Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées

Rapport de consultation sur les tâches, les gestes clés, les compétences générales et les connaissances requises pour des services et des interventions adaptés aux besoins des personnes handicapées

Québec

RÉDACTION ET COORDINATION
Éric Meunier, Ph.D.
Conseiller à la formation – Module formation
Office des personnes handicapées du Québec

RÉVISION ET ÉDITION
Service des communications

SUPERVISION
Pierre Chabot
Directeur du partenariat et
de l'intervention individuelle

APPROBATION
Céline Giroux
Directrice générale
Office des personnes handicapées du Québec

LE
25 mars 2010

RÉALISATION DE LA CONSULTATION
Pierre Morin, CRHA
Consultant
Pierre Morin, Formation inc.

CONTRIBUTION AU PROJET
Claude Beaulac, urbaniste
Directeur général
Ordre des urbanistes du Québec

Natalie Beauregard, travailleuse sociale
Directrice du développement professionnel
Ordre des travailleurs sociaux et des
thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

Stéphanie Brault, CRHA
Coordonnatrice, perfectionnement avancé
Ordre des conseillers en ressources
humaines agréés

Dominique Demers, avocate
Coordonnatrice aux affaires professionnelles
Conseil interprofessionnel du Québec

Dominique Trudel, psychoéducatrice
Chargée d'affaires professionnelles –
secteur psychoéducation
Ordre des conseillers et conseillères
d'orientation et des psychoéducateurs
et psychoéducatrices du Québec

Diane Veillette, Ph. D.
Conseillère à l'intervention nationale
Direction de l'intervention nationale
Office des personnes handicapées
du Québec

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande.

Dépôt légal - 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN version imprimée : 978-2-550-58993-8
ISBN version électronique : 978-2-550-58994-5

À la mémoire de Christian Côté (1948-2009),
collègue apprécié, qui, parmi ses nombreuses réalisations,
a œuvré à rendre possible ce projet.

AVANT-PROPOS

Mot de la directrice générale

Le développement de la société québécoise requiert la contribution de tous les citoyens et les citoyennes. Aussi le Québec souligne-t-il l'importance de la participation sociale des personnes handicapées, laquelle contribue indéniablement à l'enrichissement de notre société.

La politique *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, adoptée en juin 2009, s'inscrit dans la continuité des gestes posés par le gouvernement du Québec et constitue un instrument de valeur permettant d'accroître la participation des personnes handicapées à la société québécoise et de faire respecter encore davantage leurs droits. Elle s'inscrit dans l'ensemble des politiques et des stratégies visant à favoriser la pleine participation de tous et de toutes afin de construire une société qui soit plus inclusive, solidaire et équitable.

À cet égard, les membres des différentes professions ont un rôle à jouer. Ils doivent se préoccuper de la qualification de leurs membres au regard des services qu'ils offrent aux personnes handicapées ou de la prise en compte de leurs besoins et de leur situation lorsqu'ils conçoivent ou réalisent un projet pouvant avoir un impact sur ces dernières.

Pour répondre à cette préoccupation, l'Office des personnes handicapées du Québec a réalisé, en collaboration avec des membres d'ordres professionnels, une étude inédite visant à cerner l'ensemble des compétences requises par différents professionnels et professionnelles pour ajuster leur pratique aux besoins et aux droits des personnes handicapées. Il s'agit d'un travail préliminaire, mais novateur, demandant à être adapté par chacun des ordres intéressés. Il constitue une base intéressante pour l'identification des besoins de formation initiale et de formation continue pour accroître les compétences du personnel professionnel et technique pouvant œuvrer auprès des personnes handicapées.

L'Office tend donc la main et le flambeau aux ordres professionnels. Ce sont eux qui seront en mesure d'évaluer la pertinence de ce qui leur est proposé, de le bonifier et de transformer une esquisse générale en un outil performant pouvant améliorer le travail de leurs membres auprès des personnes handicapées. L'Office s'engage à collaborer à la poursuite de leurs travaux.

En terminant, je tiens à remercier, pour leur collaboration antérieure et future, les ordres professionnels et les personnes qui ont participé à cette étude. Ils ont accepté de sortir des sentiers battus, donnant des conseils avisés qui permettront d'améliorer les compétences des membres des ordres en vue d'une meilleure participation sociale des personnes handicapées.

Céline Giroux
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION **1**

1. LA MÉTHODOLOGIE **5**
1.1 LES NOTIONS DE BASE DE LA MÉTHODE DACUM 5
1.2 LES CARACTÉRISTIQUES DE LA DÉMARCHE SUIVIE 6
1.3 LES NIVEAUX D'ANALYSE 6
1.4 LES ÉTAPES DE CONSULTATION 9

2. LES RÉSULTATS DE LA CONSULTATION **13**
2.1 LA PARTICIPATION À LA CONSULTATION 13
2.2 LES CARACTÉRISTIQUES DES ÉNONCÉS DE COMPÉTENCE 15
2.2.1 Les contextes d'application des énoncés de compétence 15
2.2.2 La pertinence et la spécificité des énoncés 16
2.2.3 Les champs d'exercice et les actes réservés 16
2.3 LA PRÉSENTATION DES TROIS NIVEAUX D'ÉNONCÉS DE LA COMPÉTENCE GÉNÉRIQUE 17
2.4 LES COMPOSANTES DE LA COMPÉTENCE 17
2.5 LES TÂCHES, LES HABILETÉS DE COMMUNICATION ET LES AUTRES HABILETÉS ET ATTITUDES 19
2.5.1 Le secteur Santé et relations humaines 20
2.5.2 Le secteur Droit, administration et affaires 21
2.5.3 Le secteur Aménagement 22
2.5.4 La pertinence et la spécificité des tâches 23
2.6 LES GESTES CLÉS, LES COMPÉTENCES GÉNÉRALES CLÉS ET LES CONNAISSANCES REQUISES 25
2.6.1 Les données générales sur les gestes clés 25
2.6.2 Les principales compétences générales 28
2.6.3 Les connaissances requises 28
2.6.4 Le secteur Santé et relations humaines 31
2.6.5 Le secteur Droit, administration et affaires 42
2.6.6 Le secteur Aménagement 51

3. PISTES D'ACTION 61
3.1 L'ACTION DE L'OFFICE 61
3.2 SUGGESTIONS AUX PARTENAIRES 61
3.3 LE CONTEXTE D'UTILISATION 62
3.4 INTÉGRER LA COMPÉTENCE AU PROFIL DE L'ORDRE PROFESSIONNEL 62
3.5 COMMENT VALIDER LA COMPÉTENCE PROPOSÉE ET SON CONTENU 63
3.6 LA COMPÉTENCE « ADAPTER SA PRATIQUE… » ET LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE 63
3.7 DES CRITÈRES À PRENDRE EN COMPTE 64
3.7.1 Le rôle de la profession auprès des personnes handicapées 64
3.7.2 Distinguer les énoncés selon la spécificité de leur lien avec les personnes handicapées 64
3.7.3 Les énoncés de compétence communs à la clientèle en général 65
3.7.4 Les énoncés de compétences requis auprès des personnes vulnérables 65

CONCLUSION 67
RÉFÉRENCES 69

ANNEXES
ANNEXE 1 – LE COMITÉ DE SUIVI : SON MANDAT ET SES MEMBRES 73
MANDAT DU COMITÉ DE SUIVI 73
MEMBRES DU COMITÉ DE SUIVI 73
ANNEXE 2 – LISTE DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À LA CONSULTATION 74
ANNEXE 3 – LISTE DES ORDRES PROFESSIONNELS 75
ANNEXE 4 – NOTIONS DE BASE ET DÉFINITIONS 77
NOTIONS RELATIVES AUX COMPÉTENCES 77
NOTIONS RELATIVES AUX PERSONNES HANDICAPÉES 77
Les droits des personnes handicapées et leur participation sociale 78
ANNEXE 5 – COMPÉTENCES GÉNÉRALES 79
DÉMONTRER DES HABILETÉS DE COMMUNICATION 80
DÉMONTRER D'AUTRES HABILETÉS ET ATTITUDES 83
ANNEXE 6 – MATRICE INITIALE DES COMPÉTENCES PRÉSENTÉE AUX GROUPES DE CONSULTATION 88

INTRODUCTION

Les personnes handicapées ont les mêmes droits que ceux reconnus à l'ensemble de la population. La Charte québécoise des droits et libertés de la personne et la Charte canadienne des droits et libertés précisent ces droits. Cette égalité de principe doit toutefois se traduire par une égalité de fait. En tant que société, nous devons avoir pour objectif d'assurer aux personnes handicapées le respect de leurs droits. Cela signifie de prendre tous les moyens utiles pour assurer aux personnes handicapées l'exercice de leurs droits. Cela signifie aussi, lorsque nécessaire, de protéger des personnes handicapées en situation de vulnérabilité dès que leurs droits sont menacés ou bafoués. L'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées suppose qu'elles participent pleinement à la vie en société en y exerçant tous leurs droits en toute égalité.

Les personnes ayant des incapacités représentent, selon l'Organisation des Nations Unies, près de 10 % des populations. L'incapacité de la personne handicapée peut être motrice, sensorielle, organique, intellectuelle ou peut relever de troubles envahissants du développement (TED) ou de troubles graves de santé mentale. *L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités* (Statistique Canada, 2006) estime le nombre de personnes handicapées à 759 560 parmi la population québécoise, ce qui représente un taux d'incapacité de 10,3 %. Près de 20 % des familles québécoises vivent avec une personne handicapée. Au Canada, le taux d'incapacité a augmenté de 21,2 % de 2001 à 2006 et 40 % de cette hausse est liée au vieillissement de la population. Ce phénomène continuera de se faire ressentir et ne pourra qu'accroître la proportion de personnes ayant des incapacités et les besoins de services de celles-ci. Cette situation se répercute sur les pratiques professionnelles.

Tout membre d'un ordre professionnel doit tenir compte de ces réalités et de leurs manifestations dans le cadre de son travail. Cela concerne autant les professionnelles et professionnels de la santé et des relations humaines que ceux qui oeuvrent dans les domaines du droit, de l'administration, des affaires, du génie, de l'aménagement ou des sciences. Il importe que des programmes de formation initiale préparent les futurs diplômés et diplômées à répondre aux besoins et aux droits des personnes handicapées. De même, les programmes de formation continue doivent permettre aux professionnels et professionnelles en exercice d'adapter leur pratique à la situation des personnes handicapées.

À cet effet, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale précise que l'Office des pe rsonnes handicapées du Québec a le devoir de :

« promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées et, sur demande de ces établissements et organismes, les conseiller à ce sujet »[1].

C'est dans ce but que l'Office des personnes handicapées du Québec a lancé le projet d'analyse de la compétence générique *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées*. L'Office collabore depuis quelques années à ce sujet avec des ordres professionnels regroupés au sein du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ). Un comité de suivi, formé de représentantes et de représentants d'ordres professionnels et du CIQ, a conseillé et a assisté l'Office dans le développement et la réalisation du projet. En mars 2008, l'Office a confié à la firme Pierre Morin, Formation inc., le mandat de mener une consultation sur cette compétence auprès de membres d'ordres professionnels en recensant les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être requis pour adapter la pratique professionnelle aux besoins et aux droits des personnes handicapées. La consultation a été menée de juin 2008 à mars 2009. Les résultats de ces travaux constituent l'objet du présent rapport.

Celui-ci présente les résultats d'une première réflexion collective sur les compétences requises pour l'adaptation de la pratique professionnelle. Ces résultats constituent pour l'Office un point de départ. La prochaine étape est celle de l'appropriation des résultats par les ordres professionnels et la poursuite par ceux-ci des travaux. L'Office souhaite que le plus grand nombre d'entre eux acceptent « de prendre le relais » en développant le contenu les concernant spécifiquement. Tout ordre professionnel pourra réfléchir à l'intérêt des propositions issues du rapport et aux possibilités d'en intégrer des éléments dans ses modalités de soutien à la qualification professionnelle.

Le rapport est divisé en trois sections. La première section traite de la méthodologie utilisée et des étapes d'analyse de la compétence effectuées dans le cadre de cette étude. La deuxième section fait état des résultats de la consultation en fonction de trois niveaux d'analyse. Enfin, dans la troisième section se trouve une série de recommandations s'adressant aux ordres professionnels afin de tirer le meilleur profit possible des résultats de cette étude. En complément au rapport, les profils de pratique adaptée des professions participantes pourront être remis aux ordres professionnels concernés.

Ce document s'adresse aux ordres professionnels ainsi qu'aux établissements d'enseignement qui offrent de la formation dans le cadre du système professionnel. Il est suggéré à la personne qui a lu la première partie du rapport et qui s'intéresse d'abord aux résultats concernant une profession en particulier, de se concentrer, dans la section de présentation des tableaux centraux, sur les parties traitant du secteur professionnel dont fait partie la profession qui l'intéresse.

1- (L.R.Q., c. E-20.1, art. 25 par. e.1)

1. LA MÉTHODOLOGIE

1 - LA MÉTHODOLOGIE

La présente étude relative à l'adaptation des pratiques professionnelles visant à répondre aux besoins des personnes handicapées est d'ordre exploratoire[2]. Les informations qu'elle a recueillies donnent des repères pour orienter les futures démarches visant à enquêter sur des champs plus précis et établir des barèmes de compétence et de formation à ce sujet.

La méthode choisie pour effectuer cette étude s'appuie sur les principes de la méthode DACUM (Developing A CUrriculuM) tels que définis par l'Association canadienne de la formation professionnelle. La méthode DACUM est un système complet de gestion et de développement des compétences conçu au Canada. Cette méthode est utilisée dans de nombreux pays sur tous les continents, et ce, tant dans les milieux de l'éducation et de la formation que dans les milieux de travail.

1.1 - Les notions de base de la méthode DACUM

Cette section présente les principales caractéristiques de la méthode DACUM. La méthode DACUM utilise la définition suivante de la compétence professionnelle :

La compétence professionnelle est la démonstration par une personne qu'elle possède la capacité – c'est-à-dire les connaissances, les habiletés et les attitudes – d'accomplir un acte professionnel ou une tâche conformément à une norme ou à toute exigence prédéterminée. La compétence professionnelle est constituée de compétences techniques et de compétences générales.

Les compétences techniques font état des tâches spécifiques que le praticien ou la praticienne d'un métier ou d'une profession doit être capable d'accomplir. Les compétences générales sont des habiletés personnelles – c'est-à-dire non spécifiques à une fonction, à un métier ou à une profession – qu'une personne doit démontrer ou des attitudes qu'elle doit manifester dans l'exercice de son métier ou de sa profession.

Une analyse dite DACUM a généralement pour objet un métier ou une profession. Le but d'une telle analyse est de dresser l'inventaire des compétences professionnelles requises pour exercer un métier ou une profession. On procède à un tel inventaire en s'appuyant essentiellement sur l'expérience d'un groupe de praticiennes et praticiens experts réunis à cette fin.

Les principes directeurs de la méthode DACUM pour réaliser une analyse de métier ou de profession sont les suivants :

- Les praticiennes et praticiens experts peuvent décrire et définir leur travail mieux que toute autre personne ;
- Une manière efficace d'analyser un métier, une profession ou une fonction consiste à inventorier et à analyser les tâches qui sont exécutées par des praticiennes et praticiens experts ;
- Toutes les tâches, pour être exécutées correctement, requièrent un ensemble de connaissances, d'habiletés et d'attitudes.

2- L'enquête exploratoire s'avère souvent une étape préliminaire à de nouvelles démarches. Elle permet de découvrir le champ à étudier et d'en cerner les caractéristiques (voir Deslauriers 1991 et Lessard-Hébert et al. 1998).

Les membres du groupe de praticiennes et praticiens experts mis sur pied pour effectuer ce type d'analyse sont recrutés sur la base d'un ensemble de critères liés à leurs compétences et à leur renommée professionnelle.

1.2 - Les caractéristiques de la démarche suivie

La méthode DACUM a été adaptée en fonction des objectifs de la démarche suivie pour cette étude et de son contexte de réalisation. La principale différence entre les standards DACUM et l'approche retenue provient de ce que la consultation n'a pas été menée par profession distincte mais par groupe de professions. Ainsi, les consultations et les analyses ont été effectuées auprès de membres de professions par secteur professionnel[3] et ont rejoint 31 professions. Les secteurs professionnels utilisés sont ceux du CIQ, en l'occurrence Santé et relations humaines ; Droit, administration et affaires ; et Génie, aménagement et sciences.

Compte tenu de la diversité des professions consultées, les membres du groupe ont été invités à réagir à une proposition fondée sur une revue de documentation réalisée par l'Office des personnes handicapées du Québec plutôt qu'à dresser l'inventaire des exigences sur la seule base de leur expertise (voir l'annexe 6). La durée de la consultation a été de deux jours par secteur professionnel. Au terme de chaque session de consultation, des informations complémentaires ont été recueillies auprès des praticiens et praticiennes au moyen d'un questionnaire.

Les praticiennes et praticiens ayant participé à cette étude ont été recrutés sur la base des critères suivants : être réputé compétent et compter un certain nombre d'années d'expérience ; être disponible pour toute la durée de l'analyse ; avoir adapté sa pratique professionnelle pour répondre aux besoins et aux droits des personnes handicapées ou montrer de l'intérêt en ce sens. Leur mandat était d'analyser la compétence mentionnée en se référant à leur expérience et leurs connaissances. Ils se sont prononcés en leur nom personnel plutôt qu'au nom de leur ordre professionnel respectif. Parmi les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être qu'ils ont recensés, certains s'appliquent exclusivement aux personnes handicapées alors que d'autres peuvent s'appliquer également à diverses clientèles.

1.3 - Les niveaux d'analyse

Dans le cadre de la consultation, la compétence *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées* a été analysée et détaillée en trois niveaux, présentés à la figure 1.

Au premier niveau d'analyse, les professionnelles et les professionnels consultés ont identifié les éléments de la compétence[4] *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées* et les types de compétences générales auxquelles ils doivent faire appel. Par exemple, *organiser l'environnement*, *les interventions et les services* constitue un élément de cette compétence. Les *habiletés de communication* sont un type de compétence générale.

3- La liste des ordres et leur répartition par secteur professionnel sont présentées en note de bas de page au tableau 1.

4- Un élément de compétence est un « sous-ensemble de la compétence constitué de tâches et de gestes clés » (Eraut, 2003).

Au deuxième niveau d'analyse, les professionnels et les professionnelles ont subdivisé les éléments de la compétence en tâches[5]. Par exemple, l'élément de compétence *organiser l'environnement, les interventions et les services* comporte la tâche de *rendre les lieux et les services sécuritaires pour les personnes handicapées.*

Par ailleurs, chaque catégorie de compétences générales a été ventilée en compétences spécifiques. Par exemple, une professionnelle ou un professionnel doit recourir à de nombreuses habiletés de communication pour offrir ses services à une personne handicapée, dont celle de *faire preuve d'écoute active*.

Enfin, les professionnels et professionnelles ont procédé à un troisième niveau d'analyse. Chaque tâche a alors été décortiquée en gestes clés[6], compétences générales clés et connaissances requises. Prenons, à titre d'exemple, la tâche rendre les lieux et les services sécuritaires pour les personnes handicapées. Selon les membres du groupe consultés, l'accomplissement de cette tâche implique de :

- Poser les gestes clés tels que:
  - *Identifier les lieux et les services non sécuritaires,*
  - *Informer le personnel et les gestionnaires des problèmes de sécurité identifiés ;*
- Posséder et démontrer les compétences générales suivantes:
  - *Persuader,*
  - *Résoudre des problèmes,*
  - *Démontrer une capacité d'analyse ;*
- Posséder certaines connaissances, notamment :
  - *Les normes de sécurité et de construction,*
  - *Les connaissances relatives à l'ergonomie,*
  - *Les ressources spécialisées dans l'adaptation des lieux.*

Chacun des énoncés produits aux deuxième et troisième niveaux d'analyse résulte des discussions des professionnels et professionnelles ayant participé aux sessions de travail. La règle appliquée était la suivante : si un participant ou une participante considère que des membres de sa profession peuvent être appelés à accomplir la tâche, la compétence générale ou le geste clé décrit par un énoncé, cet énoncé doit être retenu.

Sous la forme d'un schéma, le contenu de chacun des niveaux d'analyse est représenté comme suit :

5- Une tâche est une activité spécifique, observable et complète en elle-même (c'est-à-dire qu'elle possède un point de départ et un point d'arrivée) qui se subdivise en deux opérations ou plus, qui est accomplie dans un laps de temps déterminé, qui, lorsque complétée, « génère » un produit, un service ou une décision et qui constitue un travail pour lequel un individu est rémunéré (Association canadienne de la formation professionnelle).

6- Un geste clé consiste en une action, une étape ou une décision importante relativement à l'exercice d'une compétence spécifique (Ordre des conseillers en ressources humaines agréés).

FIGURE 1 – Niveaux d'analyse de la compétence professionnelle

LA COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE **Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées**
1ER NIVEAU D'ANALYSE Les composantes de la compétence professionnelle sont ventilées en : ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE COMPÉTENCES GÉNÉRALES
2E NIVEAU D'ANALYSE Les éléments de la compétence sont ventilés en : TÂCHES Les compétences générales sont ventilées en : HABILETÉS DE COMMUNICATION AUTRES HABILETÉS ET ATTITUDES
3E NIVEAU D'ANALYSE Chaque tâche est ventilée en : GESTES CLÉS COMPÉTENCES GÉNÉRALES CLÉS[7] CONNAISSANCES REQUISES

7- Les compétences générales identifiées par les professionnelles et les professionnels consultés font l'objet d'une description détaillée en annexe.

1.4 - Les étapes de consultation

En somme, la démarche suivie a comporté huit étapes effectuées sur une période d'un peu plus d'un an :

Étape 1 : À partir d'une revue documentaire, élaboration d'un document de travail proposant, sous la forme de tableau, l'analyse de la compétence *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées.*
(avril – mai 2008)

Étape 2 : Première série de sessions d'analyse par secteur professionnel réunissant des praticiennes et praticiens experts ayant pour objet la validation de la proposition élaborée à l'étape 1.
(juin, septembre – octobre 2008)

Étape 3 : Poursuite de l'analyse au moyen d'un premier questionnaire.
(octobre 2008)

Étape 4 : Vérification des tableaux par regroupement résultant des étapes 2 et 3 par le comité de suivi constitué d'une représentante du CIQ et de représentants d'un certain nombre d'ordres professionnels.
(novembre 2008)

Étape 5 : Deuxième série de sessions d'analyse ayant pour objet l'analyse détaillée des tâches telles qu'énumérées dans les tableaux par regroupement.
(novembre 2008 – janvier 2009)

Étape 6 : Poursuite de l'analyse détaillée au moyen d'un second questionnaire.
(janvier – février 2009)

Étape 7 : Vérification de l'analyse détaillée résultant des étapes 5 et 6 par le comité de suivi.
(mars 2009)

Étape 8 : Production de la version préliminaire du rapport faisant état des résultats de la consultation.
(juin 2009)

2. LES RÉSULTATS DE LA CONSULTATION

2 - LES RÉSULTATS DE LA CONSULTATION

Au terme de la consultation, les énoncés de la compétence recueillis auprès des participants et participantes ont été rassemblés sous forme de tableaux. La présente section décrit d'abord brièvement la répartition des personnes consultées en fonction de leur secteur professionnel. Certaines caractéristiques des énoncés de compétence sont présentées, accompagnées d'interprétations sur leur portée. Par la suite, les composantes de la compétence générique sont décrites de façon détaillée sous forme de tableaux en fonction des trois niveaux d'analyse déjà mentionnés.

2.1 - La participation à la consultation

Il existe 45 ordres professionnels et 51 professions. Le secteur professionnel Droit, administration et affaires regroupe 9 ordres professionnels. Le secteur Génie, aménagement et sciences en compte 10 tandis que le secteur Santé et relations humaines regroupe 26 ordres. Les ordres professionnels et des réseaux d'établissements ont été invités sur une base volontaire à identifier des praticiens et praticiennes pouvant participer à la démarche. Ces personnes ont été consultées en groupe en fonction de leur secteur. Il y a eu un groupe de consultation par secteur, sauf en ce qui concerne le secteur Santé et relations humaines qui a été divisé en deux groupes en raison du nombre élevé d'ordres dans ce secteur.

Au total, cinquante personnes ont participé, en tout ou en partie, aux différentes étapes de la consultation. Celles-ci sont membres de 31 professions et de 28 ordres professionnels[8]. Cela représente, d'un point de vue statistique, environ 62 % des ordres professionnels. Le tableau 1 présente le nombre de personnes participantes, de professions et d'ordres professionnels représentés par secteur professionnel. On constate, entre autres éléments, que dans le secteur Santé et relations humaines, 29 personnes ont participé à la consultation. Elles représentent 21 professions sur une possibilité de 30, soit une proportion de 70 %. Elles sont membres de 18 ordres professionnels sur une possibilité de 26.

8- Les listes des professions et celle des ordres dont font partie les membres du groupe sont présentées en annexe 2 et 3.

Tableau 1 – Répartition des personnes participantes, de leurs professions et de leurs ordres professionnels par secteur professionnel

Secteur professionnel	Personnes participantes	Personnes participantes		Ordres professionnels représentés	
	(nombre)	(nombre et %)		(nombre et %)	
Santé et relations humaines[9]	29	21/30	(70%)	18/26	(69%)
Droit, administration et affaires[10]	14	7/11	(64%)	7/9	(78%)
Génie, aménagement et sciences[11]	7	3/10	(30%)	3/10	(30%)
Total	50	31/51	(61%)	28/45	(62%)

9- Ce secteur inclut des professionnels et des professionnelles des ordres suivants : l'Ordre des acupuncteurs du Québec, l'Ordre des audioprothésistes du Québec, l'Ordre des chiropraticiens du Québec, l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, l'Ordre des dentistes du Québec, l'Ordre des denturologistes du Québec, l'Ordre professionnel des diététistes du Québec, l'Ordre des ergothérapeutes du Québec, l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec, l'Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec, le Collège des médecins du Québec, l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec, l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec, l'Ordre des optométristes du Québec, l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec, l'Ordre des pharmaciens du Québec, l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec, l'Ordre des podiatres du Québec, l'Ordre des psychologues du Québec, l'Ordre des sages-femmes du Québec, l'Ordre des techniciennes et techniciens dentaires du Québec, l'Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec, l'Ordre des technologues en imagerie médicale et en radio-oncologie du Québec, l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

10- Ce secteur inclut des professionnels et des professionnelles des ordres suivants : l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, le Barreau du Québec, l'Ordre des comptables agréés du Québec, l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec, l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec, l'Ordre des conseillers en ressources humaines, la Chambre des huissiers de justice du Québec, la Chambre des notaires du Québec, l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec.

11- Ce secteur inclut des professionnels et des professionnelles des ordres suivants : l'Ordre des agronomes du Québec, l'Ordre des architectes du Québec, l'Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec, l'Ordre des chimistes du Québec, l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec, l'Ordre professionnel des géologues du Québec, l'Ordre des ingénieurs du Québec, l'Ordre des ingénieurs forestiers du Québec, l'Ordre des technologues professionnels du Québec et l'Ordre des urbanistes du Québec.

Par ailleurs, on relève que la représentation des professions du secteur Génie, aménagement et sciences est beaucoup plus restreinte que pour les deux autres secteurs. Un facteur explicatif de cette faible participation pourrait être que le champ de pratique de ces professions offre peu de liens visibles avec les personnes handicapées[12]. Étant donné que seuls les architectes, les urbanistes et les technologues professionnels ont participé à la consultation pour ce secteur professionnel et que leur contribution s'est centrée sur l'aménagement des lieux publics et des édifices, celui-ci sera désigné par la suite comme le secteur « Aménagement ». Cette particularité aura un impact notable sur les résultats de ce secteur et différenciera ceux-ci de ceux des autres secteurs.

2.2 - Les caractéristiques des énoncés de compétence

Rappelons que cette étude est d'ordre exploratoire et qu'elle donne une représentation globale de cette compétence pour des regroupements d'ordres : elle ne prétend pas à la précision du détail et à l'exhaustivité. Elle ne saurait être appliquée telle quelle pour un ordre professionnel en particulier. Cette première réflexion doit se poursuivre à travers l'appropriation de ce rapport et par des nouvelles démarches. Les énoncés rassemblés demandent donc une lecture nuancée. Cette section présente certaines caractéristiques de ces énoncés, constituant autant de clés pour en faciliter la compréhension.

2.2.1 - Les contextes d'application des énoncés de compétence

L'objectif de la démarche dont est issu ce rapport est de décrire ce que tout généraliste d'une profession devrait être capable d'offrir comme service aux personnes handicapées ou encore les façons de prendre en compte leurs besoins et leur situation lorsqu'il conçoit ou réalise un projet pouvant avoir un impact sur leurs conditions de vie. Cependant, dans le cadre de cette étude, il faut considérer que la plupart des personnes consultées avaient une pratique adaptée aux personnes handicapées, sinon spécialisée. Par exemple, un conseiller d'orientation qui pratique dans un centre de réadaptation et celui qui pratique dans une commission scolaire n'ont pas la même pratique ni la même expertise à l'égard des personnes handicapées. C'est à partir de cette expertise variée que les personnes participantes ont identifié les éléments d'une pratique adaptée pour leur profession. Cette variété d'expériences et de points de vue se manifeste à travers les énoncés présentés. Les énoncés sont censés refléter la compétence de base demandée au personnel professionnel dans un milieu de pratique générale, mais certains énoncés peuvent correspondre à une pratique d'expert ou à une pratique en milieu spécialisé.

12- L'environnement physique et le développement technologique et scientifique ont bien entendu un impact sur les conditions de vie des personnes handicapées et leur participation sociale. Cependant il y aurait peut-être lieu, dans une démarche ultérieure, de mettre ces liens en évidence dans la perspective d'un dialogue productif avec les ordres professionnels de ce secteur.

Il est aussi à noter que :

- Certains énoncés sont transversaux à plusieurs professions ; d'autres ne s'appliquent qu'à une seule ;

- La pratique privée, la pratique en entreprise ou la pratique dans les organismes gouvernementaux comportent des différences qui influenceront l'adaptation de la pratique aux personnes handicapées ;

- Les énoncés ne distinguent pas le type de déficience des personnes handicapées ainsi que les besoins et les obstacles propres à ces déficiences. La pratique peut différer selon qu'elle s'adresse à des clientèles ayant une déficience motrice, sensorielle ou intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou un trouble grave de santé mentale ;

- Lors de l'opérationnalisation des énoncés en termes de formation, certains seront davantage pertinents pour la formation initiale, d'autres pour la formation continue.

L'ordre professionnel ou l'établissement d'enseignement doivent ainsi juger chaque énoncé en fonction de leur contexte propre.

2.2.2 - La pertinence et la spécificité des énoncés

Deux autres caractéristiques sont importantes à prendre en compte : le lien entre un énoncé de compétence et la pratique d'une profession en particulier ainsi que le lien entre cet énoncé et une clientèle spécifique, soit, dans ce contexte-ci, les personnes handicapées. Ainsi, il a été demandé aux participants et participantes de juger de la pertinence et de la spécificité des énoncés pour l'adaptation de la pratique de leur profession à l'égard des personnes handicapées.

La pertinence d'une tâche ou d'un geste clé désigne le fait que cet élément peut être accompli par les membres d'une profession à l'égard des personnes handicapées. La spécificité d'une tâche ou d'un geste clé à l'égard des personnes handicapées désigne le fait que cet élément pertinent pour une profession est effectué uniquement pour les personnes handicapées ou qu'il nécessite une approche, une procédure ou des connaissances spécifiques. Les tâches spécifiques font partie des tâches pertinentes.

2.2.3 - Les champs d'exercice et les actes réservés

La présente consultation a été effectuée avant l'adoption de la Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines (projet de loi 21). Les énoncés de compétence recueillis ne prennent pas en compte les champs d'exercice professionnels et la réserve d'exercice pour des activités à risque de préjudice dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines qui ont été déterminés dans le cadre de cette loi.

Par ailleurs, il convient de souligner ce qui est couvert par l'expression « mesures d'exception » utilisée par des énoncés de compétence des secteurs Santé et relations humaines ainsi que Droit, administration et affaires. Elles couvrent les mesures pouvant être prises de façon exceptionnelle auprès de personnes selon des critères déterminés et privant celles-ci de l'exercice de

leurs droits, soit la contention, la tutelle ou la curatelle. Ces mesures sont encadrées légalement et font l'objet d'actes réservés à des professions précises.

2.3 - La présentation des trois niveaux d'énoncés de la compétence générique

Les résultats de l'analyse de la compétence générique sont organisés en trois niveaux distincts qui correspondent à la démarche de consultation. Ils sont ventilés sous forme de tableau par niveau d'analyse et par secteur professionnel.

1. Les résultats du premier niveau d'analyse sont présentés dans le tableau intitulé : « Les composantes de la compétence *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées* » ;
2. Les énoncés résultant du deuxième niveau d'analyse sont présentés dans le tableau intitulé : « Les tâches, les habiletés de communication et les autres habiletés et attitudes » ;
3. Les énoncés résultant du troisième niveau d'analyse sont présentés dans le tableau intitulé : « Les gestes clés, les compétences générales clés et les connaissances requises ».

Ce mode de présentation facilite la référence aux énoncés. Il permet de cerner progressivement la relation entre des praticiens et des praticiennes des différents secteurs professionnels et les personnes handicapées. Certaines caractéristiques des énoncés sont par la suite analysées d'un point de vue statistique.

La connaissance de la compétence générique permettra aux ordres professionnels des secteurs concernés de cibler les compétences spécifiques, les habiletés et les tâches que leurs membres doivent maîtriser pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

2.4 - Les composantes de la compétence

LA COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
1er NIVEAU LES COMPOSANTES DE LA COMPÉTENCE • Éléments de la compétence • Compétences générales
2e niveau
3e niveau

Cette section présente les énoncés relatifs aux composantes de la compétence, soit les éléments de la compétence et les compétences générales qui y sont associées (Tableau 2).

Ces énoncés sont issus de la première session d'analyse avec les professionnelles et professionnels regroupés par secteur.

Le libellé des énoncés a été vérifié par le comité de suivi accompagné de quelques-unes des personnes ayant participé à la première session d'analyse. Certains aspects du tableau sont à souligner.

Les éléments de la compétence structurent les énoncés de compétence identifiés aux étapes suivantes de l'analyse. Les énoncés ont ainsi été classés en fonction des étapes de planification, d'organisation et de réalisation de l'action.[13] On constate, entre autres, que, pour les secteurs Santé et relations humaines ainsi que Droit, administration et

13- On retrouve généralement un élément de compétence qui concerne l'évaluation dans une telle structure de compétence. Les quelques énoncés pouvant concerner l'évaluation ont été intégrés aux autres éléments par les personnes participantes. À l'inverse, les éléments *Favoriser la participation sociale des personnes handicapées* et *Faciliter la formation et le travail des personnes handicapées* du tableau ont pour ainsi dire été extraits des étapes du modèle d'action et mis en évidence.

affaires, l'action, qui caractérise la relation des professionnels et professionnelles avec les personnes handicapées, prend la forme d'intervention. Pour les professions de l'Aménagement, l'action prend la forme de projets pouvant avoir un impact sur la situation des personnes handicapées.

TABLEAU 2 : LES COMPOSANTES DE LA COMPÉTENCE ADAPTER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées signifie être capable de :

Secteur Santé et relations humaines	Secteur Droit, administration et affaires	Secteur Aménagement
A. PLANIFIER (COLLABORER À PLANIFIER) DES SERVICES OU DES PROGRAMMES	A. PLANIFIER (COLLABORER À PLANIFIER) DES SERVICES OU DES PROGRAMMES	A. EXÉCUTER DES TÂCHES DE PLANIFICATION
B. ORGANISER L'ENVIRONNEMENT, LES INTERVENTIONS ET LES SERVICES	B. CONCEVOIR OU ADAPTER L'ENVIRONNEMENT, LES INTERVENTIONS ET LES SERVICES	B. EFFECTUER DES TÂCHES DE CONCEPTION
C. RÉALISER DES INTERVENTIONS	C. RÉALISER DES INTERVENTIONS	C. EFFECTUER DES TÂCHES DE RÉALISATION OU DE CONSERVATION DANS LE CADRE D'UNE INTERVENTION OU D'UN PROJET
D. FAVORISER LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES	D. FAVORISER LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES	D. CONTRIBUER À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES
E. FACILITER LA FORMATION ET LE TRAVAIL DES PERSONNES HANDICAPÉES	E. FACILITER LA FORMATION ET LE TRAVAIL DES PERSONNES HANDICAPÉES	

LES COMPÉTENCES GÉNÉRALES

L'exercice de cette compétence exige aussi de posséder et de démontrer un ensemble de compétences générales, en l'occurrence :

- DES HABILETÉS DE COMMUNICATION
- D'AUTRES HABILETÉS ET ATTITUDES

Ce premier niveau d'analyse permet de noter une similarité dans la formulation des éléments de compétence des secteurs de la Santé et des relations humaines et du Droit, de l'administration et des affaires ainsi que des différences significatives avec ceux du secteur Aménagement.

2.5 - Les tâches, les habiletés de communication et les autres habiletés et attitudes

LA COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
1er niveau
2e NIVEAU Par éléments de compétence : • TÂCHES Compétences générales : • HABILETÉS DE COMMUNICATION • AUTRES HABILETÉS ET ATTITUDES
3e niveau

Cette section présente le résultat du deuxième niveau d'analyse effectué lors de la consultation. Les tâches, les habiletés de communication et les autres habiletés et attitudes identifiées sont exposées en autant de tableaux que de secteurs professionnels.

Cette série de tableaux constitue le résultat (1) de la première session d'analyse avec les professionnels et professionnelles et (2) des réponses au questionnaire qui leur a été acheminé à la suite de cette première session.

À l'instar du tableau 2, le libellé des énoncés a ensuite été vérifié par le comité de suivi créé aux fins de ce projet, auquel se sont joints quelques-unes des personnes ayant participé à la première session d'analyse.

Chacun des énoncés reproduits dans ces tableaux résulte des discussions qui ont eu lieu lors de cette première session de travail. La règle appliquée était la suivante : si une personne participante reconnaît que des membres de sa profession peuvent être appelés à accomplir telle tâche ou à démontrer telle compétence générale, cette tâche ou cette compétence générale doit alors être retenue.

Plusieurs énoncés de tâches sont formulés pour référer soit à la réalisation d'une tâche, soit à une collaboration qui vise la réalisation de cette tâche. On peut citer, à titre d'exemple, l'énoncé de tâche « Identifier (collaborer à identifier) les besoins des personnes handicapées ». Ces formulations reflètent la diversité des rôles et des pratiques selon la profession du participant ou de la participante et son rapport aux personnes handicapées. Les habiletés de communication et les autres habiletés et attitudes identifiées dans les tableaux ont leur contenu décrit en détail sous forme d'indicateurs de performance en annexe 5.

Les énoncés de tâche pour le secteur Santé et relations humaines et ceux du secteur Droit, administration et affaires sont semblables dans l'ensemble. Cependant, les tâches liées à l'organisation de l'environnement diffèrent sur plusieurs points. Le secteur Santé et relations humaines comporte des tâches dont l'objet n'a pas été identifié par les membres du groupe appartenant au secteur Droit, administration et affaires. C'est le cas de la promotion de l'accessibilité des bâtiments et des transports, de la coordination interétablissements, du travail interdisciplinaire ou encore de la recherche et du développement.

Par contre, les énoncés pour le secteur Aménagement diffèrent notablement des secteurs précédents. Les tâches de ce secteur sont en effet centrées sur la planification, la conception, la réalisation et le suivi de projets, que ceux-ci concernent les lieux publics ou les édifices.

2.5.1 - Le secteur Santé et relations humaines

TABLEAU 3 – Les tâches, les habiletés de communication et les autres habiletés et attitudes dans le secteur Santé et relations humaines

Tâches réparties par élément de la compétence

A) PLANIFIER (collaborer à planifier) DES SERVICES OU DES PROGRAMMES

1. *Identifier (collaborer à identifier) les besoins des personnes handicapées.*
2. *Déterminer (collaborer à déterminer) les objectifs généraux des services ou des programmes.*
3. *Adapter (collaborer à adapter) les modalités d'intervention.*
4. *Élaborer (collaborer à élaborer) des indicateurs de réussite et de qualité des services ou des programmes.*

B) ORGANISER L'ENVIRONNEMENT, LES INTERVENTIONS ET LES SERVICES

1. *Sensibiliser les administrateurs et les gestionnaires à la réalité des personnes handicapées.*
2. *Promouvoir la disponibilité de moyens de transport accessibles.*
3. *Promouvoir l'accessibilité d'immeubles, de résidences et de locaux adaptés.*
4. *Rendre (collaborer à rendre) les lieux et les services sécuritaires pour les personnes handicapées.*
5. *Se doter ou développer des matériaux, des équipements, des technologies et des outils adaptés aux besoins des personnes handicapées.*
6. *Adapter l'offre de service à la diversité des incapacités.*
7. *Établir (collaborer à établir) des alliances avec les organismes et les acteurs impliqués dans l'offre de service.*
8. *Préparer et assurer la formation continue du personnel pour développer sa compétence à répondre aux besoins des personnes handicapées.*
9. *Sensibiliser les autorités à fournir les ressources humaines, financières et matérielles requises.*
10. *Assurer une coordination interétablissements.*
11. *Favoriser et promouvoir la recherche et le développement.*
12. *Favoriser (collaborer à favoriser) le travail interdisciplinaire.*

C) RÉALISER DES INTERVENTIONS

1. *Faire participer la personne handicapée et les personnes significatives aux processus et décisions.*
2. *Identifier les personnes pouvant nécessiter une pratique adaptée.*
3. *Évaluer les besoins spécifiques de la personne handicapée.*
4. *Convenir des objectifs et d'un plan d'intervention ou de traitement.*
5. *Diriger vers des ressources complémentaires et compétentes.*
6. *Recourir (faciliter le recours) aux programmes de services et d'aide financière.*
7. *Préparer ses interventions en tenant compte des besoins, des incapacités et des droits de la personne handicapée.*
8. *Appliquer le plan d'intervention ou de traitement.*
9. *Favoriser l'autonomie, le développement et l'utilisation optimale des capacités et des compétences de la personne handicapée et des personnes significatives.*
10. *Élaborer ou appliquer des mesures d'accommodement pour la personne handicapée.*
11. *Recourir à des mesures d'exception pour la personne handicapée.*
12. *Assurer le suivi des interventions et du cheminement de la personne handicapée et des personnes significatives.*

D) FAVORISER LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

1. *S'assurer que les politiques, les programmes et les services ne comportent pas de préjugés ou d'aspects discriminatoires.*
2. *Favoriser l'accueil des personnes handicapées dans la communauté.*
3. *Préparer les personnes significatives ainsi que les intervenants et les intervenantes du milieu à répondre aux besoins des personnes handicapées.*
4. *Faciliter l'accès des personnes handicapées aux ressources et aux informations disponibles dans le milieu.*
5. *Intervenir lors de situation menaçant la participation sociale de la personne handicapée.*
6. *Développer (contribuer à développer) la compétence de la personne handicapée à promouvoir et à défendre ses droits.*
7. *Faciliter les interactions sociales de la personne handicapée dans son milieu.*

E) FACILITER LA FORMATION ET LE TRAVAIL DES PERSONNES HANDICAPÉES

1. *Identifier les adaptations des emplois ou des postes de travail pouvant être effectuées.*
2. *Soutenir l'entrepreneuriat chez les personnes handicapées.*
3. *Favoriser le développement des qualifications personnelles et des compétences professionnelles des personnes handicapées.*
4. *Assurer la formation et le perfectionnement des travailleuses et travailleurs handicapés.*
5. *Soutenir la conciliation vie professionnelle – vie personnelle.*
6. *Faciliter l'adaptation des services d'orientation scolaire et professionnelle ou des services de soutien à la formation et à l'intégration en emploi.*
7. *Faciliter l'insertion, le retour au travail et le maintien en emploi des personnes handicapées.*

Compétences générales

DÉMONTRER DES HABILETÉS DE COMMUNICATION

1. *Faire preuve d'écoute active.*
2. *Manifester de l'empathie.*
3. *Décoder/interpréter le langage non verbal.*
4. *Adapter son langage, son vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice.*
5. *Persuader.*
6. *Faire preuve de tact et de diplomatie.*

DÉMONTRER D'AUTRES HABILETÉS ET ATTITUDES

1. *Établir un climat de confiance.*
2. *Manifester de l'ouverture d'esprit.*
3. *Faire preuve de respect.*
4. *Résoudre des problèmes.*
5. *Croire au potentiel de développement de l'humain.*
6. *Travailler en équipe.*
7. *Négocier.*
8. *Démontrer une capacité d'analyse.*
9. *Exercer un leadership professionnel.*
10. *Faire preuve de créativité et d'innovation.*
11. *S'adapter à diverses situations.*
12. *Considérer la personne dans sa globalité.*
13. *Faire preuve de souplesse.*
14. *Prendre des risques calculés.*
15. *Démontrer une capacité d'observation.*
16. *Faire preuve de patience.*

2.5.2 - Le secteur Droit, administration et affaires

TABLEAU 4 – Les tâches, les habiletés de communication et les autres habiletés et attitudes dans le secteur Droit, administration et affaires

Tâches réparties par éléments de la compétence

A) PLANIFIER (collaborer à planifier) DES SERVICES OU DES PROGRAMMES

1. *Identifier les besoins spécifiques des personnes handicapées.*
2. *Fixer les objectifs généraux des services ou des programmes offerts aux personnes handicapées.*
3. *Déterminer les modalités d'intervention visant à adapter la pratique professionnelle aux besoins des personnes handicapées.*
4. *Élaborer des indicateurs de réussite des services ou des programmes.*
5. *Obtenir l'engagement et les autorisations formelles des instances décisionnelles.*

B) CONCEVOIR OU ADAPTER L'ENVIRONNEMENT, LES INTERVENTIONS ET LES SERVICES

1. *Rendre les lieux sécuritaires et adaptés.*
2. *Mettre en place des matériaux, équipements et outils adaptés.*
3. *Adapter l'offre de service à la diversité des incapacités.*
4. *Travailler en collaboration avec les organismes et les acteurs impliqués dans l'offre de service.*
5. *Préparer et former le personnel à répondre aux besoins des personnes handicapées.*

C) RÉALISER DES INTERVENTIONS

1. *Identifier les personnes nécessitant une pratique adaptée.*
2. *Évaluer les besoins et les attentes des personnes handicapées.*
3. *Diriger vers des ressources appropriées.*
4. *Convenir des objectifs ou d'un plan d'action/d'intervention.*
5. *Recourir aux programmes de services ou d'aide financière.*
6. *Préparer ses interventions en considérant les droits, les besoins, les incapacités et le potentiel de la personne handicapée.*
7. *Appliquer le plan d'intervention/action.*
8. *Faire participer la personne handicapée et les personnes significatives autorisées au processus et aux décisions.*
9. *Favoriser le développement et l'utilisation optimale des capacités et des compétences de la personne handicapée*
10. *Élaborer ou appliquer des mesures d'accommodement.*
11. *Recourir à des mesures d'exception.*
12. *Assurer le suivi des interventions et du cheminement de la personne handicapée et des personnes significatives.*

D) FAVORISER LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

1. *Veiller à ce que les politiques, les programmes et les services ne comportent pas de préjugés ou d'aspects discriminatoires.*
2. *Veiller à ce que la communauté ou le milieu accueille les personnes handicapées et soit sensibilisé à leur réalité.*
3. *Préparer les personnes significatives ainsi que les intervenants et les intervenantes du milieu à répondre aux besoins des personnes handicapées.*
4. *Faciliter l'accès des personnes handicapées aux ressources et aux informations disponibles dans le domaine d'intervention du professionnel.*
5. *Détecter des manifestations de préjugés ou de ségrégation.*
6. *Intervenir lors de situations menaçant la participation sociale de la personne handicapée.*
7. *Intervenir lors d'incidents violant les droits de la personne handicapée.*
8. *Développer la compétence de la personne handicapée à promouvoir et à défendre ses droits.*
9. *Faciliter les interactions sociales de la personne handicapée dans son milieu.*
10. *Favoriser l'autonomie de la personne handicapée.*

E) FACILITER LA FORMATION ET LE TRAVAIL DES PERSONNES HANDICAPÉES

1. *Identifier les adaptations des emplois ou des postes de travail pouvant être effectuées.*
2. *Soutenir l'entrepreneuriat chez les personnes handicapées.*
3. *Favoriser le développement des qualifications personnelles et des compétences professionnelles des personnes handicapées.*
4. *Assurer la formation et le perfectionnement des travailleuses et travailleurs handicapés.*
5. *Soutenir la conciliation vie professionnelle – vie personnelle.*
6. *Faciliter l'adaptation des services d'orientation scolaire et professionnelle ou les services de soutien à la formation et intégration en emploi.*
7. *Faciliter l'insertion, le retour au travail et le maintien en emploi des personnes handicapées.*

Compétences générales

DÉMONTRER DES HABILETÉS DE COMMUNICATION

1. *Faire preuve d'écoute active.*
2. *Manifester de l'empathie.*
3. *Décoder/interpréter le langage non verbal.*
4. *Persuader.*
5. *Faire preuve de tact et de diplomatie.*
6. *Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice.*

DÉMONTRER D'AUTRES HABILETÉS ET ATTITUDES

1. *Établir un climat de confiance.*
2. *Manifester de l'ouverture d'esprit.*
3. *Faire preuve de respect.*
4. *Reconnaître le potentiel de développement de la personne.*
5. *Travailler en équipe.*
6. *Négocier.*
7. *Démontrer une capacité d'analyse.*
8. *Exercer un leadership.*
9. *Juger des limites de ses compétences*
10. *Faire preuve de créativité et d'innovation.*
11. *S'adapter à diverses situations.*
12. *Considérer la personne dans sa globalité.*
13. *Faire preuve de souplesse.*
14. *Tolérer le risque.*
15. *Prendre conscience de ses préjugés.*
16. *Faire preuve de patience.*
17. *Tenir à jour ses connaissances et ses compétences.*

2.5.3 - Le secteur Aménagement

TABLEAU 5 – Les tâches, les habiletés de communication et les autres habiletés et attitudes dans le secteur Aménagement

Tâches réparties par éléments de la compétence

A) EXÉCUTER DES TÂCHES DE PLANIFICATION

1. *Sensibiliser les décideurs à la réalité des personnes handicapées.*
2. *Intégrer le concept d'accessibilité dans le projet.*
3. *Assurer une synergie/concertation entre les unités/intervenants.*
4. *Identifier les besoins des personnes handicapées.*
5. *Identifier les obstacles du milieu urbain ou du milieu bâti pour les personnes handicapées.*
6. *Déterminer l'ampleur des travaux à réaliser pour rendre le bâtiment/lieu accessible aux personnes handicapées.*
7. *Fixer les objectifs et élaborer un programme fonctionnel et technique tenant compte de l'accessibilité.*
8. *Accomplir son devoir de conseil.*

B) EFFECTUER DES TÂCHES DE CONCEPTION

1. *Concevoir et implanter des réseaux et des moyens de déplacement accessibles ou en améliorer l'accessibilité.*
2. *Concevoir des aménagements accessibles.*
3. *Rendre les lieux sécuritaires.*
4. *Assurer la cohérence et la continuité des aménagements du point de vue de la personne handicapée.*
5. *Quantifier l'espace requis pour répondre aux besoins des personnes handicapées.*
6. *Concilier les exigences conflictuelles.*
7. *Concevoir les détails de construction répondant aux besoins identifiés.*

C) EFFECTUER DES TÂCHES DE RÉALISATION OU DE CONSERVATION DANS LE CADRE D'UNE INTERVENTION OU D'UN PROJET

1. *Faire le suivi tout au long du projet en vue d'assurer l'accessibilité aux personnes handicapées.*
2. *Élaborer une stratégie de maintenance.*
3. *Élaborer un plan d'évacuation d'urgence en tenant compte des personnes handicapées.*
4. *Évaluer un bâtiment/lieu (existant ou au terme d'un projet).*

D) CONTRIBUER À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

1. *Sensibiliser les gestionnaires et les décideurs à la réalité des personnes handicapées.*
2. *Faciliter l'accès par la personne handicapée aux ressources et aux informations disponibles dans le milieu.*
3. *Faciliter l'accès des personnes handicapées aux espaces aménagés.*

Compétences générales

DÉMONTRER DES HABILETÉS DE COMMUNICATION	DÉMONTRER D'AUTRES HABILETÉS ET ATTITUDES
1. *Faire preuve d'écoute active.*	1. *Manifester de l'ouverture d'esprit.*
2. *Manifester de l'empathie.*	2. *Faire preuve de respect.*
3. *Décoder/interpréter le langage non verbal.*	3. *Travailler en équipe.*
4. *Persuader.*	4. *Négocier.*
5. *Faire preuve de tact et de diplomatie.*	5. *Démontrer une capacité d'analyse.*
6. *Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice.*	6. *Conseiller.*
	7. *Juger des limites de ses compétences.*
	8. *Démontrer une capacité d'observation.*
	9. *Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail.*

2.5.4 - La pertinence et la spécificité des tâches

Cette section examine la répartition des tâches par secteur professionnel ainsi que le jugement porté sur leur pertinence et leur spécificité. Le tableau 6 présente ces données. On note d'abord que le secteur Aménagement a le nombre de tâches le plus restreint des trois secteurs. Cela est attribuable à ce que trois professions seulement sont représentées et que les participants et les participantes ont pu centrer leur analyse sur un champ commun de pratique, l'aménagement.

Tableau 6 – Répartition des tâches recensées par personne répondante[14] en fonction du secteur professionnel et du rapport des tâches à la profession et aux personnes handicapées

	Santé et relations humaines	Droit, administration et affaires	Aménagement
Nombre de tâches	43	39	22
Tâches pertinentes communes (moyenne)	13 %	18 %	17 %
Tâches spécifiques ou différentes (moyenne)	57 %	30 %	66 %
Tâches non pertinentes (moyenne)	30 %	52 %	17 %
Total	100 %	100 %	100 %

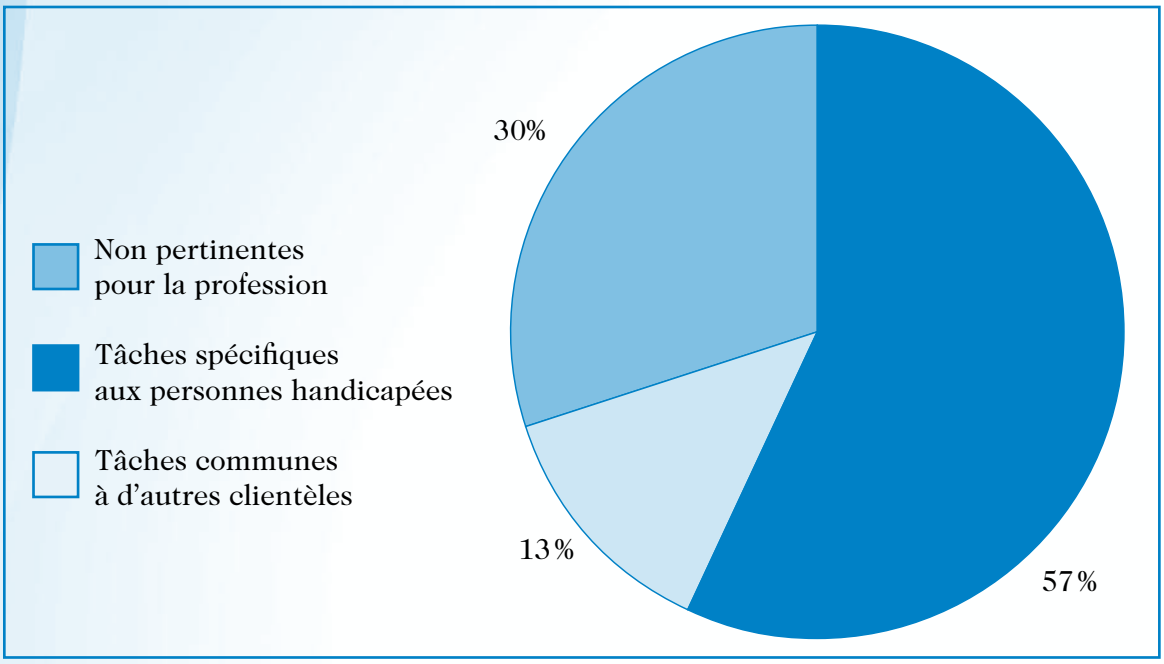
Dans le secteur Santé et relations humaines, les répondants et les répondantes au questionnaire de cette étape ont considéré en moyenne que 70 % des tâches identifiées peuvent être accomplies pour les personnes handicapées par les praticiens et praticiennes de leur profession[15]. Les tâches pertinentes se subdivisent d'une part en tâches pertinentes communes aux personnes handicapées et à d'autres clientèles (13 %). D'autre part, il y a 57 % de l'ensemble des tâches identifiées qui sont considérées comme s'appliquant uniquement aux personnes handicapées ou nécessitant une approche, une procédure ou des connaissances spécifiques lorsqu'elles sont accomplies en fonction des personnes handicapées[16]. À l'inverse, 30 % des tâches en moyenne ne s'appliquent pas à la profession des personnes répondantes. La figure 2 illustre cette répartition.

14- Le nombre de répondants et de répondantes à ce premier questionnaire est de 41 personnes.

15- C'est ce que nous appelons les tâches pertinentes à une profession. Les notions de pertinence et de spécificité comme entendu dans ce rapport sont décrites à la section 2.2.2.

16- C'est ce que nous appelons les tâches spécifiques pour les personnes handicapées.

FIGURE 2 – Répartition des tâches selon leur pertinence et leur spécificité dans le secteur Santé et relations humaines



Par ailleurs, le taux moyen de tâches non pertinentes pour les professions du secteur Droit, administration et affaires est particulièrement plus élevé que dans les autres secteurs (52% comparativement à 30% et à 17%). Cela pourrait s'expliquer par les différences importantes entre les pratiques professionnelles réunies à l'intérieur d'un même secteur. Le taux moyen de tâches à une profession donnerait une indication secondaire sur l'hétérogénéité ou la convergence des pratiques à l'égard des personnes handicapées entre les professions d'un même secteur professionnel. Par exemple, les répondants et les répondantes des professions du secteur Droit, administration et affaires regrouperaient des pratiques professionnelles à l'égard des personnes handicapées plus différenciées que celles des deux autres secteurs.

On constate que la plus grande convergence entre les pratiques professionnelles se trouve dans le secteur Aménagement puis, par ordre décroissant, dans le secteur Santé et des relations humaines, et enfin dans le secteur Droit, l'administration et affaires. La convergence notable du secteur Aménagement tient particulièrement à ce que les participants et participantes de ce groupe ont pu se centrer sur leurs pratiques communes[17]. Les résultats du secteur Aménagement sont annonciateurs de l'efficacité avec laquelle un tel travail peut être mené quand il concerne une seule profession.

17-Ainsi, la pratique de technologue professionnel est analysée dans cette consultation uniquement en ce qui concerne l'Aménagement. Les technologues professionnels ont des champs de pratiques variés et il aurait été tout aussi pertinent d'analyser le champ de pratique lié aux orthèses et prothèses. Par contre, le secteur Droit, administration et affaires comporte un nombre de tâches proches de celui de Santé et relations humaines et leur contenu est similaire. Les pratiques adaptées de chacune des professions du secteur Droit, administration et affaires couvrent donc globalement un spectre plus restreint.

2.6 - Les gestes clés, les compétences générales clés et les connaissances requises

LA COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
1er niveau
2e niveau
3e NIVEAU Par tâche: GESTES CLÉS COMPÉTENCES GÉNÉRALES CLÉS CONNAISSANCES REQUISES

Cette section expose les résultats du troisième niveau d'analyse : les gestes clés à poser, les compétences générales qu'on doit utiliser et les connaissances qu'on doit posséder pour accomplir chacune des tâches recensées précédemment. Les tableaux présentés aux sections 2.6.4, 2.6.5 et 2.6.6 présentent ces données.

Ces tableaux sont le résultat de la deuxième session de consultation et des réponses des participants et participantes au questionnaire complémentaire de cette session. Tout comme les éléments de la compétence et des tâches, le libellé des énoncés résultant du présent niveau d'analyse a été vérifié par le comité de suivi.

Ces tableaux rassemblent les éléments par lesquels différentes professions sont susceptibles d'optimaliser les compétences de leurs membres à l'égard des personnes handicapées. Ils constituent une part importante du rapport et peuvent servir de référence à chacun des ordres faisant partie de l'un ou l'autre secteur.

Certaines tâches identifiées au deuxième niveau d'analyse n'ont pas été reprises au troisième niveau, soit parce que les participants et participantes n'ont pu identifier de gestes clés correspondants, soit parce que ces tâches ont été considérées pertinentes pour moins de professions que les autres[18].

2.6.1 - Les données générales sur les gestes clés

Le nombre de connaissances et de gestes clés recensés varie d'un secteur professionnel à l'autre (voir le tableau 7 ci-dessous et le tableau 8 en section 2.6.3).

18- Les participantes et les participants avaient en effet pour consigne d'analyser en dernier les tâches rejoignant le moins de professions et ont pu manquer de temps pour traiter certaines tâches. Ainsi, l'identification des compétences générales, connaissances et gestes clés associés aux tâches de l'élément de compétence *Faciliter la formation et le travail des personnes handicapées* n'a pu être réalisée. Cependant, ces tâches n'en méritent pas moins une exploration supplémentaire. La tâche *Faciliter l'insertion, le retour au travail et le maintien en emploi des personnes handicapées* a été reconnue pertinente par dix personnes participantes. La tâche *Favoriser le développement des qualifications personnelles et des compétences professionnelles des personnes handicapées* a été reconnue pertinente par huit participants. Les compétences générales, connaissances et gestes clés identifiés par le groupe Droit, administration et affaires pour cette tâche peuvent donner une idée des résultats possibles pour le secteur de la Santé et des relations humaines en raison de la parenté de ces deux secteurs.

Tableau 7 – Gestes clés recensés par profession en fonction du secteur professionnel et leur rapport à la profession et aux personnes handicapées			
	Santé et relations humaines	Droit, administration et affaires	Aménagement
Nombre de gestes clés	139	106	84
Gestes clés pertinents communs (moyenne)	44 %	29 %	27 %
Gestes clés spécifiques ou différents (moyenne)	20 %	28 %	46 %
Gestes clés non pertinents (moyenne)	36 %	43 %	27 %
Total	100 %	100 %	100 %

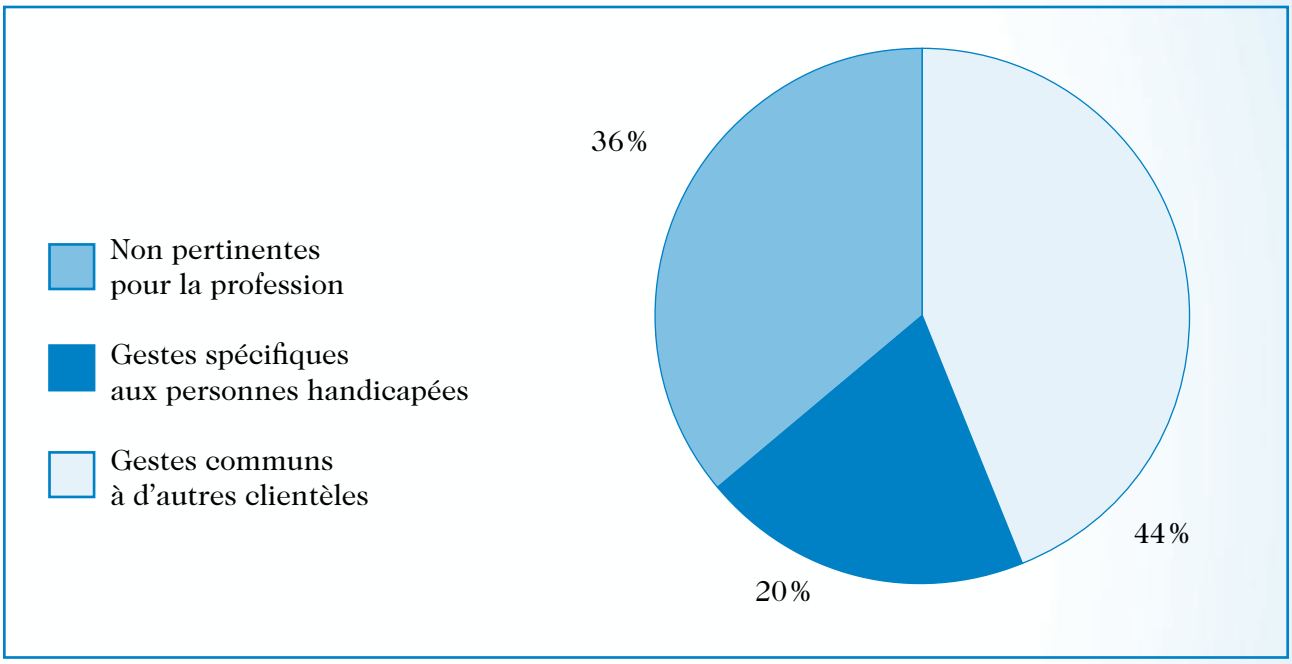
Dans les secteurs Santé et relations humaines et Droit, administration et affaires, les répondants et répondantes au questionnaire de cette étape ont considéré en moyenne que respectivement 64 % et 57 % des gestes clés mentionnés peuvent être accomplis par les praticiens et praticiennes de leur profession[19]. Le nombre moyen de gestes clés reconnus pertinents dans le secteur Aménagement est légèrement plus élevé, soit 73 %.

Le nombre moyen de gestes reconnus spécifiques pour les personnes handicapées est, par secteur, de 20 %, 28 % et 46 %. Le secteur Aménagement se démarque ici avec une moyenne nettement plus élevée. C'est ainsi une bonne partie des gestes clés décrits dans ce secteur qui sont considérés comme s'appliquant uniquement aux personnes handicapées ou nécessitant une approche, une procédure ou des connaissances spécifiques lorsqu'elles sont accomplies en fonction des personnes handicapées.

La comparaison des tableaux 6 et 7 et des figures 2 et 3 permet de dégager certains constats. La proportion de gestes clés spécifiques est plus faible que celle des tâches spécifiques. Cette diminution s'effectue au bénéfice des gestes clés communs à d'autres clientèles.

19- Comme en ce qui concerne les tâches pertinentes, le pourcentage de gestes clés pertinents est la somme du pourcentage des gestes clés pertinents communs et des gestes clés spécifiques.

FIGURE 3 – Répartition des gestes clés selon leur pertinence et leur spécificité dans le secteur Santé et relations humaines



La consultation a permis d'identifier 104 tâches et 329 gestes clés se répartissant dans les trois secteurs professionnels. On retrouve en moyenne trois gestes clés par tâche. Les taux moyens de pertinence et de spécificité étaient plus élevés pour les tâches qu'ils ne le sont pour les gestes clés[20].

Globalement, les résultats sur les gestes clés proposés dans cette section constituent un indice de l'ampleur du champ à examiner des pratiques adaptées aux personnes handicapées et des formations associées. Ces résultats donnent aussi une indication sur ce qu'exige une adaptation des pratiques pour intervenir, pour donner des services ou pour développer des projets[21] et sur les travaux à effectuer afin d'assurer la qualité de la formation disponible.

20- Il importe de rappeler à cette étape du rapport que les tâches sont maîtrisées par le personnel professionnel par l'intermédiaire d'un ensemble de gestes clés, de connaissances, d'habiletés et d'attitudes. À première vue, les personnes répondantes peuvent considérer qu'une tâche est accomplie différemment lorsqu'elle est exécutée pour les personnes handicapées. Cependant, l'analyse détaillée de la tâche pourrait, par exemple, mettre en évidence qu'un seul geste clé sur un ensemble de trois gestes clés est spécifique pour les personnes handicapées.

21- Les taux du tableau ne reflètent pas directement l'importance des pratiques adaptées à l'égard des personnes handicapées. En effet, on ne peut établir de comparaison avec les données disponibles entre les tâches des pratiques professionnelles en général et les tâches de ces pratiques adaptées aux personnes handicapées.

2.6.2 - Les principales compétences générales

La consultation a permis de relever un ensemble de compétences générales requises pour l'adaptation de la pratique professionnelle. Les participants et participantes à la consultation ont identifié six habiletés de communication ainsi que vingt autres habiletés ou attitudes. Ces compétences sont ventilées par tâches dans les tableaux des sections 2.6.4, 2.6.5 et 2.6.6 et décrites à l'annexe 5. Certaines de ces compétences générales seraient communes à l'ensemble des professions consultées, en l'occurrence :

- L'écoute active
- L'empathie
- La capacité de décoder/interpréter le langage non verbal
- La capacité d'adapter son langage, son vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice
- L'ouverture d'esprit
- Le sens du respect
- Le travail d'équipe
- La négociation
- La capacité d'analyse
- La capacité de juger des limites de ses compétences
- La créativité et l'innovation

2.6.3 Les connaissances requises

Les connaissances identifiées comme étant requises pour effectuer les tâches et les gestes clés décrits en fonction des personnes handicapées s'inscrivent dans un nombre restreint de catégories même si leur formulation varie entre les différents secteurs. La liste des connaissances ventilées par tâches est présentée dans les tableaux des sections 2.6.4, 2.6.5 et 2.6.6. Ces grandes catégories sont les suivantes :

- Les personnes handicapées, leurs caractéristiques et les problématiques associées à leur situation, incluant les obstacles à leur participation sociale ;
- Les ressources (du milieu, les programmes du gouvernement, la mission et le champ d'expertise des partenaires, etc.) ;
- Les divers aspects en lien avec les modèles et les approches d'évaluation, d'intervention, de concertation, etc. ;
- Les lois afférentes et la Charte des droits et libertés de la personne ;
- Le modèle du processus de production du handicap (PPH) ou autres modèles pertinents.

La plupart des connaissances mentionnées peuvent s'acquérir en formation initiale ou continue. Elles ne doivent pas être confondues avec un savoir-faire (compétence). Ainsi, la connaissance théorique d'un modèle de concertation ou d'autonomisation (*empowerment*) est différente des habiletés et des compétences requises pour mettre la connaissance théorique en œuvre.

Une grande part des connaissances sur les organismes, les programmes gouvernementaux et les ressources peuvent s'acquérir, au moins en partie, par la formation, en matière de connaissances générales, de normes, de mission, de structures de réseaux, etc. Cependant, d'autres connaissances s'acquièrent lors de la pratique. On pourrait envisager le développement d'outils et de répertoires d'information rassemblant des connaissances relatives aux personnes handicapées qui soient propres à chaque profession. Ces outils de référence pourraient faciliter l'intégration de nouvelles et nouveaux professionnels et leur simplifier le travail. On se retrou-

verait à la limite des séances d'information, d'orientation ou de formation. Cela constituerait un soutien à l'apprentissage continu à l'intervention. De tels répertoires d'outils d'information, de formation et d'intervention peuvent constituer un soutien précieux pour la mise à jour des connaissances du personnel professionnel[22].

Certaines connaissances sont transversales et peuvent faire l'objet d'une formation commune à plusieurs professions, que ce soit sur l'autonomisation, les déficiences, le modèle conceptuel du processus de production du handicap ou des équivalents, le plan de services, l'obligation d'accommodement, etc.

L'utilisation des énoncés de connaissance mentionnés par les participants et participantes demande certaines précautions. Il faut considérer qu'une part de ces connaissances est identique et qu'une autre est constituée de variantes « locales » ou d'applications à différents contextes d'intervention. Malgré cela, il demeure de nombreuses informations sur les connaissances dont les professionnels doivent disposer.

Par ailleurs, la répartition des énoncés de connaissance pertinents[23] introduit quelques balises supplémentaires. Le Tableau 8 présente les résultats obtenus. La moyenne des connaissances considérées requises par profession reproduit ce qui avait été constaté dans le tableau des données générales sur les tâches. On note une proportion moins importante des connaissances requises ou spécifiques relatives aux personnes handicapées dans le secteur Droit, administration et affaires que dans les deux autres secteurs. Ce secteur semble avoir peu de connaissances communes à partager.

Les moyennes du secteur Aménagement, même en tenant compte du nombre restreint de professions consultées, demeurent élevées. Cela pourrait faciliter l'usage subséquent des données recueillies dans ce secteur puisqu'une part importante des informations sont considérées comme pertinentes pour les professions concernées.

22-L'Office a constitué un tel répertoire qui a pour cible les outils d'information relatifs à l'intégration sociale. Des répertoires propres à certains champs de pratique auraient leur pertinence.

23-Les données sur la spécificité des connaissances semblent comporter des problèmes de cohérence interne et ne seront pas utilisées.

Tableau 8 – Moyenne des connaissances recensées par profession en fonction du secteur professionnel et leur rapport à la profession et aux personnes handicapées			
	Santé et relations humaines	Droit, administration et affaires	Aménagement
Nombre de connaissances	99	58	58
Proportion des connaissances requises en moyenne par la profession	62 %	30 %	78 %

Ces trois dernières sections ont introduit quelques informations globales sur les gestes clés, les compétences générales et les connaissances identifiées au troisième niveau d'analyse de la compétence générique. Les trois prochaines sections comportent autant de tableaux qui présentent l'ensemble des énoncés de compétence obtenus par la consultation sur ces points.

2.6.4 - Le secteur Santé et relations humaines

LES GESTES CLÉS, LES COMPÉTENCES GÉNÉRALES CLÉS ET LES CONNAISSANCES REQUISES

A) Planifier (collaborer à planifier) des services ou des programmes			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Identifier (collaborer à identifier) les besoins des personnes handicapées	• Évaluer l'impact des déficiences et des incapacités des personnes handicapées sur l'offre de service • Identifier les obstacles du milieu en interdisciplinarité	• Démontrer une capacité d'analyse • Travailler en équipe • Considérer la personne dans sa globalité	• Les caractéristiques et problématiques des personnes handicapées • Le modèle du processus de production du handicap (PPH) ou autres modèles pertinents
2. Déterminer (collaborer à déterminer) les objectifs généraux des services ou des programmes	• Évaluer dans quelle mesure les objectifs généraux des organisations ou des programmes favorisent l'autonomie des personnes handicapées • Transmettre aux instances ses réflexions quant aux améliorations à apporter	• Persuader • Démontrer une capacité d'analyse	• Le réseau de la santé et des services sociaux, les organismes communautaires, les établissements et les programmes
3. Adapter (collaborer à adapter) les modalités d'intervention	• Ajuster le contexte dans lequel se déroule l'intervention (durée, lieu, horaire, modalité de communication, etc.) • Identifier les indicateurs permettant de reconnaître que la personne a atteint le potentiel maximal de récupération ou de développement • Sélectionner les moyens compensatoires	• Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Juger des limites de ses compétences • Faire preuve de créativité et d'innovation • S'adapter à diverses situations	• Les caractéristiques et problématiques des personnes handicapées • Indicateurs et critères de récupération ou de développement • Les moyens compensatoires • Les fournisseurs de moyens compensatoires
4. Élaborer (collaborer à élaborer) des indicateurs de réussite et de qualité des services ou des programmes	• Choisir une méthode d'évaluation de programme • Définir des critères et des indicateurs significatifs par champ d'expertise et par type de clientèle	• Démontrer une capacité d'analyse • Exercer un leadership professionnel • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Le champ d'expertise de sa profession • Les méthodes d'évaluation de programmes

B) Organiser l'environnement, les interventions et les services			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Sensibiliser les administrateurs et les gestionnaires à la réalité des personnes handicapées	• Élaborer un argumentaire documenté • Faire état des caractéristiques, besoins, insatisfactions et problèmes des personnes handicapées • Présenter des témoignages de satisfaction / d'insatisfaction et des suggestions provenant de personnes handicapées et de personnes significatives • Présenter différentes solutions adaptées aux personnes handicapées	• Persuader • Établir un climat de confiance • Faire preuve de créativité et d'innovation • Faire preuve de patience	• Les besoins et les caractéristiques des personnes handicapées • Les tâches et les fonctions des administrateurs et des gestionnaires
2. Promouvoir l'accessibilité d'immeubles, de résidences et de locaux adaptés	• Favoriser la mobilisation des personnes handicapées afin de faire reconnaître leurs besoins en matière d'accessibilité • Utiliser des stratégies de communication pour sensibiliser la population, les autorités et le secteur privé (entreprises) aux besoins d'accessibilité • Partager les connaissances sur l'accessibilité en lien avec les problématiques particulières	• Faire preuve d'écoute active • Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Persuader	• Les politiques et normes d'accessibilité en lien avec les problématiques particulières • Les stratégies de relations publiques (le « comment faire ») • Les besoins et les problématiques des personnes handicapées
3. Rendre (collaborer à rendre) les lieux et les services sécuritaires pour les personnes handicapées	• Identifier les lieux et les services non sécuritaires • Sensibiliser le personnel et les gestionnaires • Informer le personnel et les gestionnaires au sujet des problèmes de sécurité identifiées • Identifier et appliquer des moyens visant à rendre les lieux et les services sécuritaires	• Persuader • Résoudre des problèmes • Démontrer une capacité d'analyse	• Les risques et les besoins inhérents à chaque problématique • Les normes de sécurité et de construction • L'ergonomie • Les programmes pouvant soutenir financièrement les changements engagés • Les ressources spécialisées dans l'adaptation des lieux
4. Se doter ou développer des matériaux, des équipements, des technologies et des outils adaptés aux besoins des personnes handicapées	• Favoriser l'accès à des connaissances pertinentes sur les matériaux, les outils, les technologies, etc. (congrès, documentation) • Créer des alliances avec des spécialistes dans les domaines ciblés	• Faire preuve d'écoute active • Faire preuve de créativité et d'innovation • Faire preuve de patience	• Les matériaux, équipements, technologies et outils adaptés • Les besoins de la clientèle

B) Organiser l'environnement, les interventions et les services			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
	• Identifier des instances et des sources de financement • Sensibiliser (les experts, le personnel, etc.) aux besoins des personnes handicapées • Anticiper les bénéfices potentiels pour les personnes handicapées de nouvelles technologies, approches, etc. • Faire des essais cliniques auprès de la clientèle (dans le respect de l'éthique)		
5. Adapter l'offre de service à la diversité des incapacités	• Recenser les organismes et les services offerts aux personnes handicapées • Analyser les interventions/services selon le profil de la clientèle des personnes handicapées • Déterminer les services à offrir, les objectifs et les modalités d'intervention en conformité avec la mission de l'organisation • Établir un protocole d'exception • Procéder à une réévaluation continue des services offerts	• Démontrer une capacité d'analyse • Exercer un leadership professionnel • Faire preuve de créativité et d'innovation • S'adapter à diverses situations	• La mission, les mandats et les responsabilités de son organisation • La mission, les mandats et les responsabilités des autres organisations impliquées • Les caractéristiques et les problématiques de chaque clientèle • Les ressources et services possibles pour les personnes handicapées • Le modèle du PPH ou autres modèles pertinents • Les pratiques d'excellence
6. Établir (collaborer à établir) des alliances avec les organismes et les acteurs impliqués dans l'offre de service	• Identifier les acteurs et les organismes impliqués dans l'offre de service • Identifier les champs communs ou complémentaires d'intervention et de revendication • Établir des stratégies communes de représentation en lien avec les droits des personnes handicapées • Partager/échanger les expertises professionnelles relativement aux personnes handicapées • Établir les modalités de coordination et de participation à un plan de services • Élaborer des ententes de services entre les organismes	• Faire preuve de respect • Travailler en équipe • Négocier • Démontrer une capacité d'analyse • Persuader	• Les besoins et les problématiques de la clientèle • Les missions, les valeurs et l'offre de service des organisations impliquées • Les stratégies de représentation (lobbying) • Les modèles de concertation et de coordination • Les lois et règlements concernant la responsabilité professionnelle

B) Organiser l'environnement, les interventions et les services			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
7. Préparer et assurer la formation continue du personnel pour développer sa compétence à répondre aux besoins des personnes handicapées	• Identifier les besoins de formation du personnel sur le PPH ou autres modèles pertinents, sur les incapacités et les déficiences et sur les modalités d'intervention • Offrir des activités de formation préparatoire (entraînement) et de formation continue, notamment sur le PPH ou autres modèles pertinents, sur les incapacités, les déficiences et les besoins des personnes handicapées et sur les modalités d'intervention	• Faire preuve de respect • Démontrer une capacité d'analyse • Juger des limites de ses compétences • Faire preuve de créativité et d'innovation • Considérer la personne dans sa globalité • Faire preuve de souplesse	• Le modèle du PPH ou autres modèles pertinents • Les caractéristiques et besoins des personnes handicapées • Les pratiques d'excellence concernant les modalités d'intervention • Les approches, les méthodes, les techniques et les ressources spécialisées
8. Sensibiliser les autorités de l'organisation à fournir les ressources humaines, financières et matérielles requises	• Mettre en relief les caractéristiques et les problématiques des personnes handicapées • Faire part des normes ou pratiques actuelles concernant le ratio professionnel / personnes handicapées • Présenter les impacts, pour les personnes handicapées et le personnel, de disposer d'effectifs en nombre suffisant ou insuffisant • Favoriser la mobilisation des usagers pour qu'ils fassent part de leurs besoins aux autorités • Favoriser (contribuer à favoriser) l'utilisation du processus de plaintes dans le cas de services insuffisants	• Persuader • Faire preuve de tact et de diplomatie • Exercer un leadership professionnel • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les caractéristiques et problématiques spécifiques • Les associations ou regroupements d'usagers • Les processus de plaintes en vigueur • Les responsabilités et tâches des gestionnaires et du personnel • Le modèle du PPH ou autres modèles pertinents

B) Organiser l'environnement, les interventions et les services			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
9. Favoriser et promouvoir la recherche et le développement	• Élaborer des programmes de libération des membres du personnel pour la recherche et autres mécanismes de support • Sensibiliser le personnel et les gestionnaires à l'importance de la recherche pour les personnes handicapées • Créer des alliances avec les maisons d'enseignement, les instituts universitaires, les centres hospitaliers universitaires et les instituts affiliés • Favoriser l'accès aux études de 2e et de 3e cycles • Favoriser le recours aux mécanismes de soutien à la recherche	• Travailler en équipe • Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les problématiques des personnes handicapées et l'état de la recherche • Les pratiques d'excellence • Les méthodes d'évaluation de programmes • Les sources de financement de projets de recherche • Les mécanismes de soutien à la recherche
10. Favoriser (collaborer à favoriser) le travail interdisciplinaire	• Établir les modalités de coordination et de participation à un plan d'intervention • Former des équipes spécialisées autour de certaines clientèles • Harmoniser les activités professionnelles des intervenants et intervenantes en fonction des besoins des personnes handicapées • Favoriser la communication (échange d'information) entre les intervenants et intervenantes de l'équipe interdisciplinaire • Préparer l'équipe à impliquer la personne dans son plan d'intervention	• Manifester de l'ouverture d'esprit • Travailler en équipe • Négocier • Faire preuve de créativité et d'innovation • Considérer la personne dans sa globalité • Faire preuve de souplesse	• Les exigences du travail en lien avec des problématiques • Les rôles et les expertises des différentes professions • Le travail en équipe • Les bases de l'autonomisation (*empowerment*) • Les modèles de coordination des services offerts spécifiquement aux personnes handicapées

C) Réaliser des interventions			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Faire participer la personne handicapée et les personnes significatives aux processus et aux décisions	• Prendre en compte les attentes et le projet de vie de la personne • Fournir des explications claires et adaptées sur l'ensemble de l'intervention • S'assurer du libre choix et du consentement libre et éclairé de la personne handicapée au sujet de la participation d'une personne significative et aux processus de décision. • Solliciter l'opinion et les suggestions de la personne handicapée et des personnes significatives s'il y a lieu • Proposer des choix à la personne handicapée et à la personne significative s'il y a lieu • Obtenir le consentement libre et éclairé de la personne handicapée à l'intervention	• Faire preuve d'écoute active • Décoder/interpréter le langage non verbal • Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication à son interlocuteur ou interlocutrice • Persuader • Établir un climat de confiance	• Les principes de base en communication interpersonnelle • Le processus de prise de décision • Les fondements d'une relation de confiance • Les bases de l'autonomisation (empowerment) • Le consentement libre et éclairé
2. a) Identifier les personnes pouvant nécessiter une pratique adaptée	• Questionner la personne et les proches s'il y a lieu • Cerner la problématique à partir d'indicateurs et de critères • Demander un dépistage ou une évaluation ou y procéder s'il y a lieu • Déterminer la présence d'une déficience • Déterminer la présence d'incapacités et leurs impacts sur la personne • Évaluer la nécessité d'adapter la pratique	• Faire preuve d'écoute active • Décoder/interpréter le langage non verbal • Démontrer une capacité d'analyse • Considérer la personne dans sa globalité • Démontrer une capacité d'observation	• Les caractéristiques des personnes handicapées et les situations problématiques • Les différentes approches de communication avec les personnes handicapées
2. b) Dépister les personnes nécessitant une pratique adaptée	• Choisir la méthode ou l'outil servant au dépistage • Valider la demande, notamment en questionnant les proches • Déterminer la présence d'un handicap en s'appuyant sur une liste d'indices • Déterminer le degré d'incapacité et le niveau de fonctionnement de la personne handicapée	• Établir un climat de confiance • Démontrer une capacité d'analyse	• Les caractéristiques et les problématiques de ce type de clientèle • Les différentes approches de communication avec les personnes handicapées • Les différents tests et outils de dépistage d'un handicap

C) Réaliser des interventions			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
3. Évaluer les besoins spécifiques de la personne handicapée	• Analyser la demande et le dossier de la personne handicapée • Interroger la personne handicapée afin d'identifier/de documenter ses attentes, ses besoins prioritaires et sa situation, et ce, en faisant participer la personne significative • Procéder aux évaluations nécessaires, notamment sur les capacités et les limites de la personne handicapée et de son milieu de vie • Obtenir des informations sur la déficience, les ressources spécifiques disponibles et celles utilisées par la personne • Voir à l'élaboration d'un plan de services • Formuler une opinion professionnelle et des recommandations	• Faire preuve d'écoute active • Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Établir un climat de confiance • Faire preuve de respect • Démontrer une capacité d'analyse • Considérer la personne dans sa globalité	• Les caractéristiques et les situations problématiques • Le PPH ou autres modèles pertinents • Les bases de l'autonomisation (empowerment) • Les outils standardisés d'évaluation • Les ressources existantes • Les notions de plan de services et de son élaboration
4. Convenir des objectifs et d'un plan d'intervention ou de traitement	• Établir un pronostic ou estimer les améliorations possibles • Tenir compte des attentes et des besoins de la personne handicapée • Tenir compte des ressources disponibles pour répondre aux besoins • Tenir compte des compétences et des aptitudes de la personne handicapée	• Faire preuve d'écoute active • Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Établir un climat de confiance • Manifester de l'ouverture d'esprit • Croire au potentiel de développement de l'humain • Négocier	• La résolution optimale des différentes problématiques (pronostic probable) • Les particularités des différents problèmes et des pathologies rencontrés • Les ressources existantes • Les étapes et les modalités d'intervention • Les étapes d'adaptation psychologique à la déficience • Les dispositions législatives afférentes • L'élaboration d'un plan d'intervention et d'un plan de services
5. Diriger vers des ressources compétentes et complémentaires	• Évaluer sa capacité professionnelle de répondre aux besoins de la personne handicapée • Tenir compte des objectifs du plan d'intervention ou du plan de traitement de la personne handicapée ou de son plan de services • Identifier les ressources disponibles	• Travailler en équipe • Démontrer une capacité d'analyse • Juger des limites de ses compétences • Considérer la personne dans sa globalité	• Les services offerts par les autres professionnels • Les ressources du milieu • Le champ d'expertise des professions concernées • Les sources documentaires spécialisées

C) Réaliser des interventions			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
	• Diriger la personne vers les ressources appropriées • Assurer l'accompagnement de la personne et de ses proches dans ses démarches		
6. Recourir (faciliter le recours) aux programmes de services et d'aide financière	• Informer la personne et ses proches des différents programmes de services et d'aide financière • Accompagner la personne et ses proches dans ses démarches	• Résoudre des problèmes • Faire preuve de patience	• Formuler une opinion professionnelle et des recommandations • Le cheminement d'une demande • Les différents programmes de services ou d'aide financière disponibles
7. Préparer ses interventions en tenant compte des besoins, des incapacités et des droits de la personne handicapée	• Prendre connaissance du dossier • Anticiper les difficultés prévisibles et mettre en place les solutions appropriées • Réunir les équipements ou les outils requis pour répondre aux besoins spécifiques de la personne handicapée • Sélectionner la documentation (outils d'enseignement, guides de procédures) en fonction de la déficience et des situations de handicap ciblées	• Travailler en équipe • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les besoins et les aptitudes de la personne • La Charte des droits et libertés de la personne • Le PPH ou autres modèles pertinents • Les notions et démarches de prise en charge et d'autogestion • Les équipements et les outils d'évaluation utilisés (types, fonctionnement et limites)
8. Appliquer le plan d'intervention ou de traitement	• Faire le point avec la personne et son entourage sur l'évolution de sa situation et l'atteinte de ses objectifs • S'assurer de la collaboration de la personne • S'assurer de la cohérence et de la continuité des interventions • Ajuster ses interventions et le plan tout au long du processus • Se concerter / se coordonner en cours d'intervention avec la personne handicapée, son entourage ou les intervenants professionnels • Superviser l'application du plan de traitement ou du plan d'intervention s'il y a lieu	• Faire preuve de tact et de diplomatie • Résoudre des problèmes • Travailler en équipe • Faire preuve de créativité et d'innovation • S'adapter à diverses situations	• Les caractéristiques et les techniques d'intervention appropriées

C) Réaliser des interventions			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
9. Favoriser l'autonomie, le développement et l'utilisation optimale des capacités et des compétences de la personne handicapée et des personnes significatives	• Transmettre à la personne handicapée des connaissances et des outils d'autogestion • Soutenir la personne handicapée dans l'utilisation de connaissances acquises • Encourager la personne handicapée par le renforcement positif • Encourager la personne handicapée à nommer clairement ses besoins et ses objectifs	• Persuader • Croire au potentiel de développement de l'humain • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les aptitudes de la personne • Les risques/impacts possibles de diverses décisions susceptibles d'être prises par la personne handicapée ou par les personnes significatives • Les ressources et les limites du milieu de vie • Les modèles d'intervention • Le matériel didactique et les activités de formation disponibles
10. Élaborer ou appliquer des mesures d'accommodement pour la personne handicapée	• Recevoir la demande d'accommodement • Analyser la demande (faisabilité, recevabilité, risques) • Répondre à la demande • Promouvoir et défendre les droits de la personne handicapée • Respecter les lois afférentes et en assurer le respect	• Faire preuve de tact et de diplomatie • Manifester de l'ouverture d'esprit • Faire preuve de respect • Faire preuve de souplesse	• La Charte des droits et libertés et l'obligation qui en résulte • La procédure d'évaluation des risques pour la personne handicapée
11. Recourir à des mesures d'exception pour la personne handicapée	• Informer l'usager et ses proches • Intenter des procédures d'urgence ou poser des gestes autorisés par la loi sans autorisation judiciaire • Trouver les ressources adéquates pour répondre aux besoins immédiats • Respecter les lois afférentes et en assurer le respect	• Faire preuve de tact et de diplomatie • Faire preuve de respect • Faire preuve de souplesse	• Les différentes mesures d'exception • Les conditions qui exigent l'application de mesures d'exception • Les ressources disponibles pour répondre à l'urgence de recourir à des mesures d'exception • Les lois afférentes
12. Assurer le suivi des interventions et du cheminement de la personne handicapée et des personnes significatives	• Déterminer un calendrier de travail afin d'assurer un suivi • Réviser et modifier, au besoin, le plan d'intervention ou le plan de services • Fournir à ses partenaires les informations nécessaires à la continuité des services • Mesurer la réalisation des habitudes de vie et l'efficacité des moyens compensatoires mis en place	• Travailler en équipe • Exercer un leadership professionnel • Considérer la personne dans sa globalité	• Les suivis particuliers à effectuer selon le type de clientèle

D) Favoriser la participation sociale des personnes handicapées			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. S'assurer que les politiques, les programmes et les services ne comportent pas de préjugés ou d'aspects discriminatoires	• Participer à des comités de travail • Donner un avis sur une demande de consultation concernant les politiques et programmes • Interpeller les instances pertinentes pour s'assurer que chaque individu reçoive les services adéquats	• Faire preuve de tact et de diplomatie • Travailler en équipe • Exercer un leadership professionnel	• La mission de l'établissement • Les droits et libertés de la personne, les processus de plaintes, les normes, etc.
2. Favoriser l'accueil des personnes handicapées dans la communauté	• Sensibiliser et préparer la communauté à la réalité et aux spécificités des personnes handicapées • Se concerter avec les partenaires afin d'intégrer les personnes handicapées (ex. : table de concertation, plan de services) • Encourager la représentativité et l'embauche des personnes handicapées dans nos propres milieux de travail • Sensibiliser/préparer la personne handicapée à s'intégrer dans la communauté	• Persuader • Établir un climat de confiance • Manifester de l'ouverture d'esprit • Croire au potentiel de développement de l'humain	• Les ressources et les instances décisionnelles du milieu (communauté) • Les caractéristiques spécifiques de la personne handicapée • Les partenaires impliqués et leurs rôles
3. Préparer les personnes significatives et les intervenants du milieu à répondre aux besoins des personnes handicapées	• Identifier les personnes significatives et les intervenants du milieu • Évaluer la capacité et l'engagement du milieu à répondre aux besoins des personnes handicapées • Identifier les situations à risques et les contextes où les besoins peuvent se manifester • Échanger avec les personnes significatives sur les besoins de la personne handicapée • Transférer des connaissances globales et spécifiques • Fournir des outils pour répondre aux besoins • Diriger vers d'autres ressources • Formuler des recommandations	• Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Faire preuve de tact et de diplomatie • Établir un climat de confiance • Travailler en équipe • S'adapter à diverses situations • Considérer la personne dans sa globalité	• Les caractéristiques de la personne handicapée et de son milieu d'intégration (ex. : les habitudes de vie) • Les ressources du milieu

D) Favoriser la participation sociale des personnes handicapées			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
4. Faciliter l'accès des personnes handicapées aux ressources et aux informations disponibles dans le milieu	• Identifier les ressources du milieu et évaluer leur accessibilité • Sensibiliser la communauté à rendre ses ressources accessibles aux personnes handicapées • Orienter les personnes handicapées vers les sources d'information et les ressources du milieu • Accompagner/agir comme intermédiaire entre les personnes handicapées et les organismes/ressources complémentaires • Faire des recommandations pour des adaptations	• Persuader • Faire preuve de tact et de diplomatie • Travailler en équipe • Négocier • Faire preuve de créativité et d'innovation • Considérer la personne dans sa globalité	• Le PPH ou autres modèles pertinents • Les ressources existantes et accessibles • Les adaptations requises pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux lieux/endroits offrant des ressources et des informations pertinentes
5. Intervenir lors de situation menaçant la participation et l'intégration sociale de la personne handicapée	• Analyser la situation problématique afin d'intervenir • Interpeller les organismes impliqués pour corriger les situations menaçantes • Participer aux décisions afin d'agir sur les situations spécifiques • Généraliser l'application des solutions	• Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Résoudre des problèmes • Négocier • Juger des limites de ses compétences • Faire preuve de créativité et d'innovation • S'adapter à diverses situations	• Les organismes du milieu • Les lois afférentes et les normes à respecter
6. Développer (contribuer à développer) la compétence de la personne handicapée à promouvoir et défendre ses droits	• Informer la personne handicapée de la situation • Informer la personne handicapée de ses droits par rapport à la situation • Orienter la personne handicapée vers les ressources appropriées • Encourager la personne handicapée dans sa démarche	• Manifester de l'empathie • Persuader • Établir un climat de confiance • Faire preuve de respect • Juger des limites de ses compétences	• La Charte des droits et libertés de la personne • Le processus en vigueur pour formuler/déposer une plainte • Les ressources d'accompagnement de la personne handicapée
7. Faciliter les interactions sociales de la personne handicapée dans son milieu	• Documenter et analyser le contexte de la personne handicapée • Fournir des explications et formuler des recommandations à la personne handicapée, aux intervenants et intervenantes ainsi qu'à l'entourage • Référer pour élargir le réseau de contacts des personnes handicapées	• Faire preuve d'écoute active • Faire preuve de tact et de diplomatie • Croire au potentiel de développement de l'humain • Faire preuve de créativité et d'innovation • Considérer la personne dans sa globalité	• Les ressources (réseau/communauté) • La mission, les politiques et les procédures des ressources du milieu

2.6.5 - Le secteur Droit, administration et affaires

LES GESTES CLÉS, LES COMPÉTENCES GÉNÉRALES CLÉS ET LES CONNAISSANCES REQUISES

A) Planifier (collaborer à planifier) des services ou des programmes			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Identifier les besoins spécifiques des personnes handicapées	• Évaluer l'impact des déficiences et des incapacités sur l'offre de service • Identifier les obstacles du milieu en interdisciplinarité • Appliquer les dispositions prévues au Code civil	• Démontrer une capacité d'analyse	• Les caractéristiques et les problématiques des personnes handicapées • Le processus de production du handicap (PPH) ou autres modèles pertinents
2. Fixer les objectifs généraux des services ou des programmes offerts aux personnes handicapées	• Évaluer dans quelle mesure les objectifs généraux des organisations favorisent l'autonomie des personnes handicapées • Évaluer dans quelle mesure les objectifs généraux des organisations favorisent l'accessibilité des personnes handicapées • Transmettre aux instances appropriées ses réflexions quant aux améliorations à apporter	• Démontrer une capacité d'analyse	
3. Déterminer les modalités d'intervention visant à adapter la pratique professionnelle aux besoins des personnes handicapées	• Ajuster le contexte dans lequel se déroule l'intervention (durée, lieu, horaire, modalité de communication, etc.) • Inventorier les moyens compensatoires propres à un champ d'expertise	• Démontrer une capacité d'analyse • S'adapter à diverses situations	• Les caractéristiques et problématiques des personnes handicapées
4. Élaborer des indicateurs de réussite des services ou des programmes	• Définir des critères et des indicateurs significatifs par champ d'expertise et par type de clientèle	• Démontrer une capacité d'analyse • Exercer un leadership professionnel	• Le champ d'expertise de la profession • L'évaluation des programmes destinés aux personnes handicapées
5. Obtenir l'engagement et les autorisations formelles des instances décisionnelles	• Élaborer un argumentaire documenté • Faire état des caractéristiques, besoins, insatisfactions et problèmes des personnes handicapées • Présenter différentes solutions adaptées aux personnes handicapées • Présenter des témoignages de satisfaction/d'insatisfaction et des suggestions de personnes handicapées et de personnes significatives	• Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Exercer un leadership professionnel	• Les besoins et les caractéristiques des personnes handicapées • Les tâches et les fonctions des gestionnaires, administrateurs et administratrices

B) Concevoir ou adapter l'environnement, les interventions et les services			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Rendre les lieux sécuritaires et adaptés	• Identifier les lieux et les services non sécuritaires • Sensibiliser les gestionnaires et le personnel • Informer le personnel et les gestionnaires au sujet des problématiques de sécurité identifiées • Déterminer et appliquer des moyens visant à rendre les lieux et les services sécuritaires	• Exercer un leadership professionnel • Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice	• Les risques et les besoins inhérents à chaque problématique • Les normes de sécurité et de construction • Les programmes pouvant soutenir financièrement les changements engagés • Les ressources spécialisées dans l'adaptation des lieux
2. Mettre en place des matériaux, équipements et outils adaptés	• Obtenir des informations sur les produits disponibles auprès des organismes qui desservent les personnes handicapées • Acquérir les produits si nécessaires	• Manifester de l'ouverture d'esprit • S'adapter à diverses situations	• Organismes, fournisseurs de services ou autres spécialistes en la matière
3. Adapter l'offre de service à la diversité des incapacités	• Fournir aux personnes handicapées de l'information détaillée sur leurs droits • Recourir à des organismes et services externes	• Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Établir un climat de confiance • Tenir à jour ses connaissances et ses compétences	• La jurisprudence relative aux droits des personnes handicapées • Les ressources et les services disponibles
4. Travailler en collaboration avec les organismes et les acteurs impliqués dans l'offre de service	• Établir des stratégies communes de représentation en lien avec les droits des personnes handicapées • Partager son expertise professionnelle relativement aux personnes handicapées • Élaborer des ententes de services entre les organismes	• Travailler en équipe	• L'offre de service des autres organismes • Les modèles de collaboration et de concertation
5. Préparer et former le personnel à répondre aux besoins des personnes handicapées	• Offrir des activités de formation préparatoire (entraînement) et de formation continue (notamment sur le PPH ou autres modèles pertinents, sur les incapacités, les déficiences et les besoins des personnes handicapées et sur les modalités d'intervention)		• Le PPH ou autres modèles pertinents • Les caractéristiques et besoins des personnes handicapées

C) Réaliser des interventions			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Identifier les personnes nécessitant une pratique adaptée	• Amorcer le dialogue • Reconnaître la différence • Consulter les ressources spécialisées, si nécessaire ou en cas de doute.	• Faire preuve d'écoute active • Démontrer une capacité d'analyse • Juger des limites de ses compétences • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les divers types de déficience (connaissances de base) • Les diverses ressources disponibles (ex. : centres locaux d'emploi, outils, Office des personnes handicapées du Québec)
2. Évaluer les besoins et les attentes des personnes handicapées	• Demander à la personne handicapée son besoin ou son attente • Lorsque requis, s'assurer de la présence d'un tiers (accompagnateur, représentant) • Lorsque requis, obtenir un avis professionnel pour évaluer la capacité juridique de la personne handicapée • Obtenir des rapports d'évaluation pertinents • Obtenir de l'information, lorsque nécessaire, afin de mieux connaître les incapacités, les besoins et les attentes de la personne handicapée	• Faire preuve d'écoute active • Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Reconnaître le potentiel de développement de la personne • Démontrer une capacité d'analyse • S'adapter à diverses situations • Considérer la personne dans sa globalité	• Les types de déficiences (connaissances de base) • L'expertise des professions concernées • Les conditions d'obtention des rapports d'évaluation • Les ressources disponibles pouvant répondre aux incapacités, besoins et attentes de la personne handicapée
3. Diriger vers des ressources appropriées	• S'enquérir des ressources disponibles • Sélectionner ou recommander la ressource requise • Fournir les ressources requises • S'adresser à son ordre professionnel • Contacter le service spécialisé de main-d'œuvre • Effectuer des recherches spécialisées sur Internet (handicap, programmes de subvention)	• Manifester de l'ouverture d'esprit • Juger des limites de ses compétences • Faire preuve de créativité et d'innovation • S'adapter à diverses situations • Faire preuve de souplesse • Tenir à jour ses connaissances et ses compétences	• Les ressources du milieu et leur mandat
4. Convenir des objectifs ou d'un plan d'action/ d'intervention	• Travailler, si nécessaire, en collaboration avec d'autres intervenants et intervenantes • Tenir compte des compétences, des aptitudes, des besoins et des attentes de la personne handicapée	• Travailler en équipe • Juger des limites de ses compétences • S'adapter à diverses situations	• Les collaboratrices et collaborateurs potentiels et leur expertise respective

C) Réaliser des interventions			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
5. Recourir aux programmes de services ou d'aide financière	• S'informer des programmes de services ou d'aide financière disponibles pour les personnes handicapées auprès des organismes pertinents • Évaluer l'admissibilité d'une personne handicapée aux programmes pertinents	• Tenir à jour ses connaissances et ses compétences	• Les organismes offrant des programmes de services ou d'aide financière pour les personnes handicapées ou faisant référence à ce sujet
6. Préparer ses interventions en considérant les droits, les besoins, les incapacités et le potentiel de la personne handicapée	• Analyser le milieu de vie et le milieu de travail de la personne handicapée • Considérer les droits, les besoins et les aptitudes de la personne handicapée • Solliciter les avis de la personne handicapée, des personnes significatives et des intervenants et intervenantes	• Reconnaître le potentiel de développement de la personne • Travailler en équipe • Exercer un leadership professionnel • Faire preuve de créativité et d'innovation • S'adapter à diverses situations • Considérer la personne dans sa globalité • Faire preuve de souplesse	• Dispositions légales et réglementaires • Connaissance du PPH ou autres modèles pertinents • Les divers types de déficience • L'expertise des intervenantes et intervenants impliqués
7. Appliquer le plan d'intervention/action	• Travailler en collaboration avec les divers intervenants et intervenantes (ex. : physiothérapeutes, ergothérapeutes, Office des personnes handicapées du Québec, etc.) • Tenir la personne et son entourage informés pendant l'application du plan d'intervention • S'assurer de la collaboration de la personne handicapée • S'assurer de la cohérence et de la continuité des interventions	• Travailler en équipe • Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de créativité et d'innovation • S'adapter à diverses situations	• Le type de handicap, le potentiel et les limites de la personne handicapée
8. Faire participer la personne handicapée et les personnes significatives autorisées au processus et aux décisions	• Rassurer la personne handicapée concernant la sécurité, la raison et l'ensemble de l'intervention • Donner des directives claires et adaptées • Solliciter l'opinion et les suggestions de la personne handicapée et des personnes significatives • Proposer des choix à la personne handicapée et à la personne significative	• Travailler en équipe • Juger des limites de ses compétences • Faire preuve de créativité et d'innovation • S'adapter à diverses situations • Faire preuve de souplesse	• Les caractéristiques, déficiences et besoins des personnes handicapées

C) Réaliser des interventions			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
9. Favoriser le développement et l'utilisation optimale des capacités et des compétences de la personne handicapée	• Transmettre à la personne handicapée des connaissances et des outils d'autogestion • S'assurer d'offrir des activités de formation continue	• Reconnaître le potentiel de développement de la personne • Démontrer une capacité d'analyse	• Les types de formations offertes
10. Élaborer ou appliquer des mesures d'accommodement	• Demander à la personne handicapée l'accommodement désiré • Évaluer les ressources requises pour appliquer la mesure • Respecter les lois afférentes	• Manifester de l'ouverture d'esprit • Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les lois afférentes
11. Recourir à des mesures d'exception	• Identifier les situations où le cadre normal de pratique n'est pas applicable • Intenter des procédures d'urgence ou poser des gestes autorisés par la loi sans autorisation judiciaire • Trouver les ressources adéquates pour répondre aux besoins immédiats • Respecter les lois afférentes	• Faire preuve d'une capacité d'écoute • Décoder/interpréter le langage non verbal • Exercer un leadership professionnel • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les conditions qui exigent l'application de mesures d'exception • Les ressources disponibles pour répondre à l'urgence • Les lois afférentes
12. Assurer le suivi des interventions et du cheminement de la personne handicapée et des personnes significatives	• Vérifier avec le professionnel concerné • Déterminer un calendrier de travail afin d'assurer un suivi	• Démontrer une capacité d'analyse • S'adapter à diverses situations • Tolérer le risque	• Les suivis particuliers à actualiser pour la clientèle visée

D) Favoriser la participation sociale des personnes handicapées			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Veiller à ce que les politiques, les programmes et les services ne comportent pas de préjugés ou d'aspects discriminatoires			
2. Veiller à ce que la communauté / le milieu accueille les personnes handicapées et soit sensibilisé à leur réalité	• Sensibiliser et préparer la communauté à la réalité et aux spécificités des personnes handicapées • Se concerter avec les partenaires afin d'intégrer les personnes handicapées (ex. : tables de concertation, plan de services) • Encourager la représentativité et l'embauche des personnes handicapées dans nos propres milieux de travail • Sensibiliser/préparer la personne handicapée à s'intégrer dans la communauté		• Les ressources et les instances décisionnelles du milieu (communauté) • Les caractéristiques spécifiques de la personne handicapée • Les partenaires impliqués et leurs rôles
3. Préparer les personnes significatives et les intervenants et intervenantes du milieu à répondre aux besoins des personnes handicapées	• Identifier les personnes significatives et les intervenants et intervenantes du milieu • Évaluer la capacité et l'engagement du milieu à répondre aux besoins des personnes handicapées • Identifier les situations ou contextes comportant des obstacles qui restreignent la réponse aux besoins • Se mettre d'accord avec les personnes significatives sur les besoins des personnes handicapées • Transférer des connaissances globales et spécifiques • Fournir des outils pour répondre aux besoins • Diriger vers d'autres ressources • Formuler des recommandations	• Faire preuve d'écoute active	• Les caractéristiques de la personne handicapée et de son milieu d'intégration (ex. : les habitudes de vie) • Les ressources du milieu

D) Favoriser la participation sociale des personnes handicapées			
Tâches	Gestes clés	Compétences générales	Connaissances
4. Faciliter l'accès des personnes handicapées aux ressources et aux informations disponibles dans le domaine d'intervention du professionnel	• Identifier les ressources du milieu et leur accessibilité • Sensibiliser les ressources à rendre le milieu accessible aux personnes handicapées • Faire des recommandations pour des adaptations • Orienter les personnes handicapées vers les sources d'information et les ressources du milieu		• Le PPH ou autres modèles pertinents • Les ressources existantes et accessibles • Les adaptations requises pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux lieux/endroits offrant des ressources et des informations pertinentes
5. Détecter des manifestations de préjugés ou de ségrégation			
6. Intervenir lors de situations menaçant la participation et l'intégration sociale de la personne handicapée	• Analyser la situation problématique afin d'intervenir • Interpeller les organismes impliqués pour corriger les situations menaçantes • Participer aux décisions afin d'agir sur les situations spécifiques • Généraliser l'application des solutions retenues, lorsque pertinentes		• Les organismes du milieu • Les lois afférentes et les normes à respecter
7. Intervenir lors d'incidents violant les droits de la personne handicapée			
8. Développer la compétence de la personne handicapée à promouvoir et défendre ses droits	• Informer la personne handicapée de la situation • Informer la personne handicapée de ses droits par rapport à la situation • Orienter la personne handicapée vers les ressources appropriées • Encourager la personne handicapée dans sa démarche		• La Charte des droits et libertés de la personne • Le processus en vigueur pour formuler/déposer une plainte • Les ressources d'accompagnement de la personne handicapée
9. Faciliter les interactions sociales de la personne handicapée dans son milieu	• Documenter et analyser le contexte de la personne handicapée • Fournir des explications et formuler des recommandations à la personne handicapée, aux intervenants et intervenantes et à l'entourage • Référer pour élargir le réseau de contacts des personnes handicapées		• Les ressources (réseau/communauté) • La mission, les politiques et les procédures des ressources du milieu

E) Faciliter la formation et le travail des personnes handicapées			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Identifier les adaptations pouvant être apportées aux emplois ou aux postes de travail	• Identifier les besoins et les capacités spécifiques du personnel handicapé • Préciser les attentes concernant le poste de travail dont il est question • Identifier les problèmes (les écarts) pour déterminer les adaptations requises • Déterminer les modes de communication • Travailler en collaboration avec des organismes externes (centres de réadaptation, services spécialisés de main-d'œuvre – CAMO, CLE, etc.)	• Faire preuve de respect • Travailler en équipe • Négocier • Juger des limites de ses compétences • Faire preuve de créativité et d'innovation • S'adapter à diverses situations	• Les ressources disponibles • Les caractéristiques des différentes incapacités • Les risques d'accident de travail ou de lésions professionnelles
2. Soutenir l'entrepreneuriat chez les personnes handicapées	• S'adresser aux organismes externes de main-d'œuvre qui vont se référer aux programmes et subventions de démarrage d'entreprise par des personnes handicapées • Diriger vers un centre local de développement (CLD) ou vers d'autres organismes appropriés	• Reconnaître le potentiel de développement de la personne • Travailler en équipe • Démontrer une capacité d'analyse • Juger des limites de ses compétences	• Les ressources disponibles
3. Favoriser le développement des qualifications personnelles et des compétences professionnelles des personnes handicapées		• Reconnaître le potentiel de développement de la personne • Démontrer une capacité d'analyse • Exercer un leadership professionnel	
4. Assurer la formation et le perfectionnement des travailleuses et travailleurs handicapés	• Évaluer les adaptations requises à partir du plan de formation de l'employée et de l'employé handicapé • Favoriser la transmission d'informations et le transfert d'expérience, notamment par le mentorat • Identifier et mettre en place des moyens spécifiques pour la formation des personnes handicapées	• Reconnaître le potentiel de développement de la personne • Démontrer une capacité d'analyse • Exercer un leadership professionnel	• Les moyens alternatifs de diffusion de la formation

E) Faciliter la formation et le travail des personnes handicapées			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
5. Soutenir la conciliation vie professionnelle – vie personnelle		• Manifester de l'ouverture d'esprit • Faire preuve de créativité et d'innovation • Faire preuve de souplesse • Tenir à jour ses connaissances et ses compétences	
6. Faciliter l'adaptation des services d'orientation scolaire et professionnelle ou des services de soutien à la formation et à l'intégration en emploi		• Travailler en équipe • Exercer un leadership professionnel • Prendre conscience de ses préjugés	
7. Faciliter l'insertion, le retour au travail et le maintien en emploi des personnes handicapées	• Sensibiliser les gestionnaires à l'arrivée d'une personne handicapée dans leur équipe • Établir un programme d'équité en matière d'emploi et en assurer le respect	• Manifester de l'ouverture d'esprit • Travailler en équipe • Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de souplesse	• Les possibilités offertes relativement à divers types d'emploi • Les lois afférentes aux droits des personnes handicapées

2.6.6 - Le secteur Aménagement

LES GESTES CLÉS, LES COMPÉTENCES GÉNÉRALES CLÉS ET LES CONNAISSANCES REQUISES

A) Exécuter des tâches de planification			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Sensibiliser les décideurs à la réalité des personnes handicapées	• Faire connaître les exigences légales et les documents officiels • Présenter les divers types d'incapacité des personnes handicapées • Mettre les partenaires en contact avec les personnes handicapées • Expliquer l'importance d'une inclusion globale des personnes handicapées • Expliquer les besoins des personnes handicapées pour réaliser leurs activités actuelles et projetées • Faire connaître les défis d'adapter des milieux pour les personnes handicapées • Démontrer la simplicité de la plupart des interventions	• Persuader • Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice	• Les types de déficience • Les lois et règlements afférents aux personnes handicapées
2. Intégrer le concept d'accessibilité dans le projet	• Considérer dès le départ l'accessibilité comme une condition inhérente au projet • Identifier les grands principes d'accessibilité applicables au projet • Utiliser les principes d'accessibilité comme outils d'application • Voir dans quelles conditions et à quel moment le concept d'accessibilité peut s'appliquer • Publiciser la volonté d'assurer l'accessibilité et les lieux ciblés • Obtenir l'appui des autorités	• Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail	• Les besoins des personnes handicapées • Les types de déficience • Les technologies disponibles • Les décideurs

A) Exécuter des tâches de planification			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
3. Assurer une synergie/ concertation entre unités/ intervenants et intervenantes	• Harmoniser les activités des intervenants et intervenantes tout au long du projet • Former des équipes spécialisées autour de certaines clientèles • Adapter les opérations du travail d'équipe en lien avec la problématique desservie	• Travailler en équipe • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les responsabilités et expertises des autres intervenants et intervenantes
4. Identifier les besoins des personnes handicapées	• Établir une liste des déficiences et leurs caractéristiques • Analyser les activités par rapport aux espaces • Déterminer l'incidence et l'impact des caractéristiques des personnes handicapées sur le milieu • Visualiser les interactions des personnes handicapées dans le milieu	• Faire preuve d'écoute active • Manifester de l'ouverture d'esprit • Démontrer une capacité d'analyse	• Le fonctionnement des personnes handicapées • Les types de déficience
5. Identifier les obstacles en milieu urbain ou en milieu bâti	• Identifier les activités se déroulant dans un lieu • Anticiper/repérer les obstacles en fonction des types de déficience et des normes • Identifier les obstacles fonctionnels et opérationnels d'un lieu en fonction de son usage • Visualiser le cheminement de la personne handicapée dans un lieu donné ou dans le milieu urbain • Évaluer les risques/dangers pour une personne handicapée	• Démontrer une capacité d'observation • Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail • Démontrer une capacité d'analyse	• Les types de déficience • Les obstacles possibles par types de déficience • Les normes et règlements en vigueur

A) Exécuter des tâches de planification			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
6. Déterminer l'ampleur des travaux à réaliser pour rendre le bâtiment/lieu accessible aux personnes handicapées	• Classifier les interventions selon le niveau de difficulté et le coût • Analyser les éléments physiques existants et l'impact des interventions • Fixer les niveaux de performance à atteindre • Évaluer les solutions possibles • Identifier la solution la plus performante par rapport au contexte et au budget	• Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail	• La clientèle ciblée • Les normes d'aménagement
7. Fixer les objectifs et élaborer un programme fonctionnel et technique en tenant compte de l'accessibilité	• Hiérarchiser les interventions à réaliser • Confirmer les ressources disponibles et manquantes • Confirmer les besoins des usagers • Cibler un niveau de performance à atteindre • Établir les caractéristiques spatiales d'un aménagement accessible • Identifier les normes et exigences à respecter	• Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail	• Les types de déficience • Le fonctionnement des personnes handicapées • Les ressources disponibles destinées aux personnes handicapées
8. Accomplir son devoir de conseil	• Représenter les intérêts du client, des personnes handicapées et d'autres parties concernées	• Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail • Démontrer une capacité d'analyse	• Les besoins des personnes handicapées • Le fonctionnement des personnes handicapées

B) Effectuer des tâches de conception			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Concevoir et implanter des réseaux et des moyens de déplacement accessibles ou en améliorer l'accessibilité	• Évaluer l'adaptabilité et les coûts d'adaptation des réseaux et des moyens de déplacement afin de répondre aux besoins des personnes handicapées • Inventorier les dispositifs de circulation • Inventorier les infrastructures de transport • Inventorier les moyens de transport disponibles	• Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail • Démontrer une capacité d'analyse	• Les populations de personnes handicapées présentes sur le territoire • Les besoins des personnes handicapées • Les programmes d'aide financière
2. Concevoir des aménagements accessibles	• Identifier les clientèles actuelles et potentielles • Identifier les besoins selon le type de handicap • Traduire les besoins en solutions d'aménagement • Adapter les exigences en fonction des contraintes spatiales • Optimiser les solutions afin de desservir une plus grande clientèle	• Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les populations de personnes handicapées présentes sur le territoire • Les besoins des personnes handicapées • Le fonctionnement des personnes handicapées • Les normes et les règlements
3. Rendre les lieux sécuritaires	• Identifier les situations potentiellement dangereuses • Appliquer les exigences de sécurité • Trouver des solutions d'aménagement sécuritaire	• Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail • Démontrer une capacité d'observation • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les besoins de sécurité par type de déficience • Les normes de sécurité et la réglementation • Le fonctionnement des personnes handicapées • Les normes et règlements
4. Assurer la cohérence et la continuité des aménagements du point de vue de la personne handicapée	• Circonscrire l'intervention en déterminant un point de départ et un point d'arrivée • Identifier l'ensemble des activités se déroulant dans un lieu • Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à l'ensemble des espaces en utilisant des parcours équivalents • Concevoir des espaces faciles à comprendre (parcours efficaces, directs, intuitifs, etc.)	• Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail • Démontrer une capacité d'observation • Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Un éventail de solutions applicables • Les types de déficience • Les besoins des personnes handicapées

B) Effectuer des tâches de conception			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
5. Quantifier l'espace requis pour répondre aux besoins des personnes handicapées	• Visualiser dans l'espace les déplacements et les mouvements des personnes handicapées • Prévoir l'espace minimal requis • Appliquer les normes dans un esprit d'intégration au design ou à l'aménagement • Évaluer les avantages et les inconvénients des solutions possibles	• Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail • Démontrer une capacité d'observation • Démontrer une capacité d'analyse	• Les types de déficience et les besoins des personnes handicapées • Les normes et les concepts • Un ensemble de solutions possibles
6. Concilier les exigences conflictuelles	• Analyser l'ensemble des contraintes particulières du projet • Identifier les solutions qui répondent au plus large éventail de contraintes • Faire appel à des ressources complémentaires	• Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les types de déficience et les besoins des personnes handicapées • Les normes et les règlements afférents • Un éventail de solutions et de ressources disponibles
7. Concevoir des détails de construction répondant aux besoins identifiés	• Identifier les éléments clés d'un parcours accessible • Identifier et utiliser les matériaux et équipements appropriés • Concilier des exigences de construction avec des exigences fonctionnelles	• Démontrer une capacité d'observation • Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les matériaux, produits, équipements et technologies disponibles • Les méthodes de construction • Les types de déficience et les besoins des personnes handicapées

C) Effectuer des tâches de réalisation ou de conservation dans le cadre d'une intervention ou d'un projet			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Faire un suivi tout au long du projet en vue d'assurer l'accessibilité aux personnes handicapées	• Contrôler et maintenir la conformité du projet par rapport aux objectifs d'accessibilité • Effectuer des ajustements tout au long du projet • Trouver des solutions en contexte de réalisation en maintenant l'accessibilité au même niveau que les autres priorités	• Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail • Démontrer une capacité d'observation • Démontrer une capacité d'analyse	• Les limites et les capacités des personnes handicapées • L'impact des décisions concernant les personnes handicapées sur les autres aspects du projet • Un éventail de solutions possibles • Les particularités liées à l'accessibilité dans le projet • L'origine et l'esprit de la solution proposée • Les normes et les règlements dans le détail de l'application
2. Élaborer une stratégie de maintenance	• Évaluer l'impact du vieillissement des matériaux et des installations sur l'autonomie des personnes handicapées • Évaluer l'effort budgétaire requis à long terme pour assurer l'accessibilité aux personnes handicapées • Ajuster la fréquence des interventions en fonction des besoins des personnes handicapées • Assurer une intervention diligente lors d'imprévus affectant la sécurité des personnes	• Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail	• Les limites des équipements et des matériaux pour assurer la continuité des services aux personnes handicapées
3. Élaborer un plan d'évacuation d'urgence en tenant compte des personnes handicapées	• Planifier des mesures d'urgence en fonction des personnes handicapées • Évaluer le comportement du bâtiment ou du site en cas de sinistre • Évaluer les risques spécifiques pour les personnes handicapées	• Démontrer une capacité d'analyse • Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail	• Le comportement des matériaux et des installations • Les bonnes pratiques concernant l'évacuation des personnes handicapées
4. Évaluer un bâtiment/lieu (existant ou au terme d'un projet)	• S'assurer que les spécifications des professionnels sont respectées concernant l'accessibilité et la sécurité des personnes handicapées • Effectuer une postévaluation • Apporter des correctifs	• Démontrer une capacité d'analyse • Démontrer une capacité d'observation • Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail	• Les lois et les normes applicables • Les types de déficience et les besoins des personnes handicapées

D) Contribuer à la participation sociale des personnes handicapées			
Tâches	**Gestes clés**	**Compétences générales**	**Connaissances**
1. Sensibiliser les gestionnaires et les décideurs à la réalité des personnes handicapées	• Faire connaître les exigences légales et les documents officiels • Faire connaître les défis d'adapter des milieux pour les personnes handicapées • Mettre en contact les partenaires avec les personnes handicapées • Expliquer l'importance d'une inclusion globale des personnes handicapées • Expliquer les besoins des personnes handicapées pour réaliser leurs activités actuelles et projetées	• Persuader • Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice	• Les types de déficience et les besoins des personnes handicapées • Les lois et règlements afférents aux personnes handicapées • Les décideurs
2. Faciliter l'accès des personnes handicapées aux ressources et informations disponibles dans le milieu	• Contribuer à éliminer/contourner les obstacles compromettant l'accès des personnes handicapées aux ressources	• Démontrer une capacité d'observation • Faire preuve de créativité et d'innovation	• Les problèmes et défis vécus par les personnes handicapées • Les options/solutions auxquelles on a recours ailleurs
3. Faciliter l'accès des personnes handicapées aux espaces aménagés	• Faire des aménagements sans sacrifier la qualité et le caractère unique des espaces • S'assurer que les personnes handicapées ont une expérience semblable à celle des autres personnes	• Démontrer une capacité d'observation • Faire preuve de créativité et d'innovation	

3. PISTES D'ACTION

3. PISTES D'ACTION

L'Office des personnes handicapées du Québec considère que cette étude peut être utile aux ordres professionnels, à leurs membres, aux établissements d'enseignement contribuant à la formation des professionnels et professionnelles et aux organisations ayant recours à leur expertise.

3.1 - L'action de l'Office

C'est pourquoi l'Office entend proposer une rencontre à chaque ordre professionnel, incluant ceux qui n'ont pas participé à la consultation. Cette rencontre aura notamment pour but de présenter les résultats de cette étude et de mettre en relief son potentiel d'utilisation.

L'Office offre son soutien au CIQ et aux ordres professionnels intéressés à poursuivre le travail amorcé dans le cadre de cette consultation. L'Office pourrait ainsi collaborer à l'appropriation de la présente étude par les ordres et à la poursuite des travaux en fonction de la situation de chaque ordre. L'Office est disposé, dans la mesure de ses moyens, à proposer et à coordonner des actions ou des projets d'intérêt commun, tels que le développement de formations de base concernant l'adaptation de la pratique professionnelle aux personnes handicapées ainsi que le développement d'outils et d'activités de formation ou d'apprentissage continus.

3.2 - Suggestions aux partenaires

Tout ordre professionnel pourra utiliser cette étude à titre de document de base afin de définir ou de préciser les exigences requises de ses membres pour une adaptation de leur pratique aux besoins et aux droits des personnes handicapées. La présente étude peut également permettre à un ordre de formuler ses besoins en matière de formation initiale et de préciser son offre d'activités de formation continue. Elle pourra également constituer un outil de référence pour la vérification du respect de ces exigences dans le cadre de l'inspection professionnelle. Par ailleurs, un ordre professionnel pourrait, à partir de cette étude, concevoir une grille permettant à ses membres d'évaluer leur capacité d'adapter leur pratique professionnelle aux personnes handicapées et d'identifier leurs besoins de formation à cet égard[24].

Les établissements d'enseignement pourront se servir des résultats de la consultation pour bonifier leurs programmes, notamment ceux menant à une pratique encadrée par un ordre professionnel. Les éléments de compétence identifiés pourront les guider pour préciser les aspects qu'il conviendrait d'ajouter aux programmes pertinents ou à certains de leurs cours.

24- Ces points sont examinés plus en détail dans les sections suivantes.

La présente étude pourrait servir aux organisations voulant s'assurer ou faire en sorte que leurs services professionnels répondent aux besoins des personnes handicapées et respectent leurs droits. C'est ainsi qu'elle pourrait être utilisée par une organisation pour la mise au point d'un outil permettant d'évaluer sa « performance » à l'égard des personnes handicapées, qu'elles soient clientes ou employées de l'organisation. Elle pourrait aussi servir à mettre en relief, dans les descriptions et les affichages de poste, certaines exigences jugées particulièrement importantes en ce qui concerne l'adaptation de la pratique professionnelle aux personnes handicapées. Enfin, le contenu de cette étude pourrait être utilisé afin de sensibiliser les nouveaux cadres, les gestionnaires, le personnel professionnel et de soutien, notamment dans le cadre des programmes d'intégration en emploi.

3.3 - Le contexte d'utilisation

Chaque ordre professionnel peut s'approprier le rapport, raffiner les résultats et poursuivre les travaux pour la ou les professions qu'il encadre[25]. En effet, le rapport présente les énoncés de compétence par secteur professionnel et non par profession. Un bref document fournira à chaque ordre les informations relatives à la démarche le concernant. Tout ordre professionnel dont un membre a répondu aux questionnaires pourra aussi disposer sur demande des données relatives à la profession concernée, accompagnées de celles des autres professions du même secteur. Il convient de noter que les données par profession s'appuient sur l'avis d'une à quatre personnes membres de l'ordre concerné et pouvant être expertes dans leur domaine. La comparaison des données propres à l'ordre avec les données du secteur permet à l'ordre d'envisager des énoncés de compétences qui auraient pu échapper aux personnes représentant la profession concernée. Les données doivent être utilisées avec circonspection, par exemple comme point de départ pour reproduire la démarche pour une profession en particulier. Il est conseillé à tout ordre désirant un portrait valide d'une pratique adaptée pour sa profession de reprendre un processus d'analyse similaire à celui utilisé lors de la consultation auprès d'un groupe de membres plus important.

3.4 - Intégrer la compétence au profil de l'ordre professionnel

Un ordre professionnel qui ne dispose pas d'un profil de compétences obtient par ce rapport une base pour décrire ses exigences de qualification envers ses membres en ce qui concerne les personnes handicapées. L'ordre qui dispose d'un profil a déjà une base pour juger de l'intérêt du présent rapport et procéder à son intégration.

L'ordre disposant d'un profil de compétences et voulant approfondir la présente démarche aura plusieurs options quant à l'utilisation des résultats de ce rapport. La première étape pourrait être de reprendre l'analyse du contenu de la compétence « Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées » en

25-Certains ordres encadrent plus d'une profession.

26-Dans le cadre de ce document, les termes profil, référentiel ou charte de compétences sont considérés recouvrir des documents ayant un contenu et une fonction similaires. L'expression « profil de compétences » est donc utilisée pour traiter globalement de ce type de document.

fonction de la profession qu'il encadre. Ayant effectué cette démarche, un ordre pourra intégrer des éléments validés à son profil de différentes façons :

- Cela peut être fait en ajoutant une nouvelle compétence telle que celle proposée ici : *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées*. C'est ce qu'a choisi de faire le ministère de l'Éducation (2001) lorsqu'il a défini l'ensemble des compétences attendues du personnel enseignant. Il faut alors décrire dans cette nouvelle compétence les éléments spécifiques aux personnes handicapées.

- Cela peut se faire en intégrant les éléments spécifiques aux personnes handicapées à l'intérieur des compétences identifiées dans le profil de l'ordre. Ce choix est d'autant plus judicieux que le profil de la compétence proposé correspond globalement à un modèle standard de planification et de réalisation de l'action (voir la section sur les composantes de compétence).

- Il y a enfin une approche mixte, plus délicate, pouvant consister à intercaler de nouvelles compétences et de nouveaux éléments de compétence à ceux existant déjà dans le profil de l'ordre.

Enfin, l'ordre pourrait aussi procéder en rédigeant, à partir de la description proposée, un guide pour ses membres sur les façons d'adapter leur pratique à l'égard d'une clientèle de personnes handicapées.

3.5 - Comment valider la compétence proposée et son contenu

Il existe diverses approches d'analyse des profils ou des référentiels de compétences. Chaque ordre professionnel pourra considérer l'approche la plus pertinente à son modèle de définition des compétences et la ressource la plus apte à effectuer la démarche. Le recours à une méthode de consultation de groupe pourrait donner des résultats, mais nécessite un temps pour élaborer les consignes et les adaptations requises.

3.6 - La compétence « Adapter sa pratique… » et la qualification professionnelle

Les ordres pourront se servir de la description de la compétence qu'ils auront développée pour leur profession afin d'identifier les savoirs à transmettre et les formations qui peuvent être organisées à partir du profil. Un ordre professionnel pourrait ainsi identifier les connaissances et les habiletés qui semblent absentes des formations existantes et déterminer s'il importe de les intégrer à son offre de formation continue ou d'effectuer des démarches pour qu'elles soient enseignées en formation initiale. Dans une démarche systématique, il serait utile de considérer les énoncés de compétence qui ne sont pas particuliers aux personnes handicapées. Une pratique adaptée peut être commune à plusieurs clientèles, dont les personnes vulnérables, sans avoir fait jusqu'à maintenant l'objet d'une formation suffisante.

L'Office prêtera attention aux énoncés de compétence communs à plusieurs professions. Il pourrait contribuer au développement des syllabus et des outils de soutien à la formation, notamment en ce qui concerne des éléments communs à plusieurs professions, tels que l'autonomisation, le plan de services, l'obligation d'accommodement ou encore le modèle de processus de production du handicap. Chacun des ordres pourra considérer s'il intègre certains éléments à son offre de formation continue ou s'il effectue des démarches pour les faire intégrer à la formation initiale. Le type et le lieu de pratique ainsi que le dispensateur de la formation (ex. : université, cégep) seraient alors à considérer.

3.7 - Des critères à prendre en compte

Il y a une première question à se poser pour donner suite à ce rapport. Il s'agit de l'évaluation de l'importance des adaptations requises sur la pratique et la qualification par la prise en compte des personnes handicapées, des obstacles qu'elles rencontrent et de leurs besoins. Certaines distinctions donnent des repères pour procéder à cette évaluation.

3.7.1 - Le rôle de la profession auprès des personnes handicapées

L'ensemble des métiers et professions sont concernés par la réalité des personnes handicapées en tant que clientèle à qui l'on doit donner un service ou en assurer l'accessibilité. Pour certains, les adaptations requises ne dépasseront pas l'accès aux services (comment communiquer avec la personne) et l'accessibilité des lieux. Pour d'autres, les formations pourront être conçues, dès le début, en fonction des besoins de celles-ci et de leur situation. Ainsi, chaque formation pourrait être modulée en fonction des divers contextes de pratique de chaque profession. Il demeure que les professionnels et professionnelles gagneraient à adapter leur pratique pour tenir compte des besoins et de la situation des personnes handicapées.

La pertinence et la spécificité des énoncés de compétence contribuent à cerner de multiples façons le rapport d'une profession aux personnes handicapées. Elles peuvent donner des indications sur l'importance des personnes handicapées comme clientèle pour cette profession ou comme population en fonction de laquelle des technologies, des lieux ou des édifices sont conçus. En comparaison à d'autres professions, la proportion des tâches et des gestes clés jugés pertinents pour une profession est indicative de l'importance des services offerts aux personnes handicapées et des interventions qui leur sont destinées. La proportion des tâches et des gestes clés qui sont jugés spécifiques pour une profession est indicative de l'adaptation requise des pratiques de cette profession à l'égard des personnes handicapées.

3.7.2 - Distinguer les énoncés selon la spécificité de leur lien avec les personnes handicapées

Les résultats de la consultation indiquent clairement que certains énoncés de compétence s'appliquent de façon spécifique aux personnes handicapées, alors que d'autres énoncés s'appliquent à une clientèle plus diversifiée. Deux cas d'espèces sont suggérés : 1) les énoncés de compétence non spécifiques s'appliquent à la clientèle de la profession en général ; 2) les énoncés de compétence non spécifiques s'appliquent aux personnes vulnérables.

3.7.3 - Les énoncés de compétence communs à la clientèle en général

Un ordre professionnel peut envisager de nombreuses pistes pour les énoncés pertinents à sa profession et qui ne sont pas spécifiques pour les personnes handicapées. D'une part, il peut vérifier si ses membres sont conscients que certains gestes posés à l'endroit de leur clientèle en général peuvent aussi l'être à l'endroit des personnes handicapées et s'ils posent ces gestes. Cela soulève notamment la question de l'attitude à l'égard des personnes handicapées qui peut faire l'objet d'une réflexion. D'autre part, il peut vérifier si ces autres clientèles sont en fait des personnes vulnérables qui incluent les personnes handicapées.

Si la profession ne comporte que peu de gestes clés et de tâches exécutés de façon différente ou spécifiquement pour les personnes handicapées, cette profession requerra moins d'adaptation des pratiques et moins de formation pour intervenir auprès d'elles.

3.7.4 - Les énoncés de compétences requis auprès des personnes vulnérables

Une situation particulière survient lorsqu'une partie significative de la clientèle d'une profession est composée de personnes vulnérables[27], parmi lesquelles peuvent se trouver des personnes handicapées. Certaines professions sont dans cette situation. On peut donner l'exemple des avocats et avocates ainsi que les travailleuses et travailleurs sociaux dont la pratique peut souvent concerner des personnes vulnérables.

Pour certaines professions, la plupart des mesures et des pratiques à adopter face à des personnes en situation de handicap ont déjà été instaurées ou peuvent l'être pour la pluralité des personnes vulnérables qui constituent leur clientèle. Les énoncés de compétence obtenus par cette consultation peuvent alors être, pour ces professions, l'occasion de vérifier ou de rehausser leurs normes de qualification professionnelle. La poursuite de la démarche peut aussi être l'occasion de constater que les formations et les pratiques d'une profession ont fait l'objet des adaptations requises pour prendre en compte les besoins des personnes vulnérables et des personnes handicapées.

27-Les personnes vulnérables sont des personnes qui, en raison de leur condition physique ou sociale ou d'imprévus, se retrouvent en situation précaire ou risquent d'être marginalisées (voir École du Barreau, 2008).

CONCLUSION

La réalisation de cette consultation sur les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être requis pour adapter la pratique professionnelle aux besoins et aux droits des personnes handicapées constitue une première au Québec. Elle donne une vision d'ensemble sur ce qu'est une pratique adaptée en fonction des grands secteurs professionnels. Les résultats obtenus dans ce cadre constituent un premier effort de réflexion. Ce sont cinquante praticiens et praticiennes représentant 31 professions qui se sont exprimés, donnant lieu à presque autant de profils de pratique adaptée, ainsi qu'à de grands tableaux par secteur professionnel.

D'importantes variations entre secteurs professionnels sont constatées en ce qui concerne les tâches, les gestes clés et les compétences personnelles dont doivent faire preuve les praticiens et praticiennes pour exercer auprès des personnes handicapées. L'identification de ces éléments spécifiques est une des premières étapes de la démarche qui consiste à bonifier les interventions professionnelles au regard des personnes handicapées.

L'examen des connaissances requises pour développer la compétence liée aux gestes clés, aux habiletés de communication et aux tâches mentionnées constitue un résultat central de cette étude. Les participants et participantes ont pointé de nombreuses connaissances, certaines fondamentales, d'autres plus pratiques et opérationnelles. Certaines semblent être des éléments implicites provenant des énoncés de compétence formulés. D'autres proviennent du bagage de savoir des personnes participantes. Les catégories de connaissances dégagées constituent une structure facilitant l'analyse des énoncés de compétence. Ce premier examen de la question devra être poursuivi.

Pour les opérations nommées ci-dessus, l'Office des personnes handicapées du Québec et les ordres professionnels ainsi que des établissements d'enseignement auront à collaborer et à partager leur expertise. C'est une démarche conjointe où l'Office se situera comme organisme-ressource pour apporter du soutien à la formation des professionnels et professionnelles au regard des besoins et de la situation des personnes handicapées. Ensemble, nous contribuerons à améliorer les conditions de vie et la participation sociale des personnes handicapées.

RÉFÉRENCES

CANADA. *Charte canadienne des droits et libertés, partie I de l'annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada, 1982, ch. 11 (R.-U.), entrée en vigueur le 17 avril 1982*, [En ligne]. [http://lois.justice.gc.ca/fr/charte/index.html] (Consulté le 12 septembre 2005).

COFFIN, Larry, et Pierre MORIN. *Programme de formation à la méthode DACUM. Module I: Facilitateur DACUM*, Document PowerPoint (révisé en 2008), Association canadienne de la formation professionnelle, 59 p.

DESLAURIERS, Jean-Pierre. *Recherche qualitative*, Montréal, McGraw-Hill, 1991.

ÉCOLE DU BARREAU. *Justice, société et personnes vulnérables*, Hors série, Cowansville, Éditions Yvon Blais, Collection de droit, 2008, 155 p.

ERAUT, Michael. *Developing Professional Knowledge and Competence*, Falmer Press, UK, 2003.

FOUGEYROLLAS, P., et autres. *Classification québécoise: processus de production du handicap*, Québec, Réseau international sur le processus de production du handicap, 1998, 256 p.

LESSARD-HÉBERT, M., GOYETTE, G. et G. BOUTIN. *Recherche qualitative: fondements et pratiques*, Montréal, Agence d'Arc, 1990.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Les valeurs, principes et orientations d'À part égale, levons les obstacles: synthèse* (SER-2S), Drummondville, Service de l'évaluation, de l'intégration sociale et de la recherche, L'Office, 2006, 100 p.

ORDRE DES CONSEILLERS EN RESSOURCES HUMAINES AGRÉÉS. *Guide des compétences requises du conseiller en ressources humaines agréé*, (Document de travail), 2008, 79 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité: Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, c2009, 69 p.

QUÉBEC. *La formation à l'enseignement – Les orientations – Les compétences professionnelles*, ministère de l'Éducation, 2001, 253 p, [En ligne]. [http://www.mels.gouv.qc.ca/dftps/interieur/PDF/formation_ens.pdf] (Consulté en mai 2008).

QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, L.R.Q., c. E-20.1, [Québec], Éditeur officiel du Québec.

QUÉBEC. *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12, [Québec], Éditeur officiel du Québec.

STATISTIQUE CANADA. *L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006: Rapport analytique*, Ottawa, 2007, 39 p.

ANNEXES

ANNEXE 1 – LE COMITÉ DE SUIVI : SON MANDAT ET SES MEMBRES

Mandat du comité de suivi

Objectif : Suivre le projet et constituer un lieu d'échanges entre l'Office des personnes handicapées du Québec et les ordres professionnels ainsi que de consultation auprès des ordres. Le comité a un rôle consultatif et technique.

Composition du comité de suivi : Le comité de suivi doit être composé de personnes représentant le CIQ, l'Office des personnes handicapées du Québec et les trois secteurs professionnels (1 ou 2 par secteur).

Responsabilités du comité :

- Discuter du projet et de ses impacts, de sa pertinence et de la position des ordres à son sujet ;
- Suivre l'exécution du projet, donner des avis et conseiller l'Office des personnes handicapées du Québec dans la réalisation du projet ;
- Étudier les candidatures et rencontrer les candidats et candidates, s'il y a lieu, pour choisir le projet et négocier l'entente ;
- Suivre les travaux de l'expert en le rencontrant lors de moments clés de la démarche ;
- Déléguer des observateurs dans les groupes de consultation du projet ;
- Constituer le noyau du comité de validation dans le cadre du devis de l'expert.

Membres du comité de suivi

L'Office des personnes handicapées du Québec remercie grandement les membres du comité de suivi pour leurs avis pertinents, leur soutien et leur travail tout au long du projet. Ce projet n'aurait pu se réaliser sans leur collaboration.

- Claude Beaulac, urbaniste, directeur général, Ordre des urbanistes du Québec
- Natalie Beauregard, travailleuse sociale, directrice du développement professionnel, Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
- Stéphanie Brault, CRHA, coordonnatrice, perfectionnement avancé, Ordre des conseillers en ressources humaines agréés
- Dominique Demers, avocate, coordonnatrice aux affaires professionnelles, Conseil interprofessionnel du Québec
- Dominique Trudel, psychoéducatrice, chargée d'affaires professionnelles – secteur psychoéducation, Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psycho-éducateurs et psychoéducatrices du Québec

ANNEXE 2 – LISTE DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À LA CONSULTATION

Liste des personnes ayant participé à la consultation

Les participants et participantes à la consultation se sont prononcés à titre personnel. L'Office les remercie de leur contribution et assume la responsabilité des propos exposés dans ce rapport.

Guylaine Aubut, huissière de justice
Éveline Audet, architecte
Maryse Audet, psychologue
Michel Barcelo, urbaniste
Suzanne Bernier, comptable agréée
Éric Blackburn, audiologiste
Hélène Blanchette, pharmacienne
Brigitte Boivin, infirmière
Michelle Boivin, travailleuse sociale
Lucie Bonin, hygiéniste dentaire
Jean-François Bouffard, psychoéducateur
Lucie Boutin, inhalothérapeute
Marthyne Brazeau, orthophoniste
Isabelle Cardinal, architecte
Dr Jacques Carrière, médecin
Stéphane Cérat, audioprothésiste
Jocelyn Chouinard, psychologue
Gilles Cossette, CMA
Sylvie Décarie, infirmière
Claudia Discenza, CRHA
Marie Ducharme, conseillère en orientation
Me François Dupin, avocat
Mélanie Gauvin, chiropraticienne
Isabelle Gemme, hygiéniste dentaire
François Gignac, travailleur social
Nicole Giguère, physiothérapeute
Christine Girard, psychologue
Me Hélène Guay, avocate
Édith Guérin, optométriste
Brian Karasick, urbaniste
Luce Lacoursière, CRHA
Josée Lamarche, diététiste
Robert Lasalle, comptable agréé
Marie-Hélène Lessard, CRHA
Dr Virgil Luca, médecin
Paul Mackey, urbaniste
Gilles Malo, huissier de justice
Myrtha Martel, infirmière auxiliaire
Me Céline Michaud, notaire
Rose-Marie Moreno, technologiste médicale
Denise Perron, CRHA
Sylvie Quintin, architecte
Me Nathalie Robichaud, notaire
Sylvie Robitaille, ergothérapeute
Francine Roy, technologue en radiologie
Louise Simard, conseillère en orientation
Melvin Schwartz, dentiste
Réjean Touchette, technologue professionnel
Rita Troini, inhalothérapeute
Suzanne Villeneuve, interprète

ANNEXE 3 – LISTE DES ORDRES PROFESSIONNELS

Ordre professionnel	Nombre de membres de l'ordre ayant participé
Secteur Droit, administration et affaires	
1. Ordre des administrateurs agréés du Québec	0
2. Barreau du Québec	2
3. Ordre des comptables agréés du Québec	2
4. Ordre des comptables généraux accrédités du Québec (CGA)	0
5. Ordre des comptables en management accrédités du Québec (CMA)	1
6. Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA)	4
7. Chambre des huissiers de justice du Québec	2
8. Chambre des notaires du Québec	2
9. Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec	1
Secteur Génie, aménagement et sciences	
10. Ordre des agronomes du Québec	0
11. Ordre des architectes du Québec	3
12. Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec	0
13. Ordre des chimistes du Québec	0
14. Ordre des évaluateurs agréés du Québec	0
15. Ordre professionnel des géologues du Québec	0
16. Ordre des ingénieurs du Québec	0
17. Ordre des ingénieurs forestiers du Québec	0
18. Ordre des technologues professionnels du Québec	1
19. Ordre des urbanistes du Québec	3

Ordre professionnel	Nombre de membres de l'ordre ayant participé
Secteur Santé et relations humaines	
20. Ordre des acupuncteurs du Québec	0
21. Ordre des audioprothésistes du Québec	1
22. Ordre des chiropraticiens du Québec	1
23. Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec	3
24. Ordre des dentistes du Québec	1
25. Ordre des denturologistes du Québec	0
26. Ordre professionnel des diététistes du Québec	1
27. Ordre des ergothérapeutes du Québec	1
28. Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	2
29. Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	2
30. Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	1
31. Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec	2
32. Collège des médecins du Québec	2
33. Ordre des médecins vétérinaires du Québec	0
34. Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec	0
35. Ordre des optométristes du Québec	1
36. Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	2
37. Ordre des pharmaciens du Québec	1
38. Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	1
39. Ordre des podiatres du Québec	0
40. Ordre des psychologues du Québec	3
41. Ordre des sages-femmes du Québec	0
42. Ordre des techniciennes et techniciens dentaires du Québec	0
43. Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec	1
44. Ordre des technologues en imagerie médicale et en radio-oncologie du Québec	1
45. Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	2

ANNEXE 4 – NOTIONS DE BASE ET DÉFINITIONS

Notions relatives aux compétences

Compétences générales : les habiletés personnelles auxquelles le praticien ou la praticienne doit faire appel et les attitudes qu'il ou qu'elle doit manifester pour accomplir son travail (Ordre des conseillers en ressources humaines).

Compétence professionnelle : la démonstration par un individu qu'il possède la capacité – c'est-à-dire les connaissances, les habiletés et les attitudes – d'accomplir un acte professionnel ou une tâche conformément à une norme et/ou à toute exigence prédéterminée (Association canadienne de la formation professionnelle dans le cadre de son programme de formation à la méthode DACUM).

Élément de compétence : un sous-ensemble de la compétence constitué de tâches et de gestes clés (Eraut, 2003).

Geste clé : une action, une étape ou une décision importante relativement à l'exercice d'une compétence spécifique (Ordre des conseillers en ressources humaines).

Tâche : une activité spécifique, observable et complète en elle-même (c'est-à-dire qu'elle possède un point de départ et un point d'arrivée) qui se subdivise en deux opérations ou plus, qui est accomplie dans un laps de temps déterminé, qui, lorsque complétée, « génère » un produit, un service ou une décision et qui constitue un travail pour lequel un individu est rémunéré (Association canadienne de la formation professionnelle).

Notions relatives aux personnes handicapées

Autonomisation (empowerment) : accroissement du pouvoir d'agir d'une personne ou des membres d'une communauté sur leur vie et sur leur environnement, dans une perspective égalitaire, par la prise de conscience, le développement de leurs capacités et par l'action (Office des personnes handicapées du Québec).

Personne handicapée : toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes (L.R.Q., c.E-20.1).

Personnes vulnérables : personnes qui, en raison de leur condition physique ou sociale ou d'imprévus, se retrouvent en situation précaire ou risquent d'être marginalisées [voir École du Barreau (2008)].

Processus de production du handicap (PPH) : modèle explicatif des causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité ou au développement de la personne ; le PPH met en lumière un processus interactif où les facteurs environnementaux agissent à titre d'obstacles ou d'éléments facilitateurs à la participation sociale, sans pour autant occulter l'importance des facteurs personnels (voir à ce sujet Fougeyrollas et autres, 1998).

Les droits des personnes handicapées et leur participation sociale

Les personnes handicapées ont les mêmes droits que toutes les autres. La Charte (québécoise) des droits et libertés de la personne reconnaît notamment à son article 10 que « toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ». Par ailleurs, la Charte (canadienne) des droits et libertés affirme à son article 15 que « la loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur […] les déficiences mentales ou physiques. »

Cette égalité de principe doit toutefois se traduire par une égalité de fait. Il devient donc nécessaire de prendre tous les moyens utiles pour assurer aux personnes handicapées l'exercice de leurs droits et leur pleine intégration et participation aux différentes activités sociales au même titre que tous les citoyens. Cela signifie aussi, lorsque nécessaire, de protéger des personnes handicapées en situation de vulnérabilité lorsque leurs droits sont menacés ou bafoués.

L'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées suppose qu'elles puissent exercer en toute égalité tous leurs droits. Par ailleurs, on comprend que la notion de participation sociale a une signification dynamique : les personnes handicapées participent pleinement à la vie en société en y exerçant tous leurs droits (Office des personnes handicapées du Québec, 2009).

ANNEXE 5 – COMPÉTENCES GÉNÉRALES

Cette annexe présente sous forme de tableau l'ensemble des compétences générales mentionnées par les participants et participantes ainsi que les composantes de ces compétences générales. La description donnée est une description standardisée. Ces composantes proviennent pour la plupart d'un descriptif standard de l'Association canadienne de la formation professionnelle. Deux attitudes proviennent de documents de l'Office sur les valeurs et orientations (2007) et sont en lien direct avec les services aux personnes handicapées : Croire au potentiel de développement de l'humain et Considérer la personne dans sa globalité.

Démontrer des habiletés de communication

Démontrer des habiletés de communication		
Compétences	**Principales habiletés**	**Indicateurs de performance**
1. Faire preuve d'écoute active	1.1 Se montrer attentif au message de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice	• Ne pas préparer sa réponse pendant que l'interlocuteur ou l'interlocutrice s'exprime
	1.2 Vérifier sa compréhension du message	• Reformuler • Poser des questions pour mieux comprendre
	1.3 Créer des conditions propices à l'écoute et à la communication	• Trouver un lieu calme • Fermer la porte • Retenir les appels téléphoniques
2. Manifester de l'empathie	2.1 Déceler l'état d'esprit de son interlocuteur ou interlocutrice	• Interpréter le non-verbal, tels des changements dans l'expression faciale, des mouvements de la partie inférieure du corps lorsque l'individu contrôle délibérément la partie supérieure, une voix tendue, etc. • Repérer des indices verbaux, telle l'utilisation répétée de certains mots
	2.2 Montrer à cette personne que l'on est sensible et que l'on comprend ce qu'elle ressent	• Utiliser le non-verbal (regarder la personne dans les yeux, signes d'assentiment, etc.) • Prononcer certaines paroles

Démontrer des habiletés de communication		
Compétences	**Principales habiletés**	**Indicateurs de performance**
3. Décoder/interpréter le langage non verbal	3.1 Observer, interpréter et capter le langage corporel	• Observer, interpréter et capter les expressions faciales (ex. : grimacer, faire la moue, bailler, etc.) • Observer, interpréter et capter les expressions corporelles et les automatismes (ex. : tics, réflexes nerveux, respiration étrange, etc.) • Observer, interpréter et capter des manies (ex. : se frotter les mains, se ronger les ongles, etc.) • Observer, interpréter et capter des interactions avec des objets (ex. : mâcher un crayon, tourner un collier, arranger son oreiller, etc.)
	3.2 Interpréter, utiliser et capter l'espace perceptuel ou mental	• Observer, interpréter et capter le regard d'un sujet (ex. : sa façon de fixer son attention sur un objet particulier : un miroir, un livre, une poignée de porte, etc.), ou sur une forme (ex. : une tache sur un tapis, les motifs d'un papier peint, une ombre, etc.), ou sa façon de regarder dans le vide, etc. • Trouver des espaces et des lieux ayant une résonance symbolique pour le sujet, c'est-à-dire qui constituent le reflet de son espace perceptuel (ex. : un lac, une forêt, une pièce contiguë, sombre, etc.)
	3.3 Interpréter, utiliser et capter des sons non verbaux	• Interpréter, utiliser et capter des sons « non verbaux » tels silences, respirations, raclage de gorge, toussotements, coups, rugissements, rires, exclamations

Démontrer des habiletés de communication		
Compétences	**Principales habiletés**	**Indicateurs de performance**
4. Persuader	4.1 Anticiper l'état d'esprit et les réactions de son interlocuteur ou interlocutrice ou de l'auditoire	
	4.2 Créer un climat/une ambiance propice	• Choisir un lieu adéquat • Accueillir chaleureusement son interlocuteur ou interlocutrice ou l'auditoire
	4.3 Faire valoir/défendre son projet / sa position	• Souligner ses avantages et ses bénéfices pour l'interlocuteur ou l'interlocutrice ou pour l'auditoire • Pratiquer l'écoute active • Surmonter les doutes et les objections
5. Faire preuve de tact et de diplomatie		• Évaluer la pertinence de communiquer une information délicate, une opinion ou une décision • Choisir le moment opportun • Utiliser les mots et le ton qui conviennent • Conclure sur une note positive
6. Adapter le langage, le vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice		• Tenir compte de la capacité de compréhension de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice • Tenir compte de son degré de familiarité avec le sujet, le problème ou la situation dont il est question • Transmettre une information complète tout en se limitant à l'essentiel • Prendre le temps de fournir les explications requises • Recourir à des exemples, à des comparaisons ou à des images pour faciliter la compréhension • Vérifier la compréhension de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice

Démontrer d'autres habiletés et attitudes

Démontrer d'autres habiletés et attitudes		
Compétences	**Principales habiletés**	**Indicateurs de performance**
1. Établir un climat de confiance	1.1 Démontrer des habiletés interpersonnelles	• Faire preuve d'écoute active • Manifester de l'empathie
	1.2 Faire preuve de compétence	• Démontrer sa compréhension des besoins et des attentes de son interlocuteur ou interlocutrice • Résoudre des problèmes
2. Manifester de l'ouverture d'esprit		• Se montrer réceptif à des idées nouvelles • Tenter de comprendre un point de vue que l'on ne partage pas a priori
3. Faire preuve de respect		• Faire preuve d'écoute active • Faire preuve de tact et de diplomatie • Éviter les jugements de valeur et les procès d'intention
4. Résoudre des problèmes	4.1 Identifier et évaluer/diagnostiquer le problème	• Intégrer différentes sources d'information • Établir la différence entre les causes et les symptômes
	4.2 Identifier les solutions possibles	• Consulter et faire de la recherche
	4.3 Choisir/recommander une solution	• Déterminer les critères • Évaluer et comparer les solutions possibles • Évaluer les risques

Démontrer d'autres habiletés et attitudes		
Compétences	**Principales habiletés**	**Indicateurs de performance**
5. Croire au potentiel de développement de l'humain		• Repérer les aptitudes et les intérêts d'une personne • Amener la personne à identifier ou à reconnaître ses intérêts et ses aptitudes • Encourager la personne à s'investir dans le développement de ses talents et dans des activités en lien avec ses intérêts
6. Travailler en équipe	6.1 Encourager la collaboration et partager ses connaissances et ses expériences	• Partager l'information • Échanger des idées • Respecter ses engagements à l'égard de ses collègues
	6.2 Obtenir la confiance et le soutien de ses collègues	• Souligner et valoriser les contributions de ses collègues • Savoir dire à ses collègues des choses difficiles à entendre
	6.3 Résoudre les problèmes avec ses collègues avec un minimum de perturbation	• Accepter les idées des autres • Se rallier au consensus
	6.4 Proposer des idées et adopter des comportements dans le but d'améliorer la cohésion et le fonctionnement de l'équipe	• Se soucier des relations interpersonnelles au sein de l'équipe • Ne pas prendre toute la place dans une réunion

Démontrer d'autres habiletés et attitudes		
Compétences	**Principales habiletés**	**Indicateurs de performance**
7. Négocier	7.1 Préparer la négociation	• Identifier les résultats visés • Établir les priorités • Déterminer la marge de manœuvre • Établir la stratégie de négociation • Structurer son argumentation
	7.2 Mener une négociation	• Présenter sa position • Défendre sa position • Évaluer les conséquences d'un changement de position • Proposer une solution de compromis • Conclure la négociation d'une manière positive
8. Démontrer une capacité d'analyse		• Recueillir les éléments de nature à éclaircir la situation à analyser • Poser des questions précises sur les composantes d'une situation conduisant à une meilleure compréhension de la situation globale • Décomposer un problème ou une situation en éléments simples
9. Exercer un leadership professionnel	9.1 Démontrer une capacité d'influencer	• Émettre des idées, les défendre et prendre une position claire • Se faire écouter et recevoir la confiance des autres
	9.2 Orienter les efforts d'un individu ou d'un groupe	• Définir, suggérer ou rappeler l'objectif à réaliser • Faire le point sur le travail réalisé ou à réaliser et le communiquer • Préciser/modifier l'objectif ou le mandat, au besoin, de même que ses conditions de réalisation

Démontrer d'autres habiletés et attitudes		
Compétences	**Principales habiletés**	**Indicateurs de performance**
10. Juger des limites de ses compétences		• Identifier le type et le niveau d'expertise requis • Solliciter l'avis d'un collègue • Consulter une personne-ressource • Diriger le patient ou la patiente vers une personne en mesure de traiter son cas / diriger le client ou la cliente vers une personne en mesure de répondre à son besoin
11. Faire preuve de créativité et d'innovation		• Rechercher des moyens d'améliorer une situation • Explorer des idées nouvelles à partir d'intuitions • Générer beaucoup d'idées nouvelles et originales • Établir des liens entre des notions qui, au départ, ne semblent pas en avoir • Rechercher des moyens d'améliorer une situation
12. S'adapter à diverses situations		• Modifier ses habitudes personnelles et professionnelles • Modifier sa façon d'interagir • Modifier/ajuster ses exigences et ses attentes, au besoin
13. Considérer la personne dans sa globalité		• Faire preuve de respect en tout temps et en toute circonstance • Reconnaître que toute personne possède ses particularités et ses caractéristiques originales, notamment en évitant les jugements reposant sur des préjugés ou des croyances
14. Faire preuve de souplesse		• Démontrer une capacité d'écoute • Manifester une ouverture d'esprit • Trouver des avenues/solutions alternatives • Se rallier à la position qui semble recevoir la préférence du plus grand nombre

Démontrer d'autres habiletés et attitudes		
Compétences	**Principales habiletés**	**Indicateurs de performance**
15. Prendre des risques calculés		• Sortir des sentiers battus • Expérimenter de nouvelles idées • Adopter de nouvelles approches, offrir de nouveaux services ou entreprendre de nouveaux projets • Évaluer la probabilité des risques et leurs niveaux d'importance et d'impact • Mettre en place des mesures pour en minimiser la probabilité et l'impact
16. Démontrer une capacité d'observation		• Repérer/décoder le langage non verbal • Repérer des comportements singuliers ou inhabituels • Repérer des particularités ou des éléments singuliers dans l'environnement
17. Faire preuve de patience		• Conserver sa motivation face à l'adversité ou lorsque confronté à des difficultés ou à un échec • Refaire le même travail / les mêmes opérations jusqu'à ce que le niveau de qualité ou de performance soit atteint ou jusqu'à ce que le résultat attendu soit atteint
18. Faire preuve de rigueur et d'un souci du détail		• Exécuter les tâches dans le respect des règles de l'art et des standards de précision et de qualité • Identifier et prendre en considération tous les détails qui assurent une exécution efficace et efficiente de chaque tâche
19. Conseiller		• Faire preuve d'écoute active • Démontrer une capacité d'analyse • Résoudre des problèmes
20. Tenir à jour ses connaissances et ses compétences		• S'informer des tendances et des développements • Définir/mettre à jour un plan de développement professionnel

ANNEXE 6 – MATRICE INITIALE DES COMPÉTENCES PRÉSENTÉE AUX GROUPES DE CONSULTATION

Les praticiens doivent être capables de…

A. Planifier des services ou des programmes			
1. Identifier les besoins des personnes handicapées	2. Fixer les objectifs généraux des services ou des programmes	3. Déterminer les modalités d'intervention visant à adapter la pratique professionnelle aux besoins et aux droits des personnes handicapées	4. Élaborer des indicateurs de réussite des services ou des programmes

B. Concevoir ou adapter l'environnement, les interventions et les services			
1. Concevoir et implanter des réseaux de transport accessibles ou en améliorer l'accessibilité	2. Construire ou adapter des immeubles, des résidences et des locaux selon les normes de l'accessibilité universelle	3. Rendre les lieux et les services sécuritaires pour les personnes handicapées	4. Développer des matériaux, équipements, technologies et outils adaptés aux besoins des personnes handicapées
5. Adapter l'intervention ou le service et les modalités d'intervention à la diversité des incapacités	6. Établir des alliances avec les organismes et les acteurs impliqués dans l'offre de services	7. Préparer le personnel à répondre aux besoins des personnes handicapées	8. Assurer sa propre formation continue et celle de l'ensemble du personnel

C. Réaliser des interventions/prodiguer des services			
1. Dépister les personnes nécessitant une pratique adaptée	2. Évaluer les besoins spécifiques de la personne handicapée	3. Référer à des ressources compétentes ou complémentaires	4. Convenir des objectifs et d'un plan d'intervention
5. Recourir aux programmes et aux subventions	6. Préparer ses interventions en tenant compte des besoins, des incapacités et des droits de la personne handicapée	7. Appliquer le plan d'intervention	8. Faire participer la personne handicapée et ses personnes significatives au processus et aux décisions
9. Favoriser le développement et l'utilisation optimale des aptitudes et des compétences de la personne handicapée et des personnes significatives	10. Élaborer et appliquer des mesures d'accommodement	11. Recourir à des mesures d'exception	12. Assurer le suivi des interventions et du cheminement de la personne handicapée et des personnes significatives

D. Favoriser la participation et l'intégration sociales des personnes handicapées			
1. Veiller à ce que les politiques, les programmes et les services ne comportent pas de préjugés ou d'aspects discriminatoires	2. Veiller à ce que la communauté accueille les personnes handicapées et soit sensibilisée à leur réalité	3. Préparer les personnes significatives et les intervenants et intervenantes du milieu à répondre aux besoins des personnes handicapées	4. Faciliter l'accès des personnes handicapées aux ressources et aux informations disponibles dans le milieu
5. Détecter des manifestations de préjugés ou de ségrégation	6. Intervenir lors de situations menaçant la participation et l'intégration sociales de la personne handicapée	7. Intervenir lors d'incidents critiques	8. Habiliter la personne handicapée à promouvoir et à défendre ses droits
9. Faciliter les interactions sociales de la personne handicapée dans son milieu			

E. Faciliter la formation et le travail des personnes handicapées			
1. Identifier les adaptations requises en formation, concernant les emplois, les postes de travail et l'organisation du travail	2. Soutenir l'entrepreneuriat chez les personnes handicapées	3. Favoriser le développement des qualifications personnelles et des compétences professionnelles des personnes handicapées	4. Assurer la formation et le perfectionnement des travailleurs et travailleuses handicapés
5. Soutenir la conciliation travail-famille	6. Adapter les services d'orientation scolaire et professionnelle et de soutien à la formation et à l'intégration en emploi	7. Faciliter l'insertion, le retour au travail et le maintien en emploi des personnes handicapées	

F. Démontrer des habiletés de communication			
1. Faire preuve d'écoute active	2. Décoder/interpréter le langage non verbal	3. Suivre les règles de déontologie en matière d'interprétariat (impartialité, formation, confidentialité, fidélité)	4. Adapter son langage, son vocabulaire et les moyens de communication en fonction de l'interlocuteur
5. S'exprimer de manière à se faire comprendre	6. Utiliser le vocabulaire spécialisé du milieu d'intervention		

G. Démontrer des compétences personnelles			
1. Établir un climat de confiance	2. Manifester de l'ouverture d'esprit	3. Faire preuve de respect	4. Résoudre des problèmes
5. Croire au potentiel de développement de l'humain quel qu'il soit	6. Travailler en équipe	7. Négocier	8. Démontrer une capacité d'analyse
9. Exercer un leadership professionnel	10. Juger des limites de ses compétences	11. Faire preuve de créativité et d'innovation	12. S'adapter à diverses situations
13. Manifester de l'empathie	14. Considérer la personne dans sa globalité	15. Faire preuve de souplesse	16. Tolérer le risque