

PONTS DÉBOUCHANT SUR L'AVENIR :
des programmes
d'appui aux bénévoles
qui ont des besoins spéciaux

Janet Lautenschlager
DIRECTION DU SOUTIEN AUX ORGANISMES BÉNÉVOLES

Ottawa
septembre 1992

Souhaitez-vous reproduire une partie de ce livre?

Les organismes de bienfaisance et les organismes sans but lucratif peuvent reproduire et adapter des parties de ce livre pour leur propre usage, à condition d'en indiquer la source. Aucune permission écrite n'est nécessaire. La Direction aimerait cependant savoir la façon dont ce livre a été utilisé. Veuillez nous écrire à l'adresse suivante:

Direction du Soutien aux organismes volontaires
Multiculturalisme et Citoyenneté Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 1K5

Édité par la
Direction du Soutien aux organismes volontaires
Multiculturalisme et Citoyenneté Canada

© Sa Majesté la Reine,
représentée par
le Ministre de l'Approvisionnement et Services
1992.

Dessin de la couverture : «Chemin vers le soleil», Douglas M^cKercher.

ISBN 0-662-98160-X

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	v
Avant-propos	vi
1 Concept d'appui aux bénévoles qui ont des besoins spéciaux	1
Programmes d'appui aux bénévoles : définition et justification	
Appui aux bénévoles : fondement philosophique	
Obstacles au bénévolat que doivent affronter les individus ayant des besoins spéciaux	
Obstacles liés aux aspects sociaux et aux attitudes	
Avantages pour le bénévole qui a des besoins spéciaux	
Avantages pour l'organisme	
2 Soutien organisationnel nécessaire pour les programmes d'appui aux bénévoles	8
Conditions préalables au succès	
Façon d'organiser les programmes d'appui aux bénévoles	
Incidences pour l'organisme	
Création de liens avec d'autres organismes	
3 Gestion des bénévoles qui ont des besoins spéciaux	12
Atouts essentiels pour le gestionnaire des bénévoles	
Placement des bénévoles ayant des besoins spéciaux	
Maintien en place des bénévoles ayant des besoins spéciaux	
Aménagements spéciaux et appui	
4 Questions, préoccupations et défis	18
Critères touchant l'état de préparation des bénévoles	
Concept de l'aménagement raisonnable	

5 Orientations futures 20

Annexes

A	Cas de programmes d'appui aux bénévoles au Canada	22
B	Note portant sur la terminologie	25
C	Le maillon manquant du bénévolat appuyé : les bénévoles ayant des handicaps sur le plan de l'apprentissage	27
D	Aménagements au travail : services qui peuvent aider les organismes	29

Ressources

	Documentation qu'il est recommandé de lire	30
	Trousses de formation	33
	Œuvres consultées et autres documents à lire	33

REMERCIEMENTS

JE ME DOIS DE SOULIGNER TOUT PARTICULIÈREMENT la gratitude que j'ai envers deux personnes qui ont agi à titre de conseillères primaires dans la mise au point du projet, savoir **Linda Graff**, consultante de Hamilton pour les questions de bénévolat, et **Marianne Scott**, directrice exécutive du Volunteer Action Centre d'Edmonton.

Je me dois également de remercier les personnes dont les noms sont présentés ci-dessous qui sont parvenues à trouver le temps, en dépit de leur horaire très chargé, de transmettre leurs commentaires critiques au sujet des diverses ébauches du texte et de me faire part de leurs opinions concernant le soutien aux bénévoles ayant des besoins spéciaux :

Alan Currie et **Jean MacKinnon** du Victoria Volunteer Bureau, **Charles McCaffray**, de Challenge : Community Vocational Alternative de Whitehorse; **Kathy Strachan** de l'Independent Living Resource Centre de Winnipeg; **Linda Western** et **Sheila Donison** du Coquitlam Volunteer Centre; **Gilda Good**, **Michèle Pagé** et **Igor Ziemba** du Centre d'action bénévole — Ottawa-Carleton; **Michelle Provost** du Bureau des bénévoles de Montréal; **Carol Biely**, du Richmond Information and Volunteer Centre; **Martha Parker** et **Keith Seel**, du Volunteer Centre de Calgary; **Ruth Anderson**, du Glenrose Rehabilitation Hospital d'Edmonton; **Doris Noel** et **Tracy Manrell** du Burnaby Volunteer Centre; **Joanne Cooper** et **Syrelle Bernstein**, du Volunteer Centre of Metropolitan Toronto; **Sandra Murphy** et **Leigh Thorne**, du Volunteer Centre du Community Services Council de St-Jean (Terre-Neuve); **Dale Cuthbertson**, de Volunteer Vancouver; **Alex Honneyford**, du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario; **Barbara Robertson**, de l'Office des affaires des personnes handicapées du Gouvernement de l'Ontario; **Seymore Applebaum**, de Cross-Cultural Connections de Toronto; et **Bruce Lund**, du Bureau du district de Victoria du Secrétariat d'État du Canada.

Sans l'aide généreuse apportée par toutes ces personnes, je n'aurais pu terminer le présent texte.

AVANT-PROPOS

LES PROGRAMMES D'APPUI AUX BÉNÉVOLES se répandent de plus en plus. L'objectif consiste à favoriser l'intégration des bénévoles qui ont des besoins spéciaux de façon à leur offrir l'appui dont ils ont besoin pour assumer avec succès des tâches de bénévoles. Cette nouvelle évolution remarquable est stimulée par un certain nombre de centres d'action bénévole dans tout le pays.

Étant donné le besoin sans cesse croissant de bénévoles, il est essentiel que les organismes du domaine recherchent de nouvelles façons d'en attirer chez eux. Les programmes d'appui constituent une façon innovatrice de faire contribuer les diverses ressources humaines de la collectivité tout en rendant accessibles les occasions qui peuvent s'offrir aux bénévoles ayant des besoins spéciaux.

Traditionnellement, les organismes avaient tendance à recruter des bénévoles appartenant aux classes moyennes et supérieures de la population blanche sans aucune invalidité. Il s'est toutefois produit des changements ces dernières années.

On accepte maintenant de plus en plus la nécessité d'amener les bénévoles ayant des besoins spéciaux, et dont les antécédents sont divers, à s'impliquer dans le bénévolat au même titre que ceux qui le pratique habituellement. Il reste cependant encore des obstacles à la participation des individus qui ont des besoins spéciaux étant donné leur invalidité ou les circonstances qui sont à leur détriment.

Le texte aborde le concept du bénévolat appuyé, examine les facteurs de succès de programmes d'appui aux bénévoles qui ont des besoins spéciaux, aborde les questions fondamentales et les défis en ce qui concerne le bénévolat appuyé. Il donne également un bref aperçu des programmes innovateurs mis en œuvre à titre expérimental par des centres d'action bénévole canadiens, ainsi que la liste des principales ressources dans ce domaine.

La clientèle cible recherchée est avant tout celle des centres d'action bénévole, mais il est à espérer que le texte sera également utile à d'autres organismes bénévoles et aux ministères gouvernementaux de tous les paliers qui s'intéressent aux services sociaux ainsi qu'aux questions d'égalité.

Les programmes d'appui aux bénévoles constituent à la fois un défi et une occasion d'élargir la participation au secteur du bénévolat. Les bénévoles ayant des besoins spéciaux exigeront peut-être un appui spécial au début, mais ils peuvent apporter une richesse de compétences, de connaissances et d'expérience à leur travail. Nous espérons que les renseignements contenus dans le document inciteront un plus grand nombre d'organismes à

adopter cette orientation.

* * *

Remarque concernant la terminologie

L'expression bénévole ayant des besoins spéciaux, que j'ai utilisée dans mon texte, désigne non seulement les personnes handicapées qui sont habituellement visées par l'expression, mais également les personnes désavantagées, dans leur rôle de bénévole, étant donné les circonstances de leur vie. Les facteurs qui les défavorisent peuvent comprendre la pauvreté, l'analphabétisme, le manque de connaissance d'une langue officielle du pays, ou la discrimination pour des motifs raciaux ou ethniques.

L'élément essentiel de toutes ces analyses tient non pas aux éléments négatifs, mais au fait qu'il nuit aux personnes désavantagées dans les efforts qu'elles font à titre de bénévoles.

J'utilise les termes programme d'appui [aux bénévoles qui ont/ayant des besoins spéciaux] et programme appuyé pour désigner un programme pour lequel l'organisme parrainant offre du soutien technique, financier, ou sous forme de services de gestion, au profit des bénévoles ayant des besoins spéciaux ou des responsables des programmes auxquels ces bénévoles participent.

La terminologie est examinée plus en profondeur à l'annexe B du présent texte.

1

LE CONCEPT D'APPUI AUX BÉNÉVOLES QUI ONT DES BESOINS SPÉCIAUX

***L** E TEXTE PORTE PRINCIPALEMENT SUR LES PROGRAMMES OFFICIELS établis avant tout pour accroître la participation des bénévoles qui ont des besoins spéciaux. Il faut toutefois reconnaître qu'un grand nombre de centres de bénévoles et d'autres organismes apportent déjà une aide semblable de manière officieuse à différents bénévoles.*

Programmes d'appui aux bénévoles : définition et justification

Divers programmes institués au pays font la promotion de la participation de bénévoles appartenant à des groupes particuliers de la population. Les initiatives à l'intention des personnes âgées ou des jeunes, par exemple, comptent parmi les plus populaires. Par définition, les programmes du genre impliquent le recrutement actif et le ciblage au lieu de la simple réponse à une demande, comme c'est le cas habituellement.

Les programmes d'appui aux bénévoles ont pour objet de faire participer les gens qui ont des besoins spéciaux à cause de différents handicaps ou de circonstances à leur détriment, et de maintenir leur participation dans le domaine du bénévolat. Comme dans le cas des autres programmes spéciaux, les programmes d'appui aux bénévoles constituent un effort délibéré en vue de recruter des bénévoles appartenant à des groupes cibles sous-représentés. Les programmes d'appui comportent toutefois une dimension supplémentaire qui est déterminante : **des dispositions spéciales en vue du placement des bénévoles et de l'appui à leur intention une fois le placement effectué.** L'appui peut également s'étendre aux gestionnaires responsables des bénévoles.

Dans les programmes d'appui, il faut faire un effort concerté afin d'aider les bénévoles qui ont des besoins spéciaux étant donné les handicaps ou les circonstances défavorables sur le plan social ou économique, de façon qu'ils puissent offrir le meilleur rendement possible. Afin que la chose puisse se produire, il faut au préalable relever et supprimer les obstacles à leur participation et réaliser des aménagements appropriés afin qu'ils puissent obtenir du succès comme bénévoles. Le résultat prend la forme d'un milieu propice où l'accent est mis sur les aptitudes plutôt que sur les difficultés.

Deux principes fondamentaux sous-tendent le concept d'appui aux bénévoles :

- personne ne doit se voir refuser l'occasion de faire du bénévolat pour des motifs non

- reliés aux aptitudes;
- les personnes qui ont des besoins spéciaux ont beaucoup à offrir dans le secteur du bénévolat, dont elles peuvent également tirer un grand profit.

La population cible d'un programme d'appui aux bénévoles peut comprendre :

- les personnes handicapées (il est évidemment entendu que ce ne sont pas toutes les personnes handicapées qui ont besoin d'un soutien spécial);
- les personnes nouvellement arrivées au Canada qui ont des antécédents ethniques différents et qui ne parlent pas encore couramment la langue officielle de la collectivité;
- les personnes qui ont des difficultés sur le plan de l'alphabétisation et des capacités de calcul;
- les personnes désavantagées du fait de leurs antécédents sociaux ou économiques (par exemple, celles qui sont en chômage chronique).

Il y a évidemment des différences énormes entre les groupes de personnes qui ont des besoins spéciaux et à l'intérieur même de ces groupes. À titre d'exemple, le placement et l'appui requis pour intégrer une personne handicapée diffèrent grandement de ce qu'il faut faire pour le nouveau venu qui a du mal à maîtriser l'anglais ou le français. De la même façon, la personne malentendante a des besoins fort différents de ceux de la personne qui a un handicap sur le plan intellectuel. Par delà ces considérations, la nature précise et l'incidence du besoin spécial peuvent varier énormément d'un individu à l'autre.

L'appui aux bénévoles qui ont des besoins spéciaux peut prendre bien des formes différentes selon le groupe-cible du programme et les besoins de l'individu. La gamme des possibilités d'appui (*aménagements au travail*) comprend :

- l'orientation et la formation individualisées;
- le supplément d'aide et d'encouragement;
- la souplesse des horaires de travail;
- l'information dans les médias de remplacement;
- les aides techniques;
- l'accessibilité matérielle au milieu de travail et à l'intérieur de ce dernier;
- l'adaptation du poste de façon qu'il convienne à l'individu.

Chez certaines personnes, l'appui peut n'exiger qu'une simple aide technique comme un amplificateur d'appareil téléphonique. Dans d'autres cas, il peut falloir apporter une formation personnalisée et un supplément d'orientation au départ. Il est également possible qu'il faille apporter un soutien plus complexe afin d'assurer le succès. Les formules retenues peuvent comprendre la souplesse dans l'affectation des tâches, le prolongement des périodes de formation, l'orientation permanente et peut-être même le jumelage avec une autre personne agissant à titre de compagnon ou de conseiller.

Il faut toujours prendre soin de s'assurer que le placement convienne aux aptitudes et aux intérêts du bénévole. Parfois, il faut sensibiliser les compagnons de travail, qu'ils soient bénévoles ou membres du personnel, aux besoins spéciaux du bénévole assisté (avec l'assentiment de ce dernier). Dans tous les cas, le gestionnaire ou le superviseur doit posséder les connaissances, la souplesse voulue et les aptitudes qu'il faut pour établir la correspondance entre le bénévole et le poste à occuper.

Les programmes d'appui aux bénévoles correspondent à des moyens efficaces d'assurer un

accès plus juste aux occasions de bénévolat. Ils sont reliés au concept d'équité en matière d'emploi en ce sens que le but ultime consiste à former un effectif de bénévoles au sein duquel la proportion de membres des divers groupes-cibles se compare à celle de leur représentation numérique au sein de la société.

L'appui aux bénévoles compte également sur des formules semblables à celles des programmes évolutifs qui ont commencé à être mis en œuvre en vue d'apporter aide et appui aux employés qui ont des besoins spéciaux en raison de leur invalidité.

Dans un sens, les programmes d'appui aux bénévoles peuvent être considérés tant comme un service social qu'un élément catalyseur de changement social en eux-mêmes. Du fait qu'ils offrent aux personnes ayant des besoins spéciaux l'occasion de participer à titre de bénévoles et de tirer profit des avantages que peut offrir le bénévolat, les programmes du genre font la promotion de l'égalité sociale.

Comme ils offrent une possibilité d'intégration à la société, les programmes peuvent aider à faire tomber les stéréotypes et les préjugés qui ont une incidence négative sur tous les aspects de la vie des Canadiens qui ont des besoins spéciaux.

Appui aux bénévoles : fondement philosophique

Les programmes d'appui aux bénévoles qui ont des besoins spéciaux reposent sur les principes suivants :

1. *droit universel de faire du bénévolat* — définition élargie du bénévolat qui assume que tous les gens sont des bénévoles en puissance et que tous ceux qui peuvent apporter une contribution à la collectivité doivent être encouragés à devenir des bénévoles.
2. *égalité dans la société et égalité des chances* — croyance fondamentale selon laquelle tous les gens devraient avoir accès aux avantages du bénévolat, et ce à titre d'élément fondamental de la vie au Canada, croyance également que tous ont droit à une chance équitable de succès dans leur travail de bénévole. Les obstacles qui nuisent à l'équité de l'accessibilité au bénévolat doivent être éliminés. Les bénévoles qui ont des besoins spéciaux doivent bénéficier des genres d'appui dont ils ont besoin pour faire le travail.
3. *valeur positive de la diversité* — compréhension du fait que la diversité de la collectivité représente un enrichissement des ressources dont il est possible de tirer profit de diverses façons et qui est susceptible d'offrir une base de bénévoles qui reflétera plus fidèlement la composition de la population de la collectivité; reconnaissance du fait que la diversité et la représentativité de la base de bénévoles enrichissent et raffermissent l'organisme.
4. *le bénévolat apporte des avantages aux bénévoles* — reconnaissance du fait que les bénévoles eux-mêmes tirent profit de bien des façons de leur bénévolat; le bénévolat peut satisfaire des besoins inassouvis des bénévoles eux-mêmes et c'est ce qui se produit dans la réalité; le perfectionnement des connaissances et des aptitudes se trouve donc favorisé activement de cette façon.
5. *sensibilisation aux différences entre les individus* — reconnaissance du fait que le traitement équitable de tous ne signifie pas forcément le traitement uniforme.

Obstacles au bénévolat que doivent affronter les individus ayant des besoins spéciaux

Les personnes handicapées ou qui se trouvent dans des circonstances particulières font face

à divers obstacles (même si ces derniers ne sont habituellement pas intentionnels) qui, depuis toujours, ont empêché ou limité leur accès au bénévolat et à un grand nombre d'autres aspects de la société également.

En outre, les systèmes d'appui appropriés qui rendraient possible l'expérience de bénévolat aux personnes qui ont des besoins spéciaux n'existent habituellement pas encore dans le secteur du bénévolat.

Chaque groupe ayant des besoins spéciaux rencontre des obstacles à la participation au travail de bénévole qui découlent de facteurs externes :

- Dans le cas de personnes dont *la mobilité est réduite*, les obstacles matériels prennent la forme de l'inaccessibilité au lieu de travail des bénévoles et à l'intérieur de ce dernier, de même que le besoin de dispositions spéciales en ce qui concerne le transport.
- Dans le cas des personnes qui ont des handicaps *au plan auditif*, les obstacles découlent de l'absence d'interprètes gestuels ou d'une technologie des communications appropriée dans le lieu de travail des bénévoles, sans compter l'ignorance des autres en ce qui concerne l'efficacité des techniques de communication.
- Dans le cas des personnes qui ont des handicaps *au plan visuel*, les obstacles à la communication résultent du manque d'accès à l'information dans les médias de remplacement et d'une technologie inappropriée des communications.
- Dans le cas des personnes qui ont des handicaps *au plan de la santé mentale*, l'obstacle majeur tient à la stigmatisation et aux stéréotypes de la société qui mettent l'accent sur leurs difficultés sans tenir compte de leurs compétences et de leurs aptitudes.
- Dans le cas des personnes qui ont des handicaps *au plan intellectuel*, un obstacle majeur tient aux préjugés et au défaut des autres personnes de comprendre qu'elles ont bien des aptitudes utiles à offrir.
- Dans le cas des personnes qui ont des *difficultés d'apprentissage*, l'obstacle principal tient au manque de compréhension des autres quant à la nature des carences d'apprentissage en particulier, et au manque de sensibilisation sur la façon de les compenser.
- Dans le cas des *nouveaux arrivants au Canada*, l'obstacle pourrait bien être la compétence limitée dans la langue du groupe majoritaire de la population, et une connaissance insuffisante de la société canadienne ainsi que de ses coutumes.
- Dans le cas des personnes qui appartiennent *aux collectivités ethniques et aux minorités visibles*, il y a les obstacles de la ségrégation sociale et de la discrimination structurelle qui découlent d'un manque de compréhension et d'acceptation de traditions culturelles différentes, ou du racisme.
- Dans le cas des personnes handicapées du fait de *leur situation économique ou sociale*, les obstacles pourraient bien être des carences au plan de l'alphabétisation ou de la façon de compter, de la scolarisation, des qualifications pertinentes ou de l'expérience antérieure.
- Dans le cas des *ex-détenus*, les obstacles comprennent les stéréotypes négatifs, peu importe la nature de l'infraction.
- Dans le cas des *travailleurs spécialisés en chômage saisonnier*, l'obstacle pourrait bien être le manque d'occasions d'assumer des affectations bénévoles à court terme.

Obstacles liés aux aspects sociaux et aux attitudes

Le plus grand obstacle à l'intégration des personnes qui ont des besoins spéciaux est l'attitude du public. Dans un trop grand nombre de cas, l'attention porte principalement sur l'incapacité ou sur la difficulté. Il existe également une tendance répandue qui consiste à oublier les aptitudes, les compétences et les points forts et à présumer le pire. En dépit du fait qu'elle repose sur des mythes et des conceptions fausses, la discrimination demeure profondément ancrée dans notre société.

Les attitudes et les stéréotypes sont des processus psychologiques complexes. Ils sont caractérisés par des éléments émotifs, intellectuels et comportementaux. Il s'est développé avec le temps des ensembles d'idées fixes qui résistent résolument au changement. La plupart d'entre nous adoptons des attitudes stéréotypées à l'égard de groupes particuliers de personnes, même si nous ne faisons aucun effort en ce sens. Ces attitudes peuvent être aussi bien positives que négatives.

Les stéréotypes négatifs appliqués aux individus différents d'une manière ou de l'autre sont très courants. Il se peut donc qu'il se manifeste de la réticence dans tout organisme devant la possibilité d'accepter les bénévoles «inhabituels». Que ce soit d'une manière consciente ou non, ce refus d'acceptation de la part des autres peut se traduire par un malaise évident ou par des attitudes condescendantes à l'égard d'individus qui ont des besoins spéciaux. Chez certaines personnes, l'idée même de faire participer des bénévoles qui ont des besoins spéciaux peut faire ressurgir des préjugés accentués et fondés sur l'ignorance ainsi que la crainte.

Obstacles sur le plan économique

Dans le cas des individus qui appartiennent à l'un ou l'autre des groupes mentionnés plus haut, il peut également exister des facteurs qui, sur le plan économique, les dissuadent de devenir des bénévoles. Bien souvent, les circonstances ou les besoins spéciaux qui les touchent ont réduit leurs chances d'obtenir un emploi ou de toucher un salaire décent. Si leur vie est marquée constamment par des difficultés économiques, les coûts du bénévolat deviennent un obstacle majeur à leur participation. Le fait de devoir payer eux-mêmes les coûts, par exemple, des déplacements, du stationnement, de la garde des enfants, des repas et de différents articles constitue une dépense qu'ils ne peuvent se permettre.

Obstacles d'ordre personnel

En plus des embûches mentionnées plus haut, il existe toute une gamme d'obstacles psychologiques au bénévolat dans le cas des personnes qui ont connu des difficultés chroniques à chercher à assumer des activités par ailleurs jugées normales selon le mode de vie au Canada. Les obstacles internes en question peuvent comprendre :

- l'absence de confiance et d'estime de soi;
- l'anxiété suscitée par la possibilité de faire quelque chose de nouveau, ou la crainte de l'échec dans le travail bénévole;
- l'incapacité de reconnaître ses propres aptitudes et ses points forts;
- la présomption de ne pas être bien accueilli ou apprécié par un organisme bénévole.

Obstacles liés à la sensibilisation

Finalement, les personnes dont les circonstances ou les besoins sont particuliers, peuvent fort bien ne pas comprendre le concept du bénévolat en général et du bénévolat appuyé en particulier. Parmi les exemples de cas du genre, mentionnons :

- le manque de sensibilisation aux occasions et aux avantages que le travail bénévole peut offrir;
- le manque de sensibilisation au fait que la formation est souvent offerte aux bénévoles;
- le stéréotype négatif touchant l'amateurisme et le manque de rigueur du travail bénévole qui n'aurait aucune valeur réelle dans une société où l'argent est la seule chose qui compte;
- la perception selon laquelle les programmes d'appui aux bénévoles visent à combler en réalité un besoin de relations publiques de l'organisme et que le placement de bénévoles qui ont des besoins spéciaux n'est que pour la forme.

Avantages pour le bénévole qui a des besoins spéciaux

Il a été reconnu il y a longtemps que le bénévolat offrait bien des avantages qui, sur le plan psychologique, devenaient des incitations pour le bénévole, qu'il en soit conscient ou non. En réalité, des études effectuées récemment ont démontré que le bénévolat pouvait avoir un effet très positif non seulement sur la santé mentale et sur le sentiment de bien-être des bénévoles, mais également sur leur santé physique.

Le bénévolat satisfait certains des besoins les plus fondamentaux que nous avons en qualité d'être humain, par exemple, se sentir productif et apprécié à sa juste valeur. Et quand il s'agit d'une expérience agréable et valorisante, elle offre l'occasion d'auto-satisfaction et d'auto-épanouissement qui découlent de l'exécution de quelque chose de valable. Du fait que le travail permet d'étendre son réseau de contacts dans la société et offre l'occasion d'interactions sur le plan humain, il dissipe également les sentiments d'isolement.

Comme le bénévolat offre la possibilité de mettre à profit les connaissances et les aptitudes déjà acquises et de puiser à même son expérience propre, il favorise l'épanouissement personnel. Il permet également aux gens de mettre à profit de nouvelles compétences ou d'assumer des activités dans un milieu moins menaçant.

Bien des personnes qui ont des besoins spéciaux peuvent avoir une faible estime de soi du fait qu'elles ont été marginalisées par la société. Dans leur cas, les aspects positifs du bénévolat peuvent être encore plus grands.

Le bénévolat peut devenir une expérience de normalisation car il donne la chance d'accroître les contacts dans la société et rend possible l'intégration au courant principal de cette dernière.

Il permet aux individus qui ont des besoins spéciaux d'entrer dans une équipe, d'être acceptés par les homologues et d'acquérir un sentiment d'appartenance et un esprit communautaire. Il offre de plus la possibilité d'obtenir la reconnaissance de ceux qui ont été dans une large mesure marginalisés par la société.

Comme il confirme la valeur du bénévole aux yeux de la société et sa capacité d'apporter une contribution significative à la collectivité, le bénévolat offre la possibilité d'accroître la confiance et l'estime de soi.

Il peut raffermir le contrôle que l'individu exerce sur sa vie et l'aider à devenir auto-suffisant, d'où le relèvement du niveau de capacité d'auto-assistance. De cette façon, le bénévolat peut devenir un moyen de parvenir à la responsabilisation personnelle.

Le travail bénévole peut encore devenir le tremplin vers l'emploi rémunéré ou vers l'élargissement des horizons de carrière. Il améliore les aptitudes et les connaissances pratiques, et donne une expérience de travail valable qui peut aider les gens à déboucher sur le marché du travail ou à y retourner.

Les avantages en question peuvent revêtir une importance particulière pour les individus handicapés dont la participation à la population active a depuis toujours été très limitée. Un grand nombre d'entre eux sont sans emploi ou sont sous-employés, et n'ont pas d'accès aux expériences de travail dont ils ont besoin pour concurrencer à armes égales sur le marché du travail.

Avantages pour l'organisme

Les programmes dont l'objectif consiste à appuyer les bénévoles qui ont des besoins spéciaux offrent aux organismes des avantages qui dépassent largement le sentiment de satisfaction qui découle des efforts faits en vue de lutter pour l'équité et l'égalité. Ils peuvent également enrichir les organismes.

Afin de pouvoir réaliser la conception, la commercialisation et la prestation de services qui sont appropriés à une collectivité donnée, il faut obtenir la participation active d'un large éventail de la population. Quand ils sont exposés à une gamme élargie d'expériences et d'idées, les organismes sont susceptibles de prendre de meilleures décisions. Ils ont également plus de chances de devenir innovateurs et créateurs.

Il est donc avantageux pour les organismes bénévoles d'attirer des membres d'une tranche beaucoup plus large de la population que par le passé. (Cela s'applique aux bénéficiaires, au personnel et aux membres du conseil d'administration ainsi qu'aux bénévoles de première ligne). Au cours des années 1990, la diversité et la représentation appropriée de la collectivité peuvent être encore plus déterminantes pour assurer la survie de l'organisme.

Les programmes d'appui aux bénévoles représentent une façon de faire face à ce besoin. Puisqu'ils encouragent la participation généralisée, les organismes bénévoles sont en mesure de puiser à même une gamme élargie de ressources humaines en provenance de tous les secteurs de la société. Ils sont de cette façon en mesure de constituer une équipe de bénévoles caractérisée par la diversité au plan des aptitudes, des antécédents et des langues. Il en résulte qu'ils peuvent recevoir une rétroaction valable, générée dans des perspectives fort différentes.

Les bénévoles handicapés ou ceux qui se trouvent dans des circonstances particulières peuvent satisfaire certains besoins d'un organisme qui ne pourraient l'être aussi efficacement par d'autres moyens. L'équilibre dans la diversité des bénévoles peut augmenter la compréhension qu'a l'organisme des besoins de ses clients.

À titre d'exemple, étant donné les expériences qu'ils ont eux-mêmes connues, les bénévoles ayant des besoins spéciaux peuvent être tout particulièrement sensibles aux besoins de certains membres de la collectivité qui ont été aliénés et négligés. Les anciens clients d'un organisme deviennent d'excellents bénévoles, soit pour la prestation des services, l'élaboration des programmes ou la participation au travail du comité de direction.

Des études ont démontré que les employés handicapés avaient des dossiers supérieurs à ceux de leurs collègues non handicapés en ce qui concerne le rendement, les présences, la stabilité au travail et même la sécurité. Les programmes d'appui sont relativement nouveaux, mais les preuves commencent à s'accumuler et portent à croire que la même chose est vraie des bénévoles.

En général, les organismes signalent que la plupart des bénévoles qui ont des besoins spéciaux sont très motivés et travailleurs si on les encourage comme il se doit. Donc, à condition de leur apporter le soutien dont ils ont besoin, ils peuvent fort bien passer au rang des bénévoles les plus productifs et les plus engagés envers le travail de l'organisme à long terme.

2

SOUTIEN ORGANISATIONNEL NÉCESSAIRE POUR LES PROGRAMMES D'APPUI AUX BÉNÉVOLES

Conditions préalables au succès

L'extension efficace de la prospection de nouveaux secteurs de la collectivité exige qu'on y consacre du temps, de l'énergie et probablement aussi de l'argent. À défaut d'un milieu qui peut les supporter, les bénévoles ayant des besoins spéciaux sont voués à l'échec. Quand un organisme donné établit un programme d'appui aux bénévoles ou accepte des bénévoles qui ont des besoins spéciaux, il doit être disposé à satisfaire à certaines conditions.

En plus de l'élargissement de la vision de la société et de l'engagement envers l'égalité au sein de la société, les conditions préalables sont les suivantes :

- culture organisationnelle disposée à explorer de nouveaux sentiers, qui encourage la créativité et qui est suffisamment souple pour réorienter ses politiques, ses procédures et ses pratiques avec assez de facilité;
- désir de procéder à l'auto-examen et de jeter un regard critique sur les pratiques en vigueur, quitte à supprimer celles qui sont discriminatoires; consentement donné à la remise en question des jugements de valeur de l'organisme aussi bien que des personnes; volonté de faire face aux préjugés de façon ouverte et directe;
- détermination de supprimer, ou à tout le moins de minimiser, les obstacles qui empêchent la participation des bénévoles ayant des besoins spéciaux;
- désir d'appuyer les personnes ayant des besoins spéciaux en créant de nouveaux postes de bénévoles qui reconnaissent les besoins individuels et en tiennent compte; désir également de procéder à des aménagements raisonnables de façon à leur permettre de faire le travail dans les postes actuels;

- détermination à susciter des attitudes positives à l'égard des personnes ayant des besoins spéciaux et à veiller à ce que le comportement à leur égard soit approprié à tous les paliers de l'organisme;
- reconnaissance du fait que le programme d'appui exige du gestionnaire des bénévoles qu'il joue un rôle élargi, et du fait que le titulaire du poste en question est la clé du succès des interventions de la part des bénévoles qui ont des besoins spéciaux;
- désir d'accroître les efforts en vue de consacrer davantage de ressources aux individus ayant des besoins spéciaux et de constituer une base de bénévoles qui

reflète plus fidèlement la diversité de la collectivité.

Finalement, pour que le programme parvienne avec succès à favoriser la participation des bénévoles ayant des besoins spéciaux, il est essentiel de privilégier le concept de *l'entraide*. Il s'agit là d'une philosophie qui consiste à aider les gens à s'aider eux-mêmes.

Les individus dont les circonstances et dont les besoins sont particuliers doivent être perçus comme s'ils s'avançaient sur la voie de l'autosuffisance et de la responsabilisation personnelle. Ils doivent être encouragés à jouer un rôle actif dans la planification de leur carrière de bénévole. Si l'objectif inavoué consiste à faire quelque chose pour *eux*, le programme a de bonnes chances d'être perçu comme condescendant, ce qui contribuera à aliéner les bénévoles potentiels.

Façon d'organiser les programmes d'appui aux bénévoles

Il existe diverses formes d'organisation des programmes d'appui aux bénévoles. Chacune d'elles présente ses propres avantages.

Jusqu'à présent, les programmes d'appui aux bénévoles ont été établis par des organismes qui jouaient un rôle de «courtier» en aidant les bénévoles à trouver des placements appropriés dans une agence ou dans un organisme communautaire. De façon caractéristique, c'est ce que faisaient les centres d'action bénévole.

À Winnipeg, cependant, l'Independent Living Resource Centre, groupe trans-handicaps dirigé par des personnes handicapées elles-mêmes, a établi un programme d'appui aux bénévoles.

La promotion du bénévolat et le recrutement de bénévoles constituent des éléments essentiels du mandat des centres d'action bénévole. Les centres en question ont également établi des liens avec divers organismes de la collectivité à l'égard desquels ils deviennent des sources de renseignements et d'appui. Un centre d'action bénévole peut donc être jugé comme foyer logique d'un programme d'appui.

Une autre formule applicable est celle de l'organisme qui consacre ses efforts aux droits des personnes ayant un handicap particulier, comme par exemple l'Independent Living Centre de Winnipeg qui a été mentionné plus haut. Cette formule offre l'avantage de la connaissance approfondie des besoins spéciaux et de la centralisation de l'intérêt sur l'épanouissement global et la responsabilisation de l'individu.

Elle offre également la possibilité d'établissement d'un réseau d'appui aux bénévoles qui ont des besoins spéciaux. (La situation idéale serait probablement celle d'un organisme du genre qui réaliserait un programme suivant la formule du partenariat avec le centre local d'action bénévole, ce qui permettrait de tirer le meilleur profit des deux types d'organismes.)

Par ailleurs, un gros organisme d'action bénévole possédant un programme bien structuré de gestion des bénévoles pourrait choisir de mettre en œuvre par lui-même un programme d'appui aux bénévoles.

Un programme donné d'appui pourrait soit cibler un groupe particulier soit encourager la participation d'individus représentant un large éventail de groupes dont les besoins sont particuliers. Quand on aborde la question du soutien gouvernemental, on constate toutefois en réalité que les sources de financement tendent à être très fragmentées. (À titre d'exemple, les questions de santé mentale peuvent relever d'un ministère de la santé, mais les questions qui se rapportent aux handicaps physiques peuvent relever d'un ministère des services sociaux.)

Cela signifie que le financement gouvernemental sera vraisemblablement lié à des groupes-

cibles précis. L'accès à un programme ciblé d'une manière plus précise est limité, mais il permet de recruter un gestionnaire de programme dont l'expérience est spécialisée.

Incidences pour l'organisme

Le succès du processus d'intégration des bénévoles qui ont des besoins spéciaux exige davantage de temps et d'efforts. Le programme d'appui aux bénévoles est donc susceptible d'absorber davantage de ressources financières et humaines. Voilà pourquoi le petit nombre de programmes créés au Canada ont bénéficié généralement de subventions spéciales, en provenance du gouvernement dans la plupart des cas.

En ce qui concerne les centres de bénévoles, on s'entend généralement pour dire que le gestionnaire d'un programme d'appui aux bénévoles doit faire partie du personnel régulier afin d'assurer l'uniformité. (Dans bien des cas, la responsabilité de la tenue des entrevues et de la présentation est confiée à un groupe de bénévoles qui travaillent à temps partiel.)

La formation et des connaissances spéciales sont également jugées nécessaires pour le titulaire d'un poste de ce genre. Mentionnons entre autres choses la compréhension de certaines invalidités précises et des besoins spéciaux (selon le groupe-cible retenu pour le programme), la capacité d'offrir le soutien approprié aux différents bénévoles, la connaissance du réseau des services sociaux dans la collectivité, des aptitudes particulières en ce qui concerne les relations publiques et les présentations. En somme, il ne s'agit vraisemblablement pas d'un poste du niveau de l'entrée au sein d'un centre d'action bénévole.

De la même façon, l'agence ou l'organisme qui accueille les bénévoles doit être conscient du fait que le gestionnaire des bénévoles va avoir besoin d'encouragement et d'appui, surtout que ses tâches régulières exigeront probablement de lui le maximum de ses énergies. Le gestionnaire va devoir consacrer plus de temps et d'énergie à intégrer les bénévoles ayant des besoins spéciaux, de sorte qu'il faut donc lui laisser la liberté de passer outre aux formules et méthodes traditionnelles de recrutement, de placement, d'orientation, de formation et d'appui aux bénévoles en question.

Une formation spéciale pourrait bien s'imposer en matière de sensibilisation et de conscientisation pour le gestionnaire des bénévoles, de même que pour le personnel et les autres bénévoles. Idéalement, le conseil d'administration devrait aussi bénéficier d'une orientation spéciale au sujet du concept d'appui aux bénévoles afin de pouvoir susciter son engagement envers la cause.

À titre d'exemple, une formation spéciale peut s'imposer afin :

- de dissiper les stéréotypes et de faire ressortir la valeur des différences individuelles afin de s'assurer que chaque bénévole qui a des besoins spéciaux soit perçu comme un individu productif aux aptitudes et aux talents nombreux;
- d'accroître la compréhension de genres particuliers de besoins spéciaux et de leurs répercussions dans le milieu de travail des bénévoles;
- d'accroître la sensibilisation aux différences culturelles et d'éliminer les préjugés raciaux.

Des changements de politiques pourraient également s'imposer. C'est ainsi, par exemple, qu'il faudra rembourser les dépenses personnelles dans les cas où cela constitue un obstacle au plan économique pour l'intervention bénévole des individus qui ont des besoins spéciaux. Certains organismes agissent déjà ainsi d'après une politique générale applicable à l'ensemble des bénévoles.

Il se présente évidemment un grand nombre de contraintes possibles au changement. Un gestionnaire des bénévoles ou un membre du personnel supérieur peut souhaiter entreprendre des changements, mais juger la chose impossible étant donné la diminution des ressources ou les blocages perçus en certains points critiques du processus décisionnel.

D'autre part, la culture interne d'un organisme donné (spécialement sous l'impulsion d'un membre du conseil ou d'un directeur général persuasif) peut contribuer elle-même grandement au changement. Il peut aussi s'exercer des pressions externes en ce sens de la part de groupes communautaires ou de bailleurs de fonds.

La création d'une base de bénévoles plus représentative signifie qu'on a procédé à des changements, et le changement est souvent difficile à réaliser tant pour les organismes que pour les individus. Les questions de diversité et de changement peuvent susciter de la confusion, des sentiments de vulnérabilité, un comportement d'évitement et peut-être même la crainte. L'accomplissement de la tâche en dépit de tels sentiments doit être jugée élément essentiel du processus du changement.

Création de liens avec d'autres organismes

Dans le cas d'un programme d'appui aux bénévoles, l'attitude positive à l'égard des services d'extension est un facteur déterminant. Le gestionnaire du programme doit établir des relations et favoriser des liens avec des organismes ainsi que des agences qui sont en mesure soit d'assurer le placement des bénévoles soit de les présenter. L'expérience a démontré que le processus en question exige beaucoup de temps.

En guise de première étape, il faut aborder les organismes communautaires afin de déterminer la nature de l'accueil qu'ils pourraient offrir aux bénévoles qui ont des besoins spéciaux et le niveau d'appui qu'il leur faudrait. Ce premier contact offre également l'occasion de sensibiliser d'autres organismes aux questions qui se posent dans l'appui aux bénévoles.

Des organismes comme l'Independent Living Resource Centre, l'Association canadienne pour la santé mentale et l'Association canadienne pour l'intégration communautaire peuvent être très utiles et offrir des renseignements au sujet des besoins précis ainsi que des façons de les satisfaire. Il faut consulter les organismes ethniques au besoin. Tous les organismes en question peuvent devenir d'excellentes sources tant de bénévoles que de formateurs qui possèdent les aptitudes et l'expérience voulues pour sensibiliser le personnel de même que les autres bénévoles aux besoins de leurs membres ou de leurs clients.

Avant d'élaborer un programme d'appui aux bénévoles, il importe de consulter certains des groupes de «consommateurs» dirigés par des gens qui ont des besoins spéciaux. Il serait également bon de constituer un comité directeur ou un comité consultatif qui compterait dans ses membres des individus ayant des besoins spéciaux.

3

GESTION DES BÉNÉVOLES QUI ONT DES BESOINS SPÉCIAUX

Atouts essentiels pour le gestionnaire des bénévoles

Afin de pouvoir diriger avec succès la réalisation d'un programme de bénévoles, le gestionnaire doit posséder les habiletés du conseiller en matière de relations humaines et la perspicacité du directeur de la commercialisation et adopter l'approche stratégique du planificateur. Dans la réalisation d'un programme d'appui aux bénévoles, ces atouts sont encore plus importants, mais la créativité et la souplesse sont également essentielles.

En vue d'offrir des occasions d'expériences valorisantes aux bénévoles dont les circonstances ou les besoins sont particuliers, le gestionnaire des bénévoles doit avoir un solide bagage de connaissances fondamentales. Comme dans toute autre entreprise, les connaissances précèdent la compréhension.

À titre d'exemple, il est essentiel d'apprendre des choses au sujet des diverses formes d'invalidité et de l'incidence qu'elles ont sur l'individu. Dans certains cas, il pourrait même être nécessaire de connaître les détails précis des besoins spéciaux des bénévoles (d'une façon qui n'enfreint pas les droits qu'ils ont à leur vie personnelle). L'emploi de médicaments, par exemple, peut devenir un point à examiner si le bénévole a de la difficulté à s'y adapter.

L'évaluation des besoins spéciaux d'une personne en particulier ainsi que des types de placement qui conviendraient le mieux à ses aptitudes et à ses intérêts s'impose pour s'assurer que l'expérience de bénévolat soit positive.

La présélection (y compris la méthode retenue pour l'entrevue), le placement, l'orientation et la formation, la supervision et le suivi peuvent devoir être adaptés aux besoins de l'individu.

L'aptitude à témoigner de l'empathie est également importante. Le gestionnaire des bénévoles doit avoir une idée de ce que signifie pour une personne la réduction de sa mobilité, ses déficiences sur le plan visuel ou auditif, ses difficultés d'apprentissage, son arrivée dans un nouveau pays et son incapacité à parler la langue de ceux qui l'entourent, son analphabétisme structurel, son incapacité à trouver un emploi ou son confinement dans le cycle de la pauvreté. Le gestionnaire doit être sensible aux besoins spéciaux des individus ou aux circonstances dans lesquelles ils se trouvent, ainsi qu'aux façons dont ils font face à la situation.

En ce qui touche les bénévoles qui ont des besoins spéciaux, le gestionnaire peut devoir réfléchir sérieusement au sujet de facteurs qui n'entreraient même pas en ligne de compte s'il

s'agissait d'autres bénévoles. Dans l'évaluation pondérée des choix, il importe de se rappeler que les personnes qui ont des besoins spéciaux ont les mêmes espoirs et les mêmes émotions que n'importe qui d'autre. Dans le même ordre d'idées, elles vont progresser ou stagner selon les occasions et le milieu auxquels elles auront accès.

Règle générale, le poste confié au bénévole doit convenir le mieux possible aux aptitudes et aux intérêts de l'individu et tenir compte des besoins spéciaux. Cela peut exiger le réagencement d'un poste existant. Il faut donc examiner les possibilités dans ce domaine et analyser soigneusement les tâches et les compétences particulières requises. Au besoin, des modifications sont apportées au poste et les structures appropriées de soutien sont mises en place.

Afin de s'assurer que les bénévoles qui ont des besoins spéciaux sont acceptés de plein droit dans l'organisme et traités avec dignité ainsi que respect, il importe de s'assurer de relever le niveau de sensibilisation des autres membres de l'organisme. De plus, les membres du personnel de même que les autres bénévoles peuvent se préoccuper de la possibilité que leurs horaires de travail déjà chargés soient rendus encore plus difficiles par de nouveaux bénévoles qui ont des besoins spéciaux.

Au-delà de la formation officielle de sensibilisation, il importe que le gestionnaire des bénévoles encourage les autres membres de l'organisme à s'exprimer au sujet de leurs préoccupations et de leurs craintes, et qu'il soit disposé à y répondre d'une manière honnête et précise. S'il parvient à obtenir l'engagement de ceux qui vont travailler avec le bénévole, le gestionnaire les prépare à aider le bénévole à obtenir du succès. Ainsi, le membre du personnel ou le bénévole chargé de superviser directement le bénévole appuyé pourrait être invité à participer à la planification du placement et aux séances de formation.

Finalement, il se pose la question de la confidentialité. Quels renseignements doivent être transmis aux autres membres de l'organisme? À qui et par qui? Il n'est certainement ni nécessaire ni souhaitable de divulguer tous les détails personnels, mais il y a certains avantages à transmettre suffisamment de renseignements à ceux qui travaillent directement en compagnie des bénévoles ayant des besoins spéciaux pour qu'ils puissent prendre conscience des difficultés que pourra rencontrer au travail le nouveau bénévole.

Il est cependant essentiel d'examiner avec le bénévole la nature précise des renseignements qu'il désire communiquer et la façon dont il va le faire.

Essentiellement, le programme d'appui aux bénévoles fait intervenir les mêmes principes fondamentaux de gestion des bénévoles que ceux qui sont appliqués dans les autres programmes, sauf que les principes en question doivent être poussés un peu plus loin.

Placement des bénévoles ayant des besoins spéciaux

Comme la reconnaissance des possibilités qu'offre le placement représente la première étape de l'établissement de la bonne correspondance emploi-bénévole, il faut analyser soigneusement les postes existants. Les tâches sont-elles orientées vers les aptitudes techniques ou vers les aptitudes sociales? Quelles sont les aptitudes qui peuvent être acquises et quels sont les autres avantages possibles du poste de bénévole? Toutes les exigences du poste sont-elles absolument essentielles ou créent-elles des obstacles artificiels aux bénévoles possibles? La description des fonctions peut-elle être modifiée de façon à réduire les exigences? Quelles structures de soutien peuvent être organisées pour assurer le succès?

L'autre moitié du processus implique l'acquisition de la compréhension des aptitudes, des compétences et des intérêts du bénévole. Cela est d'autant plus important si l'individu n'a pas d'expérience antérieure ou récente de travail rémunéré ou bénévole.

Une fois l'identification faite tant des postes possibles (qu'ils existent ou aient été réaménagés) que des compétences ainsi que des intérêts du bénévole, l'étape suivante consiste à établir la correspondance entre les deux éléments. La question soulève des défis, mais la solution relève du bon sens plutôt que de la magie. La réflexion poussée et créatrice, associée à la consultation étroite entre le gestionnaire, les collègues de travail et le bénévole sont des éléments essentiels qui déterminent la convenance de la correspondance.

Un plan personnel est ensuite élaboré à l'intention de chaque bénévole. Il couvre les exigences du travail, les besoins de formation, les contacts personnels ainsi que les aménagements ou le soutien spécial.

Il est essentiel d'établir des buts et des objectifs qui non seulement conviennent aux aptitudes et aux compétences des bénévoles ayant des besoins spéciaux, mais qui sont également compatibles avec les intérêts et les buts personnels.

Les bénévoles devraient participer activement au processus d'élaboration du plan. Au lieu de supposer ce qu'ils peuvent faire ou non, il vaut mieux leur laisser plutôt le soin de préciser les tâches qui leur semblent difficiles, le cas échéant. L'individu est également la personne la plus en mesure d'indiquer le type de soutien et d'aménagement qui pourraient s'imposer. Si le bénévole a des carences graves en ce qui concerne l'estime de soi ou l'expérience de vie, il se peut toutefois qu'il faille le guider dans le choix de l'affectation.

Il est crucial que les tâches confiées donnent aux bénévoles un sentiment réel d'utilité et que la valeur de leur travail aille au delà de leur gain personnel. Le conseil de ceux qui ont de l'expérience dans ce domaine est le suivant : il faut éviter à tout prix des projets de travail qui n'ont aucune utilité. Si les personnes qui ont des besoins spéciaux sentent qu'on leur confie des tâches symboliques, elles n'occuperont probablement pas longtemps leur poste de bénévole.

Maintien en place des bénévoles ayant des besoins spéciaux

Comme dans le cas de tous les programmes de bénévolat, le but du programme d'appui est double : recruter et garder les bénévoles. Donc, une fois le placement décidé, la tâche du gestionnaire des bénévoles n'est accomplie qu'à moitié.

Si l'on veut qu'il se maintienne à long terme, l'engagement doit être cultivé. En ce qui concerne les bénévoles qui ont des besoins spéciaux, cela signifie faire en sorte de s'assurer que l'orientation appropriée soit offerte et que le soutien nécessaire soit disponible. Il est également essentiel que les bénévoles se sentent pleinement acceptés par l'organisme et que leurs contributions soient appréciées.

Les expériences nouvelles peuvent susciter chez nous des inquiétudes, peu importe notre degré d'indépendance. Dans le cas de ceux dont l'expérience est limitée à cause de leurs besoins spéciaux ou des circonstances, le premier emploi de bénévole peut entraîner l'apparition de sentiments d'insécurité et d'angoisse.

Dans les situations du genre, il peut devenir d'une importance critique pour leur succès de préparer les bénévoles en s'assurant qu'ils comprennent parfaitement la nature, la portée et l'importance de l'emploi qu'ils vont occuper, ainsi que la façon dont ils s'insèrent dans l'organisme. Une visite du lieu de travail afin de rencontrer les nouveaux collègues et de se familiariser avec le cadre matériel où ils vont travailler peut également contribuer à rassurer les bénévoles.

Il est tout aussi important d'accorder de l'attention aux besoins personnels des bénévoles une fois qu'ils ont commencé leur travail. Comme cela se produit pour tous, certains bénévoles ayant des besoins spéciaux seront heureux de continuer à occuper un emploi qu'ils

amment, mais d'autres vont s'efforcer de changer d'emploi et d'avoir le sentiment de progresser. Certains d'entre eux vont préférer n'assumer que des tâches relativement routinières, ou encore ne seront en mesure d'assumer que celles-là, mais d'autres vont être heureux de relever des défis. Certains bénévoles vont se sentir beaucoup plus à l'aise s'ils sont sécurisés par un encadrement assez rigoureux. D'autres par ailleurs vont préférer assumer davantage de responsabilités et avoir l'occasion de prendre l'initiative. En cela ils ne diffèrent d'aucun autre groupe de bénévoles.

Néanmoins, il faut offrir à tous la chance de poursuivre l'autoperfectionnement. Comme l'apprentissage et l'épanouissement personnel sont étroitement reliés à l'engagement et à la durée du service, ces facteurs peuvent devenir un atout puissant pour conserver les bénévoles.

Si le bénévole adore relever des défis, le gestionnaire et le bénévole lui-même vont devoir déterminer quelles sont les tâches qui peuvent être ajoutées afin d'offrir des occasions d'épanouissement et de perfectionnement personnel. Le poste devrait également offrir aux bénévoles l'occasion d'assumer de plus en plus de responsabilités. Cela va les aider à voir les progrès qu'ils font.

Comme c'est le cas pour tous, les styles d'apprentissage des individus qui ont des besoins spéciaux varient. Certains vont tirer le meilleur parti d'un programme de formation officiel assorti d'instructions systématiques, mais pour d'autres le meilleur apprentissage découlera de l'expérience de travail elle-même. Certains vont désirer parler à d'autres personnes qui ont une expérience pertinente, mais d'autres vont préférer réfléchir dans le calme et consulter seuls la documentation écrite.

Afin d'assurer la gestion efficace des bénévoles, il importe de communiquer clairement ce à quoi on s'attend et d'encourager les échanges avec les bénévoles de façon régulière. La formule atteint une importance encore plus grande dans le cas des bénévoles qui ont des besoins spéciaux car il est nécessaire de s'assurer que l'emploi lui-même convient et que les aménagements donnent de bons résultats. Si tel n'est pas le cas, il faut procéder à des changements.

En ce qui concerne l'individu dont les handicaps se situent au niveau psychiatrique, à celui du développement ou de l'apprentissage, il peut être particulièrement important d'imprimer une direction concordante et d'appui. (La souplesse de la structure et de la direction, à condition que soient établies clairement les limites et les possibilités, peut en réalité donner davantage de liberté aux gens.)

Il peut être très motivant d'entendre des commentaires positifs au sujet du travail accompli et de faire reconnaître sa contribution. Il importe néanmoins d'éviter de se montrer indûment protecteur à l'égard des bénévoles ayant des besoins spéciaux. La rétroaction doit toujours être honnête, ce qui signifie éloges mérités et propositions présentées avec tact en cas de carence.

Dans certains cas, la probabilité de succès sera grandement accrue si on confie à un bénévole expérimenté ou à un membre du personnel la tâche de travailler main dans la main avec un bénévole qui a des besoins spéciaux, à titre de compagnon ou de conseiller. Ainsi, le bénévole qui possède une connaissance limitée de la langue de l'organisme pourrait être jumelé à un autre bénévole bilingue.

La formule du partenariat ou du tuteurage peut donner des résultats particulièrement bons à ceux qui ont besoin d'une direction supplémentaire ou à ceux qui manquent grandement de confiance en eux. (Dans certains cas, la personne handicapée peut être accompagnée par un prestataire de soins ou par un travailleur en dynamique de la vie qui appartient à un

organisme de l'extérieur, ou encore il peut être accompagné par un bénévole rattaché à un organisme comme Parrainage civique.)

Si la première personne désignée pour aider le bénévole ne convient pas aussi bien qu'il le faudrait, il peut devenir nécessaire d'en désigner une autre. Il peut également être bénéfique de changer de personne à mesure que les responsabilités du bénévole augmentent afin de faire ressortir les progrès réalisés.

La durée et la nature d'un tel appui personnalisé varient grandement. Il peut ne s'imposer qu'au début, ou il peut devoir être maintenu pendant une durée beaucoup plus longue. Il peut n'être nécessaire que dans certains domaines, ou il peut être très intensif.

Fondamentalement, il faut que l'appui en cours d'emploi se donne avec aussi peu d'intrusion que possible, et il faut l'éliminer progressivement dès que le bénévole est parfaitement formé et se sent à son aise au travail.

Aménagements et appui spéciaux

L'aménagement du poste ou du milieu de travail prend la forme d'une modification du milieu de travail qui rend possible le succès à ceux qui ont des besoins spéciaux. Le concept s'applique aussi bien aux postes rémunérés qu'à ceux qui sont bénévoles.

L'objectif consiste à s'assurer qu'un handicap ou un besoin spécial n'empêche pas l'individu d'accomplir la tâche à l'égard de laquelle il possède la compétence voulue. L'objet consiste à contrer l'incidence des besoins spéciaux et à maximiser l'efficacité des compétences et des aptitudes.

Les aménagements peuvent être déterminés selon les besoins d'une personne en particulier pour autant qu'ils se rapportent à un travail précis. Il est essentiel de consulter les bénévoles afin de s'assurer que les aménagements proposés soient à la fois nécessaires et convenables. Certains bénévoles possèdent parfois leur propre matériel spécial, ce qui peut faciliter d'autant le placement.

Il faut envisager dans quelle mesure un aménagement possible pourrait augmenter la capacité des bénévoles d'occuper le poste et déterminer s'il existe d'autres façons d'atteindre le même but. S'il s'agit d'une aide sur le plan technologique, la possibilité que d'autres bénévoles ou membres du personnel profitent également des aménagements peut devenir une incitation à les faire.

Toute une gamme d'aménagements des lieux de travail sont possibles. Ils appartiennent à quatre grandes catégories :

- *accès matériel (personnes ayant des handicaps au plan de la mobilité)*
Parmi les exemples mentionnés : plans inclinés, mains courantes, portes mécanisées, poignées de porte à manette, bandes antidérapantes au sol, toilettes adaptées pour les personnes en fauteuil roulant, pupitres et chaises réglables, lieux de travail aménagés pour accueillir convenablement un chien guide.
- *aides techniques (en vue de permettre aux gens qui ont des handicaps particuliers de «lire l'information»)*
Imprimantes en braille, magnétophones, dispositifs qui permettent de grossir le caractère imprimé, dispositifs d'agrandissement des écrans d'ordinateur, calculatrices parlantes et synthétiseurs de la voix (capables d'indiquer verbalement ce qui apparaît à l'écran de l'ordinateur). Il s'agit là de moyens possibles d'aider les personnes aveugles ou ayant un handicap visuel.

Des amplificateurs branchés au téléphone et des appareils de télécommunication pour personnes malentendantes peuvent aider les personnes sourdes ou ayant un

handicap auditif.

Des logiciels qui permettent de vérifier l'orthographe et les erreurs grammaticales peuvent servir aux gens handicapés au plan de l'apprentissage, faiblement alphabétisés ou qui ne connaissent pas suffisamment bien la langue de travail de l'organisme.

- *services d'appui et assistance individualisée*

Parmi les exemples mentionnons : formation spéciale et moniteurs, aide spéciale et contrôle direct; système de jumelage des bénévoles qui ont des besoins spéciaux avec d'autres personnes; interprètes gestuels afin d'aider les personnes qui ont des handicaps auditifs; interprètes afin d'aider ceux qui ne connaissent pas parfaitement la langue primaire de l'organisme; lecteurs pour ceux qui ont des handicaps visuels ou qui sont atteints de dyslexie grave.

- *modifications des politiques ou des pratiques de façon à permettre des aménagements spéciaux du cadre de travail*

Parmi les exemples mentionnons : restructuration d'un poste de façon à éliminer les tâches que le bénévole pourrait accomplir difficilement et addition d'autres tâches qui correspondent mieux aux points forts du bénévole, partage de poste, horaires de travail souples ou abrégés, périodes de repos plus fréquentes ou aires de travail ne comportant pas de distraction.

En résumé, l'aménagement correspond à tout ce qui est approprié pour permettre à une personne qui a un handicap particulier ou qui se trouve dans des circonstances particulières de s'adapter avec succès aux exigences d'un poste. En ce qui concerne les individus en question, les aménagements sont les clés qui ouvrent les portes de nouvelles occasions.

4

QUESTIONS, PRÉOCCUPATIONS ET DÉFIS

Critères touchant l'état de préparation des bénévoles

Les programmes traditionnels de bénévolat insistent avant tout sur les avantages qu'apportent les bénévoles aux clients ou à l'organisme, mais les programmes d'appui élargissent l'horizon en ce sens qu'ils englobent les avantages que les bénévoles en tirent eux-mêmes.

Il reste néanmoins que le concept du droit universel au bénévolat peut devoir être tempéré par le besoin pratique de personnes disponibles.

Quand le niveau d'appui requis pour intégrer un bénévole ayant des besoins spéciaux est très élevé, l'organisme peut devoir examiner attentivement le cas.

Selon le type de placement, les questions de sécurité et de responsabilité peuvent également entrer en ligne de compte. Si on accepte l'hypothèse de base selon laquelle tous ont droit de chercher à utiliser des moyens dignes en vue de devenir productifs et indépendants, les décisions en ce domaine sont très difficiles à prendre.

Tout handicap ou autre besoin spécial se situe sur une échelle très étendue et l'incidence peut être tantôt minime, tantôt très grave pour des activités précises. Prenons par exemple le cas du nouvel arrivant au Canada qui n'a pratiquement aucune connaissance de la langue de travail de l'organisme et celui d'une autre personne qui a déjà terminé la formation linguistique de base.

Dans le cas des centres d'action bénévole, l'aspect de service social du bénévolat appuyé peut être jugé élément justifiable de leur mandat. Leur mission consiste à recruter et à présenter les bénévoles de même qu'à promouvoir le bénévolat dans leur collectivité. Les centres peuvent même choisir de recruter leurs propres bénévoles et leur confier le soin d'apporter une aide personnelle à ceux qui ont des besoins spéciaux.

Il reste toutefois que pour qu'un organisme ou une agence atteigne ses objectifs, la participation des bénévoles ayant des besoins spéciaux est susceptible d'être assimilée à un moyen en vue d'arriver à une fin, celle de la productivité en l'occurrence. Il y a forcément des limites à ce que l'organisme de bénévoles peut offrir dans les cas où il faut consacrer un surplus de temps et d'argent.

En tout réalisme, l'analyse des coûts/avantages va probablement pencher en faveur du volume de travail qui peut être accompli plutôt que de la valeur de la participation des bénévoles à cet égard ainsi que de l'intervention en soi. Là où il faut assurer un soutien considérable continu, il n'est probablement pas possible qu'un organisme de bénévoles continue à l'offrir sans financement spécial ou partenariat avec un organisme capable

d'apporter une contribution au maintien d'un tel niveau d'appui.

Au cœur de toute affectation de bénévoles se situe le travail à accomplir. Si les bénévoles ont besoin de beaucoup de temps et d'efforts supplémentaires de façon continue, il est possible de soutenir qu'ils sont davantage des clients que des bénévoles. En certaines occasions, il peut être prématuré d'envisager la possibilité d'offrir un poste de bénévole à l'individu qui a des besoins spéciaux.

Pensons au fléau de la balance : on a le soutien nécessaire pour faire participer des bénévoles ayant des besoins spéciaux à une extrémité et le rendement (ou le niveau de productivité) de l'individu en question à l'autre extrémité. De façon à pouvoir atteindre son propre point d'équilibre, chaque organisme va devoir élaborer ses critères de préparation directe des bénévoles.

Concept de l'aménagement raisonnable

L'idée même de la nécessité de procéder à des aménagements spéciaux, ou d'offrir un soutien supplémentaire, peut empêcher certains organismes d'envisager la possibilité de retenir les services d'un bénévole ayant des besoins spéciaux. Le manque de connaissances dans ce domaine peut l'amener à présumer que les aménagements vont exiger des dépenses excessives en argent aussi bien qu'en temps. Mais tel n'est pas forcément le cas.

Quels sont les aménagements qu'il est raisonnable de s'attendre de voir offrir par un organisme de bénévoles? Vraisemblablement, l'aménagement devient un obstacle, et conséquemment il devient déraisonnable, s'il exige une somme considérable de temps et d'argent.

Il semble également logique de présumer que la nature ainsi que les coûts des aménagements doivent tenir compte de la taille globale de l'organisme, de ses ressources financières et de la disponibilité des ressources humaines (qu'il s'agisse de membres du personnel ou de bénévoles).

Les critères retenus pour déterminer si un aménagement particulier est raisonnable ou non ne sont pas absolus. Ce qui peut être jugé raisonnable pour un organisme donné peut créer des difficultés inutiles pour un autre.

Ainsi, on peut soutenir qu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'un organisme de charité important et établi offre un soutien personnalisé à un bénévole ayant des besoins spéciaux, mais une telle mesure est susceptible de créer des difficultés excessives pour un très petit organisme. Voilà pourquoi chaque organisme devrait être en mesure d'élaborer ses propres lignes directrices à l'égard de ce qui constitue des aménagements raisonnables.

Il semble approprié qu'un organisme procède à un examen afin de déterminer si des aménagements particuliers sont raisonnables, mais les bénévoles possibles ne devraient jamais être rejetés automatiquement du seul fait que leurs besoins spéciaux nécessitent des aménagements en cours d'emploi. Chaque situation doit être évaluée séparément.

Les aménagements doivent être perçus comme des investissements, au profit tant de l'individu ayant des besoins spéciaux que de l'organisme lui-même. Dans le cas des aménagements matériels et des dispositifs techniques, les bénévoles qui viendront plus tard pourront en tirer profit. Et à condition de faire preuve d'imagination et de créativité, les aménagements n'ont pas forcément besoin d'être coûteux.

Heureusement, il existe maintenant des services qui peuvent aider les organismes, à but lucratif ou non, à trouver des façons de procéder à des aménagements au profit de personnes qui ont des handicaps particuliers et à déterminer les coûts. Voir à l'annexe D.

5

ORIENTATIONS FUTURES

La demande de bénévoles augmente à mesure que s'accroissent nos besoins sociaux. De plus, il serait nettement avantageux pour le secteur bénévole si un effort concerté était fait en vue de créer un effectif de bénévoles qui correspondrait plus fidèlement à la composition de la société canadienne.

Afin de pouvoir satisfaire ces besoins, il faut pouvoir puiser à même de nouvelles sources de bénévoles. Les organismes vont devoir trouver des moyens d'assurer un meilleur accès au secteur bénévole pour les individus de la collectivité auxquels on a refusé cette chance par le passé.

Les programmes d'appui aux bénévoles constituent un moyen efficace d'intégrer les bénévoles ayant des besoins spéciaux ou ceux qui ont éprouvé des circonstances particulières. Pourtant, le succès des programmes en question dépend de l'engagement pris aux paliers les plus élevés de l'organisme afin de s'assurer que la philosophie soit bien intégrée dans les opérations.

Même si le désir se manifeste, l'obtention des fonds demeure l'obstacle majeur au développement du bénévolat appuyé. Dans le climat actuel marqué par la lutte féroce en vue d'obtenir des fonds publics et des dons des entreprises, ce ne sera pas une mince tâche que d'accroître le nombre d'occasions offertes aux bénévoles ayant des besoins spéciaux. De toute évidence, les efforts d'envergure en ce sens vont exiger un engagement inébranlable et un enthousiasme soutenu.

Le changement peut néanmoins prendre bien des formes. Il est parfois complet, parfois graduel. Tout effort fait en vue d'offrir davantage d'occasions aux bénévoles qui ont des besoins spéciaux aura une grande incidence et contribuera à susciter au sein de l'organisme la compétence, la sensibilisation et l'engagement nécessaires. Le désir d'accepter les bénévoles ayant des besoins spéciaux, avant même la mise en place d'un programme officiel, constitue un premier pas important.

Sur le plan idéal, l'accès au bénévolat de la part de tous les individus qui ont des besoins spéciaux doit faire l'objet d'une promotion active. Les considérations pratiques peuvent cependant militer contre une telle initiative. Le programme établi à l'intention de personnes qui ont tous les genres de besoins spéciaux peut être trop ambitieux pour qu'un organisme envisage de l'adopter au début.

La formule graduelle peut devenir le seul moyen pratique. Un groupe particulier d'individus ayant des besoins spéciaux pourrait être ciblé à la fois de façon à pouvoir élargir le champ d'action graduellement. Peu importe la nature des besoins spéciaux, l'expérience acquise du

fait de la réalisation d'un programme spécialisé de moindre envergure pourra être appliquée à des programmes destinés à des gens qui ont d'autres besoins. Au fur et à mesure de l'addition des nouveaux groupes, le processus devient moins intimidant et moins long.

Heureusement, les efforts en vue d'offrir de nouvelles occasions de bénévolat dans toute la collectivité vont être faits d'une manière plus active dans un avenir rapproché. On ne peut s'attendre à ce que les centres d'action bénévole et autres organismes de bénévoles compensent les années de conditionnement négatif de la société, mais ils peuvent contribuer à rétablir l'équilibre en encourageant la participation des bénévoles dont les circonstances ou les besoins sont particuliers.

Les programmes d'appui aux bénévoles peuvent avoir un effet très positif sur les individus ayant des besoins spéciaux. Il est également vraisemblable que les organismes au profit desquels se fera le travail de bénévolat seront renforcés. C'est de cette façon que les programmes en question constituent des ponts débouchant sur l'avenir.

ANNEXE A

Cas de programmes d'appui aux bénévoles au Canada

Programme Option bénévoles. Bureau central des bénévoles d'Ottawa-Carleton.

Le programme fait la promotion du bénévolat de la part d'individus handicapés au plan de la santé mentale. Il offre l'appui continu aux organismes de placement de façon que ces derniers maintiennent en place le bénévole ou qu'ils procèdent à des aménagements ou à des changements au besoin.

Le programme fonctionne de façon continue depuis 1984. Il a été financé par Santé et Bien-être social Canada (Programme de subventions nationales au bien-être social) de 1984 à 1987, par le Secrétariat d'État du Canada (Programme de participation des personnes handicapées) en 1988 et en 1989. Le Ministère de la Santé de l'Ontario apporte son appui financier pour les années 1991 à 1993.

Transitional Volunteer Program. The Volunteer Centre, Community Service Council, St-Jean (Terre-Neuve).

Le programme d'appui aux bénévoles en question a pour objectif d'aider les personnes qui ont divers besoins spéciaux. Parmi elles, mentionnons les individus qui ont des handicaps sur le plan physique, intellectuel ou sur celui de la santé mentale, ceux qui sont défavorisés sur le plan social ou économique et les chômeurs chroniques.

L'appui peut se donner comme suit : évaluation des intérêts et des aptitudes des bénévoles, adoption de mesures appropriées pour le placement dans des postes de bénévole, et prestation de services continus de suivi et d'évaluation. Le programme offre également l'orientation professionnelle (y compris la planification de carrière, la rédaction de *curricula vitae* et l'enseignement de techniques de recherche d'emploi).

Un conseiller à plein temps et un adjoint à temps partiel travail lent auprès d'environ 80 bénévoles chaque année. Le programme fonctionne depuis 1985 et est financé par le programme Extension d'Emploi et Immigration Canada.

Volunteer Work Support Program. Independent Living Resource Centre, Winnipeg.

Le programme en question aide les gens ayant n'importe quel genre de handicap et de tous âges à trouver des emplois de bénévole de leur choix dans la collectivité. Le programme, administré par des personnes handicapées et à leur intention, encourage les bénévoles à examiner les possibilités et à faire leurs propres choix. Il

incorpore également les concepts d'appui mutuel et d'apprentissage mutuel.

Établi en 1986, le programme offre un soutien personnalisé sous forme tantôt de conseils pratiques et tantôt d'aide personnelle. La formation et le soutien sont également offerts aux coordonnateurs des bénévoles au sein des organismes où travaillent les bénévoles appuyés.

Multicultural Outreach Program. Volunteer Centre of Metropolitan Toronto.

Le projet a pour objectif de favoriser la participation des membres des groupes ethniques à titre de bénévoles au sein d'organismes qui représentent la population en général. Les étudiants qui en sont au dernier stade des programmes d'enseignement de l'anglais langue seconde forment le plus important bassin de recrutement.

Le gestionnaire du programme travaille en collaboration avec les organismes communautaires afin d'accroître la compréhension des différences culturelles et de favoriser la modification des structures de façon à rendre les organismes de bénévoles capables d'accueillir des homologues qui ont des antécédents ethniques et raciaux différents.

Le programme existe depuis 1986 et le financement en a été assuré par diverses sources.

Integration Through Volunteering Program. Greater Coquitlam Volunteer Bureau.

Le programme permet d'offrir la formation individualisée et le soutien à des bénévoles ayant des handicaps au plan intellectuel. Géré par un coordonnateur à temps partiel, le programme fonctionne depuis 1988 aux termes d'un marché adjugé par le Ministry of Social Services de la Colombie-Britannique (selon le principe du service rémunéré). Il a accueilli environ 200 personnes depuis sa création.

Un programme semblable est en train d'être établi à l'intention des personnes handicapées au plan de la santé mentale. Le financement dans ce cas doit être assuré par le Ministry of Health.

Programme d'aide aux bénévoles. Bureau central des bénévoles d'Ottawa-Carleton.

Le programme vise à offrir des occasions de bénévolat aux individus lourdement handicapés au plan physique. L'appui continu est offert tant aux bénévoles qu'à l'organisme où s'est effectué le placement. Le counselling est offert aux bénévoles tant avant qu'après le placement. Selon les disponibilités, la formule du compagnonnage peut être offerte (bénévole, étudiant ou membre du personnel). Une allocation mensuelle pour les déplacements est également donnée au besoin.

Le programme a été mis en œuvre en 1988 grâce à une subvention reçue du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario et il fonctionnait encore en juin 1992.

The Volunteer Access Project. Victoria Volunteer Bureau.

Il s'agit d'un programme qui vise à favoriser la participation de bénévoles qui ont divers besoins spéciaux, et la principale clientèle visée est celle des individus ayant des handicaps au plan intellectuel ou physique, ou au plan de la santé mentale, ainsi que les personnes pour lesquelles l'anglais est la langue seconde.

Sous la direction d'un coordonnateur à temps partiel qui y consacre 21 heures par semaine, le projet accueille environ 110 personnes par an. La moitié d'entre elles

environ ont été placées avec succès dans des postes de bénévole (ce qui équivaut aux résultats qu'obtient le bureau pour l'ensemble des bénévoles).

Le projet a commencé en janvier 1990 et s'est poursuivi jusqu'en juin 1992 grâce à l'aide financière accordée par la Vancouver Foundation et le programme de Participation des personnes handicapées du Secrétariat d'État. Le financement couvrant la période comprise entre septembre 1992 et mars 1993 a été assuré par le Ministry of Social Services de la Colombie-Britannique. Il est à espérer que des fonds puissent être trouvés afin de poursuivre le programme de façon permanente.

Community Integration Project. Richmond Volunteer and Information Centre.

Le programme des bénévoles offre de l'appui personnalisé aux individus qui font la transition entre le milieu de traitement des maladies mentales et la collectivité élargie. Le programme est dirigé par un coordonnateur à plein temps qui apporte de l'aide tant aux bénévoles qu'à l'organisme durant le processus de formation. Le projet, qui a été organisé suite à l'expérience pilote de 7 mois réalisée en 1990, a été mis en œuvre officiellement en septembre 1992. Il est réalisé conjointement par le Richmond Information and Volunteer Centre et la section de Richmond de l'Association canadienne pour la santé mentale. Les fonds proviennent de la Greater Vancouver Mental Health Services Society.

Programme multiculturel. Bureau central des bénévoles d'Ottawa-Carleton.

Le projet vise à identifier et à supprimer les obstacles qui empêchent les nouveaux arrivants au Canada d'offrir leurs services de bénévole dans les organismes qui représentent la population en général et à promouvoir le bénévolat au sein des minorités ethniques. L'appui personnalisé est offert aux bénévoles qui ont des besoins spéciaux.

Le projet a été lancé à l'automne de 1992 et le financement provient de la municipalité régionale d'Ottawa-Carleton. La direction en est confiée à un coordonnateur à temps partiel.

Volunteer Support Program. Independent Living Resource Centre of Calgary et Volunteer Centre of Calgary.

Ce programme conjoint a pour objectif d'aider les gens ayant toutes sortes de handicaps à trouver des placements à titre de bénévoles dans la collectivité.

Le programme offre de l'appui personnalisé aux bénévoles ainsi que de la formation et de l'appui aux organismes qui les accueillent. Il incorpore également le concept d'appui mutuel entre participants.

La consultation et la planification ont été terminées et on espère que le programme sera lancé d'ici janvier 1993.

ANNEXE B

Note portant sur la terminologie

Quiconque entend approfondir le sujet doit être conscient que, comme le bénévolat appuyé est un domaine nouveau, la terminologie évolue encore.

Diverses expressions ont été utilisées dans la documentation afin de désigner le «bénévolat appuyé». Les expressions les plus couramment utilisées sont les suivantes : «bénévolat des personnes ayant des besoins spéciaux», «égalité des occasions de bénévolat», «égalité de l'accès au bénévolat», «bénévolat de transition», et «bénévoles dont le placement est difficile».

La définition précise des expressions et des groupes-cibles auxquels elles s'appliquent diffère grandement d'une source à l'autre.

L'expression *bénévolat appuyé* n'a pas été largement répandue jusqu'à maintenant, mais semble traduire le mieux le concept sans entraîner à sa suite une séquelle de connotations. Je l'ai utilisée dans le texte afin de désigner l'appui personnalisé offert aux individus qui ont des besoins spéciaux, sans tenir compte du type particulier de handicaps ou de l'appui requis.

L'usage se fait en quelque sorte parallèlement à *l'emploi appuyé* et à *l'intégration appuyée* (dont les objectifs consistent à apporter de l'aide aux individus qui ont des besoins spéciaux dans le monde du travail rémunéré et dans les classes régulières dans les écoles). Les notions sont maintenant bien connues.

Comme pour ce qui se passe à l'égard des deux concepts, l'attention dans le texte porte principalement sur les individus eux-mêmes ainsi que sur les aménagements et le soutien spécial dont ils ont besoin pour s'intégrer avec succès dans des postes de bénévolat.

Si on applique la définition retenue, les programmes de recrutement ciblés (comme ceux qui visent principalement les jeunes, les personnes âgées ou les populations ethniques) ne sont pas forcément jugés programmes appuyés du seul fait qu'ils sont ciblés. Seuls les programmes qui font un effort spécial pour satisfaire les besoins en cours d'emploi des bénévoles peuvent être visés par la définition.

Néanmoins, il y a certainement des individus appartenant à d'autres groupes qui, à cause de handicaps ou de circonstances spéciales, peuvent également être décrits comme des bénévoles ayant des «besoins spéciaux» au sens de la terminologie retenue dans le texte.

Dans une publication récente du Volunteer Ontario intitulée *Special Needs Volunteering: A Directory of Programs in Canada* (Linda Graff, 1992), les expressions *bénévolat des personnes ayant des besoins spéciaux* et *bénévolat appuyé* ont une portée plus large. Elles recourent *tous* les programmes où un effort spécial est fait en vue de recruter et de placer des bénévoles appartenant à des groupes-cibles précis qui sont depuis toujours sous-représentés dans le monde des bénévoles.

L'appui en cours d'emploi offert aux bénévoles n'est pas le facteur déterminant de la

définition. L'attention porte principalement avant tout sur l'organisme et sur l'effort spécial qu'il fait pour susciter le bénévolat dans tous les secteurs de la société.

Il faut également noter que la publication de Volunteer Ontario établit une distinction entre *bénévolat appuyé* et *bénévolat des personnes ayant des besoins spéciaux*.

L'expression *bénévolat appuyé* a été utilisée dans la publication exclusivement pour désigner les programmes dont le rôle en est un de «courtage» (centres de bénévoles avant tout), qui recrutent des bénévoles ayant des besoins spéciaux afin de les présenter à d'autres organismes.

Le bénévolat des personnes ayant des besoins spéciaux, par ailleurs, s'applique aux activités entreprises soit par l'organisme d'accueil, soit par l'organisme qui recrute ses bénévoles directement.

ANNEXE C

Le maillon manquant du bénévolat appuyé : les bénévoles qui ont des handicaps sur le plan de l'apprentissage

Les personnes qui ont des difficultés d'apprentissage sont rarement comprises dans les groupes ciblés par les programmes existants qui offrent la formule du bénévolat appuyé. Comme ce groupe semble grandement sous-représenté dans le monde des bénévoles, il conviendrait de lui accorder plus d'attention.

Les handicaps sur le plan de l'apprentissage ne sont pas «visibles», de sorte qu'ils sont très mal compris du grand public. Essentiellement, il s'agit de difficultés reliées au traitement de l'information qui touchent l'un ou plusieurs des secteurs suivants : lecture, écriture et expression verbale (par exemple, compréhension, ordonnancement et expression des idées). Il arrive souvent que certaines difficultés découlent des problèmes d'attention, de mémoire, d'organisation, de coordination psychomotrice et d'aptitudes sur le plan social. Il reste toutefois que l'individu a une intelligence qui se situe dans la normale.

Étant donné qu'il y a un si grand nombre de types de difficultés d'apprentissage et tellement de combinaisons possibles, il est peut-être plus difficile à la personne moyenne de comprendre la nature précise des besoins et du style d'apprentissage d'un individu en particulier. Voilà pourquoi il peut devenir stimulant d'intégrer dans des postes de bénévole des individus qui ont des difficultés d'apprentissage plus ou moins graves.

L'efficacité du programme dépend avant tout de son orientation vers un individu en particulier qui a un handicap sur le plan de l'apprentissage. Il faut tenir compte des diverses facettes du handicap et des interactions entre elles, de même que du style particulier d'apprentissage et des stratégies précises qu'il faut pour compenser le handicap. Comme c'est le cas de tous les bénévoles qui ont des besoins spéciaux, il est également important d'encourager les individus en question à utiliser autant que possible et à mettre à profit les domaines où ils ont des points forts.

Certains individus ayant des difficultés d'apprentissage vont n'avoir besoin que d'une aide minimale au début pour effectuer les ajustements, mais d'autres vont avoir besoin d'appui continu et d'un milieu adapté pour pouvoir fonctionner d'une manière efficace. Selon les besoins de l'individu, le poste de bénévole peut devoir être restructuré, et il est possible qu'il faille offrir un cadre de travail libre de toute distraction. Il faudra peut-être orienter le bénévole de façon particulière ou lui accorder plus de temps pour effectuer une tâche. Il est possible qu'il faille que les instructions soient données d'une façon très claire et qu'on soit obligé de morceler une tâche en tâches plus petites qui exigent l'exécution d'un nombre limité d'étapes à la fois.

Le bénévole qui connaît des difficultés d'apprentissage peut avoir besoin d'instructions ou

d'autres renseignements fondamentaux présentés sous des formes ou par des moyens de remplacement. À titre d'exemple, la personne handicapée sur le plan de la lecture peut tirer un meilleur profit des renseignements qui lui sont transmis verbalement ou sous forme d'enregistrements plutôt qu'à l'aide de documents écrits. La personne handicapée sur le plan du langage travaillera peut-être plus efficacement si les renseignements lui sont présentés dans la forme écrite plutôt que verbale. Dans le même ordre d'idées, les individus en question devraient avoir la latitude de présenter leurs rapports dans la forme qui convient le mieux à leurs besoins, que ce soit oralement ou par écrit.

Les perceptions fausses tendent à être nombreuses en ce qui touche les difficultés d'apprentissage. Les difficultés connues du côté de la langue parlée, de la lecture ou de l'écriture peuvent être associées à un manque d'intelligence ou à un manque d'intérêt au travail. Les difficultés d'organisation peuvent être assimilées à de la paresse ou à de l'inefficience, et les difficultés au plan de la concentration peuvent être reliées à un manque d'initiative ou de motivation.

De la même façon, les aspects subtils des difficultés d'apprentissage (en particulier le manque de savoir faire dans les activités sociales) peuvent empêcher le succès au travail à moins que ceux qui travaillent avec le bénéficiaire ne soient informés de la situation avec tact.

Les gens ont habituellement tendance à sous-estimer le potentiel des individus qui connaissent des difficultés d'apprentissage. Comme il a été noté plus haut, il peut être quelque peu difficile pour ceux qui ne connaissent pas bien les difficultés d'apprentissage de comprendre les raisons pour lesquelles les aménagements s'imposent et la façon de les apporter.

Voilà pourquoi il est souhaitable d'établir un partenariat avec une section locale ou provinciale de Troubles d'apprentissage — Association canadienne, et de rechercher la participation active des personnes qui sont formées dans le domaine. Dans certains cas, la participation d'un intervenant de l'extérieur peut être utile pour donner de la crédibilité à la réalité des handicaps invisibles.

ANNEXE D

Aménagements au travail : Services qui peuvent aider les organismes

Emploi et Immigration Canada a institué un service gratuit désigné Service d'information sur les aménagements, ou JAN (de l'anglais: Job Accommodation Network). Il s'agit d'un service de consultation téléphonique mis au point conjointement par le Canada et les États-Unis qui compte sur une banque de données où sont inscrits des milliers d'exemples de façons dont les organismes sont parvenus avec succès à faire les aménagements au profit des travailleurs handicapés.

Des conseillers sont également à la disposition des personnes et peuvent fournir des renseignements détaillés ainsi que des conseils sur les façons dont les emplois et les lieux de travail peuvent être adaptés pour compenser les limites fonctionnelles des employés ou des bénévoles (le numéro téléphonique sans frais de JAN est 1-800-526-2262. Les services sont disponibles en français ou en anglais).

En outre, certains ministères des gouvernements provinciaux offrent des services consultatifs et des subventions qui couvrent les besoins de personnes handicapées. Les organismes communautaires et les sections locales d'organismes qui s'occupent de handicaps particuliers sont également en mesure d'offrir des conseils sur les possibilités d'aménagement.

RESSOURCES

Documentation qu'il est recommandé de lire

Les documents mentionnés ci-dessous sont hautement recommandés à quiconque s'intéresse à l'appui aux bénévoles. Les publications sont toutes récentes et il est possible de les obtenir gratuitement ou à un coût modeste.

Graff, Linda. *Special-Needs Volunteering: A Directory of Programs in Canada. Etobicoke : Volunteer Ontario, 1992, 64 pp.*

Rédigé d'après les résultats d'une enquête poussée, le document contient des renseignements sur les divers types de programmes de bénévoles au Canada qui font des efforts spéciaux en vue de recruter et de placer des bénévoles appartenant à des groupes précis. Parmi les groupes-cibles mentionnés : les jeunes, les personnes âgées, les populations ethniques, les personnes handicapées pour motif de maladie mentale, les personnes ayant un handicap au plan intellectuel, les personnes handicapées physiquement et les personnes défavorisées au plan économique ou social.

L'introduction expose les questions cruciales reliées au bénévolat des personnes qui ont des besoins spéciaux. Chaque tranche donne un aperçu des programmes des bénévoles qui ont pour cible un groupe particulier. Le document énumère également les ressources essentielles qui touchent ces sujets.

Coût : 10 \$, plus TPS et 2,75 \$ pour l'expédition et la manutention

Commandes : Volunteer Ontario

Suite 203

2 Dunbloor Road

Etobicoke (Ontario)

M9A 2E4

(416) 236-0588

MacKinnon, Jean. *Volunteer Access: A Manual for Special-Needs Volunteering. Victoria : Victoria Volunteer Bureau, 1991. 34 pp.*

Le manuel est le fruit de l'expérience connue par le Volunteer Access Project du Victoria Volunteer Bureau visant l'intégration dans la collectivité des individus ayant des besoins spéciaux par le recours à la formule du bénévolat.

Les groupes-cibles du projet comprennent les individus atteints d'une maladie mentale, handicapés au plan intellectuel et physique, les nouveaux arrivants au Canada et les personnes pour qui l'anglais est une langue seconde.

Le document offre des conseils sur l'établissement d'un programme d'appui aux bénévoles à l'intérieur d'un centre d'action bénévole. Il y est question des entrevues, du placement et de la supervision des bénévoles ayant des besoins spéciaux. Le

document fournit également un aperçu des besoins spéciaux de groupes-cibles en particulier de même que des conseils essentiels pour la gestion des bénévoles appartenant à chaque catégorie.

Coût : 10 \$, plus 2 \$ pour l'expédition et la manutention

Commandes : Victoria Volunteer Bureau

Room 211

620 View Street

Victoria (Colombie-Britannique)

V8W 1J6

(604) 386-2269

Strachan, Kathy. *Opening Doors: Volunteers with Disabilities in the '90s*. Winnipeg : Independent Living Resource Centre, 1991. 53 pp.

Ce document, destiné aux coordonnateurs des bénévoles, constitue un guide d'intégration des bénévoles handicapés. Les aspects abordés comprennent la sensibilisation des membres du personnel et l'appui à donner aux bénévoles handicapés. L'auteure donne des conseils pratiques sur les entrevues, le placement, l'orientation et l'évaluation des bénévoles qui ont des besoins spéciaux. Le dernier chapitre du document traite de dix handicaps précis et contient des recommandations à l'égard de chacun d'eux.

Coût : 5 \$, plus 2 \$ pour l'expédition et la manutention

Commandes : Independent Living Resource Centre

Suite 201

294, avenue Portage

Winnipeg (Manitoba)

R3C 0B9

(204) 947-0194

Centre d'action bénévole — Ottawa-Carleton. *Option bénévoles*. Ottawa : 1988. 44 pp. (document qui peut être obtenu en français).

Le manuel contient des renseignements détaillés touchant un modèle de programme d'appui aux bénévoles des individus atteints d'une maladie mentale. Il a été mis au point par le Bureau central des bénévoles. Il contient des conseils étape par étape sur la façon d'accueillir les clients en entrevue, de déterminer le niveau de préparation des bénévoles, de repérer des placements appropriés et d'apporter de l'appui aux bénévoles.

On y joint une trousse complète de documents échantillons et de formules, de même que la liste des réponses aux questions posées fréquemment au personnel du programme Option bénévoles.

Coût : sans frais (même si la réserve est très limitée)

Communiquer au : Central d'action bénévole — Ottawa-Carleton

256, avenue King Edward

Ottawa (Ontario)

K1N 7M1

(613) 232-4876

Thompson, Mal. *Involving Volunteers with Extra Support Needs: A Self-Study Pack for Volunteer Organisers*. Hinckley (R-U), Area Volunteer Bureau, 1991.

Rédigé à l'intention des coordonnateurs de programmes dans les centres d'action bénévole, l'ouvrage offre des propositions pratiques concernant le recrutement, le

placement et l'appui des bénévoles qui ont des besoins spéciaux.

Il aborde également des questions comme les avantages de faire participer les bénévoles qui ont des besoins spéciaux, les obstacles au plan des aptitudes en ce qui concerne leur participation, le besoin de confidentialité de l'information et l'importance d'un réseau d'appui pour le coordonnateur du programme.

Le document peut être utile à quiconque travaille officieusement auprès de bénévoles ayant des besoins spéciaux ou qui envisage l'établissement d'un programme officiel. Il peut être utilisé soit pour l'enseignement personnel, soit à titre de ressource pour former les autres.

Coût : 5 £ (ce qui comprend l'affranchissement et la manutention)

Commandes : Hinckley Area Volunteer Bureau
12 Waterloo Road
Hinckley (Royaume-Uni)
LE10 1Q1

McCaffray, Charles J. *Seniors' Volunteer Job Support Program: An Introduction and Training Manual*. Whitehorse : Challenge, 1992, 33 pp.

Le document décrit un programme innovateur par lequel les bénévoles âgés offrent de l'appui en cours d'emploi personnalisé aux employés handicapés. Il présente les détails du système d'appui de l'emploi offert par le programme Challenge, et contient des conseils pratiques pour les bénévoles qui offrent de l'appui en cours d'emploi. Il précise également les critères retenus pour déterminer le moment où l'appui peut être supprimé.

Même si l'attention porte principalement sur l'aide individuelle dans les situations d'emploi, le manuel peut également être très utile pour les gestionnaires de programmes d'appui aux bénévoles.

Adresse : Challenge: Community Vocational Alternatives
1148 First Avenue
Whitehorse (Territoire du Yukon)
Y1A 1A6 (403) 668-4421

Graff, Linda. *Volunteer for the Health of It*. Etobicoke : Volunteer Ontario, 1991, 45 pp.

L'étude en question examine la relation entre le bénévolat et la santé, sur les plans physique comme mental. Elle contient un recensement de la documentation pertinente et expose brièvement les discussions tenues par des groupes de consultation en provenance de cinq collectivités ontariennes.

Elle examine également les obstacles qui se posent au bénévolat que doivent affronter cinq groupes-cibles particuliers : les personnes âgées, les jeunes, les personnes sans emploi, les personnes handicapées au plan physique et celles qui ont un handicap sur le plan psychiatrique.

Coût : 10 \$ plus TPS et 2,75 \$ pour l'expédition et la manutention

Commandes : Volunteer Ontario
Suite 203
2 Dunbloor Road
Etobicoke (Ontario)
M9A 2E4 (416) 236-0588

Trousses de formation

Special Needs Volunteers. Volunteer Centre of Metropolitan Toronto.

Cette trousse de formation a été conçue pour aider les agences et les organismes bénévoles à travailler plus efficacement avec les bénévoles qui ont une invalidité. Elle se présente dans la forme d'un atelier, mené par un représentant du Volunteer Centre. Parmi les ressources, on trouvera un manuel de facilitateur, un manuel de participant, une vidéocassette, et un guide à la discussion.

Pour de plus amples renseignements, communiquer avec : Volunteer Centre
of Metropolitan Toronto

Training Department
Suite 207
344 Bloor Street West
Toronto (Ontario)
M5S 3A7

(416) 961-6888

Project Positive. Volunteer Action Centre et Glenrose Rehabilitation Hospital d'Edmonton.

Cette série d'ateliers à l'intention des coordonnateurs de bénévoles a été tenue en 1989 et 1990. Les ateliers ont visé sur des moyens d'établir et gérer un programme pour des bénévoles qui ont des besoins spéciaux, autant que sur des moyens de référer les personnes qui ont des besoins spéciaux aux organismes qui cherchent des bénévoles.

In Search of Opportunities (1990) est un manuel sur le développement des bénévoles, écrit à l'intention des patients à l'hôpital Glenrose qui ont subi une blessure cérébrale. Les thérapeutes en récréation à l'hôpital offrent des cours réguliers basés sur ce manuel.

Pour de plus amples renseignements, communiquer avec :

Volunteer Action Centre
9844 110th Street
Edmonton (Alberta)
T5K 1J2

(403) 482-6431

Œuvres consultées et autres documents à lire

Anderson, Ruth et Nell Smith. *In Search of Volunteer Opportunities*. Edmonton : Glenrose Rehabilitation Hospital et Volunteer Action Centre, 1992. (Manuel inédit servant à la préparation d'un cours pour les bénévoles à l'intention de personnes ayant subi un traumatisme crânien).

Applebaum, Seymore. *Recruiting and Retaining Volunteers from Minority Communities : A Case Study*. Toronto : Institut d'études pédagogiques de l'Ontario, 1991. (Thèse de doctorat inédite).

Baker, David. "The Next Generation : Anticipating Equality Issues in Employment" dans *Rehabilitation Digest*, novembre 1989, pp. 1-9.

Brown, Dale S *et al.* *Pathways to Employment for People with Learning Disabilities*.

- Washington, DC : President's Committee on Employment for People with Disabilities, 1990.
- Haberek, Judy. "Involving Special Groups, Meeting Special Needs" dans *Voluntary Action Leadership*, hiver 1986, pp. 25-29.
- Honeck, Jack. "IBM's Focus: On Employees' Abilities — Not Their Disabilities", dans *Journal of Career Planning and Employment*, volume LI, numéro 2, janvier 1991, p. 68-71.
- Ilsley, Paul. *Enhancing the Volunteer Experience: New Insights on Strengthening Volunteer Participation, Learning and Commitment*. San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1990.
- MacKinnon, Jean. "Volunteer Access Project" dans *The Journal of Volunteer Resources Management*, volume 1, numéro ii, été 1992. (Publié par l'Ontario Association for Volunteer Administration).
- Martin, Duncan et Nairn Galvin. *Multiculturalism and Voluntary Action: Report on a Preliminary Study*. Hamilton : Voluntary Action Centres of Hamilton and District, 1988.
- McKay, Shona. "Willing and Able" dans *Report on Business Magazine*, octobre 1991, pp. 58-63.
- McLaren, K Louise. "Accommodations: Access to Opportunities" dans *Canadian Banker*, novembre-décembre 1990, pp. 58-63.
- Minnesota Office on Volunteer Services.
 "Equal Access to Volunteer Participation" dans *The Journal of Volunteer Administration*, automne 1984, pp. 1-6.
- O'Brien, John. *Working On: A Survey of Emerging Issues in Supported Employment*. Lithonia, Georgia : Responsive Systems Associates, 1990.
- Pike, Sue. *Une force vive à développer dans le réseau d'action bénévole: le partenariat ethnoculturel*. Bureau central des bénévoles d'Ottawa-Carleton, 1990.
- Richmond Information and Volunteer Centre et la section de Richmond de l'Association canadienne pour la santé mentale. *Volunteer Placement Project (Community Integration Service)*. Richmond (Colombie-Britannique) : 1990. (Manuel inédit portant sur l'intégration des bénévoles qui font la transition d'un milieu de traitement des maladies mentales à la collectivité élargie.)
- Schindler-Rainman, Eva. *Transitioning: Strategies for the Volunteer World*. Vancouver : Voluntary Action Resource Centre, 1980.
- Secrétariat d'État du Canada. *Le pouvoir des mots : Conseils généraux et guide terminologique pour une représentation adéquate des personnes ayant une déficience*. Ottawa : 1991.
- Simpkins, Karen et Rochelle Kaplan. "Fair Play for Disabled Persons" dans *Journal of Career Planning and Employment*, volume LI, numéro 2, pp. 40-46.
- Smith, Maria P. "Taking Volunteerism into the 21st Century: Some conclusions from the American Red Cross VOLUNTEER 2000 Study" dans *The Journal of Volunteer Administration*, automne 1989, pp. 2-10.
- Troubles d'apprentissage — Association canadienne. *Troubles d'apprentissage*. Ottawa : 1987.

- United Way of Greater Toronto. *Multicultural Development Handbook*. Toronto : 1988.
- Volunteer: The National Centre. *Involving the Handicapped as Volunteers: A Guidebook (Report of the Citizens' Involvement for Physically Disabled Youth)*. Arlington, VA : 1984.
- Volunteer Centre of Calgary. *Project Kaleidoscope: Cross-Cultural Partnerships in Volunteerism*. Calgary : 1992.
- Volunteer Centre of Metropolitan Toronto. *Volunteers from the Multicultural Community: Programs That Work*. Toronto : 1992.
- Wilson, Marlene. *You Can Make a Difference: Helping Others and Yourself Through Volunteering*. Boulder, Colorado : Volunteer Management Associates, 1990.
- YWCA of Metropolitan Toronto. *Multiculturalism at Work: A Guide to Organizational Change*. Toronto : 1987.

ISBN 0-662-98160-X