

**Explorer les**  
**Possibilités du Travail Autonome**

# **Explorer les**

**Possibilités du Travail Autonome**

**Pour les Personnes**

**Handicapées**

Publié par :

Social And Enterprise Development Innovations 

Un projet InterActions pour le changement en  
Partenariat avec le gouvernement de l'Ontario  Ontario

**Manuel pour les intervenants**

*Explorer les possibilités du travail autonome pour les personnes handicapées -  
Un cahier de travail et d'auto-évaluation et un Manuel pour les intervenants*  
écrit par Jim Pullen et Wenda Abel - Pullen & Associates

*Guide de ressources à l'intention des centres d'aide aux entreprises et des  
associations de personnes handicapées en Ontario :*  
documents compilés par Karen Shane - Express Typing Services

*Traduit par :* Goulet Professional Translation Services

*Documents publiés par :* May Wong - SEDI

*Projet sous la direction de :* Estella Cohen - Ministère des Affaires  
civiques de l'Ontario  
Bob Wilson - SEDI

Documents disponibles dans d'autres formats  
Contactez SEDI au 416 665-2828 ou [info@sedi.org](mailto:info@sedi.org)  
English version available

©2002 Social and Enterprise Development Innovations (SEDI)

*Explorer les possibilités du travail autonome pour les personnes handicapées - Un cahier de travail et d'auto-évaluation et un Manuel pour les  
intervenants*

*Tous droits réservés*



# INTRODUCTION

---



Cher intervenant, chère intervenante,

Beaucoup d'Ontariens deviennent intéressés au travail autonome, et ceci comprend les personnes handicapées. En tant que personne dispensant des services aux personnes handicapées ou en tant que conseiller en développement des affaires, vous pourrez avoir besoin d'information pour aider vos clients à examiner leurs perspectives de travail autonome, en tant que personnes handicapées, et à identifier les possibilités qui leur sont disponibles.

Le Gouvernement de l'Ontario et Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) sont contents de présenter le guide Explorer les possibilités du travail autonome pour les personnes handicapées : Manuel pour les intervenants. Ce Manuel est accompagné du document intitulé Explorer les possibilités du travail autonome pour les personnes handicapées : Un cahier de travail et d'auto-évaluation, lequel vos clients utiliseront.

Quant aux personnes dispensant des services aux personnes handicapées qui peuvent ne pas être familiers avec les questions d'entreprise, le Manuel pour les intervenants offre des conseils sur la façon d'aider les clients qui sont handicapés à compléter le manuel d'auto-évaluation. Les conseillers en développement des affaires qui peuvent également ne pas être familiers avec les défis auxquels les personnes handicapées font face trouveront des conseils sur la façon de collaborer efficacement avec les personnes handicapées avec sensibilité et connaissance.

Le manuel contient une longue liste de programmes gouvernementaux, d'associations de personnes handicapées et de centres d'aide aux entreprises à travers l'Ontario, avec lesquels les conseillers peuvent communiquer afin d'obtenir de l'aide pour eux-mêmes et leurs clients qui en ont besoin.

SEDI fournira également de l'aide technique en ligne aux associations de personnes handicapées et commerciales. Un tableau d'affichage sera établi sur le site web de SEDI avec des questions et des réponses sur la façon d'utiliser cette publication et de répondre aux préoccupations des clients. Les organismes participants au réseau en ligne seront également capables d'établir des relations de travail avec l'un l'autre.

Le Gouvernement de l'Ontario s'engage à assurer l'égalité des chances pour tous les Ontariens, ce qui comprend les personnes handicapées. Nous sommes fiers de notre partenariat avec l'organisme SEDI qui a permis la création de ce manuel très utile.

Vos commentaires et vos suggestions pour améliorer le présent manuel sont les bienvenus. Veuillez compléter et mettre à la poste ou télécopier le formulaire d'évaluation qui se trouve à la fin du manuel. Nous vous remercions de votre contribution et nous espérons que vous continuerez à établir des communications et des collaborations entre les associations de personnes handicapées et les centres d'aide aux entreprises à travers l'Ontario.

Nos meilleurs vœux vous accompagnent.

A handwritten signature in black ink that reads 'Cam Jackson'.

Cam Jackson  
Ministre des Affaires civiles

A handwritten signature in black ink that reads 'Peter Nares'.

Peter Nares  
Directeur administratif, SEDI

## PARTENAIRES DU PROJET

### **Le ministère des Affaires civiques de l'Ontario**



Dans le cadre de son vaste mandat, le ministère des Affaires civiques de l'Ontario veille au respect de la Loi sur les droits de la personne, la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario, encourage l'égalité des chances, coordonne la politique provinciale sur l'immigration, soutient l'établissement des immigrants et met en œuvre des stratégies pour améliorer l'accès des personnes handicapées à travers la province. Le ministère encourage aussi le bénévolat à travers la province et décerne les divers prix et distinctions, y compris le prestigieux Ordre de l'Ontario. Il est responsable de l'enseignement public, il combat la violence contre les femmes et aide les personnes du 3<sup>e</sup> âge à mener une vie indépendante et satisfaisante. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site [www.gov.on.ca/mczcr](http://www.gov.on.ca/mczcr).

### **Social and Enterprise Development Innovations**



Le personnel de SEDI, composé d'employés et de bénévoles, travaille dans un esprit caritatif et philanthropique pour promouvoir le travail autonome et les stratégies d'épargne comme des solutions d'autonomie viables pour les Canadiens démunis, sans-emplois et sous-employés. SEDI s'efforce de créer un climat propice à l'établissement de programmes et de politiques habilitantes pour mettre en œuvre de stratégies d'indépendance économique. Le groupe apporte un soutien administratif et de gestion aux programmes choisis ; crée des occasions d'échange d'information sur les pratiques exemplaires et les leçons apprises; et offre des renseignements et une aide technique aux collectivités et aux groupes désireux de développer des initiatives de travail autonome et d'épargne. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site [www.sedi.org](http://www.sedi.org).

### **Pullen & Associés**



La firme Pullen & Associés apporte son soutien à l'élaboration de projets économiques, éducationnels et philanthropiques et offre une aide à la formation. Soutenu par un vaste réseau d'associations de personnes handicapées et de centres d'aide aux entreprises, le groupe a une grande expérience des programmes destinés aux personnes handicapées et de l'aide aux petites entreprises. Les programmes gouvernementaux, comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et le Fonds d'intégration offert par Développement des ressources humaines Canada ont bénéficié de l'expertise du groupe et de ses services de formation et d'évaluation. L'associé principal,

**Jim Pullen**, a fait carrière dans le secteur financier et il a une grande expérience du travail autonome. Il a beaucoup travaillé dans les domaines de l'équité en matière d'emploi et de la formation aux personnes handicapées.

**Wenda Abel** a une grande expérience de l'éducation des adultes, de la formation et de la gestion dans les secteurs économique et philanthropique; particulièrement dans les domaines du travail autonome, de la formation et de la création d'emploi pour les personnes handicapées.

## **Toronto Business Development Centre**



Le Toronto Business Development Centre (TBDC) est une pépinière d'entreprise, qui a été fondée en août 1990, à l'initiative de la ville de Toronto. Il a pour mandat de « nourrir la croissance des nouvelles entreprises et des entreprises existantes en leur offrant les installations matérielles, les sources de renseignements et les outils appropriés aux étapes de leur développement. » Le Centre est constitué de trois divisions opérationnelles : la pépinière d'entreprise, qui aide les entreprises clientes à devenir des entités économiques viables ; les Programmes de formation à l'entrepreneuriat, qui assistent et conseillent les entrepreneurs pendant la phase de démarrage de l'entreprise ; et le Programme communautaire, qui offre aux à but non lucratif des programmes de formation à l'entrepreneuriat qui ciblent les communautés multiculturelles et les associations de personnes handicapées. Depuis sa création, le Centre a contribué au développement et à la croissance d'un grand nombre de jeunes entreprises. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site [www.tbdc.com](http://www.tbdc.com).

## **La Banque royale du Canada**



La Banque Royale du Canada (TSE, NYSE : RY) utilise les initiales RBC comme préfixe pour ses unités et filiales d'exploitation, groupées sous la marque descriptive principale RBC Groupe Financier. La Banque Royale du Canada est la plus grande institution financière du Canada par sa capitalisation boursière et son actif, et l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord. Elle offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, la gestion de patrimoine, des assurances, des services à la grande entreprise et de banque d'investissements ainsi que le traitement des opérations, à l'échelle mondiale. La société compte plus de 58 000 employés qui servent au-delà de 12 millions de clients, particuliers, entreprises et administrations publiques, en Amérique du Nord et dans quelques 30 pays. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site [www.rbc.com](http://www.rbc.com).

## **Le Glenn Crombie Centre for Disability Services - Collège Cambrian**



Le Glenn Crombie Centre a pour mandat d'offrir une structure de services de soutien à tous les étudiants handicapés du Collège Cambrian (Sudbury, Ontario) afin de leur permettre de développer leurs aptitudes scolaires. Le Centre s'emploie à créer un environnement dans lequel les personnes handicapées ont toutes les chances de réussir où les initiatives d'autonomie personnelle et sociale, et la prise en charge de soi sont encouragées et respectées où l'intégration l'emporte sur la ségrégation. Le Centre est le catalyseur d'opportunités scolaires et de débouchés pour les Canadiens et les étrangers de tout poil. Le Centre développe des solutions et les rend accessibles à tous afin que la société puisse profiter de la contribution de chacun. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site [homepages.cambrianc.on.ca/snrrc](http://homepages.cambrianc.on.ca/snrrc)

## REMERCIEMENTS

### Représentants des partenaires du projet

Estella Cohen - Ministère des Affaires civiques de l'Ontario  
Fred Hayes - RCB Banque royale  
Ed Hobbs - Toronto Business Development Centre  
Susan Alcorn Mackay - Glenn Crombie Centre / Collège Cambrian  
Jim Pullen et Wenda Abel - Pullen & Associés  
Bob Wilson - Social and Enterprise Development Innovations

*Le ministère des Affaires civiques de l'Ontario et Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) remercient gracieusement les membres du Comité consultatif et les participants du groupe de discussion pour leurs précieux conseils et leur clairvoyance.*

### Membres du Comité consultatif

Diana Jedig - Association des Sociétés d'aide au développement des collectivités de l'Ontario  
John Lambe - On the Spot Cleaning Inc.  
Cheryl Mulgrave - Toronto Business Development Centre  
Wendy Nailer - Centre de toxicomanie et de santé mentale  
Jim Nobes - Entreprise Brant  
Deepak Soni - Association canadienne des paraplégiques  
Dan Thompson - Dee Gee Rehabilitation Technologies Ltd.

### Commentaires subtils

Rudy Ens, John Lambe, Kim Scott et Dan Thompson sont des personnes handicapées qui dirigent, avec succès, une entreprise pour leur compte.

### Participants du groupe de discussion

Danny Brennan - York Business Opportunities Centre  
Linda Dykstra - La Société canadienne de l'ouïe  
Rudy Ens - ENspace  
Yona Frishman - JVS du Grand Toronto  
Darryl Horst - La marche des dix sous de l'Ontario  
Nicole Jacksic - Banque de Montréal  
Gary Lok - Entreprise Toronto  
Caroline Loiselle - Centre de développement des collectivités de Nipissing-East  
Laura R. Moll - Laura R. Moll & Associates  
Don Peuramaki - Fireweed Media Productions Inc.  
Joe Ross - Epiphany  
Kay Saunders - JVS du Grand Toronto  
Vincenza Ronaldi - Ministère des Affaires civiques de l'Ontario  
Sunder Singh - Riverdale Business Centre  
Cyril Stickney et Chantal Damonze - Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées  
Chris Welsh - Vibrisign

**N**ous vous souhaitons une bonne lecture de ce document intitulé *Explorer les possibilités du travail autonome pour les personnes handicapées*. Il s'agit d'un cahier de travail et d'auto-évaluation avec un Guide des ressources et un guide du praticien. Le cahier de travail et les guides sont publiés par Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) en collaboration avec le ministère ontarien des Affaires civiles.

*En devenant un entrepreneur, le principal obstacle que j'ai dû surmonter est le refus que les autres personnes m'opposaient. J'ai dû surmonter ce genre de perception et de préjugé toute ma vie.*

*Kim Scott Sudbury Notetaking Services  
Sudbury, Ontario*

Le présent document a pour but de fournir aux organismes oeuvrant dans le domaine du développement des affaires pour personnes handicapées, des conseils et des informations afin de mieux venir en aide aux personnes qui songent à devenir des travailleurs autonomes. Ce manuel a été conçu pour :

- Sensibiliser les personnes au phénomène de l'entrepreneuriat et les possibilités de carrière qui s'offrent aux personnes souffrant d'un handicap ;
- Fournir les informations et les ressources afin d'aider les personnes travaillant avec des personnes handicapées de mieux conseiller celles qui songent à devenir des travailleurs autonomes ;
- Faciliter un meilleur accès aux opportunités de développement économique pour les personnes handicapées, et par conséquent, à tous les membres de la communauté, en favorisant une meilleure sensibilisation et en développant des partenariats communautaires ;
- Inciter les personnes handicapées à aborder la question du travail autonome comme un moyen d'atteindre leurs objectifs de carrière et leurs objectifs financiers.

## **Qui sont les personnes handicapées et pourquoi devraient-elles songer à devenir des travailleurs autonomes ?**

Selon l'Organisation mondiale de la santé, constitue handicap toute restriction ou toute lacune (en raison d'un handicap) à accomplir une activité de la même manière ou selon la portée qui est considérée comme étant normale pour une personne physique.

Le Code des Droits de la personne de l'Ontario définit un handicap comme étant tout handicap physique au moindre degré ou toute mutilation (en raison d'une blessure, la maladie, une anomalie congénitale, un problème d'apprentissage ou toute incapacité à comprendre, utiliser des symboles, toute déficience mentale, maladie mentale, blessure ou autre handicap) pour lequel la personne a réclamé ou reçu des prestations en vertu de la Loi sur les Assurances et la Santé et Sécurité au Travail.

Environ 1,5 millions d'ontariens vivent avec un handicap. Ils font partie de tous les groupes d'âge ; ils font partie de tous les niveaux socio-économiques et de tous les milieux.

*Le fait d'exploiter mon propre commerce est encore mieux que je m'y attendais, et je n'y renoncerais jamais.*

*John Lambe - On The Spot Cleaning Inc.  
Mississauga, Ontario*

## **Le sondage sur la santé et les restrictions à l'activité physique un portrait des personnes handicapées**

Selon le sondage le plus récent sur la santé et les restrictions à l'activité physique effectué dans le cadre du recensement canadien, 1 personne sur 5 dont l'âge varie de 15 à 65 ans manifeste un handicap quelconque.

Les personnes souffrant d'un handicap doivent souvent trouver des moyens non-traditionnels afin d'effectuer certaines activités et atteindre leurs buts. Leurs habiletés sont souvent limitées par leur handicap. *Constitue un handicap tout désavantage qui résulte d'une atteinte à l'intégrité physique ou mentale et qui empêche la personne d'accomplir son rôle normal.* Il s'agit de circonstances externes qui créent un désavantage pour la personne handicapée par rapport à ses pairs et les normes sociétales. Les handicaps comprennent mais ne sont pas limités aux barrières d'ordre physique ou à des comportements qui à leur tour ont pour résultat d'ériger d'autres barrières à l'éducation et à l'emploi. Le sondage indique que les personnes handicapées, peu importe leur niveau d'éducation, retirent de leur emploi seulement la moitié de ce que retirent les autres canadiens qui ne sont pas handicapés.

Ce sondage est un portrait des personnes souffrant d'un handicap. Comme chacun de nous, la personne handicapée est unique sur le plan personnel, ayant des traits de caractère, des talents et des habiletés, des espoirs et des rêves qui lui sont propres. Ces personnes veulent se réaliser et atteindre un degré d'autonomie personnelle et économique. De plus en plus de personnes handicapées envisagent le travail autonome comme le moyen d'atteindre ces buts. Dix-sept pour cent (17 %) des ontariens sans handicap sont travailleurs autonomes, par rapport à 3 % pour les personnes handicapées.

De nos jours, le travail autonome fournit des possibilités nouvelles pour se réaliser sur le plan personnel et permet d'atteindre une autonomie financière grâce aux améliorations d'ordre technologique et de l'évolution des orientations en affaires.

### **Les raisons pour lesquelles il serait intéressant pour votre organisme de travailler avec des personnes handicapées afin d'examiner les possibilités de travail autonome**

Les personnes handicapées démontrent les mêmes traits de caractère que les entrepreneurs qui réussissent. Leur succès en affaires est en grande partie due à leur capacité de s'adapter et être polyvalent. Leur désir d'être plus indépendants, d'améliorer leur qualité de vie et de contribuer à la vie sociale et économique de leur communauté sont des éléments qui assurent la réussite du travail autonome.

Le fait de venir en aide aux personnes handicapées et de les inciter à atteindre leurs buts dans le travail autonome rend de grands bénéfices aux personnes handicapées et à la communauté en ce que :

- Le travail autonome fournit aux personnes handicapées une indépendance économique totale ou partielle et

réduit le fardeau sur les programmes d'assistance sociale et de sécurité du revenu ;

- Des entrepreneurs handicapés qui réussissent contribuent à l'assiette fiscale ;
- Au fur et à mesure que leurs entreprises prennent de l'envergure, les personnes handicapées fournissent des nouvelles possibilités d'emploi pour les membres de la communauté, y compris pour d'autres personnes handicapées ;
- La création d'entreprises favorise l'émergence d'autres et par le fait même, une prospérité accrue pour chacun.

En outre, lorsque les organismes de développement des affaires pour personnes handicapées fournissent l'accès à des nouvelles possibilités de développement économique pour un groupe ciblé, un meilleur accès est créé par le fait même pour tous.

En travaillant avec des personnes handicapées qui espèrent devenir des entrepreneurs, le premier défi est d'être conscient de leur vécu sur le plan économique et social, tout en étant conscient de ses propres perceptions et le danger d'entrevoir ces personnes d'une manière « stéréotypée ».

Le deuxième défi est de faire savoir aux personnes handicapées que vous êtes disposé à faire affaires avec elles en élaborant des services qui sont accessibles dans tous les sens du mot.

Finalement, le défi est de les aider à se conscientiser en la faisabilité de leur projet et de les guider dans leurs recherches et la prise de décision afin de trouver des façons imaginatives de surmonter les barrières, tout en étant conscient de la rentabilité.

Ce manuel a pour but de vous aider à surmonter les barrières et à élaborer des stratégies positives dans le cadre de votre travail avec les personnes handicapées qui envisagent le travail autonome comme moyen pour gagner et réussir leur vie.

## **Le travail autonome par la négociation : questions et obstacles auxquels les futurs entrepreneurs ayant un handicap doivent faire face**

Malgré les opportunités qui existent et l'optimisme manifesté par les futurs entrepreneurs handicapés, certains d'entre eux devront faire face à des obstacles qui s'ajoutent à ceux qui se dressent habituellement devant tout projet d'entreprise. Dans bien des cas, ces obstacles sont d'ordre environnemental, systémique ou résultent des inégalités d'ordre historique.

### **Des obstacles d'ordre physique**

Les obstacles les plus fréquemment rencontrés sont ceux d'ordre physique qui ont pour effet d'empêcher ou d'entraver des personnes handicapées d'accéder à des édifices, de recevoir des biens ou des services ou de participer dans des activités d'ordre éducatif ou culturel ou des activités de loisir ou le travail.

### **Des obstacles aux communications**

Des nombreuses personnes handicapées ont des difficultés à accéder à des informations dans une forme utilisable. Les malentendants ou les personnes muettes peuvent avoir des difficultés à communiquer en l'absence d'appareils adaptés, de l'intervention d'un interprète ou d'un langage gestuel.

### **Des obstacles d'ordre éducatif ou en fonction des expériences vécues**

En raison de nombreux facteurs, certaines personnes handicapées n'ont pas pu terminer un programme d'éducation supérieure ou apprendre des habiletés en affaires qui sont souvent des préalables pour un travail autonome réussi. Il se peut qu'elles doivent compléter une « formation de base ».

Certaines personnes ont pu subir un chômage chronique ou avoir été sous-employées et elles peuvent manquer d'expérience et de compréhension et peuvent n'avoir aucune connaissance des concepts, des procédures et des protocoles du domaine des affaires. Les réseaux de contacts personnels et professionnels qui aideraient au développement et à la croissance des affaires peuvent leur manquer. Elles peuvent se fier d'une manière accrue au conseiller en développement des affaires ou à la personne dispensant des services aux personnes handicapées afin d'apprendre ce qu'elles doivent savoir, qui elles doivent connaître, et où trouver les mentors, les informations, et les réponses dont elles ont besoin.

## Questions d'ordre financier

Le financement d'une nouvelle entreprise pose toujours un défi à moins que l'entrepreneur dispose de sûretés ou d'une bonne cote de crédit. Certains futurs entrepreneurs handicapés n'ont pas pu accumuler un actif ou développer une bonne cote de crédit. Les conseillers en développement des affaires et les personnes dispensant des services aux personnes handicapées doivent être disposés à les aider à examiner des options originales de financement.

Dans les cas où la personne reçoit des prestations d'assistance sociale ou de sécurité du revenu, il est possible que le conseiller en développement des affaires doive agir en tant que mandataire auprès du gouvernement ou auprès des programmes de sécurité du revenu des sociétés d'assurance. Les prestations sont souvent annulées en vertu de ces programmes lorsque le prestataire démarre une entreprise. Certains programmes gouvernementaux ont modifié leur réglementation afin de permettre aux futurs entrepreneurs de continuer à toucher certaines prestations durant la phase de démarrage de l'entreprise. Cependant, les intervenants de première ligne oeuvrant dans le cadre de ces programmes n'ont souvent pas d'expérience avec la comptabilité, ainsi que les notions de profits et pertes. Ils peuvent refuser l'octroi des prestations par erreur, ce qui aura pour effet de mettre en danger la survie de l'entreprise avant même son démarrage.

## Lieu du domicile

Les futurs entrepreneurs handicapés qui habitent dans des endroits éloignés ou des localités rurales peuvent rencontrer des obstacles dans l'obtention des informations nécessaires au travail autonome et au développement des affaires. Des lacunes dans les ressources locales, l'éloignement ou soit un manque de moyens de transport afin de pouvoir contacter les ressources locales ou régionales peuvent constituer un obstacle dans le développement et la mise en œuvre de leur entreprise. Les organismes voués au développement des affaires peuvent aider les personnes handicapées à surmonter ces obstacles en utilisant la panoplie des moyens de communication qui sont à leur disposition, par exemple, la télé-éducation, les vidéo-conférences et la formation en ligne.

## La confiance

Les obstacles qui se dressent devant les personnes handicapées peuvent résulter en une marginalisation et l'isolement. En raison des expériences passées, certains futurs entrepreneurs handicapés peuvent manquer de confiance au début et doivent se sentir acceptés par le conseiller en développement des affaires et par la personne dispensant des services aux personnes handicapées afin d'être orientées et appuyées.

*La bonne nouvelle est que ces obstacles ne sont pas insurmontables. Il est possible d'élaborer des solutions qui peuvent réduire ou éliminer complètement les obstacles pour une personne ou pour toutes les personnes handicapées en faisant preuve d'introspection, d'imagination et en travaillant ensemble avec le futur entrepreneur et les ressources communautaires.*

## **Réfléchir avec une perspective élargie ! L'examen des possibilités de travail autonome pour les personnes handicapées**

*Ce n'est pas toujours une mauvaise chose d'être handicapé. Parfois ça nous donne des avantages et des forces que d'autres personnes n'ont pas. Les personnes handicapées sont susceptibles d'être pleines de ressources. Nous sommes très efficaces à résoudre des problèmes.*

*Kim Scott*

*D'après moi, la persévérance, soit la volonté de continuer, est un élément significatif de la réussite dans n'importe quel domaine, et non seulement dans le domaine des affaires.*

*Rudy Ens - ENspace  
Mississauga, Ontario*

À notre époque, l'ordinateur est un des moyens les plus importants d'intégration pour les personnes handicapées. Les barrières dans les domaines de l'information et de l'éducation se sont effondrées au fur et à mesure des progrès dans la technologie informatique. Aujourd'hui, les personnes handicapées disposent davantage de possibilités que jamais.

La technologie dans le domaine des aides à la mobilité et la technologie informatique ont réduit les handicaps et a augmenté la productivité des personnes handicapées autant dans le domaine du travail que dans leur vie personnelle.

Des nouvelles technologies de l'information et des communications permettent à tous, y compris les personnes handicapées, d'avoir accès aux informations et aux marchés et d'exécuter leur travail de presque n'importe où. Les tendances dans le domaine des affaires mettent un accent sur le phénomène de la mondialisation, l'impartition et le développement de nouveaux marchés et produits afin de rencontrer les besoins des marchés existants. La technologie a développé des nouvelles catégories d'emploi ainsi que des nouvelles possibilités d'emploi et de travail autonome pour des personnes handicapées. Parmi ces catégories, on retrouve les commerces et les services qui sont singulièrement appropriés pour une entreprise à domicile.

Les tendances contemporaines dans le domaine du travail autonome mettent l'accent sur les services de nature cléricale et de tenue de livres, des services d'ordre technique et de gestion, des services professionnels ainsi que la commercialisation et les ventes par voie d'Internet. Un nombre croissant de personnes handicapées utilisent ces nouvelles opportunités. Les conseillers en développement des affaires et les personnes qui dispensent des services aux personnes handicapées devront entrevoir leurs relations en songeant aux *possibilités* en réfléchissant avec une perspective élargie.

## **Sommes-nous prêts à faire affaires ? La planification et la préparation pour travailler avec les futurs entrepreneurs handicapés.**

Plus que jamais les futurs entrepreneurs handicapés recherchent des évaluations en affaires, de la planification et des services de développement. Les futurs entrepreneurs handicapés doivent percevoir que vous êtes sensibilisé à leurs besoins avant qu'ils puissent utiliser vos services et qu'ils sentent que la porte leur est ouverte au sens figuré et littéral. Quelques idées suivent afin de stimuler et de guider la planification des services et des activités de développement du travail autonome pour les personnes handicapées.

*Nous avons beaucoup de problèmes avec certaines des agences et des organisations lorsque nous avons débuté. Leurs programmes étaient inaccessibles et elles n'étaient pas sensibilisées aux personnes handicapées.*

*Kim Scott*

## **L'accès physique**

Les personnes handicapées doivent surtout et avant tout avoir un accès physique à vos services. Le coût élevé de l'accès physique aux bâtiments n'est qu'un mythe. En réalité, grâce à une planification prudente, les mesures accordant un accès physique aux bâtiments et aux services ne représentent pas un coût très élevé. Selon les études, il est plus efficace et moins coûteux d'intégrer des moyens d'accès lors de la conception que d'effectuer des rénovations ultérieurement. Il a été démontré qu'un design adapté représente entre 0 % et 3 % des coûts globaux de la construction, alors que la modification ultérieure comporte un coût plus élevé. Si vous songez à des améliorations dans un avenir rapproché ou éloigné, vous avez avantage à intégrer des designs d'accessibilité pour les personnes handicapées. Un design universel se traduit par un meilleur accès non seulement pour les personnes handicapées, mais pour tous.

Beaucoup de choses peuvent être faites entre temps afin d'identifier et retirer les barrières à l'accès. Vous pouvez effectuer une vérification de l'accessibilité. Cette vérification permet de repérer les barrières physiques empêchant l'accès. Ce genre de vérification peut être effectuée par les organismes dispensant des services aux personnes handicapées, notamment les personnes souffrant d'un handicap physique. À défaut, ces organismes peuvent vous référer à un spécialiste en la matière. Ces organismes peuvent formuler des recommandations afin de :

- Tracer des voies d'accès à vos bureaux à partir des trottoirs, terrains de stationnement et des voies publiques ;
- Établir des voies d'accès sans barrières pour franchir les portes et se déplacer à l'intérieur des bureaux ;
- Prévoir une signalisation, un éclairage et un design intérieur appropriés à divers besoins spéciaux et,
- Prévoir un accès aux toilettes.

L'Association canadienne de normalisation publie une norme universelle pour le design. Vous pouvez prendre contact avec leur magasin de publications en ligne au [www.csa-intl.org/onlinestore.welcome.asp](http://www.csa-intl.org/onlinestore.welcome.asp). Une liste des services de consultation disponibles en Ontario et qui aident les entreprises et les employés à rendre leurs lieux de travail accessibles aux personnes handicapées est disponible en ligne à [www.accessibilitydirectory.ca](http://www.accessibilitydirectory.ca). Cette liste est commanditée par le ministère ontarien des Affaires civiques et par l'association La marche des dix sous de l'Ontario.

## **De l'information qui est disponible sous d'autres formes**

En planifiant à l'avance il est souvent facile de rendre des informations disponibles pour des malentendants ou des non-voyants. Les informations sur support papier sont plus faciles à consulter lorsqu'elles sont :

- Imprimées sur du papier à fini mat ;
- Imprimées en haut contraste en noir et blanc ;
- En police de caractère de 14 points et plus sans serif, et
- Soit en lettres majuscules ou minuscules.

Les personnes souffrant d'un handicap visuel important pourront consulter plus facilement :

- Des informations sur support informatique ;
- Un fichier joint à un courriel, et

- Un format textuel seulement sur votre site Internet.

L'appareil de télécommunication pour sourds est essentiel afin de pouvoir communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes. Les organismes qui dispensent des services aux malentendants dans votre communauté peuvent vous aider à consigner vos informations sous une forme alternative ainsi que de vous aider à rencontrer les besoins spéciaux de votre clientèle. (Consultez le Guide des ressources du manuel.)

Il existe des moyens afin de contacter et travailler avec des personnes handicapées même s'il est impossible d'effectuer des modifications ou trouver des accommodements.

- Convoquer des conférences téléphoniques ou par voie de courriel.
- Rencontrer les clients dans un endroit accessible.
- Conclure un partenariat avec des organismes dispensant des services aux personnes handicapées et qui pourront collaborer dans le domaine de l'accessibilité et des services.

## **La commercialisation et le contact extensif**

Les futurs entrepreneurs handicapés constituent un créneau spécifique ayant des besoins, des désirs et des attentes. Votre message ainsi que le moyen de le véhiculer doivent être conçus en fonction de cette clientèle. Les organismes et agences qui ont une feuille de route étoffée dans le domaine des services aux personnes handicapées seront les mieux placés afin de prodiguer les meilleurs conseils pour contacter cette clientèle. Ces organisations ont pour mandat de venir en aide aux personnes handicapées pour qu'elles puissent participer pleinement à la vie. Ces organisations sont une source précieuse

d'informations et vous aideront à planifier vos communications pour votre marché et vos services. Elles constituent des partenaires inestimables afin de vous aider à entrer en contact avec la communauté et elles peuvent vous donner un appui indéfectible. Vous pouvez démontrer votre degré de préparation à travailler avec des futurs entrepreneurs handicapés et bâtir votre propre confiance en utilisant des stratégies de commercialisation éprouvées telles que :

- Des ateliers en orientation pour le travail autonome ;
- Des conférences présentées en collaboration avec des organismes locaux dispensant des services aux personnes handicapées.

Parmi d'autres stratégies de commercialisation on retrouve les suivantes :

- De la publicité sociale et des récits de succès en affaires publiés dans les journaux locaux ;
- Des articles publiés dans les journaux internes des organismes dispensant des services aux personnes handicapées.

Peu importe l'approche que vous utilisez, assurez-vous que votre message est disponible sous d'autres formats.

## ***La formation du personnel et le développement professionnel***

Votre plan de développement des services doit comprendre un volet afin de préparer les conseillers en développement des affaires à travailler avec les personnes handicapées. L'examen du manuel créera un environnement dans lequel ils se sentiront à l'aise de poser des questions et d'exprimer leurs préoccupations. Le fait que les membres de votre personnel puissent identifier les besoins et les enjeux dans leur travail auprès des personnes handicapées est une clé pour la réussite. Là encore, les organisations dispensant des services aux personnes handicapées peuvent devenir des partenaires importants. Certaines offrent des ateliers en sensibilisation pour les gens d'affaires et d'autres groupes au sein de la communauté. Elles constituent une excellente ressource pour des informations et elles possèdent l'expertise dans la clientèle qu'elles desservent.

## ***Le mentorat***

Tous les nouveaux entrepreneurs peuvent tirer avantage des conseils et des idées d'un mentor. Nombreux sont les futurs entrepreneurs handicapés qui n'ont aucune expérience dans le monde des affaires, et en conséquence ils bénéficieraient d'un réseau d'affaires et d'une relation de mentorat. Ce genre d'appui dans le domaine des affaires bénéficiera à vos clients qu'ils soient handicapés ou pas, votre société commerciale et votre communauté. Votre organisme pourra devenir un catalyseur dans la formation des relations entre les futurs entrepreneurs handicapés et d'autres entrepreneurs, entre les chefs de file de la communauté et d'autres groupements d'affaires.

Votre organisation peut devenir une source de référence pour d'autres organismes dans votre communauté. Le Guide des ressources du manuel vous aidera à identifier les organismes avec lesquels vous pourriez développer les réseaux de contacts et d'appuis. De cette manière, les futurs entrepreneurs handicapés sauront que vous êtes disponible pour faire affaires avec eux.

*Certaines personnes ne peuvent pas accepter les personnes handicapées. D'autres diront « c'est extraordinaire ce qu'elles peuvent faire même en étant handicapé. Ce n'est pas une voie à sens unique... Certains programmes gouvernementaux ne font que vous diriger vers des possibilités d'emploi. D'autres qui dispensent des services vous prennent au sérieux et vous donneront un appui dans vos efforts de devenir un travailleur autonome. Il s'agit de les trouver.*

*John Lambe*

*Nous avons eu un soutien non seulement d'ordre financier. D'autres appuis prennent la forme de sagesse et de conseils. Il est très important que les gens croient en vous.*

*Kim Scott*

*J'ai eu des appuis extraordinaires des personnes qui avaient déjà démarré leur propre entreprise. Ils m'ont donné un soutien indéfectible lorsque je songeais à démarrer la mienne. Mon père avait sa propre entreprise. Le voir travailler m'a donné de la confiance en moi-même.*

*Rudy Ens*

## L'utilisation du manuel

Ce manuel fait partie d'une approche intégrée pour aider les personnes handicapées à devenir travailleurs autonomes. Parmi la documentation disponible à ce sujet, on compte le manuel intitulé *Explorer les possibilités du travail autonome pour les personnes handicapées un manuel d'auto-évaluation*.

Conçu pour être utilisé par des personnes handicapées, ce manuel aidera les futurs entrepreneurs handicapés à évaluer leur préparation à devenir travailleurs autonomes et leur permettra de concevoir et d'évaluer la faisabilité de leurs idées d'entreprise.

Ce manuel est disponible auprès des organismes de développement des affaires pour personnes handicapées. Une liste de ces organismes se retrouve dans le Guide des ressources. Cette liste est également disponible intégralement en ligne à l'adresse suivante : [www.sedi.org](http://www.sedi.org) (soit le site Internet de Social and Enterprise Development Innovations), et à l'adresse suivante : [www.equalopportunity.on.ca](http://www.equalopportunity.on.ca) (soit le site Internet de l'égalité en emploi du ministère ontarien des Affaires civiques).

Le manuel mentionne clairement que les informations qui y sont contenues ne constituent qu'un outil pour l'auto-évaluation de son propre potentiel à titre de travailleur autonome. Les futurs entrepreneurs handicapés sont fortement incités à contacter les organismes de développement des affaires pour de plus amples conseils et pour l'élaboration d'un plan d'affaires.

En tant que conseiller en développement des affaires ou en tant que fournisseur de services pour personnes handicapées, vous pouvez venir en aide aux clients handicapés à titre de personne ressource et conseiller lorsqu'elles utiliseront le manuel afin de préparer leur auto-évaluation. Par la suite, vous pourrez les orienter dans leurs prochaines démarches, qu'elles décident ou non de devenir travailleurs autonomes.

La partie suivante constitue un survol du contenu du manuel. La partie intitulée « conseils pour les conseillers » sera d'une utilité certaine pour les fournisseurs de services qui ont peu d'expérience dans le domaine des conseils-affaires ou du développement du travail autonome.

Vous serez plus efficace en aidant vos clients à mettre de l'ordre dans leurs propres idées et dans leur compréhension du domaine du travail autonome. En posant des questions de type « assistance professionnelle », vous pourriez les aider à élargir leur perspective, surmonter les obstacles et résoudre les problèmes. Des questions sont proposées à titre d'exemple à la fin de chaque partie descriptive du manuel. Finalement, vous pouvez les aider à entrer en contact avec une organisation de développement des affaires dans votre région.

### Une personne avertie...

Le manuel contient plusieurs outils d'auto-évaluation. Bien qu'ils puissent être utiles afin de prendre conscience de ses propres forces et faiblesses dans le domaine des affaires, il est mieux d'être prudent quant à l'interprétation des résultats. C'est souvent le degré de motivation, d'engagement et de persévérance d'une personne qui constitue un gage de réussite en affaires plutôt que d'autres facteurs, y compris leur handicap !

## **Fournir de l'aide aux personnes handicapées dans la recherche des possibilités de travail autonome**

### **Un survol du manuel**

Ce manuel est divisé en sept chapitres. Chaque chapitre est conçu afin d'aider le lecteur lors d'une analyse par étapes, à évaluer ses expériences, ses caractéristiques personnelles et les circonstances dans lesquelles il se retrouve. Les concepts clés du domaine des affaires et la terminologie pertinente sont définis et expliqués dans le manuel.

*Parmi mes habiletés, la créativité est la plus importante...ainsi que l'habileté à vendre une idée.*

*Dan Thompson-Dee Gee Rehabilitation  
Technology Ltd.  
Burlington, Ontario*

*Les personnes handicapées se perçoivent d'une manière plus réaliste que les personnes qui n'ont pas de handicap mais qui s'imposent des limites. Nous comprenons mieux nos limites et nos capacités.*

*Rudy Ens*

## **Chapitre 1 - Les caractéristiques personnelles de l'entrepreneur**

Le chapitre 1 contient divers outils pouvant être utilisés par l'utilisateur afin d'évaluer des caractéristiques personnelles par rapport aux caractéristiques typiques des entrepreneurs. Ce chapitre aide l'utilisateur à évaluer sa préparation à entamer une carrière de travailleur autonome.

### **Des conseils pour les conseiller**

Le but du chapitre 1 est d'aider l'utilisateur à développer une perspective *réaliste* de l'entrepreneuriat et de sa propre motivation et engagement envers le travail autonome par rapport à un travail traditionnel. Dans le but d'aider votre client à mettre de l'ordre dans ses idées, vous pourriez lui demander...

- *Est-ce que les exercices d'auto-évaluation vous ont appris quelque chose à votre sujet que vous aviez oublié ou que vous ignoriez ?*
- *D'après vous, quelles sont vos forces en tant qu'entrepreneur ?*
- *Quelles sont vos points à améliorer ?*
- *Pourquoi êtes-vous le genre de personne qui peut démarrer une entreprise et l'exploiter avec succès ?*
- *Quels changements devez-vous faire pour réussir ?*
- *Prenez-vous l'engagement de devenir un travailleur autonome ?*

## Chapitre 2 Les connaissances et les habiletés dans le domaine des affaires

Dans le cadre de ce chapitre, l'utilisateur examine et analyse des informations au sujet de sa formation et de ses expériences de travail. L'utilisateur est appelé à identifier ses propres habiletés qui sont pertinentes au domaine du travail autonome, au développement des affaires et à la gestion, et se sensibiliser aux domaines qui doivent faire l'objet d'un perfectionnement ultérieur.

### *Des conseils pour les conseillers*

À la fin du chapitre 2, l'utilisateur est invité à compléter le tableau intitulé Habiletés en affaires nécessitant un développement accru. Les questions suivantes peuvent aider votre client à développer ou intégrer les informations qu'il a générées dans le cadre de ce chapitre.

- *Quelles habiletés et quelles expériences déterminantes avez-vous identifiées qui vous aideraient à réussir à titre d'entrepreneur ?*
- *De quelles habiletés et quelles expériences déterminantes avez-vous besoin pour réussir et qui vous font défaut ?*
- *Que pouvez-vous faire pour combler ces lacunes ?*
- *Devez-vous développer d'autres habiletés ou acquérir plus d'expérience avant de poursuivre votre projet de travail autonome ?*

## Chapitre 3 Les idées d'entreprise

Dans le cadre de ce chapitre l'utilisateur commence à concrétiser ses idées d'entreprise. L'utilisateur élabore une description écrite de ses produits ou services qu'il compte vendre ou dispenser ainsi que les bénéfices pour les clients potentiels.

### *Des conseils pour les conseillers*

Dans le cadre de ce chapitre, l'utilisateur aborde la première étape de l'élaboration de ses idées d'entreprise. Les questions suivantes sont conçues afin d'aider votre client à élaborer d'avantage sa « vision » d'entreprise :

- *Comment décrivez-vous votre idée d'entreprise ?*
- *Est-ce que votre idée d'entreprise a changée depuis que vous avez complété ce chapitre du manuel ? Si oui, comment ?*
- *Quelle est votre « vision » de votre entreprise dans 2 à 3 ans ?*
- *Quelles démarches avez-vous déjà entreprises afin de faire de votre « vision » d'entreprise une réalité ?*
- *Quel genre d'appui est-ce que votre famille, vos amis ou vos associés pourraient vous donner ?*

## Chapitre 4 L'analyse de marchés

Dans le cadre de ce chapitre, l'utilisateur explore davantage la faisabilité de son projet d'affaires. Des questions et des exemples aident l'utilisateur à identifier ses marchés cibles et clients potentiels. Des lignes de conduite aident à élaborer et à effectuer un sondage du marché. Des exemples de questionnaires pour effectuer des sondages sont fournis.

### *Des conseils pour les conseillers*

Dans le cadre de ce chapitre, l'utilisateur est incité à effectuer une étude de marché. Il s'agit d'une activité critique et souvent négligée dans la planification des affaires et dans la prise de décision. Les questions suivantes aideront votre client à élaborer un plan d'action pour une étude de marché.

- *D'après vous, qui seront vos clients potentiels ?*
- *Qu'est-ce qui a changé au sujet de votre conception des affaires ou au sujet de vos marchés et clients après avoir complété ce chapitre du manuel ?*
- *Croyez-vous avoir besoin d'effectuer des analyses plus approfondies afin de valider vos idées d'entreprise ?*
- *Quelles seront vos prochaines étapes ?*
- *Qu'est-ce que je peux faire pour vous aider ?*

## Chapitre 5 L'accessibilité

Ce chapitre d'une importance vitale aide l'utilisateur à identifier les aspects potentiels en rapport avec son handicap et qui peuvent avoir une influence sur sa capacité d'exploiter son entreprise quotidiennement. Une série de questions aide l'utilisateur à évaluer des problèmes potentiels qui pourraient survenir au sujet de l'accessibilité et les équipements spécialisés pour combler ses propres besoins. Des solutions possibles sont examinées et une feuille préliminaire de planification en accessibilité est élaborée.

### *Des conseils pour les conseillers*

Le chapitre intitulé *L'accessibilité - la planification pour des besoins spéciaux* est reproduit dans ce manuel. Les intervenants qui aident les clients avec leurs besoins en accessibilité utilisent un questionnaire ayant plus d'informations complémentaires. Il est possible que vous désiriez compléter ce chapitre avec votre client. Si votre client a déjà complété ce chapitre, vous pouvez suggérer de le réviser ensemble afin de clarifier les questions et les solutions à la feuille de travail de planification en accessibilité. Par la même occasion, vous pourriez voir si cet exercice donne lieu à de nouvelles idées ou de nouvelles approches.

*Le conseil que je donne à des personnes handicapées qui désirent démarrer une entreprise est de poser des questions. Plus vous poserez de questions, plus vous aurez de renseignements, mieux vous serez préparé...*

*Dan Thompson*

## Chapitre 6 Éléments d'ordre financier

Dans le cadre de ce chapitre, l'utilisateur fera un survol des éléments critiques d'ordre financier qui influencent le travail autonome et le démarrage d'entreprise. Les lignes de conduite aident l'utilisateur à ventiler les coûts anticipés du démarrage d'une entreprise. L'utilisateur développe un profil financier personnel et évalue ses besoins en financement d'entreprise.

### *Des conseils pour les conseillers*

Ce chapitre a pour but d'aider votre client à avoir une bonne compréhension des conséquences financières du travail autonome.

- *Quelles questions ont été identifiées après avoir complété ce chapitre ?*
- *Quelles sont les conséquences de ces questions pour vous et votre projet de travail autonome ?*
- *Que pouvez-vous faire pour y faire face ?*
- *Quelles seront vos prochaines étapes dans ce domaine ?*

## Chapitre 7 Plan d'action

Le plan d'action est conçu afin d'aider l'utilisateur à établir des buts et d'identifier des tâches et des échéances dans la réalisation de son projet de travail autonome.

### *Des conseils pour les conseillers*

Votre défi consiste à aider votre client dans l'examen de son projet et le guider dans sa prise de décision. Vous devez également l'aider à identifier des solutions aux problèmes et se sensibiliser à l'importance des profits. Après avoir examiné le plan d'action, vous et votre client devrez songer aux prochaines étapes qui doivent être entreprises. Vous pouvez assigner des tâches à votre client qui devra vous faire rapport au sujet de son progrès à les compléter, et vous pouvez souligner ses accomplissements.

*C'est mon conseiller en affaires qui m'a donné l'appui le plus important. C'est difficile de ne pas réussir lorsque quelqu'un croit en vous à ce point.*

*John Lambe*

# PLAN D'ACTION

|   | RECHERCHES / CE QUE JE DOIS FAIRE ET MON ÉCHÉANCIER | RESSOURCES / LES GENS QUI PEUVENT M'AIDER DANS MES PROCHAINES ÉTAPES |
|---|---|--|
| Chapitre 1<br>Caractéristiques personnelles de l'entrepreneur |   |  |
| Chapitre 2<br>Des connaissances et des habiletés en affaires  |   |  |
| Chapitre 3<br>Des idées d'entreprise                          |   |  |
| Chapitre 4<br>L'analyse des marchés                           |   |  |
| Chapitre 5<br>L'accessibilité                                 |   |  |
| Chapitre 6<br>Éléments d'ordre financier                      |   |  |
| Autres questions / préoccupations                             |   |  |

## Les ressources

Le manuel contient un Guide des ressources complet qui permet aux personnes handicapées de se mettre en contact avec les sources d'information et d'aide dans l'exécution de leur projet de travail autonome et dans l'élaboration de leurs idées d'entreprise. Le Guide contient des listes des organismes clé de développement des affaires et des organismes dispensant des services aux personnes handicapées. Ces listes sont colligées selon les régions de l'Ontario. On y retrouve également des programmes

gouvernementaux, des sites Internet et d'autres ressources qui seront utiles aux personnes handicapées qui songent à devenir travailleurs autonomes.

Le manuel incite les usagers à entrer en contact avec les conseillers en affaires et les personnes dispensant des services aux personnes handicapées dans leur région afin de se constituer un réseau personnel d'aide. En tant qu'intervenant vous pouvez jouer un rôle significatif pour aider vos clients à réussir en prenant contact avec des organismes oeuvrant au sein de votre communauté afin de développer des réseaux de référence et d'appuis pour les futurs entrepreneurs handicapés.

## Faire preuve d'empathie en travaillant avec les personnes handicapées : votre manuel en bref

Certains conseillers en affaires travailleront pour la première fois avec des personnes handicapées. D'autres conseillers auront appris beaucoup de leurs amis, de leur famille, de collègues ou des gens présents dans leur vie qui sont eux aussi handicapés. Il est normal d'être inconfortable en traitant avec des personnes handicapées car nous ne sommes pas certains de la façon d'agir avec elles. Le manuel en bref donne des informations d'ordre général au sujet des genres de handicaps, le langage approprié à utiliser et le comportement à adopter en interagissant avec des personnes handicapées. Le manuel souligne également comment s'adapter aux appareils d'accessibilité et quelles sont les procédures spéciales que vous devrez suivre en travaillant auprès des personnes ayant divers handicaps. Ce manuel a pour but de vous familiariser avec le travail auprès des personnes handicapées et vous permet de *voir la personne en premier plutôt que son handicap*.

En utilisant ce manuel dans le cadre de votre travail avec les personnes handicapées, il est nécessaire de se rappeler les éléments suivants :

- Chaque personne est unique et son handicap l'atteint d'une manière différente de celle des autres personnes handicapées.
- Il est très important de ne pas tirer des conclusions au sujet du handicap d'une personne ou de ses besoins. Il arrive très souvent que des personnes handicapées agissent d'une manière différente de celle des personnes

non handicapées. Elles ont pu élaborer des manières de faire les choses qui fonctionnent pour elles. Si vous croyez qu'une personne handicapée a besoin d'aide, vous devez lui demander de quelle manière vous pouvez lui venir en aide.

- Peu importe le niveau de visibilité du handicap d'une personne, elle a le droit à sa vie privée et il faut faire preuve de confidentialité en rapport avec son handicap. Cette personne doit savoir que lorsqu'elle donne des informations au sujet de son handicap, que ces informations demeureront confidentielles. En tant que conseillers en développement des affaires, vous devez créer une ambiance d'empathie qui permet aux personnes handicapées de discuter en privé de leur handicap et ses conséquences et ceci d'une manière confidentielle. *Vous devez seulement vous enquêter des détails du handicap d'une personne qui sont pertinents à votre relation d'affaires et les buts poursuivis par la personne dans l'optique d'un travail autonome, et des besoins spéciaux que la personne peut avoir.*
- Finalement, le « gros bon sens » a toujours sa place. Les informations dans ce manuel sont à titre indicatif. Si une personne préfère un langage ou une attitude spécifique, vous devez agir en conséquence.

*L'obstacle le plus important est l'attitude. Les gens ont tendance à craindre les personnes handicapées. Je ne peux pas l'expliquer.*

*Kim Scott*

| Handicaps   | Remarques importantes  | Langage & Attitude   | Appareils d'accessibilité  | Besoins spéciaux<br>Dispositions spéciales que vous pourriez prendre   |
|---|--|--|--|--|
| <p><b>Handicaps physiques</b></p> <p>Les handicaps physiques sont des déficiences qui restreignent la capacité d'une personne de se mouvoir, d'accomplir des tâches physiques ou de participer à certaines activités. Ces déficiences peuvent être congénitales ou le résultat d'une maladie ou d'une blessure.</p> | <p>Environ 1,5 millions d'adultes canadiens de moins de 65 ans ont un handicap physique. On doit se rappeler que ce ne sont pas tous les handicaps qui sont visibles. À titre d'exemple, des personnes ayant des blessures au dos, la sclérose en plaques ou de l'arthrite peuvent avoir des difficultés à accomplir certaines tâches sans laisser voir qu'elles ont un handicap.</p> <p>La règle en interagissant avec des personnes ayant un handicap physique est de leur demander si elles ont besoin d'aide.</p> <p>Il faut les laisser exprimer leurs besoins.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez des phrases comme : « une personne en fauteuil roulant », « une personne atteinte de dystrophie musculaire », etc.</li> <li>• Évitez de dire : « limité à un fauteuil roulant », une « victime d'infirmité motrice cérébrale », « infirme » ou « spasmodique ». Ce sont des mots qui confirment des stéréotypes et qui laissent sous-entendre que la personne a peu de contrôle ou d'autonomie.</li> <li>• Ne pas hésiter à utiliser des phrases telles que « on y va », « est-ce que je peux vous aider ? ».</li> <li>• Ne prenez pas pour acquis que la personne désire ou a besoin d'aide. Demandez en premier lieu, ensuite demandez ce que vous pouvez faire.</li> <li>• Ne pas pousser, tirer ou s'appuyer contre le fauteuil roulant sans demander la permission à la personne.</li> <li>• Tenir compte des barrières physiques lors du choix d'un lieu de rendez-vous ou lors des contacts sociaux avec des personnes handicapées.</li> <li>• Ne pas hésiter de serrer la main à une personne ayant une prothèse ou qui utilise une canne ou des béquilles.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des fauteuils roulants et des mobylettes.</li> <li>• Des prothèses.</li> <li>• Des cannes et des béquilles.</li> <li>• Des ambulateurs.</li> <li>• Appareils téléphoniques mains libres.</li> <li>• Systèmes de contrôle des appareils ménagers.</li> <li>• Des barres d'appui.</li> <li>• Des véhicules adaptés.</li> <li>• Des soins personnels.</li> </ul> | <p>Votre emplacement devrait être accessible aux personnes handicapées.</p> <p>À défaut et en cas d'une réunion avec une personne handicapée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez à l'avance l'édifice pour la personne afin qu'elle puisse approuver ce choix.</li> <li>• Si l'endroit n'est pas approprié, lui demander de choisir un autre.</li> <li>• Lui demander si d'autres dispositions seraient plus confortables.</li> <li>• Assurez-vous qu'il n'y a aucune entrave dans la salle de réunion et qu'il est possible de se déplacer librement.</li> <li>• Si les portes s'ouvrent difficilement, rencontrez la personne et l'accompagnez.</li> <li>• Placez-vous à la même hauteur que la personne afin qu'elle puisse vous voir sans difficulté.</li> </ul> |

| Handicaps   | Remarques importantes   | Langage & Attitude   | Appareils d'accessibilité  | Besoins spéciaux<br>Dispositions spéciales que vous pourriez prendre   |
|---|---|--|--|--|
| <p><b>Handicaps physiques (suite)</b></p> <p><b>Handicaps auditifs</b></p> <p>Les handicaps auditifs comprennent toute la gamme de perte d'acuité auditive, d'une perte partielle à une perte totale. On compte généralement deux groupes de personnes ayant un handicap auditif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes qui utilisent essentiellement le langage gestuel pour communiquer.</li> <li>• Les personnes qui sont en mesure de communiquer verbalement.</li> </ul> | <p>Plus d'un demi-million de canadiens de moins de 65 ans sont malentendants.</p> <p>Certaines personnes souffrant d'un handicap auditif se considèrent comme faisant partie d'une communauté culturelle distincte.</p> <p>Une personne souffrant d'un handicap auditif peut utiliser à la fois le langage gestuel (à l'aide d'un interprète) ; elle pourra effectuer une lecture labiale et également écrire ce qu'elle veut dire.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez aux personnes avec lesquelles vous avez de la difficulté à comprendre de bien vouloir répéter (Voir autres handicaps).</li> <li>• Dire « une personne sourde » ou « une personne malentendante » plutôt qu'un « sourd » ou « une dure d'oreille ».</li> <li>• Évitez d'utiliser les mots « sourds et muets » en raison de la connotation éminemment négative.</li> <li>• Compte tenu de la gamme étendue de handicaps auditifs, il est important de ne pas présumer que la personne a toujours besoin d'aide.</li> <li>• Agissez à l'égard des personnes ayant un handicap auditif comme si elles étaient des individus.</li> <li>• Demandez si la personne a besoin d'aide. Elle vous dira ce dont elle a besoin.</li> <li>• Soyez patient et polyvalent afin de trouver la manière la plus efficace de communiquer.</li> <li>• Faites face à la personne afin qu'elle puisse voir votre visage et votre bouche.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appareil auditif</li> <li>• Un téléimprimeur. Les communications sont saisies dans un transmetteur / receveur à l'aide d'un clavier et transmises à l'aide d'une ligne téléphonique à un écran de visualisation.</li> <li>• Appareils d'amplification téléphonique.</li> <li>• Service de transfert d'appels.</li> <li>• Un chien guide pour sourds.</li> <li>• Décodeur de sous-titrage pour la télévision.</li> <li>• Systèmes d'amplification MF à l'infra rouge.</li> <li>• Appareils de signalisation pour le feu, les sonnettes de portes, les alarmes, les serrures, etc.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous abstenir de donner des directives à une personne soignante.</li> <li>• Il est important d'établir l'aide que nécessite un malentendant.</li> <li>• Un interprète en langage gestuel devrait être disponible pour une personne qui préfère communiquer de cette manière.</li> <li>• Demandez à la personne si elle a un interprète préféré avant de retenir ses services.</li> <li>• Si vous ne savez pas où trouver les services d'un interprète, demandez-le.</li> <li>• Planifiez des pauses pour l'interprète en langage gestuel. Retenez les services de deux interprètes pour des réunions de plus de deux heures.</li> </ul> |



| <b>Handicaps</b>                  | <b>Remarques importantes</b> | <b>Langage &amp; Attitude</b>  | <b>Appareils d'accessibilité</b>  | <b>Besoins spéciaux<br/>Dispositions spéciales que vous pourriez prendre</b>   |
|-----------------------------------|------------------------------|--|---|--|
| <b>Handicaps auditifs (suite)</b> |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Touchez délicatement l'épaule de la personne pour l'orienter</li> <li>• Laissez la personne prendre votre bras pour se faire guider. Mentionnez la présence d'obstacles ou des changements de trajet.</li> <li>• Afin d'aider la personne à s'asseoir, placez sa main sur le dossier de la chaise.</li> <li>• Ne pas caresser ou distraire un chien guide sans l'autorisation de son maître.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des appareils de lecture, des calculatrices, des lecteurs d'écrans avec voix intégrées.</li> <li>• Des logiciels activés par la voix.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez des tapis anti-dérapage.</li> <li>• Utilisez un éclairage intense</li> </ul> |

| Handicaps  | Remarques importantes   | Langage & Attitude   | Appareils d'accessibilité  | Besoins spéciaux<br>Dispositions spéciales que vous pourriez prendre  |
|--|---|--|--|---|
| <p><b>Blessures et traumatismes au cerveau</b><br/><b>Difficultés à communiquer</b></p> <p>Les handicaps en matière de communication comprennent les difficultés à parler, l'aphasie, les difficultés à parler en raison d'une blessure au cerveau, un langage mal articulé en raison d'autres blessures, les problèmes de contrôle musculaire, le bégaiement, une perte totale ou partielle de la voix en raison d'une atteinte au larynx.</p> <p>Il existe trois sortes de blessures au cerveau :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des blessures internes,</li> <li>• Des blessures externes, et</li> <li>• Des blessures causées par le manque d'oxygène au cerveau.</li> </ul> | <p>Les blessures au cerveau peuvent causer des handicaps physiques, des déficiences cognitives ainsi que des modifications à la personnalité et des modifications d'ordre émotif à divers degrés et à divers niveaux d'intensité</p> <p>La réhabilitation est souvent prolongée et peut durer toute une vie. Selon la Head Injury Association of Toronto, près de 16 000 blessures à la tête ont lieu chaque année.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gardez le contact visuel et ne pas interrompre l'interlocuteur ou terminer ses phrases ou parler à sa place.</li> <li>• Concentrez-vous sur ce que la personne dit plutôt que sur la manière qu'elle le dit.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un larynx artificiel.</li> <li>• Un tableau portatif pour écrire ou autre instrument d'écriture.</li> <li>• Un système de tableau à double entrée (Bliss) avec ou sans voix.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisissez des heures appropriées pour des réunions ou des activités et prendre des pauses.</li> <li>• Accueillez les personnes aidantes telles que les membres de la famille, des amis ou des intervenants.</li> <li>• Accordez à la personne suffisamment de temps pour s'exprimer.</li> <li>• Il se peut que vous soyez dans l'obligation d'aider la personne à se concentrer sur le sujet.</li> <li>• Soyez patient et ne portez pas de jugement.</li> </ul> |

| <b>Handicaps</b>   | <b>Remarques importantes</b>   | <b>Langage &amp; Attitude</b>   | <b>Appareils d'accessibilité</b> | <b>Besoins spéciaux<br/>Dispositions spéciales que vous pourriez prendre</b>   |
|--|--|---|----------------------------------|--|
| <p><b>Syndrome de Tourette</b></p> <p>Le Syndrome de Tourette est une perturbation d'ordre neurologique caractérisée par une verbalisation ou des mouvements involontaires fréquents (spasmes)</p> | <p>Les personnes atteintes du ST ont souvent un contrôle sur leurs spasmes. Cependant, la personne doit donner libre cours à ses spasmes à l'occasion, durant la journée.</p> <p>Une personne atteinte du ST peut manifester des difficultés à demeurer assise et peut manifester d'autres comportements dérangeants, tel un comportement obsessionnel-compulsif, des troubles de l'attention ou des difficultés à contrôler ses impulsions.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malgré le fait que les spasmes causés par le ST peuvent distraire l'attention, il est important de se concentrer sur la personne, d'être patient et compréhensif.</li> </ul> |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créez une ambiance qui permet de dialoguer et d'écouter sans pression.</li> <li>• Prévoyez suffisamment de temps pour la rencontre et les pauses.</li> <li>• Laissez la personne circuler si elle le désire.</li> </ul> |

| Handicaps  | Remarques importantes  | Langage & Attitude  | Appareils d'accessibilité   | Besoins spéciaux<br>Dispositions spéciales que vous pourriez prendre   |
|--|--|---|---|--|
| <p><b>Des handicaps à l'apprentissage</b></p> <p>Les handicaps à l'apprentissage comprennent des déficiences du système neurologique qui perturbent la transmission des informations à partir des sens jusqu'au cerveau.</p> | <p>Presque un canadien sur dix est atteint d'un handicap à l'apprentissage. Ces personnes sont intelligentes et sont en mesure d'apprendre.</p> <p>Ces personnes ont des difficultés à traiter de l'information. Elles peuvent également avoir des difficultés à se concentrer, à s'exprimer oralement ou par écrit, et à lire.</p> <p>Compte tenu du fait qu'il est presque impossible de savoir si une personne a un handicap à l'apprentissage sans qu'on le mentionne spécifiquement, ces handicaps sont « invisibles ».</p> <p>En raison de leur passé et de la discrimination dont elles ont fait l'objet, ces personnes peuvent être réticentes à divulguer leur handicap à moins qu'elles y voient un bénéfice quelconque.</p> | <p>Les personnes ayant un handicap à l'apprentissage ne sont pas « stupides », « arriérées » ou « paresseuses », et on doit s'abstenir d'utiliser ce genre de terminologie pour les désigner.</p> <p>Le défi qu'ont ces gens est de trouver les appuis, les incitatifs et les environnements alternatifs qui leur permettront de compenser pour leur handicap.</p> <p>La clé est de traiter chaque personne individuellement, d'être patient, polyvalent et dispenser des services personnalisés.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des appareils de dictée et des enregistreuses.</li> <li>• Des calculatrices.</li> <li>• Des ordinateurs munis de logiciels spéciaux qui pourraient comprendre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une activation par la voix,</li> <li>• un écran adapté,</li> <li>• une sortie vocale,</li> </ul> </li> <li>• des outils pour organiser de l'information,</li> <li>• des systèmes portatifs de traitement de texte fonctionnant avec des piles, un dictionnaire parlant et un vérificateur d'orthographe,</li> <li>• un lecteur optique,</li> <li>• des logiciels de reconnaissance de la voix.</li> </ul> | <p>En général il est approprié de demander aux clients potentiels s'ils ont des besoins spéciaux, et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soyez en mesure de communiquer des informations de différentes manières, que ce soit par écrit, verbalement ou en utilisant un système audiovisuel.</li> <li>• Travaillez avec la personne et d'autres agences ou professionnels qu'elle recommande.</li> <li>• Faites votre possible afin de combler les besoins de la personne.</li> </ul> |

| Handicaps  | Remarques importantes  | Langage & Attitude  | Appareils d'accessibilité | Besoins spéciaux<br>Dispositions spéciales que vous pourriez prendre   |
|--|--|---|---------------------------|--|
| <p><b>Handicaps d'ordre psychiatrique</b></p> <p>Ce genre de handicap résulte des causes suivantes :</p> <p>Des perturbations dans le fonctionnement du cerveau (un déséquilibre d'ordre chimique) ou des causes externes (stress ou traumatismes), ex. des abus physiques. La durée peut varier et ce handicap peut se manifester une seule fois, être chronique ou épisodique.</p> <p>Les handicaps psychiatriques les plus fréquents sont la schizophrénie, la dépression, des désordres bipolaires, des déficiences de panique et des troubles de la personnalité.</p> | <p>Selon l'Association canadienne de la santé mentale, 3 % à 5 % de la population canadienne souffre d'une maladie mentale chronique et une personne sur cinq est susceptible de se faire soigner pour un problème de santé mentale durant sa vie.</p> <p>Certaines déficiences d'ordre psychiatrique peuvent être guéries à l'aide de thérapie ou de consultation. D'autres doivent faire l'objet d'une série de thérapies, y compris une thérapie à l'aide de drogues.</p> <p>Les drogues peuvent aider les personnes avec un handicap psychiatrique à contrôler les symptômes de leur maladie. Cependant, les drogues peuvent causer des effets secondaires (de la nervosité, un manque d'énergie). Ces manifestations peuvent être les seules qui indiquent que la personne souffre de cet « handicap invisible », à moins que la personne se sentant en confiance ne le divulgue.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La manière convenable de désigner une personne qui est atteinte d'un handicap psychiatrique est de dire « une personne ayant une maladie mentale », « une personne atteinte d'un problème de santé mentale », « une personne atteinte d'une déficience d'ordre émotif » ou « une personne ayant un handicap d'ordre psychiatrique ». Certaines personnes atteintes d'un handicap d'ordre psychiatrique se désignent comme « des consommateurs de services de santé mentale » ou des « survivants d'une maladie mentale ».</li> <li>• Évitez d'utiliser des phrases telles que « des malades mentaux » ou « un schizophrène ». Ces expressions mettent l'accent sur le handicap et non la personne.</li> <li>• Ne pas divulguer l'existence de ce handicap à moins d'avoir une autorisation expresse.</li> <li>• Évitez de poser des questions au sujet de cet handicap qui n'ont aucune pertinence à la discussion.</li> </ul> |                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créez une ambiance de service qui ne véhicule pas de fausses idées au sujet de la maladie mentale et qui permet la divulgation des renseignements appropriés.</li> <li>• Faites preuve de patience, soyez calme et détendu.</li> <li>• Respectez une zone d'espace personnel.</li> <li>• Manifestez de la souplesse dans votre approche.</li> <li>• Aidez la personne à se concentrer sur le sujet si elle est distraite ou anxieuse.</li> <li>• Demandez à quelqu'un de prendre des notes ou d'enregistrer la conversation avec l'autorisation de la personne.</li> <li>• Prenez des pauses fréquentes.</li> <li>• Soyez compréhensif si la personne doit annuler une réunion à la dernière minute parce qu'elle ne se sent pas bien.</li> </ul> |

| Handicaps   | Remarques importantes   | Langage & Attitude  | Appareils d'accessibilité | Besoins spéciaux<br>Dispositions spéciales que vous pourriez prendre   |
|---|---|---|---------------------------|--|
| <p><b>Des handicaps d'ordre intellectuel</b></p> <p>Ce genre de handicap est le résultat d'une déficience au processus cognitif ou d'apprentissage d'une personne. Cette personne peut avoir des difficultés à apprendre, à faire des raisonnements ou à se souvenir.</p> | <p>Une fausse idée fréquente veut que les personnes ayant un handicap d'ordre intellectuel ne puissent pas apprendre ni travailler, et qu'on doit assurer leur subsistance. La majorité de ces gens ont un handicap léger et peuvent réussir sur le plan social, éducatif et dans leur travail. Beaucoup d'organismes à travers l'Ontario proposent des programmes d'ordre social, récréatif et professionnel qui viennent en aide aux personnes atteintes de handicaps d'ordre intellectuel. De nombreux programmes faisant preuve d'innovation ont été élaborés partout au Canada. Ces programmes ont aidé des personnes ayant un handicap d'ordre intellectuel à devenir travailleurs autonomes. Ces programmes ont créé des entreprises communautaires et coopératives ainsi que le travail autonome qui est appuyé par des organismes communautaires, des membres de la famille et des amis qui aident les personnes ayant un handicap d'ordre intellectuel à fonder et à gérer leurs entreprises.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évitez de dire « mentalement handicapé », « mentalement arriéré », « mentalement infirme » ou « mentalement atteint » en faisant référence à des personnes ayant un handicap d'ordre intellectuel. Ces expressions mettent l'accent sur la déficience et non sur la personne.</li> <li>• Rappelez-vous que vous avez affaire à un adulte, et agissez en conséquence.</li> <li>• Certaines personnes ayant un handicap d'ordre intellectuel préfèrent se faire accompagner par une personne ou un avocat. Adressez-vous directement à la personne et non à l'accompagnateur.</li> </ul> |                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez un langage clair et simple lorsque vous vous adressez à une personne atteinte d'un handicap d'ordre intellectuel.</li> <li>• Ne soyez pas « hautain » avec la personne.</li> <li>• Demandez à la personne de répéter ce qui a été dit afin de vérifier sa compréhension.</li> <li>• Démontrez physiquement ou visuellement des concepts et des idées complexes.</li> </ul> |

| Handicaps  | Remarques importantes   | Langage & Attitude   | Appareils d'accessibilité   | Besoins spéciaux<br>Dispositions spéciales que vous pourriez prendre  |
|--|---|--|---|---|
| <p><b>Autres handicaps</b></p> <p>Il s'agit de handicaps qui résultent de maladies ou autres causes, ex. le lupus, l'épilepsie, l'asthme, des maladies du rein et une sensibilité d'ordre environnemental.</p> | <p>Avec ce genre de déficience, on doit distinguer entre la maladie ou la déficience causée par la maladie. Il se peut que la maladie ne cause pas un handicap, mais qu'il soit le résultat des traitements, les restrictions imposées dans la vie quotidienne, les effets de la maladie ou des traitements. Une personne souffrant d'une maladie du rein peut être dépendante de la dialyse et doit planifier son travail et sa vie en fonction des traitements. Une personne atteinte de lupus peut exiger des périodes supplémentaires de repos.</p> <p>Ces handicaps sont aussi « invisibles ».</p> <p>Le degré de handicap varie d'une personne à l'autre.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Désignez ces personnes comme « une personne atteinte de lupus, de l'épilepsie, de l'asthme » plutôt que de dire « un diabétique » un « épileptique », etc.</li> <li>• Ne jamais divulguer l'état d'une personne sans son consentement.</li> <li>• Offrez d'aider la personne qui n'est pas bien.</li> <li>• Si la personne refuse votre aide mais qu'il semble qu'elle puisse être en danger, contactez un médecin discrètement.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des masques</li> <li>• Des filtres à air</li> <li>• Des bonbonnes d'oxygène</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ces personnes peuvent utiliser des appareils tels que des bonbonnes d'oxygène. Assurez-vous qu'une alimentation électrique est disponible et qu'il y a suffisamment de place pour les appareils à proximité de la personne.</li> <li>• Demandez à la personne si elle nécessite des besoins spéciaux et suivez ses instructions pour les lui procurer.</li> <li>• Apprenez comment venir en aide à une personne qui subit une crise épileptique. (Consultez le Guide des ressources).</li> </ul> |

## **Comblent les besoins spéciaux :** **Une partie importante de la planification pour réussir en affaires**

Des personnes handicapées peuvent avoir des besoins spéciaux afin de leur permettre de participer pleinement à la vie quotidienne et dans les activités sociales, culturelles et économiques. Les besoins spéciaux constituent les *solutions* aux problèmes de fonctionnement dans l'environnement dans lequel la personne évolue.

Les Chartes canadienne et ontarienne des droits et libertés, les règlements de santé et sécurité au travail, et la législation fédérale en matière de l'équité en emploi exigent que les besoins spéciaux des personnes handicapées soient comblés dans les lieux de travail. Ces employés ont le droit d'évoluer dans un milieu sans discrimination à leur égard. De nombreux programmes ontariens tels que le programme d'accessibilité et le programme de modification des véhicules proposent une aide financière pour les personnes handicapées afin de comblent leurs besoins quotidiens. (Consultez le Guide des ressources du manuel). Cependant, le fait de comblent ces besoins peut représenter un défi significatif pour le futur entrepreneur.

Il est possible que les conditions de travail et la routine quotidienne d'une personne handicapée qui est travailleur autonome puissent être totalement inconnues ou étrangères.

Ces personnes peuvent ignorer leurs propres besoins qui leur permettraient d'exploiter une entreprise dans leur communauté. Elles peuvent avoir besoin d'aide afin d'identifier ces besoins ainsi que les ressources qui sont disponibles dans la communauté. Elles devront tenir compte de leurs besoins spéciaux dans la planification de leur entreprise, notamment la planification financière, car dans beaucoup de cas les programmes provinciaux d'aide financière ne comblent pas les besoins spéciaux des personnes qui sont travailleurs autonomes.

À l'aide du chapitre 5, les conseillers en développement des Affaires et les personnes dispensant des services aux personnes handicapées pourront orienter les futurs entrepreneurs handicapés dans l'identification et l'évaluation de leurs besoins spéciaux. Ils pourront ainsi mieux les comblent. Le manuel qui suit vous facilitera l'identification des besoins spéciaux de votre client.

*Les ressources existent. Il s'agit de mettre le temps nécessaire pour repérer les organismes et les programmes qui pourront vous aider.*

*Rudy Ens*

## **Les besoins spéciaux pour travailleurs autonomes**

### **Un guide de planification**

#### **Historique**

##### *Les questions en rapport avec des handicaps*

Vous pouvez aider le futur entrepreneur à évaluer les conséquences que son handicap peut avoir dans le démarrage et l'exploitation réussie de son entreprise. Il s'agit d'en discuter avec lui en rapport avec les cinq questions suivantes :

#### **L'accessibilité**

**L'accessibilité physique** Il s'agit d'accéder à divers endroits et de se déplacer à l'intérieur sans entrave tout en accomplissant des tâches et en comblant ses besoins de base tel que l'utilisation de la toilette. *Votre client devra songer aux questions suivantes :*

- Comment se rendre à son entreprise et se déplacer à l'intérieur ;
- Comment se rendre chez ses clients, ses fournisseurs et d'autres personnes impliquées dans son entreprise, et comment se déplacer à l'intérieur.

**L'accessibilité à de l'information** Il s'agit de pouvoir obtenir de l'information sous une forme qui peut être utilisée par la personne. *Votre client devrait songer aux problèmes qu'il peut rencontrer en essayant d'obtenir de l'information dans l'exploitation de son entreprise.*

#### **Les communications**

Toutes les entreprises doivent dans le cours normal des affaires, échanger des informations verbales et écrites avec des clients potentiels, des clients, des fournisseurs, des banquiers, des agents gouvernementaux et d'autres personnes. Ces communications varient quant à leur contenu et forme. Votre client devrait songer au genre d'informations et les formes qu'elles prendront afin de pouvoir :

- Rencontrer ses objectifs en affaires ;
- Accomplir les tâches quotidiennes de son entreprise.

*Votre client pourrait vouloir identifier les conséquences de son handicap qui pourraient influencer les communications efficaces en affaires.*

#### **Les tâches spécifiques en affaires**

En général, les travailleurs autonomes accomplissent beaucoup plus de tâches dans l'exécution de leur travail que les salariés. Le travailleur autonome constitue à la fois son propre département de commercialisation, des ventes, de la production, de service, d'administration, des finances et d'expédition. *Votre client devra énumérer toutes les tâches qu'il devrait exécuter dans l'exploitation de son entreprise. Il devrait identifier les problèmes potentiels résultant de son handicap et qu'il pourrait résoudre.*

#### **La productivité**

La rentabilité résulte de la productivité et la productivité est une conséquence de l'efficacité. *Votre client devrait envisager les obstacles qu'il devrait surmonter dans l'exécution de son travail selon les délais et selon les normes de qualité.*

## Santé et sécurité au travail

Cette question est souvent négligée par les travailleurs autonomes. *Votre client devrait envisager les dangers à la santé et sécurité que pose son handicap ou ses besoins spéciaux dans son lieu de travail ou dans l'environnement dans lequel il exploitera son entreprise.*

### Des solutions aux besoins spéciaux

En discutant de ces questions, votre client découvrira des obstacles et des problèmes potentiels. *La feuille de travail de planification pour l'accessibilité aidera le client à identifier des solutions potentielles.*

Il existe quatre sortes de solutions aux besoins spéciaux :

#### Le design

L'accessibilité physique comprend :

- *La modification de l'environnement physique des édifices, postes de travail et équipements.*

L'accessibilité est idéalement intégrée au niveau de la conception d'un nouvel édifice, poste de travail, meubles, outils ou équipements dans le but de s'assurer qu'il est convivial pour l'utilisateur. Cependant, en général, l'accessibilité est assurée à l'aide des modifications apportées aux structures existantes, par exemple, en ajoutant des cases de stationnement accessibles et des mains courantes, en modifiant les toilettes, les meubles ou l'aménagement de bureau afin d'accommoder les personnes handicapées. Ces modifications, qu'elles soient ou non le résultat d'une nouvelle conception, présentent l'avantage de faciliter le travail et les déplacements sécuritaires pour tous.

*La modification des procédures* constitue une autre catégorie d'accessibilité. Ceci comporte l'élaboration de nouvelles méthodes dans l'exécution du travail afin d'augmenter la productivité, combler les besoins en cas d'urgence ou rencontrer les normes en matière de santé et sécurité au travail.

Lorsque possible, les étapes de l'exécution du travail, les manières de travailler et les procédures de routine et d'urgence peuvent être modifiées.

#### Appareils

Les appareils sont des aides techniques. On compte parmi ces aides des fauteuils roulants, des appareils auditifs ou des aides techniques telles que des ordinateurs activés par la voix, des télécopieurs, des claviers à touche d'une main, et des logiciels à amplification visuelle d'écrans. Ces appareils peuvent être conçus spécifiquement pour des personnes handicapées ou peuvent être des appareils courants qui augmentent l'efficacité ou la productivité d'une personne handicapée, tels que les enregistreuses, les micro-ordinateurs ou les téléphones cellulaires. On peut également ajouter à cette catégorie des informations sur supports informatique, les caractères gras, le Braille et l'audiocassette.

#### Services de soutien

Des exemples des services de soutien sont : des intervenants personnels, des interprètes de langage gestuel, des conseillers en emploi, des lecteurs, le sous-titrage, ainsi que la prise de notes par informatique.

#### Des stratégies de soutien à l'entreprise

*Il s'agit de moyens alternatifs qui permettraient à un futur entrepreneur handicapé d'exécuter des tâches essentielles à son entreprise.* On compte parmi ces stratégies des associés en affaires, des alliances stratégiques, des employés, l'impartition, le travail à domicile ou le commerce électronique. Une personne ayant une déficience d'élocution pourrait conclure une entente avec une autre personne physique ou morale pour effectuer certaines activités de commercialisation.

## La planification pour les besoins spéciaux

### Feuille de questions et de travail

Un formulaire intitulé *La planification pour les besoins spéciaux* et *Cahier de travail* fait partie du manuel. Ces formulaires sont conçus afin de vous aider à conseiller votre client à planifier pour les besoins spéciaux tout en effectuant l'évaluation de son travail autonome et la planification de son entreprise. Une série de questions suit et vous permettra de réfléchir à tous ces aspects et résumer vos réponses pour utilisation ultérieure par votre client.

En complétant la feuille de travail, il est possible que vous et votre client ne soient pas en mesure d'identifier les besoins spéciaux appropriés. Cela ne pose pas de problème car le simple fait de soulever ces questions et solutions possibles seront d'une aide précieuse aux consultants, designers, contractants, ergothérapeutes, fournisseurs d'équipement ainsi qu'aux autres personnes ressources qui seront appelées à élaborer et appliquer un plan d'accessibilité. Les organismes qui sont énumérés dans le Guide des ressources peuvent venir en aide et vous référer aux services requis pour appliquer un plan d'accessibilité. Vous pourriez réviser la feuille de travail avec votre client lorsque celui-ci l'aura complétée.

## Feuille de questions de l'intervenant

### Introduction

*Songez pour un instant à la manière dont vous voudriez faire affaires. Essayez de visualiser ce que vous feriez durant une journée typique, l'endroit où vous travailleriez, où vous iriez, ce dont vous feriez afin d'exploiter votre entreprise.*

### L'accessibilité physique

*Faites une énumération des principaux endroits où vous devriez vous rendre afin de poursuivre vos activités d'affaires (bureau à domicile, votre propre local, le local d'un client, d'un fournisseur, etc.).*

*Quelles seront les difficultés que vous pourriez rencontrer en accédant à ces endroits ou en les quittant ?*

*Devriez-vous songer à :*

- D'autres moyens de transport.
- Des moyens afin d'éviter des obstacles à ces endroits.
- Des modifications dans la conception (des mains courantes, des portes automatiques, des ascenseurs, des modifications aux toilettes, des modifications aux structures, l'accès au stationnement, des boutons d'ascenseur en Braille).
- Des modifications à l'aménagement (emplacement des meubles).
- Des appareils d'accessibilité (des meubles spécialement conçus ou adaptés).
- L'aide d'une autre personne.
- L'adaptation et la planification des diverses procédures requises dans l'exploitation de votre entreprise.

## **L'information, la communication, des tâches spécifiques à l'entreprise, la productivité**

*Énumérer les devoirs et tâches que vous devriez accomplir dans le cours de l'exploitation de votre entreprise.*

*Quels seront les problèmes potentiels que vous pourriez avoir dans l'acquisition et l'utilisation des informations dont vous auriez besoin dans l'exploitation de votre entreprise ?*

*Devriez-vous songer à :*

- Obtenir des informations sur d'autres supports (Braille, caractères gras, audiocassettes).
- L'équipement adapté ou des logiciels spéciaux (le téléphone pour malentendants, le lecteur / machine à écrire en Braille, l'amplificateur d'écran, l'activation par la voix, une sortie vocale, un scanner et l'équipement organisationnel).
- La présence d'une autre personne (qui prendra des notes ou qui sera un interprète en langage gestuel).
- Des modalités permettant de travailler avec des employés, des sous-contractants, des clients, des fournisseurs de biens et services, et des associés.

*Qu'est-ce vous devriez posséder ou faire afin de communiquer efficacement avec vos clients, vos fournisseurs et associés en affaires ? (Ne pas oublier les communications verbales et écrites ainsi que celles ayant lieu dans le cadre des réunions et rencontres).*

*Devriez-vous songer à :*

- Des équipements spécialisés ou de la technologie spécialisée (télécopieurs, courriel, scanners, systèmes MF).
- La présence d'une autre personne (un interprète, quelqu'un qui prendrait des notes, un technicien en sous-titrage en temps réel).
- Des moyens alternatifs de communiquer (des téléconférences, des mandataires pour fins de commercialisation, de ventes ou autres activités de communication).

*Quels sont les aspects de votre entreprise qui pourraient présenter des obstacles ou soulever des questions ?*

*Devriez-vous songer à :*

- Modifier vos méthodes de travail (embaucher des aides, avoir un partenaire en affaires, modifier la chronologie d'exécution de votre travail, l'utilisation d'outils spéciaux).
- Modifier vos habitudes de travail.
- De l'équipement adapté ou des meubles spéciaux (poste de travail ergonomique, des outils à moteur plutôt que des outils à main, un clavier à une main, un système informatique activé par la voix).
- Différentes modalités dans l'exploitation de votre entreprise ou la conclusion d'ententes avec des associés et fournisseurs de services.
- Des adaptations à votre plan d'affaires (gammes de produits, de services offerts, l'étendue de l'exploitation, les projections de rentabilité / productivité).

## La santé et sécurité au travail

*Est-ce qu'il y a des manières dont votre santé et sécurité seraient mises en danger par l'exploitation de votre entreprise ? Pensez-vous que les adaptations pour l'accessibilité dont nous avons discutées pourraient influencer votre santé ou sécurité ou celles de vos employés, clients, fournisseurs ou associés ?*

*Est-ce que la santé et la sécurité seraient mieux protégées par :*

- Des modifications aux habitudes de travail dans votre entreprise (utilisation accrue du téléphone afin de réduire le travail au clavier, la convocation des téléconférences plutôt que des réunions physiques).
- De l'équipement adapté ou de l'équipement de sécurité afin de réduire les risques (tenue vestimentaire spéciale, équipement de protection, alarmes clignotantes, postes de travail ergonomiques et aménagement).
- La sensibilisation de vos employés, clients, fournisseurs et associés au sujet de votre handicap, vos besoins spéciaux ainsi que les questions pertinentes que vous avez identifiées en matière de santé et sécurité au travail.

*Le sondage sur les besoins spéciaux dont vous auriez peut-être besoin dans votre entreprise est maintenant complété !*

*Est-ce qu'il y a autre chose qui a pu vous être utile dans le passé ?*



## Feuille de planification pour l'accessibilité

| PROBLÈME | SOLUTIONS |
|----------|-----------|
|          |           |
|          |           |
|          |           |
|          |           |
|          |           |

# L'examen des opportunités de travail autonome pour personnes handicapées - Un manuel pour les intervenants

## Sondage d'évaluation

Vous savez en tant que gestionnaire quelle est l'importance d'avoir une rétroaction au sujet de vos biens ou services. En conséquence, nous espérons que vous nous aiderez à évaluer l'efficacité de notre matériel en complétant ce sondage dans un délai de 6 mois après avoir reçu le manuel. Il s'agit de le faire parvenir à SEDI par la poste ou par télécopieur. Votre aide est grandement appréciée.

### 1. Veuillez identifier votre organisme :

Nom de la personne : \_\_\_\_\_  
Nom de l'organisme : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
N° de téléphone : \_\_\_\_\_  
N° de télécopieur : \_\_\_\_\_  
N° 1-800 : \_\_\_\_\_  
Téléimprimeur : \_\_\_\_\_  
Adresse de courriel de l'organisme : \_\_\_\_\_  
Site internet : \_\_\_\_\_

### 2. Est-ce que le fait d'inclure cette information dans le Guide des ressources est approprié ? Veuillez cocher : Oui Non

### 3. Veuillez indiquer le nombre de clients handicapés qui ont utilisé le manuel à tous les mois depuis que vous l'avez reçu.

|  | 1 <sup>er</sup> mois | 2 <sup>e</sup> mois | 3 <sup>e</sup> mois | 4 <sup>e</sup> mois | 5 <sup>e</sup> mois | 6 <sup>e</sup> mois |       |
|--|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------|
| Mois   |                      |                     |                     |                     |                     |                     |       |
| Nombre de clients<br>qui ont utilisé le manuel |                      |                     |                     |                     |                     |                     | Total |

4. Comment qualifierez-vous l'utilité de ce manuel pour vous permettre de prêter assistance à vos clients dans l'examen des opportunités de carrière ? Veuillez cocher :  bon  moyen  faible  
Observations :

---

---

5. Comment qualifierez-vous l'utilité de ce manuel pour permettre à vos conseillers en affaires ou aux personnes dispensant des services aux personnes handicapées de travailler efficacement avec vos clients ? Veuillez cocher  bon  moyen  faible  
Observations :

---

---

6. Est-ce qu'il y a une partie de ce manuel que vos conseillers en affaires ou les personnes dispensant des services aux personnes handicapées ont considéré comme étant particulièrement utile ou intéressante ? Veuillez cocher :  oui  non  
Si vous avez répondu « oui », veuillez indiquer laquelle.

---

---

7. Comment qualifierez-vous globalement l'utilité de ce manuel (est-il complet et efficace) ? Veuillez cocher :  bon  moyen  faible  
Observations :

---

---

8. Avez-vous utilisé le guide des ressources afin de contacter d'autres organismes au sein de votre communauté ou de votre province ou pour en apprendre d'avantage à leur sujet ? Veuillez cocher :  oui  non  
Observations :

---

---

9. Autres commentaires ou observations au sujet du manuel de l'intervenant, du cahier de travail ou du guide des ressources ou au sujet des objectifs du projet ?

---

---

***MERCI DE VOTRE PARTICIPATION***

Veuillez faire parvenir ce sondage à l'adresse suivante : Exploring Self Employment Project, Social and Enterprise Development Innovations (SEDI), 1110 Finch Ave. West, Suite 406, North York, Ontario M3J 2T2 ou le transmettre par télécopieur au numéro 416 665-1661 ou par courriel à [info@sedi.org](mailto:info@sedi.org)