



L'accueil des personnes handicapées dans le cadre des SARCA

Document de référence
2013

Recherche et rédaction de la version définitive

Éléonora Santini, Commission scolaire de Montréal

Recherche et rédaction de la version préliminaire

Normand Allard, consultant en formation

Groupe de travail

Éric April, Commission scolaire de Montréal

Johanne Auclair, Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Daniel Avon, Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Diane Blanchette, Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Sam Boskey, Direction des services à la communauté anglophone du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Frank Bouchard, Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour les personnes handicapées (CAMO)

Lise Cloutier, Commission scolaire de Montréal

Susie Faguy, Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Francine Hotte, Commission scolaire de Montréal

Michèle Lussier, Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Guylaine Pépin, Office des personnes handicapées du Québec

Éléonora Santini, Commission scolaire de Montréal

Diane Veillette, Office des personnes handicapées du Québec

Encadrement technique de la production

Marie-Paule Dumas, consultante en formation

Soutien financier

Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire

Secteur du développement pédagogique et du soutien aux élèves, MELS

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 : Les principales caractéristiques de la population et l'approche privilégiée à l'égard des personnes handicapées.....	3
1.1 Les attitudes à adopter et la notion d'intégration : une personne handicapée est avant tout une personne.....	3
1.2 La terminologie à utiliser : pour bien se comprendre, il faut bien nommer	4
1.3 Les besoins spécifiques liés à chacun des types de déficiences, les besoins particuliers et les incidences sur l'accueil : s'informer pour mieux accueillir	6
1.3.1 La personne ayant une déficience motrice.....	7
1.3.2 La personne ayant une déficience visuelle	8
1.3.3 La personne ayant une déficience auditive	8
1.3.4 La personne ayant une déficience intellectuelle.....	9
1.3.5 La personne ayant un trouble de santé mentale	10
1.3.6 La personne ayant un trouble envahissant du développement	11
1.4 En résumé, un besoin particulier, c'est... ..	13
CHAPITRE 2 : Une démarche intégrée d'accueil dans les SARCA pour les personnes handicapées	15
2.1 Présentation d'une démarche intégrée d'accueil dans les SARCA pour les personnes handicapées	15
2.2 Les objectifs d'une démarche intégrée d'accueil	15
2.3 Les stratégies d'intervention au premier accueil : démarche de clarification de la demande initiale.....	16
2.3.1 Comment accueillir la personne handicapée?.....	16
2.3.2 Comment aménager l'accueil?.....	22
2.4 Les stratégies d'intervention au second niveau d'accueil	22
2.4.1 Comment déceler les besoins en matière d'accessibilité et de services adaptés?.....	23
2.4.2 Les conditions optimales de réussite et les limites de l'intervention.....	24
CONCLUSION.....	25
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	27

INTRODUCTION

Selon la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue¹ et en continuité avec le cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA), il est essentiel de s'intéresser aux diverses demandes des adultes du territoire d'une commission scolaire. L'accueil constitue bien souvent l'acte fondamental qui déterminera la qualité du parcours d'un adulte. Le premier contact avec un membre du personnel d'un centre de formation générale des adultes ou d'un centre de formation professionnelle peut être déterminant pour un adulte.

Le présent guide s'adresse au personnel de soutien et au personnel professionnel qui travaillent au premier et au second niveau d'accueil dans les SARCA. Il présente des moyens et des stratégies pour intervenir auprès des personnes handicapées. Il ne s'agit pas d'un outil de formation. Ce texte vise plutôt à cerner et à comprendre les besoins particuliers des personnes handicapées afin de favoriser l'*expression de leur demande* tout en tenant compte de leur situation.

Bien que les personnes handicapées aient été désignées comme une population cible à privilégier, nous éviterons de les catégoriser, afin de ne pas les marginaliser dans notre propos. C'est pourquoi l'accent a été mis sur les « façons de dire et de nommer ». Nous faisons référence aux personnes qui peuvent se trouver en *situation de handicap*, plutôt qu'exclusivement à des personnes qui ont une *déficiences motrice, visuelle, auditive ou intellectuelle, ou encore un trouble de santé mentale*.

Il est à noter également que ce guide ne présente pas de modèle organisationnel, car aucun ne pourrait être généralisé dans tous les milieux.

Selon le cadre de référence des SARCA (2006), il est important de s'assurer de comprendre et de clarifier la demande de l'adulte ainsi que de lui transmettre les renseignements appropriés à la poursuite de sa démarche. Mais qu'advient-il lorsque l'adulte est en situation de handicap? Quelles attitudes adopter? Comment l'accueillir? Comment déterminer ses besoins en matière d'accessibilité et de services adaptés?

Les personnes handicapées doivent faire face à des obstacles variés, en raison de la nature, des causes et de l'origine de leur déficience. Ainsi, le soutien qui leur est offert pour pallier leurs *incapacités* diffère d'une personne à l'autre. Alors, comment leur offrir un accueil conforme à leurs besoins particuliers?

1. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, 2002, p. 3.

La connaissance de besoins particuliers et de la terminologie appropriée est un premier élément de réponse pour le personnel qui interagit directement avec la personne en *situation de handicap*, car de la qualité de cette interaction dépendra la satisfaction de l'adulte. De plus, une attitude d'ouverture et une approche adaptée permettront au personnel de l'accueil d'établir un contact aisé avec la personne handicapée, car il sera sensibilisé à la situation de cette dernière.

Dans le premier chapitre de ce guide, les caractéristiques de chacun des types de déficiences en relation avec les besoins spécifiques et particuliers qui en découlent y sont présentées. Il permet aussi, dans les milieux respectifs, d'adapter les différentes pratiques d'intervention et de favoriser, chez l'adulte, l'expression de sa demande, puisque celui-ci se sentira en confiance avec du personnel attentif et à l'écoute.

Que faudra-t-il faire pour répondre à ces besoins particuliers? Comment organiser l'accueil et connaître la demande? Qu'est-ce qu'un besoin particulier? Dans le deuxième chapitre, nous apporterons une série de réponses à ces questions, en proposant des moyens d'accueil simples et fonctionnels tirés de diverses expériences auprès de cette population, mais aussi en nous référant aux orientations du cadre général des SARCA.

Ce texte se veut donc un outil d'accompagnement dans l'accueil des personnes handicapées dans les meilleures conditions possible. Il est le fruit d'un travail de collaboration entre des représentants de commissions scolaires, du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour les personnes handicapées (CAMO), de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et de la Direction des services à la communauté anglophone du Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), avec le soutien financier du MELS.

CHAPITRE 1 : Les principales caractéristiques de la population et l'approche privilégiée à l'égard des personnes handicapées

1.1 Les attitudes à adopter et la notion d'intégration : une personne handicapée est avant tout une personne

Pour la plupart des gens, une personne handicapée est une personne en fauteuil roulant qui a de la difficulté à se déplacer, dont les mouvements ne sont pas coordonnés et qui peut présenter des troubles de la parole. Pour d'autres, c'est la canne blanche ou le chien-guide qui est mis en évidence. La personne sourde communiquant au moyen du langage gestuel peut être également un objet de curiosité. Dans tous les cas, *c'est la différence qui saute aux yeux*.

La conséquence immédiate est, sinon une perception limitative, du moins un certain malaise, car nous ne savons pas toujours comment entrer en relation avec la personne ayant une incapacité en matière de communication ou de mobilité. Pourtant, lorsque nous accueillons un adulte, nous pouvons l'écouter, l'informer et le diriger vers des ressources du milieu.

C'est un peu ce malaise ou ce *rejet*, qu'il soit conscient ou non, qui distingue la *personne handicapée*. L'accepter dans sa *différence*, c'est lui permettre, au même titre que tout le monde, de développer son potentiel, et ce, en respectant ses choix.

L'idéal est de lui permettre de se développer selon ses capacités, en tenant compte de ses besoins particuliers et en adaptant les services offerts. Une approche adaptée et inclusive permet à l'individu de se développer dans une variété d'environnements communautaires ou publics, sans discrimination ni ségrégation, en tenant compte de ses besoins individuels. Cela demande sa participation active et intégrée à l'ensemble de notre société.

Le droit à la différence passe également, pour la personne handicapée, par la prise en charge de sa propre intégration, ce qui aura une conséquence directe sur les différents services à mettre en place.

Des efforts importants sont faits au Québec pour s'assurer de la participation pleine et entière de la personne handicapée à la société. À cet égard, la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*², adoptée en juin 2009, préconise l'accroissement de la participation sociale des personnes handicapées, dans l'esprit de favoriser l'exercice de leurs droits et libertés.

2. OPHQ, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, juin 2009, 74p.

Il est donc important de concevoir, dans chacun de nos milieux, une intervention conforme aux besoins spécifiques des personnes handicapées, mais aussi en accord avec les valeurs et les orientations de l'ensemble de la société.

1.2 La terminologie à utiliser : pour bien se comprendre, il faut bien nommer

Il est nécessaire de prendre conscience du vocabulaire utilisé, car il traduit notre perception de la personne handicapée. On entend souvent, encore de nos jours, les mots *déficient* et *déficiences*, *handicap* et *handicapé*, *infirme* et *infirmité*. Ces termes n'ont pas la même signification, ils recouvrent diverses réalités.

Les mots *déficient* et *handicapé* sont des qualificatifs et peuvent être péjoratifs et méprisants pour la personne handicapée qui aspire à la reconnaissance de ses droits et à une participation pleine et entière à la société.

Selon la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, adoptée en 1978, est considérée légalement comme une personne handicapée :

Toute personne limitée dans l'accomplissement d'activités normales et qui, de façon significative et persistante, est atteinte d'une déficience physique ou mentale ou qui utilise régulièrement une orthèse, une prothèse ou tout autre moyen pour pallier son handicap³.

On y distingue la *déficiences* du *handicap* :

« La déficiences réfère à ce qui est pathologique et mesurable et fait l'objet d'un diagnostic.

« Le handicap est un obstacle lié à l'environnement ou aux attitudes négatives ou limitatives d'un milieu. Il découle de la déficiences et de l'incapacité⁴. »

Il est donc préférable de mettre l'accent sur la personne et d'employer l'expression *personne handicapée*.

Nous avons assisté, dans les 25 dernières années, à une évolution non seulement du langage, mais aussi des concepts. Nous avons constaté que l'environnement physique et social, plus

3. OPHQ, *L'intégration de la personne handicapée. Les conférences socio-économiques du Québec : État de la situation*, 1981, p. 19.

4. *Ibid.*

que la *déficiences* et l'*incapacité*, créait des situations handicapantes. C'est pourquoi des modifications importantes ont été apportées dans notre société pour faciliter la vie des personnes handicapées. Pensons aux places de stationnement réservées, au développement du transport adapté, aux inscriptions en braille dans les ascenseurs et à d'autres aménagements tels que les rampes d'accès ou la pente des trottoirs.

La conception du handicap a évolué depuis, et nous nous référons maintenant au processus de production du handicap. Dans la politique *À part entière : Pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, adoptée en juin 2009, nous trouvons la définition suivante :

Une situation de handicap correspond à la réduction de réalisations des habitudes de vie, résultant de l'interaction entre les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques personnelles) et les facteurs environnementaux [les facilitateurs et les obstacles⁵].

Un certain nombre de personnes peuvent donc présenter les mêmes *déficiences*, sans nécessairement avoir les mêmes *incapacités* ni les mêmes conditions de vie. Par conséquent, elles ne sont pas toujours forcément en *situation de handicap*. C'est dans les activités de la vie quotidienne, lorsque la personne est face à des barrières architecturales ou sociales, que ses incapacités provoquent une *situation de handicap*. Dans le présent texte, l'expression *personne en situation de handicap* sera utilisée dans le but de respecter l'évolution de la terminologie.

Le projet de loi n° 56 a modifié la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, en y rattachant la finalité *en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et en définissant ainsi l'expression *personne handicapée* :

« Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes⁶. »

« [...] La déficience correspondant ici au degré d'atteinte physiologique et l'incapacité, au degré de réduction d'une aptitude intrinsèque à l'individu sans tenir compte de l'environnement⁷. »

5. Définition inspirée des documents suivants :

- OPHQ, *À part entière : Pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, juin 2009, p. 67.
- RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP (RIPPH), *Guide de formation sur les systèmes de classification des causes et des conséquences des maladies, traumatismes et autres troubles*, 1997, p. 77.

6. QUÉBEC, *Loi assurant les droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* : LRQ, c. E-20.1, chapitre 1, article g. À jour à l'hiver 2013.

7. RIPPHQ, *op. cit.*, p. 75-76.

Il faut donc s'assurer que le personnel qui est en contact direct avec cette population a une connaissance de base de la problématique qu'elle vit, afin que les différences physiques ne deviennent pas un obstacle à son intégration scolaire, professionnelle et sociale.

1.3 Les besoins spécifiques liés à chacun des types de déficiences, les besoins particuliers et les incidences sur l'accueil : s'informer pour mieux accueillir

Une personne handicapée est donc une personne qui, à cause d'une déficience et d'incapacités qui lui sont propres, a un besoin spécifique par rapport à son environnement physique et social. Il en résulte des besoins particuliers à la situation de vie de chacun⁸.

Dans ce contexte, nous ne pouvons dresser une liste exhaustive de tous les besoins particuliers, car ils sont fonction du milieu et des conditions de vie. C'est donc par l'analyse des déficiences (diagnostic) et des incapacités (limitations fonctionnelles versus aptitudes) qu'il est proposé de prendre connaissance de certains besoins spécifiques. La limitation fonctionnelle découle de la déficience et se traduit, selon les personnes, par des difficultés à parler, à communiquer ou à se déplacer, mais aussi par des capacités à dire, à faire ou à se réaliser « autrement », avec d'autres moyens. C'est ainsi que nous parviendrons à cerner les besoins spécifiques.

L'objectif n'est pas de présenter une nomenclature détaillée ni de former des spécialistes, mais de donner suffisamment d'information pour que le personnel de l'accueil dans les SARCA puisse adopter des attitudes favorisant la collecte de renseignements pertinents, sans préjudice pour la personne handicapée. C'est lorsqu'il aura tenu compte, lors de l'accueil, de la situation de vie de chacune que ses besoins spécifiques deviendront des besoins particuliers.

Connaître les besoins particuliers de chaque adulte rencontré permettra aux différents milieux de mettre en place des services adaptés, ce qui évitera de placer la personne en situation de handicap.

Voici les principaux points de repère pouvant aider à connaître les besoins spécifiques des personnes handicapées, ainsi qu'une description sommaire des différentes incapacités. Ces renseignements peuvent être utiles, dans un premier temps, pour repérer les obstacles que pourrait rencontrer la personne dans sa démarche, de façon à prévoir des aménagements possibles. Dans un deuxième temps, il faudra également tenir compte de ses capacités et de ses diverses habiletés pour affronter ces obstacles.

8. Définition inspirée des documents suivants :

- CENTRE CHAMPAGNAT, COMMISSION SCOLAIRE DE MONTRÉAL (CSDM), Présentation d'un modèle d'intervention pour l'accès à l'éducation des adultes aux personnes handicapées, 1984.
- OPHQ, *À part... égale. L'intégration sociale des personnes handicapées : Un défi pour tous*, 1984.

Différentes nomenclatures existent. Selon la classification du Réseau international sur le processus de production du handicap, les incapacités peuvent être liées, entre autres, à l'audition, à la vision, au langage, aux activités motrices, aux activités intellectuelles et à la santé mentale ou aux comportements⁹. Les différentes catégories de déficiences peuvent également constituer un premier repère.

Dans les pages qui suivent, les besoins spécifiques et les besoins particuliers liés à la déficience motrice, visuelle, auditive ou intellectuelle et aux troubles de santé mentale sont traités. Les personnes ayant une déficience du langage et de la parole ou une déficience organique ont également des incapacités et elles sont considérées comme handicapées. Cependant, plusieurs de ces incapacités sont atténuées par des traitements. Pour les autres, étant donné la multitude de renseignements à transmettre, les nuances à apporter et les nombreuses interventions à privilégier, elles feront plutôt l'objet d'un dossier d'aide.

1.3.1 La personne ayant une déficience motrice

Les besoins spécifiques d'une personne ayant une déficience motrice sont liés à une perte, à une malformation ou à une anomalie des systèmes squelettique, musculaire ou neurologique responsables de la motricité.

La personne ayant une déficience motrice peut éprouver des difficultés sur le plan de la motilité (mobilité et préhension) et de la communication. Sa mobilité est réduite et elle peut aussi maîtriser difficilement ses gestes. Parfois, elle utilise un tableau de communication. Elle peut avoir besoin d'assistance dans ses soins personnels (hygiène, alimentation, déplacements, etc.). Elle peut se déplacer en fauteuil roulant, avec des béquilles ou sans aide.

Besoins particuliers liés à l'expression de la demande et attitudes du personnel affecté à l'accueil

- La personne ayant une déficience motrice connaît ses besoins spécifiques et peut les exprimer.
- Se rappeler que les problèmes de motricité varient d'une personne à l'autre. Il est nécessaire de prendre le temps d'écouter chacune et de lui demander en quoi il est possible de l'aider.
- Informer de façon précise la personne sur l'accessibilité tant des lieux que de l'environnement immédiat (table de travail, portes, etc.) et sur les services d'assistance disponibles pour les soins physiques (se rendre aux toilettes, recevoir de l'aide pour les repas et les déplacements) dans les SARCA ou au sein de l'organisme vers lequel la personne aura été dirigée. Elle pourra alors juger de ce qui lui convient.

9. SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS, *Réseau international CIDLH et facteurs environnementaux*, vol. 9, n^{os} 2-3, juillet 1998.

- Vérifier si elle a besoin d'une aide particulière pour l'exécution de certaines tâches, comme remplir un formulaire d'inscription. Quels moyens utilise-t-elle pour écrire ou communiquer?
- Lorsqu'on lui donne un rendez-vous, il est essentiel d'être sensibilisé au fait que, souvent, la personne ayant une déficience motrice devra avoir le temps de réserver un transport adapté.

1.3.2 La personne ayant une déficience visuelle

Les besoins spécifiques des personnes ayant une déficience visuelle sont liés aux troubles de la vision qui ne peuvent pas être corrigés par le port de lentilles ou de verres correcteurs. Parmi elles, la distinction entre les personnes non voyantes, dont la cécité est totale, les personnes malvoyantes, présentant une diminution de l'acuité visuelle, du champ visuel ou des deux, composent cette sous-section.

La personne ayant une déficience visuelle se déplace le plus souvent avec un chien-guide ou une canne blanche. Sa mobilité dépend de sa vision, mais surtout du degré de connaissance de son environnement. L'accès à l'information écrite et visuelle peut être un obstacle pour elle, mais il existe des aides visuelles et technologiques permettant de pallier cette difficulté : le braille, la plage tactile, la télévisionneuse.

Besoins particuliers liés à l'expression de la demande et attitudes du personnel affecté à l'accueil

- Se présenter et demander à la personne comment l'aider et de quels services elle a besoin.
- L'accès à une information détaillée et précise est primordial pour la personne ayant une déficience visuelle. Faire des descriptions plutôt que de donner des indications.
- S'assurer de lui donner les renseignements nécessaires dans un endroit non bruyant et éviter les bruits parasites.
- Afin de faciliter les déplacements, utiliser des repères et être précis dans ses indications.
- Avertir la personne lorsque l'entretien est terminé ou que le personnel à l'accueil quitte la pièce. Elle ne peut pas le deviner.

1.3.3 La personne ayant une déficience auditive

Les besoins spécifiques d'une personne ayant une déficience auditive sont liés à son incapacité, à divers degrés, d'entendre et de discriminer les sons. Elle peut être sourde, malentendante ou être devenue sourde ou sourde et aveugle.

La personne ayant une déficience auditive est limitée dans la réception du message verbal. Cependant, des aides techniques telles que les prothèses auditives, les aides de suppléance à l'audition ou l'implant cochléaire peuvent pallier partiellement cette incapacité.

Selon son degré de surdité, elle utilise, pour communiquer, la langue des signes québécoise (LSQ) si elle est francophone, l'*American Sign Language (ASL)* si elle est anglophone, la lecture labiale, l'interprétation tactile ou toute autre forme de langage.

L'*interprétation gestuelle* est utilisée pour traduire un message en signes. L'*interprétation orale* permet à la personne, selon son degré de surdité, de lire sur les lèvres. L'interprète amplifie l'articulation et l'expression. Sur demande de la personne, il peut ajouter la voix et les signes. L'*interprétation tactile* est utilisée avec les personnes sourdes et aveugles. L'interprète communique par le toucher en « signant » dans la main de la personne.

Besoins particuliers liés à l'expression de la demande et attitudes du personnel affecté à l'accueil

- Utiliser les services disponibles en communiquant par téléphone avec la personne ayant une déficience auditive, par l'intermédiaire du service Relais Bell (1 800 855-0511). La personne sourde communiquera avec la ou le téléphoniste (9-711) à l'aide d'un télécriteur ou d'un appareil de télécommunication pour les sourds (ATS) lui permettant de répondre par écrit. La ou le téléphoniste transmettra le message oralement à l'interlocuteur.
- Certaines personnes utilisent la langue des signes pour communiquer, mais il faut savoir que ce langage n'est pas universel. Les signes peuvent différer selon l'âge et la région et, de plus, c'est une langue qui évolue.
- La personne ayant un reste auditif peut bénéficier de différents appareils auditifs et utiliser la technique de lecture labiale. Une personne sourde n'est pas muette, mais elle peut préférer utiliser la langue des signes pour communiquer. Il faut respecter son choix.
- S'assurer d'avoir son attention avant de lui transmettre des renseignements. Elle doit être en mesure de bien voir son interlocuteur pour saisir son message.
- Parler normalement sans hausser le ton et laisser à la personne le temps de s'exprimer. S'adresser directement à la personne sourde, et non à son interprète, tout en s'assurant que l'interprète a suffisamment de temps pour traduire le message par des signes.

1.3.4 La personne ayant une déficience intellectuelle

Les besoins spécifiques d'une personne ayant une déficience intellectuelle sont liés à son fonctionnement intellectuel et adaptatif, à son degré d'autonomie, à ses habiletés de base et à son comportement.

La personne ayant une déficience intellectuelle peut progresser et faire de nouveaux apprentissages. Cependant, elle peut éprouver des difficultés à accomplir certaines tâches. Chacune a un degré d'autonomie différent. Elle peut présenter des incapacités dans au moins deux domaines du fonctionnement adaptatif : communication, soins personnels, habiletés sociales, compétences domestiques, aptitudes scolaires fonctionnelles, habiletés de travail et utilisation des ressources.

Il faut distinguer la déficience intellectuelle de la déficience d'ordre psychique et émotionnel, laquelle touche divers troubles de la personnalité.

Besoins particuliers liés à l'expression de la demande et attitudes du personnel affecté à l'accueil

- Prendre le temps d'établir un contact avec la personne. Un accueil simple et chaleureux la mettra en confiance. S'exprimer clairement et simplement, sans l'infantiliser.
- S'assurer de sa participation et de son engagement dans la démarche, même si elle est accompagnée de parents ou d'intervenants. Lui laisser le temps de s'exprimer.
- Reformuler la demande afin de s'assurer d'une bonne compréhension de part et d'autre. Souligner les conséquences de certains choix.
- Pour l'aider à choisir, donner des exemples ou évoquer ses champs d'intérêt.
- Ne pas imposer de limites à la personne en lui disant qu'elle sera incapable de s'inscrire à une activité. Lui demander plutôt quel type de soutien et d'encadrement elle aura besoin.

1.3.5 La personne ayant un trouble de santé mentale

Les besoins spécifiques d'une personne ayant un trouble de santé mentale sont liés à la manifestation d'un trouble de fonctionnement psychologique, qui a pour conséquences des sensations de malaise ainsi que des problèmes émotifs et d'adaptation sociale. Ces personnes peuvent être traitées, mais le taux d'efficacité des traitements varie. Elles ont besoin de soutien pour accomplir les activités quotidiennes liées à leur intégration sociale.

Souvent, on dit que ces personnes ont des problèmes de santé mentale. Ces termes regroupent un ensemble de troubles, comme l'anxiété, la dépression, la schizophrénie, les troubles de la personnalité, les troubles alimentaires et les troubles organiques.

Les personnes ayant des troubles anxieux éprouvent de l'anxiété, du stress ou une inquiétude excessive qui perturbent leurs relations, leurs activités sociales et leur rendement au travail. Elles se trouvent en situation de handicap dans leur quotidien. Les troubles anxieux regroupent les phobies, les troubles obsessionnels ou compulsifs, les troubles de panique et l'anxiété excessive.

Les personnes atteintes de troubles de l'humeur souffrent de détresse profonde et se trouvent en situation de handicap dans leurs activités sociales, professionnelles ou éducatives. On se réfère ici à un trouble dépressif majeur, à un trouble bipolaire ou à un trouble dysthymique (forme de dépression chronique).

La schizophrénie fait son apparition au début de l'âge adulte. Ses symptômes (délire, hallucinations, retrait social) causent des problèmes de fonctionnement qui peuvent être traités par une médication, des soins et du soutien.

Besoins particuliers liés à l'expression de la demande et attitudes du personnel affecté à l'accueil

- Demander à la personne ce qu'elle désire et chercher à clarifier son objectif.
- Si elle mentionne qu'elle a des difficultés, lui demander comment elle fonctionne d'habitude. Essayer de comprendre dans quel contexte et dans quelles conditions elle fonctionne le mieux.
- Même si la personne peut paraître impatiente, observer le non verbal, car elle peut être simplement anxieuse ou manquer de confiance.
- Les expériences antérieures de la personne peuvent donner des indices de son cheminement. Elle peut déclarer spontanément ce qui a bien été pour elle et décrire ses difficultés en détail, mais elle sera incapable de mettre en place des moyens pour réussir. Tout en lui offrant de l'aide, s'assurer qu'elle s'engage dans la démarche.
- Les problèmes de santé mentale peuvent toucher tout le monde, ils ne sont pas le signe d'une faiblesse de caractère. Ne pas juger la personne si elle ne se prend pas en mains, elle peut ne pas être capable de le faire. Procéder étape par étape, selon son rythme. Diriger la personne vers un organisme de soutien, au besoin.

1.3.6 La personne ayant un trouble envahissant du développement

Les troubles envahissants du développement (TED) sont liés à des difficultés importantes sur le plan de la communication, des interactions sociales et des comportements. Ils regroupent cinq types : l'autisme, le syndrome d'Asperger, le TED non spécifié, le syndrome de Rett et le trouble désintégratif de l'enfance.

Les personnes présentant un TED peuvent avoir connu une adolescence difficile, caractérisée par une grande sensibilité aux changements physiques et psychologiques. Ces difficultés peuvent avoir accentué leurs difficultés sur le plan social. Certaines d'entre elles peuvent exprimer leur malaise ou leur douleur en émettant des sons ou en adoptant certains comportements si elles ne peuvent communiquer verbalement.

Ces personnes acceptent difficilement les changements. Les périodes de transition peuvent augmenter de façon importante leur anxiété et leur stress. Il importe donc de veiller à une intégration adaptée à leurs besoins.

Malgré certaines caractéristiques communes, telles que l'altération de la communication verbale et non verbale, la difficulté d'interaction sociale et le caractère restreint et stéréotypé des comportements, voici, en résumé, une description des deux TED les plus susceptibles d'être observés dans les centres de formation :

- 1) L'autisme, le mieux connu de ces troubles, se caractérise par une altération qualitative des interactions sociales et un développement dit anormal de la communication. Les personnes qui en sont affectées peuvent avoir de la difficulté à s'engager et à soutenir une conversation. Elles peuvent également avoir un champ d'intérêt restreint, d'où la présence, parfois, de comportements répétitifs ou stéréotypés. Les manifestations de ce trouble peuvent varier grandement d'une personne à une autre.
- 2) La personne souffrant du syndrome d'Asperger, qui fait partie du groupe des troubles dits du spectre autistique (TSA), aura elle aussi des interactions sociales altérées qualitativement. Elle adoptera des comportements non verbaux multiples, tels que le contact oculaire, des mimiques faciales, des postures corporelles, des gestes. Elle vivra généralement des difficultés sur les plans social et professionnel.

Besoins particuliers liés à l'expression de la demande et attitudes du personnel affecté à l'accueil

- Si la personne vient du secteur des jeunes et présente un TED, elle a un dossier d'aide, lequel inclut un plan d'intervention (PI). Dans des situations complexes qui nécessitent l'intervention de plus d'un établissement, elle peut avoir un plan de services individualisé et intersectoriel (PSII). Ce plan est élaboré à l'intérieur d'une démarche conjointe de planification et de coordination des services. Elle devrait généralement en parler et le présenter.
- Les personnes atteintes d'un TED sont plus facilement contrariées lorsqu'elles doivent surmonter des difficultés. Il s'agit alors de tenter de trouver les sources du stress (par exemple, l'anxiété de revenir en formation, un nouveau lieu de formation, les camarades de classe éventuels) pour les aider à faire face à ces situations stressantes.
- Ces personnes peuvent aussi être bouleversées lorsqu'elles entendent des bruits forts, qu'il y a beaucoup de gens autour d'elles ou qu'on les touche. Elles peuvent également avoir de la difficulté à supporter le contact visuel avec autrui. À l'inverse, d'autres ont une hyposensibilité aux sons, au toucher et au mouvement; elles peuvent alors les rechercher et se mettre à crier ou à vouloir toucher à tout. Certaines peuvent se replier sur elles-mêmes.
- Ce sont des personnes qui ont des difficultés de compréhension lorsque les gens utilisent un langage abstrait, ce qui n'empêche pas d'utiliser l'humour en expliquant le sens des mots.

On facilitera leur compréhension en divisant les idées, en utilisant des photographies ou des images. En leur posant des questions, on peut s'assurer de leur compréhension. Le langage du corps est à proscrire, puisqu'elles ont généralement de la difficulté à l'interpréter.

- Il s'agit de prendre le temps de connaître les besoins de chaque personne pour y répondre de manière personnalisée, tout en établissant une relation de confiance.

1.4 En résumé, un besoin particulier, c'est...

Ces points de repère peuvent certainement aider un membre du personnel de l'accueil qui ne rencontre pas fréquemment des personnes en situation de handicap, mais une mise en garde s'impose.

Des déficiences importantes peuvent n'entraîner aucune incapacité si la personne dispose de moyens pour les pallier, par exemple une personne complètement aveugle qui utilise des aides technologiques pour la communication écrite. On dira alors que sa déficience n'entraîne aucune incapacité à écrire, car elle y arrive par un moyen autre, qu'il faudra alors identifier. La personne ayant des troubles de la motricité a certes des incapacités, mais cela ne l'empêchera pas de vivre dans un logement de son choix, grâce aux services à domicile. Une personne amputée qui veut conduire son véhicule peut ne pas avoir de besoins particuliers autres qu'une adaptation de ce dernier.

Par contre, une personne dont la déficience n'est pas apparente peut éprouver des difficultés à s'intégrer si l'on ne peut mettre en place des mesures appropriées à sa situation.

Par conséquent, puisqu'il n'existe pas de corrélation absolue entre les déficiences, les incapacités et les situations de handicap, il faut éviter de généraliser et demeurer à l'écoute de chaque personne.

La définition de *besoin particulier* donnée précédemment prend donc tout son sens ici : Une personne handicapée est donc une personne qui, à cause d'une déficience et d'incapacités qui lui sont propres, a un besoin spécifique par rapport à son environnement physique et social. Il en résulte des besoins particuliers à la situation de vie de chacune^{10 et 11}. »

10. Définition inspirée du document : CENTRE CHAMPAGNAT, COMMISSION SCOLAIRE DE MONTRÉAL (CSDM), *Présentation d'un modèle d'intervention pour l'accès à l'éducation des adultes aux personnes handicapées*, 1984.

11. Définition inspirée du document : OPHQ, *À part... égale. L'intégration sociale des personnes handicapées : Un défi pour tous*, 1984.

CHAPITRE 2 : Une démarche intégrée d'accueil dans les SARCA pour les personnes handicapées

2.1 Présentation d'une démarche intégrée d'accueil dans les SARCA pour les personnes handicapées

Actuellement, les services se multiplient, se réorganisent ou se renouvellent à la suite de la mise en œuvre des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA). D'un organisme à l'autre et selon la région, le nombre de personnes handicapées bénéficiaires de services diffère. Il appartient à chaque milieu d'établir des mesures pour les accueillir ou les recruter, selon les ressources disponibles. Il serait donc illusoire de vouloir présenter un modèle d'accueil unique si l'on ne connaît pas le cadre organisationnel de chacun des services ni les ressources d'accueil et de soutien disponibles.

Dans le premier chapitre de cette section, des renseignements de base ont été fournis afin de comprendre la diversité des besoins des personnes en situation de handicap et, ainsi, d'avoir une approche mieux adaptée et plus conforme aux valeurs qui ont cours dans notre société.

Dans ce deuxième chapitre, nous présentons une démarche pour faciliter l'expression de la demande de la personne handicapée ainsi qu'un outil de collecte de renseignements pour la demande de services afin de tenir compte de ses besoins particuliers. Il faut retenir que l'intervention doit être axée sur la « demande de services », non sur une « offre de services ».

Selon la mission et le mandat de chacun des organismes, le personnel de l'accueil devra savoir quand il y a lieu de diriger la personne vers l'un d'eux, selon son intérêt, et non selon l'offre de services de l'organisme. Cependant, peu importe le milieu, favoriser l'expression de la demande permettra de comprendre la situation de la personne, en vue de l'accompagner ou de l'orienter vers la ressource appropriée. L'accueil sera ainsi axé sur la demande de services.

2.2 Les objectifs d'une démarche intégrée d'accueil

Le service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement devrait être en mesure de recevoir une personne handicapée, de clarifier ses besoins spécifiques ainsi que les ressources et les mesures particulières à sa situation, et de la diriger vers l'organisme qui lui permettra le mieux d'atteindre ses objectifs. On dit que ce service est « inclusif » lorsqu'il est intégré au service actuel d'accueil de l'organisme et que l'orientation de la personne se fait selon son libre choix.

Quels que soient le milieu, les ressources et le mandat de l'organisme, il serait donc possible, dans une *démarche intégrée d'accueil*, de favoriser l'expression de la demande de la personne handicapée, tout en tenant compte de ses besoins particuliers. Comment? En personnalisant

les services offerts, en établissant une interdisciplinarité avec les différents partenaires ainsi qu'en coordonnant l'ensemble des programmes sociaux et des services.

Le défi est donc de rendre les services accessibles par l'entremise d'une démarche intégrée, puis de la personnaliser aux premier et second niveaux d'accueil.

2.3 Les stratégies d'intervention au premier accueil : démarche de clarification de la demande initiale

Dans le premier chapitre, les différentes définitions de la personne handicapée ainsi que d'un besoin spécifique découlant de sa déficience et de ses incapacités, et d'un besoin particulier lié à son environnement y ont été données. S'ajoutent aux besoins spécifiques et particuliers des besoins plus larges relatifs à l'épanouissement personnel de tout individu et aux rôles de chacun dans la société. Une autre distinction est à faire : la demande telle qu'elle est formulée ne correspond pas toujours au besoin réel. C'est en la faisant clarifier que se précise le véritable besoin. On favorisera donc, au premier accueil, l'expression de la demande pour s'assurer d'une bonne compréhension du besoin de la personne handicapée et, ainsi, l'orienter de manière adéquate.

2.3.1 Comment accueillir la personne handicapée?

Le personnel qui travaille au premier accueil a un rôle de premier plan à jouer pour recueillir la demande initiale. Selon sa compréhension de la demande formulée, il fournit des renseignements de base ou il dirige immédiatement la personne vers le second niveau d'accueil pour clarifier ses objectifs ou son cheminement, ou encore pour qu'elle puisse choisir entre différentes options.

La première étape est donc de recueillir la demande, en personne ou au téléphone. Cela paraît simple puisque, en principe, la personne sait pourquoi elle s'adresse aux SARCA. Cette étape peut devenir plus complexe lorsque la personne en situation de handicap masque ses préoccupations et ses besoins, par crainte de ne pas avoir accès aux services souhaités, qu'elle n'énonce pas clairement sa demande, à cause de difficultés de prononciation, ou qu'il lui faut du temps pour prendre en note les renseignements donnés. Par exemple, une personne sourde peut communiquer par l'entremise du service Relais Bell, ce qui prend plus de temps que par le mode habituel. Faut-il privilégier le nombre d'appels ou leur qualité? Lorsqu'elle se présente à l'accueil, la personne est-elle accompagnée d'un interprète? Comment clarifier la demande de personnes qui utilisent des tableaux de communication?

Selon le nombre de personnes handicapées qui font appel aux SARCA, il est possible, par exemple, d'offrir une formation de base afin de connaître les *tableaux de communication non orale* utilisés par les personnes ayant une déficience motrice ou le *langage gestuel* des personnes sourdes. Si cela est impossible, faire appel à un service d'interprétation visuelle et

tactile (SIVET : 514 285-8877). Les personnes handicapées peuvent aussi choisir d'être accompagnées d'un parent ou d'un intervenant pour bien se faire comprendre. Dans ce cas, il est nécessaire de s'assurer de leur consentement. Entrer en contact avec la personne le plus normalement possible. Dans le cas où la personne est difficile à comprendre, il est toujours possible de lui demander de répéter. Établir un lien en utilisant l'humour, selon le cas, et être naturel peuvent aussi faciliter la communication.

Souvent, lorsqu'un individu prend contact avec un organisme par téléphone ou en personne, il ne formule pas directement sa demande. Il peut d'abord exposer **son problème** (« Je n'ai pas d'argent; je veux travailler »), **un besoin** (« J'ai besoin d'un logement adapté ») ou **un projet** (« J'aimerais écrire mon histoire »), ou encore il peut être à la recherche d'**une activité** (« Je veux me tenir en forme »). Il est donc important d'être attentif et de poser des questions de clarification afin de s'assurer de bien comprendre la demande exprimée ou sous-jacente.

Pour recueillir la demande, il est possible d'utiliser le formulaire habituel des SARCA de la commission scolaire, en s'assurant de mettre d'abord l'accent sur la clarification de la demande, et de noter par la suite les besoins spécifiques et particuliers. Ces précisions seront nécessaires afin d'orienter la personne de manière adéquate.

Il est toujours possible de s'inspirer du formulaire de demande de services, reproduit ci-dessous, et de l'adapter à son milieu. Ce formulaire comprend, au recto, les sections suivantes :

- I. **Demande exprimée par l'adulte**
- II. **Clarification de la demande initiale**
- III. **Référence**

Au verso, on trouve les éléments suivants :

- IV. **Coordonnées et besoins particuliers** (coordonnées, nature du handicap, mobilité, communication, autonomie et aide particulière, numéro de dossier du transport adapté, dernière année d'études terminée)
 - **Envoyé par :**
 - **Remarques :**

Les sections suivantes du formulaire permettent de clarifier une demande au premier accueil.

I. Demande exprimée par l'adulte

1. Recueillir la demande initiale (*En quoi puis-je vous aider?*)

2. Vérifier et préciser la nature de la demande et des attentes (*exemples : Dans quel but faites-vous cette demande? Pourquoi avez-vous fait appel à nos services? Qu'est-ce que je peux faire pour vous? Qui vous envoie?*)

II. Clarification de la demande initiale

3. Clarifier la demande à l'aide des questions suivantes : *Si je comprends bien, vous voulez... dans le but de...* La demande est-elle basée sur un besoin, un problème, un projet ou une activité? Est-ce que la demande semble claire ou est-ce que la personne ne sait pas quoi faire et a besoin d'aide dans sa démarche?

III. Référence

4. Informer la personne et la diriger vers la ressource appropriée (en raison de...) ou au second niveau d'accueil pour un soutien à sa démarche.

IV. Coordonnées et besoins particuliers

5. Noter les coordonnées et les besoins particuliers de la personne (lui demander si elle a des besoins particuliers liés à son handicap, à son autonomie, à la communication et au transport utilisé, plutôt que de lui demander directement quel est son handicap, car cette approche est moins réductrice) **ainsi que des liens avec des organismes ou des personnes significatives. Une section est réservée aux remarques.**

Demande de services¹²

I. Demande exprimée par l'adulte

➤ *En quoi puis-je vous aider?*

➤ *Dans quel but faites-vous cette demande?*

La demande est basée sur :

- UN BESOIN
- UN PROBLÈME
- UN PROJET
- UNE ACTIVITÉ

II. Clarification de la demande initiale

➤ *Si je comprends bien, vous voulez* _____

dans le but de _____

➤ La demande est **claire**

- S'informer des services offerts
- Retourner aux études
- Choisir un métier

➤ La clarification demande un **second niveau d'accueil**

- Formule difficilement sa demande
- Veut être aidé au regard de sa prise de décision

Autre : _____

III. Référence

➤ Dirigé vers _____

➤ En raison de _____

➤ *Avez-vous déjà consulté un conseiller d'orientation?* Oui Non

12. Ce formulaire a été élaboré par M^{me} Éléonara Santini, du Centre Champagnat de la Commission scolaire de Montréal.

IV. Coordonnées et besoins particuliers¹³

Nom :	_____	Date de naissance :	_____			
Prénom :	_____					
Adresse :	_____					
	Téléphone domicile :	jour	<input type="checkbox"/>	soir	<input type="checkbox"/>	
	autre :	_____	jour	<input type="checkbox"/>	soir	<input type="checkbox"/>
	ATS :	_____	jour	<input type="checkbox"/>	soir	<input type="checkbox"/>
	➤ Avez-vous des besoins particuliers?					
	Nature du handicap :					
	Mobilité : _____					
	Communication : _____					
	Autonomie (aide particulière) : _____					
	Numéro de dossier (transport adapté) : _____					
	Dernière année d'études terminée : _____					

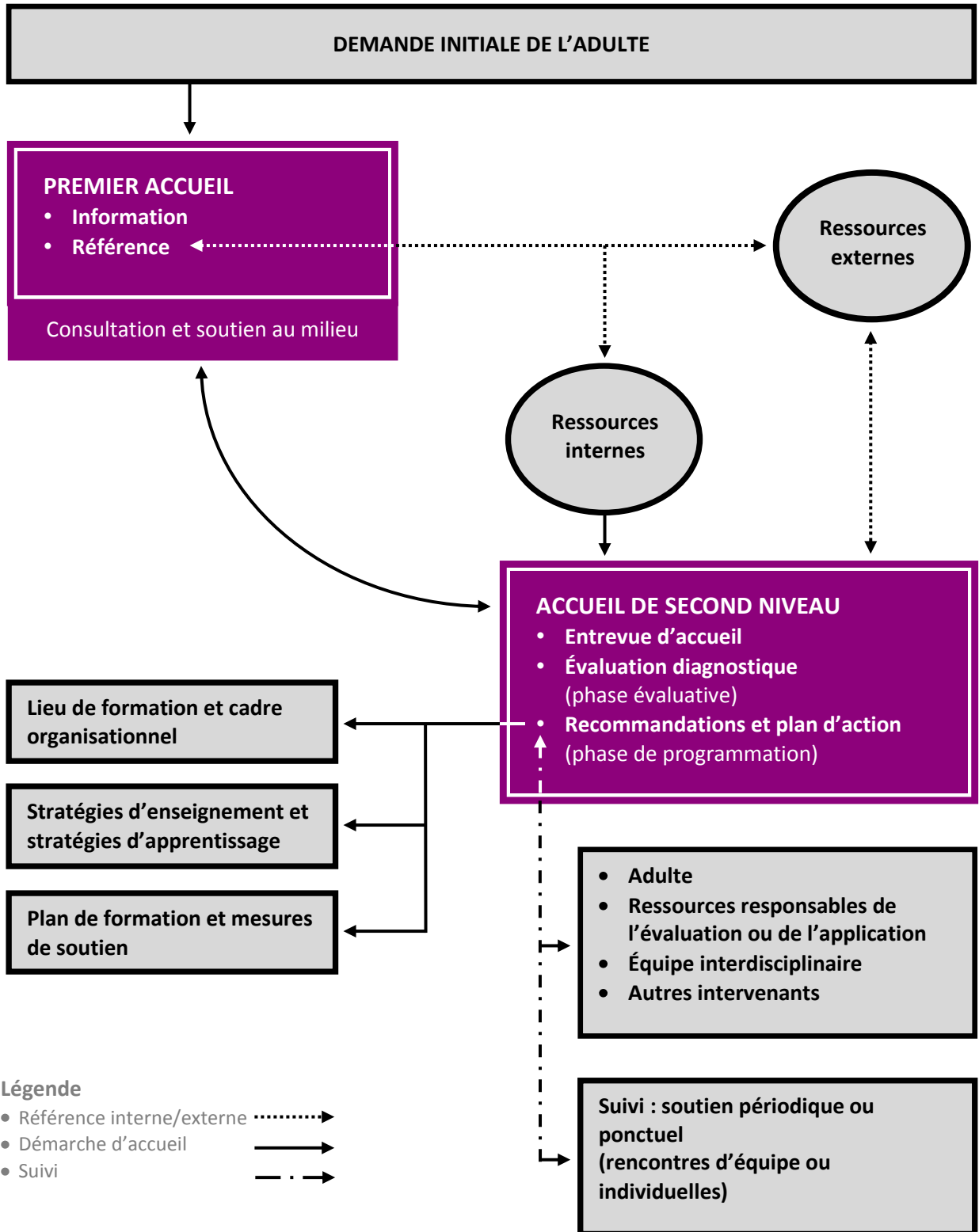
Envoyé par	
Nom :	_____
Organisme :	_____
Autorisation de suivi :	_____

Remarques (recommandations ou références)

Demande reçue par : _____ le _____

13. Ce formulaire a été élaboré par M^{me} Éléonara Santini, du Centre Champagnat de la Commission scolaire de Montréal.

SCHÉMA ORGANISATEUR DE L'ACCUEIL POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP¹⁴



14. Éléonora Santini, conseillère pédagogique en adaptation scolaire, Centre Multi-services Champagnat de la Commission scolaire de Montréal, mars 2009.

2.3.2 Comment aménager l'accueil?

Pour minimiser certains obstacles concernant l'accessibilité aux personnes handicapées, il n'est pas toujours nécessaire de faire des aménagements coûteux. Il suffit de regarder l'environnement et de prendre conscience des barrières d'ordre architectural, social ou communicationnel qu'elles pourraient rencontrer. En cas de doute, demander à la personne ce dont elle a besoin. Il est inutile de lui donner un rendez-vous dans un édifice qui ne lui est pas accessible. Si la personne communique en langage gestuel, s'assurer qu'elle pourra bénéficier des services d'un interprète ou, encore, lui demander de se faire accompagner.

- Veiller avant tout à ce que la personne soit bien accueillie. Montrer une ouverture afin de ne pas créer inutilement de barrières sociales. Sur ce plan, il faut s'adresser à la personne le plus normalement possible, sans la surprotéger ni la prendre en pitié.
- Vérifier l'accès à l'établissement : y a-t-il une rampe d'accès à l'extérieur? Est-ce que la personne peut circuler facilement à l'intérieur? À la réception, quelle est la hauteur des comptoirs? Doit-elle écrire à la main?
- Est-ce que la documentation disponible est facile d'accès? Quel est le format utilisé : imprimé ou support informatique? Les informations les plus courantes pourraient être résumées dans un document, de manière que la personne handicapée puisse les adapter à sa situation par la suite.
- Savoir où la diriger si elle a besoin de mesures adaptées. La personne qui a une déficience fonctionnelle majeure reconnue peut faire une demande au Programme d'allocation pour des besoins particuliers de l'Aide financière aux études du MELS. Vérifier qui donne accès à de l'accompagnement, à un transport adapté privé et à des ressources matérielles. Le site Web de l'Aide financière aux études donne l'information sur ce programme et l'accès au formulaire à remplir pour faire une demande à l'adresse suivante : <http://www.afe.gouv.qc.ca/fr/autresProgrammes/allocationsBesoins.asp>.

2.4 Les stratégies d'intervention au second niveau d'accueil

Les services offerts au second niveau d'accueil s'inscrivent dans la démarche d'intégration sociale décrite précédemment. Le défi sera d'amorcer une démarche basée sur les aptitudes, le potentiel et les champs d'intérêt de la personne handicapée, plutôt que sur ses déficiences, tout en adaptant les ressources à sa situation particulière.

Toutefois, la personne conseillère du second niveau d'accueil devra être sensibilisée à la réalité vécue par la personne handicapée, prendre conscience des stéréotypes véhiculés, comprendre le processus d'apparition du handicap et actualiser ses connaissances concernant les différentes déficiences pour être en mesure d'accompagner la personne. De plus, une connaissance des divers modes de communication, des adaptations possibles et des

équipements de base semble nécessaire. Ces compétences peuvent se développer en collaboration avec les intervenants du milieu ou en coordonnant plusieurs services.

2.4.1 Comment déceler les besoins en matière d'accessibilité et de services adaptés?

Le second niveau d'accueil, tel qu'il est défini dans le cadre général des SARCA, permet à tout adulte :

1. D'exprimer sa demande et de préciser son but;
2. D'échanger sur les raisons qui motivent sa démarche;
3. D'obtenir une appréciation de sa formation officielle, ainsi qu'une exploration sommaire de ses acquis extrascolaires;
4. De choisir les actions à accomplir pour poursuivre l'élaboration de son projet ou le concrétiser.

Au regard des SARCA, on précisera avec la personne les renseignements recueillis lors du premier accueil à partir du formulaire *Demande de services*, proposé précédemment, afin de s'assurer de bien comprendre sa demande. On pourra ainsi lui fournir les renseignements pertinents pour la poursuite de sa démarche et sa prise de décision. On lui proposera également divers moyens d'atteindre ses objectifs, en lui assurant un soutien.

Pour la personne handicapée, cette démarche devra s'accompagner d'une évaluation personnalisée qui permettra de cerner ses besoins d'ordre général, ses besoins spécifiques, ses besoins particuliers, ses aspirations et ses objectifs en relation avec son potentiel et ses champs d'intérêt. Il s'agit d'un portrait de sa situation. La personne conseillère du second niveau d'accueil pourra alors choisir les stratégies pertinentes en matière de relation d'aide ainsi que les informations à recueillir pour la poursuite de la démarche. Elle pourra aussi recommander l'adulte au personnel professionnel des services complémentaires pour bien évaluer la nature du soutien à lui offrir, tout en s'assurant que le milieu est en mesure de le faire.

Afin que la personne handicapée puisse atteindre ses objectifs, cette évaluation précisera le niveau d'intégration souhaitable, les adaptations, les équipements et les services complémentaires nécessaires, les ressources financières disponibles ou les programmes offerts. C'est le plan d'action ou, selon les milieux, le plan d'intervention qui permettra de les actualiser. À cet égard, *À part... égale*¹⁵, de l'Office des personnes handicapées du Québec, suggère une démarche en cinq étapes pour réaliser le plan de services : référence, évaluation globale, élaboration d'un plan d'intervention selon le secteur d'activité, réalisation du plan et suivi.

15. OPHQ, *À part... égale. L'intégration sociale des personnes handicapées : Un défi pour tous*, 1984, 350 p.

Dans les SARCA, l'intervention se distingue par le fait qu'elle est basée sur une demande de services plutôt que sur une offre de services.

2.4.2 Les conditions optimales de réussite et les limites de l'intervention

Quel que soit le projet de la personne, il est important d'inventorier et de réduire les obstacles liés aux barrières d'ordre architectural, financier, social et communicationnel. Selon la personne, les difficultés ne se présentent pas toujours au même degré. Il faut donc s'assurer qu'elle a facilement accès aux ressources dont elle a besoin.

Les conditions à mettre en place et les moyens qui seront choisis pour réaliser le projet doivent convenir à la réalité de la personne. Un accompagnement individualisé permettra des ajustements, si nécessaire. L'engagement de la personne à chacune des étapes est primordial pour le succès de la démarche, l'objectif étant que les moyens soient efficacement orientés vers le développement projeté.

Le contexte de réalisation devra être le milieu de vie naturel, soit le plus près possible des services ordinaires, compte tenu des besoins particuliers relevés.

Les obstacles à l'intégration sociale pourront être réduits par la complémentarité et la coordination des ressources. Un échange mutuel d'informations permettra d'en arriver à une concertation afin de connaître les différents programmes sociaux et les mesures disponibles, par exemple sur le plan des adaptations et du maintien à domicile, des allocations particulières ou des programmes d'intégration professionnelle. Cela facilitera la référence tout en évitant leur redoublement.

Tenir à jour une liste des ressources disponibles et établir des contacts dans un réseau en constante évolution sont de réels défis. Il faut également actualiser sa connaissance de la population, s'ajuster aux différentes orientations et privilégier une approche globale de la personne : *connaître pour mieux accueillir*.

CONCLUSION

En 1978, le gouvernement du Québec s'est doté de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et a créé l'Office des personnes handicapées du Québec. C'est en 1984 que l'Office a mis en place un cadre de référence et un plan d'action global pour assurer des services de qualité aux personnes handicapées dans le milieu de leur choix. Depuis, plusieurs mesures, services et programmes ont été créés pour favoriser l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées. Cette loi¹⁶ a été modifiée au printemps 2005 afin de tenir compte du contexte social actuel. Ainsi, l'article 1.1 prévoit une responsabilité de l'ensemble des secteurs public et privé à l'égard des besoins particuliers des personnes handicapées pour favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les autres citoyens.

Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) n'échappent pas à ce consensus social et ils ont également un rôle à jouer. Ils doivent définir les paramètres de leur intervention, car ils ont une responsabilité sociale à cet égard. Dans leur approche des personnes handicapées, ils doivent éviter de les marginaliser par une méconnaissance de leur problématique et de leurs besoins particuliers.

L'objectif de cet outil d'accompagnement était de permettre :

- de connaître les facteurs qui favorisent l'accueil des personnes handicapées;
- d'être informé des besoins en matière d'accès et de services adaptés;
- d'élaborer une intervention conforme aux besoins spécifiques et particuliers des personnes handicapées;
- de développer des habiletés et des attitudes d'accueil adaptées à la situation de chaque personne.

Prendre conscience de nos attitudes envers les personnes handicapées contribuera sûrement à un accueil plus respectueux des différences de chacune, et *apprendre à mieux les connaître* permettra de les accompagner plus efficacement.

À maints endroits, le manque d'accessibilité constitue une limite importante pour la personne handicapée, d'où la pertinence d'inventorier les obstacles et les barrières qu'elle peut rencontrer afin de trouver ensemble des solutions. Par conséquent, cela peut conduire à remettre en question certaines pratiques ou à actualiser les liens avec des organismes et des partenaires.

Il est souhaité que cet outil d'accompagnement aide à amorcer une réflexion pour mettre en place *un accueil personnalisé et conforme aux attentes et aux aspirations des personnes en « situation de handicap »*.

16. QUÉBEC, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* : LRQ, c. E-20.1.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ACTION MAIN-D'ŒUVRE (SERVICE SPÉCIALISÉ DE MAIN-D'ŒUVRE). *Pour l'intégration en emploi des personnes ayant une déficience intellectuelle légère : Guide de référence*, document préparé par Carole Gravel, avril 2001, 64 p.

CENTRE CHAMPAGNAT, COMMISSION SCOLAIRE DE MONTRÉAL (CSDM). *Présentation d'un modèle d'intervention pour l'accès à l'éducation des adultes aux personnes handicapées : Accueil, intégration*, 1984, 111 p.

DUBUISSON, Colette, et Christiane GRIMARD. *La surdité vue de près*, Presses de l'Université du Québec, 2006, 410 p.

L'ARRIMAGE INC. *L'intégration et le maintien au travail des personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale : Guide de sensibilisation et d'information*, document préparé par Francine Plante, 80 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (OPHQ). *  part...  gale. L'intégration sociale des personnes handicapées : Un défi pour tous*, 1984, 350 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (OPHQ). *  part entière : Pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, décembre 2007, 59 p. et *Document d'accompagnement*, février 2008, 85 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (OPHQ). * largir ses horizons : Perspectives scientifiques sur l'intégration sociale*, Multimondes, 1994, 971 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (OPHQ). *La problématique du plan de services de la personne :  tat de la situation*, document préparé par Pierre Berger, septembre 2003, 66 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (OPHQ). *L'intégration de la personne handicapée :  tat de la situation. Les conférences socio-économiques du Québec*, 1981, 156 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans les commissions scolaires : Cadre général*, 6 janvier 2006, 37 p.

QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : LRQ, c. E-20.1*, 2005.

RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP (RIPPH). *Guide de formation sur les systèmes de classification des causes et des conséquences des maladies, traumatismes et autres troubles* et SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS. *Évolution canadienne et internationale des définitions conceptuelles et des classifications concernant les personnes ayant des incapacités : Analyse critique, enjeux et perspectives* (RIPPH), vol. 9, n^{os} 2-3, juillet 1998.

ZONE LOISIR MONTÉRÉGIE INC. *Le manuel d'accompagnement : Guide de formation en accompagnement des personnes handicapées*, 2003, 193 p.

