer ce formulaire à :  
(vos coordonnées)

---

---

---

---

## PRÉSENTATION D'UN RAPPORT À VOTRE COLLECTIVITÉ

Beaucoup de personnes ont investi énormément de temps et d'énergie pendant le processus de consultation de la collectivité, alors vous devriez leur faire part de vos résultats afin de vous assurer de pouvoir bénéficier de leur soutien continu.

Après avoir terminé la consultation de la collectivité, vous devez examiner l'information recueillie, faire un résumé des constatations et rédiger un rapport. Ce rapport réunira les avis et opinions des consommateurs concernant la possibilité d'établir un CRVA dans votre collectivité.

Vous voudrez peut-être commencer votre rapport en décrivant la collectivité dans laquelle vous vivez. Indiquez-en la taille, l'emplacement, la population et le nombre de personnes handicapées. Mentionnez tout autre village ou collectivité qui pourrait avoir été inclus dans votre consultation.

Vous voudrez décrire brièvement la philosophie de la VA, indiquer qui sont les individus clés qui essaient d'établir un CRVA et quels sont les avantages éventuels qu'un CRVA apportera à la collectivité.

Il importe de vous rappeler que le rapport doit être axé sur les résultats du processus de consultation de la collectivité et les recommandations et conclusions qui en sont ressorties. Évitez d'utiliser trop de statistiques parce que cela peut rendre le texte plus difficile à lire.

Vous voudrez communiquer les conclusions et recommandations de votre rapport à l'ensemble de la communauté. Vous disposez de plusieurs moyens de le faire :

- Forum d'information public
- Article dans un journal
- Apparition sur un poste de télévision local
- Participation à une émission à une station radiophonique locale

Quels que soient les résultats de votre processus de consultation de la collectivité, vous devriez établir la crédibilité de votre organisation, notamment si les résultats indiquent le besoin d'un CRVA et un appui pour l'établissement d'un CRVA.

Si vous ne savez pas trop par où commencer pour rédiger ce rapport, communiquez avec l'ACCVA. Elle pourra vous envoyer des spécimens de rapports semblables qui ont été créés par d'autres CRVA après leurs consultations communautaires concernant l'établissement de leur Centre.

Voici un spécimen des grandes lignes que vous pourrez utiliser pour votre rapport :

- Introduction
- Méthode de consultation
- Participants présents à la consultation
- Résultats de la consultation
- Comment notre collectivité bénéficierait-elle d'un CRVA?
- Recommandations et conclusions
- Résumé

***« L'élaboration des programmes et activités a été et demeure un processus continu. Nous nous trouvons dans une petite collectivité éloignée. Nous avons des réunions au niveau des membres, du personnel et du conseil d'administration, alors nous nous gardons toujours au courant des besoins et désirs actuels. Nous travaillons beaucoup avec d'autres organismes pour informer et former nos membres et notre personnel. Nous ne nous ennuyons jamais et les rires qui fusent à l'intérieur du centre sont un sous-produit extraordinaire et ma récompense pour tout le dur travail qui se fait. »***

***(CRVA de Sudbury)***

## LISTE DES LECTURES DE RÉFÉRENCE

Commonwealth Disability Strategy. Commonwealth of Australia 2000, 2003.  
Récupéré de <http://www.facs.gov.au/disability/cds/pubs/ic/atg1.htm>

Disability Resource Centre. Marketing Strategies for ILRCs, The Disability Resource Centre, Richmond, 2002.

Dodd, J.D. et Boyd, M.H. Développement des moyens d'action : Établir un lien entre l'expérience communautaire et la politique gouvernementale, Santé Canada, Direction générale de la santé de la population et de la santé publique, 2000.  
Récupéré du site Web : [http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/les-regions/atlantique/pdf/capacity\\_building\\_f.pdf](http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/les-regions/atlantique/pdf/capacity_building_f.pdf)

Frank, F. et Smith, A. The Community Development Handbook: A tool to Build Community Capacity, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 1999. Disponible à <http://www.hrhc-drhc.gc.ca>

Katz, Z.S. et Ross, S.E. Survival Strategies 2000: Sustainability Initiative Guide, Santé Canada, B.C. Healthy Community Network, Vancouver, 1997.

Lundy, C. Coalition Building and Maintenance: A Guide for Community Agencies Based on a Review of the BC CAPC Experience, B.C. Association of Indian Friendship Centres, Saanichton.

Meister, J. et Masuda, S. DAWNING: How to Start and maintain a Group, Réseau d'action des femmes handicapées du Canada (RAFHC), Vancouver, 1999.

Ricks, F., Charlesworth, J., Bellefeuille, G. et Field, A. All Together Now: Creating a Social Capital Mosaic, Morriss Printing Company Ltd., Victoria, 1999. Disponible à <http://www.vifamily.ca/library/publications/mosaic.html>

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Guide de planification de rencontres et de conférences inclusives, 2002. Récupéré du site : [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/tb\\_852/gpimc-gprci1\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_852/gpimc-gprci1_f.asp)

Zaiser, D.P. Creating Issue-Based Strategies with Teams, Social Planning Council, Holloway Zaiser Group, White Rock, 2003.

## **ANNEXES**

- **Information sur la déficience**
- **Information et liste de contrôle relatives à l'accessibilité**
- **Spécimen de liste de fournitures**
- **Considérations budgétaires**

## INFORMATION SUR LA DÉFICIENCE

### Qu'est-ce qu'une déficience?

Le terme **déficience** est souvent remplacé par les termes incapacité ou handicap. Les définitions qui suivent devraient permettre de comprendre clairement les divers termes utilisés.

- **Une déficience** est une condition médicale découlant d'une blessure, d'une maladie ou d'autres désordres qui nuisent à la structure ou à la fonction du corps. Elle entraîne une réduction des capacités physiques, mentales et sensorielles.
- **Une incapacité** est la restriction ou la perte de la capacité fonctionnelle d'une personne, qui découle de la déficience.
- **Un handicap** (ou désavantage) est un obstacle environnemental ou social qui limite ou empêche un individu de participer pleinement aux activités quotidiennes et de profiter des occasions.

(Organisation mondiale de la santé, 1993)

Il y a des gens qui vivent avec un large éventail de déficiences physiques, cognitives et émotives. Certaines déficiences sont plus visibles que d'autres.

On peut facilement repérer les personnes qui utilisent des fauteuils roulants, des triporteurs, des animaux d'assistance, des cannes ou des marchettes.

On reconnaît moins facilement les personnes ayant des déficiences développementales et/ou intellectuelles ou mentales, comme les personnes ayant des troubles d'apprentissage, les schizophrènes et les personnes ayant le VIH. Les personnes ayant des déficiences moins visibles ou invisibles peuvent hésiter à divulguer leur déficience.

Une seule « communauté des personnes handicapées » monolithique n'existe pas. On trouve plutôt de nombreuses petites communautés qui peuvent varier d'un endroit géographique à l'autre et selon le type de déficience.

Par exemple, les personnes ayant des traumatismes médullaires pourraient être plus nombreuses dans une région qui offre des logements aux utilisateurs de fauteuils roulants. De même, les personnes ayant des déficiences visuelles pourraient être plus nombreuses aux alentours d'une installation de formation, comme l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA).

Même s'il y a des groupes de personnes ayant des déficiences semblables, il importe de se rappeler que la communauté des personnes handicapées est composée d'individus uniques distincts qui sont différents les uns des autres et qui ont des besoins qui sont propres à chacun. En d'autres mots, tout comme il n'y a pas deux personnes identiques, il n'y a pas deux personnes ayant subi un traumatisme crânien ou deux personnes ayant la paralysie cérébrale qui sont identiques ou qui ont les mêmes besoins.

### Des mots respectueux

Les personnes handicapées peuvent et doivent être décrites à l'aide de mots et d'expressions appropriés, positifs et empreints de sensibilité.

Plus de 200 organismes qui représentent les Canadiens handicapés appuient les lignes directrices suivantes. (Alliance de vie active pour les Canadiens/ Canadiennes ayant un handicap, 1999)

À déconseiller...	À conseiller...
Handicapé/e	Personne ayant un handicap ou une déficience, personne handicapée
Invalide, infirme	Personne ayant une déficience ou un handicap, personne handicapée
Souffrant de, frappé/e de, privé/e de, affligé/e par, victime de	Personne atteinte de ou qui a eu (nom de la maladie ou de l'affection)
Estropié/e	Personne ayant un handicap ou personne ayant une déficience
Confiné/e ou cloué/e à un fauteuil roulant	Utilisateur ou utilisatrice d'un fauteuil roulant
Normal	Personne non handicapée
Sourd/e, sourd/e-muet/te	Personne sourde ou personne ayant une déficience auditive
Retardé/e, déficient/e, mongol/e	Personne ayant un handicap intellectuel ou personne ayant une déficience intellectuelle
Malformation ou défaut de naissance	Personne ayant un handicap congénital ou personne ayant une déficience congénitale
Aliéné/e, fou/folle, névrosé/e, malade mental/e	Personne ayant des problèmes de santé mentale ou personne vivant avec une déficience psychique
Aveugle	Personne ayant un handicap visuel ou personne ayant une déficience visuelle
Débile, taré/e, stupide	Personne ayant un ou des troubles d'apprentissage

Les termes paraplégique, quadraplégique et amputé sont utilisés et acceptés par les personnes ayant ces déficiences. En utilisant l'expression « personne handicapée » lorsqu'on parle d'un individu, on met l'accent sur la personne plutôt que sur la déficience.

Le mot « victime » est mal vu dans la communauté des personnes handicapées. Dans le système médical, les personnes handicapées ont dans le passé été considérées comme des « victimes » de leurs déficiences, comme lorsqu'on disait, par exemple, « Tom est une victime de la polio ». Le terme renforce un stéréotype existant déjà négatif, parce qu'il évoque des images d'absence totale de valeur, d'impuissance et de dépendance. Par conséquent, pour une personne handicapée, dire qu'on est une victime correspond souvent à faire un pas en arrière.

La collectivité dans son ensemble doit se sensibiliser aux réactions des personnes handicapées à certaines expressions comme : « Il est une victime », « Elle souffre de la polio » ou « Il est confiné à un fauteuil roulant ».

Demandez tout simplement à la personne les mots qu'elle préfère. Généralement, les expressions comme « réchappé(e) d'un viol » ou « personne ayant eu la polio » ou « utilisateur(trice) de fauteuil roulant » sont plus appropriées.

***« Nous avons une équipe forte (un comité directeur) comptant beaucoup de personnes ayant personnellement vécu l'expérience de différentes déficiences et de différents types d'obstacles. Leur orientation et leurs conseils ont contribué à supprimer les obstacles et à favoriser l'accès. »  
(CRVA de Terre-Neuve)***

## INFORMATION ET LISTE DE CONTRÔLE RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ

Il est essentiel que vous vous engagiez à tenir vos consultations à un endroit accessible à tous, afin d'assurer l'inclusion et la participation entières.

Cette section vous aidera à :

- déterminer les besoins des personnes qui assisteront à votre consultation.
- choisir un endroit accessible.
- aménager les salles de réunion et le bureau d'inscription pour tenir compte des besoins de tous.
- préparer les conférenciers pour qu'ils présentent l'information d'une façon que tout le monde pourra comprendre.
- veiller à ce que tous les documents de la conférence et les exposés des conférenciers soient offerts en médias substitués.
- vous occuper des questions d'accessibilité dont il faut tenir compte lorsqu'on réserve des places au restaurant et des chambres d'hôtel pour une nuit.

### **Détermination des besoins des individus**

Vous devez obtenir de l'information spécifique de vos participants bien avant votre forum public ou groupe de discussion, afin que vous puissiez planifier votre espace, votre matériel et vos repas en conséquence.

En plus d'obtenir de l'information personnelle (nom, adresse, numéro de téléphone, etc.), vous devriez obtenir des renseignements sur le matériel et les services dont les personnes inscrites ont besoin.

Les deux formulaires d'inscription suivants sont des exemples et peuvent servir à obtenir de l'information sur les aménagements dont les participants ont besoin :

### **Premier spécimen de formulaire d'inscription**

J'aurai besoin des aménagements suivants afin de participer :

- Interprète
- Preneur de notes
- Appareil fonctionnel pour personnes malentendantes
- Sous-titrage visible

- Gros caractères
- Braille
- Audiocassette
- Disquette. Indiquez le format : \_\_\_\_\_
- Accès pour personnes en fauteuil roulant
- Aide pour m'orienter dans les installations
- Régime spécial. Précisez : \_\_\_\_\_
- Je serai accompagné d'une assistant/assistante.

Oui

Non

Au moment d'établir les droits d'inscription, votre comité devrait avoir décidé si les préposés aux soins personnels auraient ou non à payer. Si vous vous attendez à ce qu'ils payent, vous devez l'indiquer sur le formulaire d'inscription et un formulaire distinct devra être rempli par le préposé. Si vous ne vous attendez pas à ce qu'ils payent, vous devez néanmoins demander aux préposés de s'inscrire afin que vous ayez des chiffres précis pour les repas et l'assistance.

Je serai accompagné d'un/une assistantle

## Deuxième spécimen de formulaire d'inscription

Veillez indiquer vos besoins en inscrivant un crochet à côté des adaptations dont vous avez besoin. Veillez utiliser l'espace en blanc pour apporter des précisions, si nécessaire. Cela nous aidera à planifier l'événement de manière à ce qu'il réponde à vos besoins d'aménagements et d'inclusion.

### Besoins en matière de mobilité

	Accessibilité physique (précisez)
--	-----------------------------------

### Besoins linguistiques

	Interprétation simultanée
	American Sign Language (ASL)
	Langage des signes du Québec (LSQ)

### Besoins en matière de services

	Interprète oral
	Système d'amplification sonore
	Intervenant
	Sous-titrage en temps réel

### Besoins en matière de médias substituts

	Gros caractères
	Audiocassette
	Braille
	Disquette
	Vidéos sous-titrées
	Vidéos descriptives

### Autres besoins - veuillez préciser

	Régime alimentaire
	Besoins d'évacuation
	Besoins en matière d'hébergement pour la nuit
	Nom du préposé ou aidant qui m'accompagnera à l'événement (prénom et nom de famille)

Afin de demander de l'information sur les adaptations pendant les étapes de la planification, une autre possibilité consiste à envoyer aux participants une invitation contenant le texte suivant :

Si vous avez besoin de médias substitués afin de pouvoir utiliser les documents préparés sous forme d'imprimés conventionnels, ou si vous avez d'autres besoins en matière d'aménagements ou de régime alimentaire auxquels il faudrait répondre pour assurer votre participation entière, veuillez nous informer de vos besoins précis afin que nous puissions prendre les dispositions nécessaires d'avance. En plus, veuillez indiquer toute aide dont vous pourriez avoir besoin si jamais une évacuation d'urgence était nécessaire.

Pour de l'information plus détaillée, communiquez avec \_\_\_\_\_  
par téléphone à \_\_\_\_\_.

Courriel à \_\_\_\_\_

## **Choix d'un endroit accessible**

L'endroit de toute réunion ou de tout événement de consultation devrait être accessible aux personnes ayant un éventail de déficiences. Encore une fois, bien qu'il soit impossible de fournir une liste de contrôle exhaustive, voici quelques exemples :

- Il devrait être possible d'accéder à l'immeuble et d'en sortir par l'entrée principale sans avoir à utiliser des marches.
- L'entrée devrait être suffisamment large pour une personne utilisant un fauteuil roulant (manuel ou électrique) et ne devrait pas être munie de lourdes portes. Les ouvre-porte automatiques sont préférables.
- La pente des rampes ne devrait pas être trop raide.
- Il devrait y avoir suffisamment de places de stationnement à proximité de l'entrée.
- Il faut tenir compte des surfaces, des contrastes et des obstacles pour les personnes ayant des déficiences visuelles.
- Un bon éclairage est important pour les personnes ayant des déficiences visuelles ainsi que pour les interprètes et les lecteurs labiaux.
- La hauteur des bureaux de réception, boutons d'ascenseur, téléphones, etc. devrait convenir aux utilisateurs de fauteuils roulants.
- Les toilettes et ascenseurs devraient convenir aux personnes handicapées et être munis d'alarmes.
- Il devrait y avoir des indications verbales et en braille dans les ascenseurs.
- Il devrait y avoir suffisamment d'enseignes appropriées et le personnel devrait être prêt à offrir son aide, sur demande.
- La distance à parcourir entre les pièces ou zones devrait être courte, puisque les personnes à mobilité réduite pourraient avoir de la difficulté à se déplacer sur de longues distances.
- Il faut prévoir différents types de chaises (p. ex., avec et sans bras). Il devrait y avoir des avertisseurs d'incendie convenant aux personnes malentendantes (ou des membres du personnel prêts à leur venir en aide).

Vous serez mieux renseigné sur les adaptations plus précises à prévoir une fois que vous aurez reçu les formulaires d'inscription remplis de vos participants sécuritaires.

## **Aménagement de la salle de réunion et du bureau d'inscription**

Il est facile d'aménager les pièces une fois que vous avez reçu l'information concernant vos participants et vos conférenciers.

Une règle utile à suivre lorsque vous tentez de déterminer les dimensions de la pièce dont vous aurez besoin est de prévoir de 20 à 30 % d'espace supplémentaire pour accommoder les personnes handicapées, surtout celles qui doivent utiliser des aides à la mobilité.

Il devrait y avoir un espace libre de 34 pouces entre le plancher et le point le plus bas des tables dans la salle de réunion.

Les allées et les entrées devraient avoir une largeur d'au moins 36 pouces. Prévoyez amplement d'espace entre les chaises et les tables pour permettre aux personnes utilisant des aides à la mobilité de manœuvrer. Ne prévoyez pas des places pour les personnes handicapées à un seul endroit, étant donné que les gens devraient pouvoir s'asseoir où ils veulent et avec les personnes qu'ils choisissent.

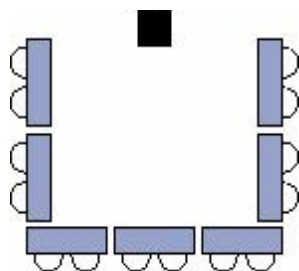
Prévoyez une zone pour les rafraîchissements de votre choix. Placez les articles de manière à ce que les utilisateurs de fauteuils roulants puissent les atteindre. Mettez des plateaux à la disposition des personnes qui ont de la difficulté à transporter leurs rafraîchissements.

L'aménagement d'une pièce dépend énormément de la taille de votre groupe, du type de présentation, des sortes de déficiences qu'ont vos participants et de l'activité du public. Les styles de disposition des sièges comprennent :

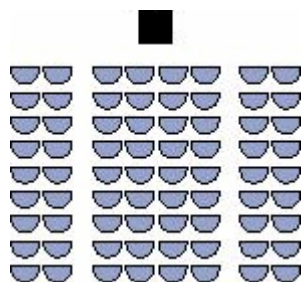
- le style théâtre
- le style salle de classe
- le style table ronde
- le cercle
- le carré ou rectangle creux ou fermé.

Généralement, il est utile de prévoir des tables où les invités pourront placer leur matériel, prendre des notes et déposer leur tasse de café.

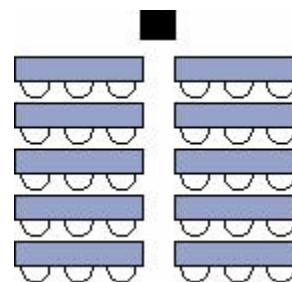
ANIMATEUR/ANIMATRICE



ANIMATEUR/ANIMATRICE



ANIMATEUR/ANIMATRICE



Si vous utilisez une estrade pour les conférenciers et que l'un ou l'autre de vos conférenciers a besoin d'une rampe, assurez-vous que l'installation fournit une rampe

## Microphones

Tous les conférenciers devraient utiliser un microphone, quelles que soient les dimensions de la salle de réunion. Les microphones-boutonniers sont les plus commodes, mais si l'installation n'en a pas, demandez-en des sans-fil. Demandez des pieds de microphone de table pour les conférenciers qui parleront assis et qui ne peuvent pas facilement tenir un microphone, et des microphones sur pied pour les personnes qui parleront debout.

Encouragez les membres du public à utiliser des microphones si la présentation comprend une séance de questions et réponses. Les personnes qui parlent font ainsi preuve de courtoisie envers les autres en leur permettant d'entendre leurs questions, et en plus, cela aide les personnes qui utilisent des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes.

## Inscription

Si le bureau d'inscription a une hauteur de plus de 36 pouce, fournissez des plateaux-coussins, des planchettes à pinces ou une table séparée pour les personnes en fauteuil roulant. Des stylos et du papier devraient être à la disposition des gens voulant les utiliser pour communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes. Offrez le service de télécopieur et assurez-vous que le personnel de l'installation sait comment l'utiliser.

## **Préparation des conférenciers**

Veillez consulter la section sur les rôles des personnes clés pour l'information sur la façon de rendre les présentations accessibles.

## **Médias substituts**

La communication est essentielle pour partager les idées, élaborer des stratégies et travailler ensemble en vue d'atteindre des buts communs. Les organisateurs d'événements, les présidents et les conférenciers aident à donner le ton d'une réunion et ils influent énormément sur le caractère accessible et inclusif de la communication. Si les participants ont besoin que les documents et les présentations des conférenciers soient disponibles en médias substituts, voici par où vous devez commencer :

### **Services d'interprètes et d'intervenants**

Les contrats d'interprètes gestuels exigent souvent que deux interprètes soient présents pour qu'ils puissent se relayer et prendre une pause à toutes les 15 ou 20 minutes. S'il faut prévoir l'interprétation gestuelle dans les deux langues officielles (ASL et LSQ), prévoyez des places assises pour au moins quatre interprètes. Établissez l'horaire des interprètes de manière à faciliter le partage de l'information pendant les pauses, les repas et les réceptions.

Les interprètes, les intervenants, les sous-titres et(ou) les preneurs de notes auront besoin de casques d'écoute pour traiter l'information dans leur langue de travail lorsqu'ils fourniront des services d'interprétation simultanée.

### **Services de sous-titrage en temps réel et de prise de notes**

Le sous-titrage en temps réel peut améliorer la communication pour les personnes qui ont une perte auditive, certains types de troubles d'apprentissage et dont la langue maternelle n'est ni le français, ni l'anglais. Il offre aussi l'avantage de fournir un compte rendu électronique de l'événement.

Le temps de délai entre le discours et l'apparition du texte écrit s'établit typiquement à moins de deux secondes, ce qui permet aux lecteurs de participer pleinement aux délibérations. Deux sous-titres séparés, ayant chacun leur matériel, seront nécessaires s'il y a, parmi les participants, des anglophones et des francophones ayant besoin de sous-titrage en temps réel.

Le texte produit par le sous-titreur peut être transféré à un moniteur ou projeté sur un écran. Les dimensions du moniteur ou de l'écran de projection seront déterminées par les dimensions de la pièce et, à l'occasion, par le nombre de personnes ayant besoin du service. Un ordinateur portatif peut suffire pour les réunions en face-à-face, alors qu'un écran de projection pourrait être nécessaire dans le cas des rassemblements plus nombreux.

Consultez les associations locales de personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes pour obtenir les noms de sous-titreur en temps réel et de preneurs de notes.

### **Substituts de médias imprimés**

Il se peut que les personnes aveugles et ayant des déficiences visuelles utilisent des médias substituts, comme le braille, les gros caractères, les audiocassettes et les disquettes. Les personnes ayant des troubles d'apprentissage peuvent aussi dépendre de médias substituts comme les audiocassettes ou les gros caractères pour assurer la facilité d'accès aux imprimés au moyen d'un média substitut.

Les documents écrits sont les plus accessibles lorsqu'on les imprime en utilisant des majuscules et des minuscules, les caractères Arial ou Times New Roman et les contrastes élevés (noir sur blanc et blanc sur noir).

S'il est impossible de fournir des médias substituts en temps voulu, il faut chercher d'autres moyens de communiquer l'information aux participants. Par exemple, on peut envoyer les imprimés aux personnes ayant des déficiences visuelles avant l'événement afin qu'ils aient l'occasion de les examiner.

### **Documents sous-titrés**

Les vidéos et séquences filmées utilisées pendant les réunions et conférences devraient être sous-titrées pour permettre aux participants sourds, devenus sourds et malentendants d'accéder à l'information présentée. Les documents sous-titrés sont offerts en sous-titrage visible et codé.

Les produits avec sous-titrage visible peuvent être visionnés au moyen d'un téléviseur normal. Toutefois, le visionnement de documents avec sous-titrage codé nécessite un téléviseur ayant une puce spéciale pour décoder le matériel sous-titré. Habituellement, les téléviseurs fabriqués après 1993 qui ont des moniteurs de 13 pouces (32,5 cm) ou plus ont des puces de sous-titrage

intégrées. Le bouton du menu du téléviseur ou de sous-titrage codé sur la télécommande permet d'accéder au sous-titrage.

Il faut un décodeur pour voir le sous-titrage codé sur des téléviseurs de fabrication plus ancienne. Communiquez avec les associations locales de personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes pour obtenir de l'information sur la location ou l'achat de décodeurs.

### **Appareils fonctionnels pour personnes malentendantes**

Les personnes qui utilisent des appareils auditifs pourraient avoir besoin d'appareils fonctionnels pour personnes malentendantes afin d'amplifier le son. Pour que ces systèmes fonctionnent efficacement, il faut utiliser des systèmes d'amplification. Pendant les tables rondes et réunions où les participants prennent place à des tables, des microphones devraient être installés à chaque table. Dans le cas des rassemblements plus importants, il faut disposer de microphones mains libres en plus du microphone traditionnel sur l'estrade.

L'installation permanente d'un système d'amplification dans les salles de conférence peut être avantageux tant pour les employés malentendants que pour les clients qui pourraient assister sur place à des réunions.

Les associations locales de personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes peuvent fournir de l'information sur les endroits où les clients peuvent louer ou acheter des systèmes d'amplification. Certaines compagnies de télécommunications ou de matériel audiovisuel peuvent aussi conseiller les planificateurs de réunions sur les besoins d'amplification du son pour un événement particulier.

## **Aménagements des chambres d'hôtel et restaurants**

Vous pourriez avoir à faire des réservations de chambres d'hôtel et de tables au restaurant si vos participants doivent passer la nuit dans votre localité afin d'assister à votre consultation.

Les chambres d'hôtel accessibles doivent comprendre :

- Des poignées de porte, des lavabos, des robinets et d'autres accessoires qui sont faciles à utiliser par des participants ayant une dextérité limitée.
- Une chambre à coucher dans laquelle on peut entrer et dont on peut sortir facilement et une salle de bains accessible aux personnes en fauteuil roulant et munie d'une douche aménagée pour fauteuil roulant ou d'une chaise de baignoire
- Un système d'alarme clignotante pour assurer la sécurité, ainsi que l'accès à un télécopieur pour veiller à ce que les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes aient accès au service téléphonique.
- Les normes d'accès au bâtiment sont habituellement les normes minimales et peuvent ne pas forcément refléter le niveau d'accès dont certains individus ont besoin. Par conséquent, des solutions novatrices pourraient être nécessaires. Lorsqu'un obstacle est repéré dans une installation, informez-en le gestionnaire des installations. Il pourrait être en mesure de supprimer l'obstacle.
- Dans le doute, consultez la personne handicapée, pendant les étapes initiales de la planification, pour vous assurer que la norme d'accès répond à ses besoins particuliers. La consultation des personnes handicapées peut parfois donner lieu à des solutions créatives fondées sur leurs expériences antérieures dans des situations semblables.
- Assurez-vous que le restaurant se trouve dans un endroit accessible. Si des participants ont des régimes particuliers à suivre, renseignez-vous d'avance auprès du restaurant pour vous assurer qu'il peut répondre à ces besoins. La plupart des restaurants sont prêts à faire ce qu'il faut pour plaire à leurs clients..

## LISTE DE CONTRÔLE

**Cette liste de contrôle vous aidera à vous assurer que tout est en place avant votre réunion.**

<b>1. Budget</b>	<b>Oui</b>	<b>Commentaires</b>
Conversion d'imprimés en médias substitués		
Service de prise de notes		
Sous-titrage en temps réel		
Systèmes audio		
Technologies d'adaptation		
Appareils fonctionnels pour personnes malentendantes		
Restrictions alimentaires		

<b>2. PLANIFICATION</b>	<b>Oui</b>	<b>Commentaires</b>
Aviser les participants quelques jours d'avance pour faciliter la planification du transport accessible, des services de préposés et des autres services personnalisés requis		
Remettre aux conférenciers et aux organisateurs des feuilles de renseignements pour les informer de ce qui est nécessaire pour assurer la communication accessible		
Prendre les dispositions nécessaires pour retenir les services d'interprètes gestuels, de preneurs de notes, de sous-titres, etc. bien avant l'événement		
Prévoir de une à deux semaines pour la conversion des imprimés en médias substitués ou en langage clair et simple		
Prévoir du temps pour prendre les dispositions nécessaires à la location de systèmes audio et fonctionnels pour personnes malentendantes		
Prévoir du temps le jour de l'événement pour installer et vérifier le système audio et fonctionnel pour personnes malentendantes		

3. DISPOSITIONS POUR SE RENDRE À L'ÉVÉNEMENT	Oui	Commentaires
Routes accessibles pour se rendre à l'événement (p. ex., pas de barrage pour travaux de construction en cours de route, déneigement terminé)		
Stationnement accessible à proximité des installations		
Disponibilité de transport public accessible		
Système audio aux intersections pour indiquer le changement des feux de circulation à l'intention des personnes ayant une déficience visuelle		

4. LIEUX DE LA RÉUNION	Oui	Commentaires
Porte d'entrée dotée d'un ouvre-porte automatique		
Les dispositifs facilitant l'accès sont opérationnels (p. ex., portes, plates-formes élévatrices)		
La surface du plancher est stable, ferme et antidérapante		
Signalisation tactile (caractères ou symboles) sur un matériau à finition anti-reflet, montée sur un fond contrastant à environ trois mètres (trois verges) au-dessus du plancher		
Bénévoles en place pour accueillir les participants et les aider à s'orienter s'il n'y a pas d'enseignes Ascenseurs publics pouvant accueillir des personnes utilisant des fauteuils roulants et des triporteurs (p. ex., panneau de commande accessible, gros boutons)		
Ascenseurs publics dotés d'indicateurs audio d'étage (vocaux ou à carillon)		

4. LIEUX DE LA RÉUNION	Oui	Commentaires
Toilettes accessibles tout près de la salle de réunion (p. ex., cabine avec barre d'appui fixe, lavabo, toilette, savon et essuie-mains accessibles)		
Fontaine à eau potable accessible		
Lieux entièrement accessibles pour les repas (p. ex., comprenant des toilettes accessibles)		
Menus en braille et(ou) en gros caractères dans les services de restauration		
Système d'alarmes visuelles (clignotantes en cas d'urgence) dans les toilettes		
Téléphones publics pouvant être utilisés par des personnes ayant des appareils auditifs, avec commandes du volume		
Téléphone public doté du service de téléscripteur		
Téléphones publics à une hauteur accessible		
Zone désignée à proximité pour promener les chiens-guides/d'assistance et leur permettre de se soulager		

5. SALLES DE RÉUNION	Oui	Commentaires
Pièce spacieuse pour y installer une cabine pour la traduction, le matériel de sous-titrage, etc.		
Espace où placer les tables pour recevoir les documents, la nourriture, les rafraîchissements, etc.		
Entrée accessible à la salle de réunion		
La manière dont la pièce est aménagée permet aux personnes utilisant des aides à la mobilité (p. ex., chiens-guides, fauteuils roulants, triporteurs) de se déplacer librement		
Des places assises sont réservées pour les personnes utilisant des fauteuils roulants et des triporteurs, les personnes accompagnées d'un chien-guide ou d'assistance		
Les tables sont à une hauteur accessible pour les fauteuils roulants, les triporteurs, etc.		
On a prévu de l'espace pour les fournisseurs de services d'interprétation gestuelle et(ou) simultanée		
On a réservé des places assises pour les personnes malentendantes près des interprètes/sous-titreurs/preneurs de notes		
Le bruit de fond n'est pas excessif dans la salle de réunion Des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes sont disponibles		
Il n'y a pas d'odeurs dans la salle de réunion (p. ex., eau de Cologne, odeurs fortes provenant de moquettes nouvellement installées ou de peinture fraîche)		

6. MÉDIAS SUBSTITUTS	Oui	Commentaires
Les documents sont écrits dans un langage clair et simple		
Les imprimés sont disponibles en braille, en gros caractères, sur bande audio et sur disquette		
Les présentations sur bande vidéo sont accessibles grâce à une narration descriptive et(ou) au sous-titrage		

7. CHAMBRES D'HÔTEL	Oui	Commentaires
Salle de bains attenante entièrement accessible		
Une personne utilisant un fauteuil roulant ou un triporteur peut se déplacer librement dans la pièce		
Téléphone à côté du lit		
Téléphone équipé d'un système d'amplification de la voix		
Téléphone doté d'un téléscripteur		
Téléviseur doté de sous-titrage codé		
Pièces dotées d'un système d'alarme visuelle		

8. SÉCURITÉ ET ÉVACUATION	Oui	Commentaires
Pas de débris dans les puits d'escalier		
Existence d'un plan d'évacuation détaillé		
La liste des participants ayant besoin d'aide en cas d'évacuation a été fournie au gestionnaire des installations		
Une personne a été désignée pour aider à évacuer les participants ayant des besoins spéciaux		

9. INSCRIPTION À L'ÉVÉNEMENT	Oui	Commentaires
Un formulaire d'inscription a été envoyé aux participants pour confirmer les besoins d'aménagements		
Interprètes gestuels Interprètes oraux		
Appareils fonctionnels pour personnes malentendantes		
Sous-titrage en temps réel		
Restrictions alimentaires		
Adaptations pour l'hébergement		
On a demandé que les participants indiquent leurs besoins d'évacuation particuliers		
On a demandé que les participants ne portent pas de produits parfumés		
Autres		

10. BÉNÉVOLES	Oui	Commentaires
Des bénévoles sont disponibles pour aider les participants à la réunion		
On a affecté des tâches particulières aux bénévoles		
On a sensibilisé les bénévoles aux besoins des personnes handicapées		
On a identifié les bénévoles (étiquettes porte-nom)		
On utilise un système de jumelage		

## SPÉCIMEN DE LISTE DE FOURNITURES

- chevalet de conférence et bloc de papier géant (tableau à feuilles mobiles)
- stylos, crayons et surligneurs
- papier réglé
- Étiquettes
- Ciseaux
- bloc-notes
- Correcteur
- boîte ou classeur
- chemises - format juridique ou lettre
- machine à plastifier
- déchiqueteur de documents
- dépliant et cartes d'affaires
- insignes porte-nom
- perforateur à un trou ou à trois trous
- rallonges ou blocs d'alimentation à prises multiples
- articles de nettoyage - essuie-tout, nettoyant, balai, sacs à poubelle
- auto-collants de couleur
- reliures à 3 anneaux
- agrafeuse et agrafes
- marqueurs - à essuyage à sec ou permanents (non parfumés)

- ruban - masque, adhésif en toile et adhésif transparent
- trombones - de diverses tailles
- punaises et colle
- disquettes de 3,5 pouces et CD
- enveloppes - de diverses dimensions
- papillons adhésifs (post-it)
- Calendriers
- Appareil photographique et films

## CONSIDÉRATIONS BUDGÉTAIRES

- Rémunération du consultant et(ou) salaire du personnel
- Location de la salle de réunion
- Frais de communication - service téléphonique, appels interurbains, connexion Internet, frais de messenger, services de télécopie, ATS, etc.
- Considérations en matière d'accessibilité : voir les Annexes
  - Médias substitués - gros caractères, braille, etc.
  - Interprète pour les personnes sourdes ou malentendantes
- Fournitures - chevalets, bloc de feuilles, stylos et crayons, papier réglé, etc. (Veuillez consulter le Spécimen de liste de fournitures pour d'autres suggestions)
- Accueil - repas, boissons, collations, vaisselle, verres, coutellerie et nappes
- Frais de transport
  - Indemnité de kilométrage pour les participants, les bénévoles et le personnel
  - Transport accessible
  - Assurance-responsabilité automobile
- Location de matériel - rétroprojecteur, téléviseur, magnétoscope, photocopieur
- Honoraires pour les animateurs ou bénévoles
- Assurance-responsabilité

- Frais d'impression - cartouches d'encre et papier
- Frais de photocopie
- Promotion
  - Annonce - journaux, radio et télévision
  - Impression de dépliants et de cartes d'affaires
- Affranchissement pour l'envoi des questionnaires par la poste
- Ressources d'information - manuels et cahiers d'exercices
- Ordinateur, imprimante, logiciel, scanner, casques d'écoute, clavier et souris