**Comment... composer avec des situations inattendues**

Même si vous vous préparez le plus minutieusement possible, vous devrez parfois composer avec des situations inattendues. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de scénarios courants susceptibles de se produire au cours de votre travail de défense et la manière dont vous pouvez y répondre. Acceptez l’inattendu en vous préparant en conséquence.

# **Réactions inattendues et comment y réagir à votre tour**

Que vous rencontriez votre député(e) local(e) ou que vous fassiez une présentation devant un grand groupe, il se peut que la réponse que vous recevez diffère de celle à laquelle vous vous attendiez. Par exemple, vous pouvez vous attendre à ce que quelqu’un réagisse positivement à vos efforts de défense de droits, mais recevoir une réponse neutre, ou vous pouvez vous attendre à une réaction négative, mais avoir droit à une réaction positive. Quelle que soit la réaction de votre public, il y a des choses que vous pouvez faire pour maintenir vos efforts de défense des droits sur la bonne piste.

# **Réaction : Positive**

* Lorsque vous recevez une réaction positive à vos efforts de défense des droits, montrez votre reconnaissance.
* Confirmez les étapes suivantes. Qui fera quoi? Quand? Comment?
* Proposez d’accorder du crédit pour le soutien que vous recevrez. Par exemple, formulez un commentaire positif sur l’entreprise sur les médias sociaux, écrivez une lettre au rédacteur en chef pour applaudir ses efforts ou parlez à d’autres membres de votre communauté des nouvelles fonctions d’accessibilité qu’elle met en place.

# **Réaction : Neutre**

* Lorsque vous recevez une réaction neutre à vos efforts de défense des droits, posez des questions. Demandez à la personne si elle comprend l’ampleur des obstacles et l’impact qu’ils ont sur des personnes aveugles ou ayant une vision partielle.
* Répétez vos messages clés afin de mettre l’accent sur l’enjeu. Vous devrez peut-être vous préparer à exprimer vos messages clés de plusieurs manières différentes, au cas où votre première tentative de les expliquer n’aurait pas l’effet escompté.

# **Réaction : Pas favorab**

* Lorsque vous recevez une réponse qui n’est pas favorable à vos efforts de défense de droits, cherchez à savoir pourquoi vous n’avez pas le soutien de la personne.
* Pour souligner la pertinence de l’enjeu pour votre public, soulevez des faits, des comparaisons ou des conséquences économiques ou sociales qui pourraient survenir si le problème n’était pas résolu. Aidez les gens à comprendre pourquoi il est dans l’intérêt de tous de travailler ensemble à la recherche d’une solution.
* Expliquez comment l’enjeu pourrait avoir une incidence directe – positive ou négative – sur eux. Par exemple, s’il n’y a aucun chemin sûr qu’une personne ayant une limitation visuelle peut emprunter, cela peut également être le cas d’un parent qui pousse une poussette. Si une signalisation en gros caractères profite aux personnes ayant une limitation visuelle, elle profitera également à notre population croissante de personnes âgées.

Essayez de considérer ce qui motive la personne au-delà de ce qu’elle affirme. Par exemple, il est possible qu’un politicien subisse des pressions de la part d’organisations de contribuables pour qu’il ne dépense pas d’argent, alors que vous lui demandez d’investir plus d’argent dans un programme. Si l’information relève du domaine public, vous pouvez l’évoquer pour montrer que vous avez conscience des contraintes qui pèsent sur lui (et l’utiliser ensuite comme transition vers la présentation de vos arguments). Cependant, s’il s’agit d’une hypothèse que vous formulez, il est préférable de la garder à l’esprit lorsque vous structurez vos arguments, sans toutefois en faire directement mention.

### **Réaction : Désintérêt ou absence de réponse**

* Si vous ne recevez aucune réponse de la personne ou de l’entreprise dans un délai raisonnable, communiquez avec elle pour vous assurer qu’elle a bien reçu votre message électronique ou téléphonique initial. Faites-lui savoir que vous donnez suite à votre message initial et précisez la date à laquelle vous avez communiqué avec elle la première fois. Si vous communiquez par courriel, vous pouvez lui transmettre votre précédent courriel pour qu’elle puisse s’y référer. Demandez si quelque chose a été fait en réponse à votre demande initiale
* Demandez à obtenir une réponse avant une certaine date. Présentez-lui un scénario de type « carotte ou bâton ». Une carotte est quelque chose que vous pouvez lui offrir, comme de l’information supplémentaire ou une présentation informative. Un bâton est une conséquence qui peut survenir en cas de refus de s’engager, comme saisir un autre service de la situation ou communiquer avec les médias. Les conséquences doivent toujours être de gravité progressive (par exemple, communiquez avec le chef de service avant de communiquer avec le PDG ou les médias) afin que vous puissiez démontrer que vous avez été raisonnable en prenant les mesures nécessaires si la situation finit par s’envenimer.
* Ne faites pas mention d’une conséquence que vous n’envisagez pas réellement, car cela nuira à votre crédibilité.

# **Situations inattendues et comment y réagir à votre tour**

## **Situation : Vous ne trouvez pas l’immeuble où vous devez livrer votre présentation ou vous ne trouvez pas la personne qui doit vous accueillir sur place.**

* Prévoyez suffisamment de temps pour vous rendre là où vous devez être.
* Prévoyez un plan B au cas où vous ne trouveriez pas le lieu du premier coup. Utiliserez-vous une application de navigation? Demanderez-vous des indications à un passant?
* Avant de mettre la dernière main à vos plans, assurez-vous que vous avez l’adresse exacte du lieu où vous devez vous rendre ainsi que le nom et les coordonnées de la personne que vous rencontrerez. Faites-lui savoir que vous communiquerez avec elle par téléphone ou par SMS si vous avez de la difficulté à trouver le lieu.
* Si votre personne-ressource vous rencontre sur place, donnez-lui une brève description de vous-même afin qu’elle sache à qui s’attendre. Vous pouvez lui dire que vous tiendrez une canne blanche, qu’un chien-guide vous accompagnera ou que vous porterez un pull vert.

## **Situation : Le sujet ou les questions diffèrent de ce à quoi vous vous attendiez**

* Adaptez-vous rapidement dans votre tête et modifiez vos messages clés.
* Si vous ne connaissez pas la réponse, faites-lui savoir que vous n’avez pas l’information sous la main, mais que vous vous renseignerez et que vous lui donnerez une réponse.
* Redirigez la conversation vers votre message clé en ayant recours à une brève transition du genre « C’est une question intéressante. J’aimerais réitérer que... » ou « Bien que je ne puisse pas répondre directement à cette question, ce que je peux dire, c’est que... »

## **Situation : Une autre personne domine la conversation**

* Ayez une approche proactive. Juste après les présentations, livrez vos messages clés en affirmant quelque chose du genre « Merci d’avoir pris le temps de me rencontrer. J’aimerais vous parler de... »
* Préparez-vous à intervenir. Utilisez des phrases de transition, par exemple « Oui, vous avez raison et... », « Je vois. Bien, j’aimerais dire que... », « Comme je le disais... » ou encore « Puis-je ajouter que... »

## **Situation : La conversation ou la réunion prend fin soudainement**

* Prévoyez rapidement un plan de suivi. Avec qui devez-vous communiquer pour prévoir une autre réunion? Quand? Comment? Quelle information serait utile dans l’intérim?

### **Situation : Votre technologie ne fonctionne pas ou vous manquez de matériel**

* Apportez des copies de sauvegarde de vos notes dans d’autres formats, tels que le numérique ou le braille.
* Voyez si la personne qui organise la rencontre peut vous aider, par exemple en imprimant vos notes en gros caractères ou en vous aidant à accéder à vos courriels pour en récupérer une copie numérique.
* Vous n’avez pas à apprendre votre présentation par cœur, mais c’est une bonne pratique de lire vos notes avant la réunion, afin de vous sentir à l’aise avec le contenu et de savoir ce que vous voulez dire.
* Faites preuve de souplesse. Ce n’est pas grave si tout n’est pas parfait. Vous pouvez toujours livrer vos messages clés un peu différemment.

## **Situation : Vous devez annuler à la dernière minute**

* Prévenez la personne ayant organisé l’événement dès que possible et demandez-lui si elle souhaite reporter l’événement ou si vous pouvez y envoyer quelqu’un pour vous remplacer. Si vous représentez INCA, informez-nous de l’annulation dès que possible afin que nous puissions vous aider à prendre d’autres arrangements.
* Si la personne souhaite que quelqu’un vous remplace, fournissez à la personne qui vous remplacera à l’avance les messages clés et les documents dont elle aura besoin.

## **Situation : Quelqu’un est mal informé ou formule une remarque insensible au sujet de votre perte de vision**

* Faites-lui-en part ou corrigez la situation avec le plus de tact possible. Gardez en tête que ce n’est pas tout le monde qui connaît forcément une personne ayant une limitation visuelle et que cette personne ne fait probablement pas exprès pour être insensible. Dites quelque chose du genre « Une personne ayant une limitation visuelle sera très surprise si vous lui saisissez le bras sans le lui avoir demandé au préalable. Je sais que vous essayez de m’aider, mais je vous demanderai votre aide si j’en ai besoin » ou encore « Ce n’est pas un compliment de dire à une personne qu’elle n’a pas l’air d’être aveugle. La cécité se présente sous de très nombreuses formes. »

## **Situation : Quelqu’un vous refuse l’accès avec votre chien-guide ou agit comme s’il vous faisait une faveur en autorisant l’accès à votre chien-guide**

* Expliquez-lui rapidement les faits. Dans l’ensemble des provinces et des territoires du Canada, la législation sur les droits de la personne interdit toute discrimination à l’encontre d’une personne qui travaille avec un chien-guide. Les chiens-guides et leurs utilisateurs ont le droit d’accéder à tous les lieux accessibles au public.
* Proposez un suivi avec plus d’information sur les chiens-guides et les droits des utilisateurs de chiens-guides.

Si la personne persiste à vous refuser l’accès, refusez la rencontre et communiquez avec votre responsable local de la défense des droits pour obtenir de l’aide.