

# Accompagner la montée en compétences des bénévoles

*Association des Devenus Sourds et Malentendants de la Manche (ADSMM)*

## CONTEXTE

- La loi de 2005 reconnaît le handicap des Devenus Sourds et Malentendants et leur mode de compensation qu'est la transcription de l'oral vers l'écrit
- L'association crée un service de transcripneur
- Le passage d'une logique d'amicale à une responsabilité d'employeur
- La fin des contrats aidés, l'association est démunie

## CONTRIBUTION DU DLA

- Trois accompagnements successifs
- Une étude de faisabilité sur le nouveau service
- L'organisation comptable, professionnalisation
- La redéfinition du projet, de ses enjeux, l'identification d'une stratégie porteuse de sens

## IMPACT

- Le projet associatif se développe en se structurant
- Une professionnalisation de l'association et une nouvelle dynamique
- La montée en compétences des bénévoles pour une participation citoyenne
- La création et consolidation des emplois
- Une nouvelle posture de partenariat

**D**es personnes se sont réunies autour de leur handicap pour sortir de leur solitude. Une loi en leur faveur les propulse vers la création d'un service, et la création d'emploi. Le DLA les aide à acquérir des compétences. L'association se structure et devient experte dans son domaine.

## LA STRUCTURE BÉNÉFICIAIRE DU DLA

### Son parcours

Lors de sa création, en 1989, l'association est une sorte d'amicale pour que les personnes souffrant de troubles auditifs puissent sortir de leur isolement et partager leurs difficultés. La loi de février 2005 va la bouleverser profondément car leur handicap spécifique (pouvoir parler mais ne pas pouvoir entendre) est enfin reconnu. Il devient possible de créer un service de « transcription », mode de compensation du handicap par l'écrit pour que tous puissent accéder à des instances de participation. Cette loi est un levier permettant à l'association de devenir actrice, « d'avoir de la voix ». L'association embauche un salarié et une vraie aventure commence.

Aujourd'hui reconnue pour ce qu'elle est et ce qu'elle fait, agissant avec professionnalisme sans rien perdre de son caractère associatif et convivial, l'association, portée par ses bénévoles, mesure le chemin parcouru avec une grande satisfaction.

### Son intention

L'ADSMM repose sur deux grands principes visant la participation et l'autonomie :

- Ce sont les bénévoles malentendants qui agissent et représentent l'association
- Ils se forment pour être compétents et agir au nom de l'association en tant que formateur ou représentant dans des commissions accessibles.

**Secteur**  
Handicap

**Territoire**  
Département de la Manche

**Mots clefs**  
Autonomie  
Lien social  
Montée en compétences  
Développement

Porté par



Avec le soutien de



## Réseaux

BUCODES (Bureau de coordination des associations devenus sourds et malentendants)  
UNISDA (Union nationale pour l'insertion sociale des déficients auditifs)

## Public

Les personnes devenues sourdes et malentendantes représentent 10% de la population. Elles souffrent d'isolement, voire de dépression.

## Nombre de bénévoles

60 adhérents  
Une dizaine de bénévoles très actifs.

## Nombre de salariés

1,2 équivalent temps plein.

## Comment a été connu le DLA

Le vice-président de l'association *via* ses réseaux associatifs et le centre social.

## Porteur de la demande

Présidente de l'association.

## Implication de la structure

Très forte implication de 3 bénévoles (présidente, vice-président et trésorier). Les membres du CA ont suivi l'accompagnement (points d'étapes) et validé les décisions stratégiques.

## L'ACCOMPAGNEMENT DLA : UN PROCESSUS

### Les besoins de la structure

Les besoins de la structure ont évolué avec différentes phases donnant lieu à l'intervention du DLA.

■ Lors de la création du service de transcription, l'association embauche une personne en contrat aidé. Or le poste est mal défini et les bénévoles se sentent démunis face à la fonction employeur. L'utilisation des contrats aidés permet de fonctionner avec un faible budget, mais a

pour conséquence de rendre le service confidentiel, ce qui n'est pas l'objectif recherché. Outre les aspects techniques et comptables, émergent la question des enjeux, de ce qui est souhaité et de comment le faire.

Par ailleurs, la surdité qui génère beaucoup de malentendus (« on croit se comprendre et en fait, non »), demande de prendre le temps (les messages passent par l'écrit) et il n'est pas facile de tout gérer dans ces conditions.

■ La demande de l'association est de mettre en place un vrai service de transcription, de le pérenniser et d'être organisée pour le gérer. Cela ouvre la voie de son développement.

■ Mais, alors que le service se développe nécessitant le maintien de l'emploi existant et l'envie d'embaucher un deuxième salarié, c'est la fin du dispositif de contrat aidé. Paniquée, l'association comprend que la précarité de ces emplois entraîne une précarité de l'activité. Elle se tourne à nouveau vers le DLA.

### L'accompagnement préconisé

Accompagnant ce parcours, le DLA s'est déroulé en trois phases (au fil des évolutions pré-citées) avec trois prestataires différents choisis pour leurs compétences spécifiques à chaque thématique :

■ Une étude de faisabilité pour la mise en place d'un service de transcription a

**L**e DLA apporte la méthode nécessaire pour agir.

abouti à une meilleure définition du poste et au recrutement d'une personne adéquate sur des critères techniques et relationnels.

■ Une organisation comptable professionnelle indispensable à la pérennisation du service (budgétisation, gestion) a professionnalisé et rendu plus crédible l'association (compétences acquises par les bénévoles).

■ Une restructuration des ressources humaines pour assumer la fonction employeur a ouvert un travail de fond sur le projet et son développement. Au-delà de la demande, le prestataire traite l'urgence de la situation pour que l'association puisse travailler sur ses enjeux, ses problématiques et trace ensuite une stratégie porteuse de sens.

l'association puisse travailler sur ses enjeux, ses problématiques et trace ensuite une stratégie porteuse de sens.

### Ce que les acteurs concernés disent du DLA

Phase diagnostic réalisé par le chargé de mission DLA

■ Le diagnostic aide à formuler le sujet de l'accompagnement, à le clarifier.

■ Les enjeux notés dans le cahier des charges (structuration des ressources humaines) sont des leviers pour faire émerger les réels enjeux de l'association.

Phase accompagnement par le prestataire

■ L'accompagnement n'apporte pas des solutions toutes faites, mais de la méthode.

■ Poser l'activité, regarder le détail de ce qui se fait et comment, mettre de l'ordre, se projeter dans l'avenir, en tirer une analyse n'avait jamais été fait.

■ L'accompagnement a apporté de la sérénité, a permis de prendre du recul, de réfléchir et de prendre des décisions.

■ Les bénévoles ont gardé la maîtrise de leur projet, ils ont apporté « la matière », ont dit ce qu'ils voulaient faire et le prestataire a apporté de la méthode.

■ Le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>e</sup> accompagnement ont répondu strictement à la demande. Le 3<sup>e</sup> a permis d'aller plus loin.

**L'**intervention d'un expert, financée par le DLA, est ponctuelle. Pour pallier le faible nombre de journées, le prestataire accompagne de manière à générer un mouvement et ancrer les préconisations faites. Le chargé de mission DLA assure ensuite un suivi et peut déclencher un autre accompagnement si besoin.

*“Du fait de notre handicap invisible, nous ne sommes pas reconnus, il ne faut pas qu'en plus, nous nous fassions représenter. Nous étions d'accord pour être aidés sur de la méthode mais pas pour que l'on fasse à notre place.”*

*Présidente de l'association*

## LES RÉSULTATS CONSTATÉS

- Le service de transcription est opérationnel : cible client, calcul de prix, politique tarifaire, modalités de facturation, plan de financement, budget prévisionnel, fiche de poste du salarié, rédaction de l'offre d'emploi,...
- Acquisition de compétences et de méthodes par les bénévoles qui se sont appropriés les outils mis en place lors de l'accompagnement (plan comptable, saisie des écritures,...)
- Professionnalisation de l'association qui est passée de « faire avec les moyens du bord à être un acteur à part entière ».
- Transfert de compétences, expériences et savoir-faire au sein de leur réseau.
- Une nouvelle dynamique pour l'association qui continue de créer du lien social et qui amorce son développement.
- La formalisation d'un projet avec ses enjeux, axes de développement, plan d'actions et plan de financement avec une projection sur 5 ans.
- Meilleure appréhension des conditions de pérennisation du service, hiérarchisation des priorités pour solliciter des financements.
- La redéfinition du projet, d'un plan d'action et d'un plan de développement permet d'obtenir un emploi-tremplin de la région Basse-Normandie et de s'ouvrir à de nouveaux partenariats.
- Création d'un emploi d'agent de développement polyvalent et consolidation d'un temps partiel de transcription.

**L**a réussite de l'accompagnement est la combinaison de plusieurs facteurs : la qualité du prestataire qui croit au projet, un plan d'accompagnement cohérent basé sur une demande claire, l'implication forte de l'association qui a mis en œuvre les préconisations.

## Les relations avec les partenaires

Avec l'intervention du DLA, l'association est passée d'un statut de prestataire à celui de partenaire. Elle se positionne comme acteur ressource sur le territoire, porteur d'expertise.

La présidente, accompagnée du salarié chargé du développement, rencontre tous les acteurs du territoire (collectivités locales, Conseil régional, Conseil général, services de l'État, fondations, mutuelles) et présente son projet pour échanger sur les constats et les enjeux. L'intention est de créer un espace de coproduction avec le territoire. Les partenaires rencontrés sont réceptifs à ce projet et sont prêts à participer à une instance collective qui émet des diagnostics, donne les orientations, évalue le travail, soutient l'association. Ils peuvent devenir prescripteurs et apporter un soutien financier au fonctionnement de l'ADSMM.

*“Je sens une écoute nouvelle des partenaires qui voient que nous avons grandi, que nous savons de quoi nous parlons.”*

*Présidente de l'association*

*“Le DLA nous a aidés à monter les marches. Nous avions un objectif dès le départ mais nous n'avions pas vu toutes les marches. Nous les avons vues au fur et à mesure que nous avançons, et là, nous avons pris conscience que nous ne pourrions pas les monter tout seul.”*

*Présidente de l'association*

## Modalités

**Le DLA est conçu selon un plan d'accompagnement sur des périodes distinctes.**

- mission de 5,5 jours en 2006

### OBJET :

Étude pour la mise en place d'un service de transcription.

### DÉROULEMENT :

- Analyse d'expériences
- Recherche des conditions nécessaires à l'exercice de l'activité (compétences, potentialités, calcul des coûts de revient, plan de financement).
- Formalisation de l'analyse pour décision stratégique du Conseil d'administration.

- mission de 3 jours en 2008

### OBJET :

Organisation comptable, transfert de savoir-faire. Analyse budgétaire pour la pérennisation du service.

### DÉROULEMENT :

- Reprise des écritures comptables.
- Bilan financier et budgets prévisionnels.
- Mise en place d'une comptabilité efficiente.

- mission de 5 jours en 2008

### OBJET :

Structuration des ressources humaines. Projet associatif.

### DÉROULEMENT :

- Appui au montage du dossier emploi-tremplin.
- Outillage pour le recrutement.
- Réflexion et appui à l'argumentaire pour des partenariats.

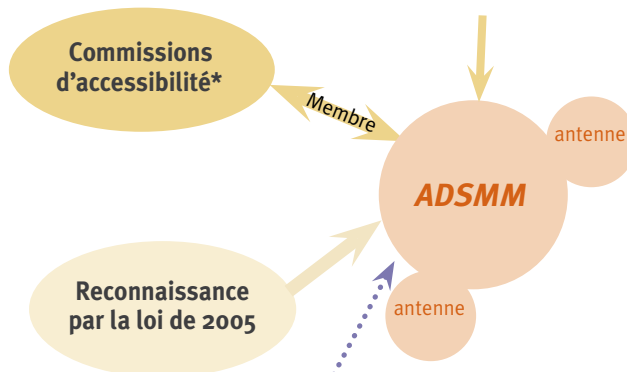


## Données chiffrées DLA 18 accompagnements DLA sur le secteur du handicap en Basse-Normandie



### PARTENAIRES FINANCIERS ET TECHNIQUES

Collectivités locales  
Conseil régional  
Conseil général  
Services de l'État  
Fondations  
Mutuelles



Professionnalisation et développement

\* La loi de 2005 pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a institué ces commissions. Elles sont chargées de faire des propositions sur l'accessibilité des handicapés et de faire des rapports annuels.

Cette monographie a été réalisée à partir d'entretiens avec :

- Anne-Marie Desmottes, présidente de l'ADSMM
- Michel Debieu, trésorier de l'ADSMM
- Samuel Poulingue, salarié chargé du développement de l'ADSMM
- Prestataire « territoires, etc. »
- Céline Lefèvre, chargée de mission DLA de la Manche (La Ligue de l'enseignement)

### L'association

#### Les activités

- Service de transcription pour que les réunions, conférences, rendez-vous soient accessibles à tous.
- Aide aux démarches administratives, accompagnement.
- Lien social, festivités, loisirs.
- Échanges et partage, journal interne.
- Représentation dans des institutions.
- Formations.
- Informations et prévention.

#### Les modes de financement

Un budget qui est passé de 5 000 euros en 2004 à 100 000 euros en 2009 avec la valorisation du bénévolat. Un autofinancement de 51% en 2008 (90% d'ici 2012).

#### Les projets en cours

L'ADSMM est en plein essor. Les membres se sont appropriés, à leur rythme le développement avec une nouvelle organisation interne pour que chacun trouve sa place. L'association travaille à la définition d'un référentiel métier pour faire reconnaître ce nouveau métier qu'est le « transcripteur », à la fois technicien de l'écrit et accompagnateur.

*“L'accompagnement n'est opérant que si l'association est prête à se mobiliser, c'est un cheminement.”*

*Prestataire*

