

# Soutiens à la communication pour les personnes ayant des troubles de la parole, du langage et de la communication

Les personnes souffrant de troubles de la parole, du langage et de la communication<sup>1</sup> peuvent avoir besoin d'un ou plusieurs soutiens à la communication pour utiliser vos services et donner leur consentement éclairé. Leur droit d'obtenir les aides à la communication dont elles ont besoin est protégé par les lois<sup>2</sup> canadiennes et internationales.

Ce tableau résume les pratiques, les outils et les soutiens de communication génériques dont une personne peut avoir besoin. Les informations fournies ici ne constituent pas des conseils juridiques ou cliniques. Veuillez consulter un avocat si vous avez besoin de conseils juridiques et un orthophoniste si vous avez besoin d'un service clinique.

Pour obtenir des informations sur les soutiens à la communication, allez sur: <https://www.cdacanada.com/soutiens-a-la-communication-article12>

Soutiens pour les personnes qui parlent, écrivent, tapent, pointent des images, des symboles ou des lettres sur un tableau, ou utilisent un appareil de communication.

CONTEXTE DE LA COMMUNICATION	EXEMPLES DE PRATIQUES	EXEMPLES D'OUTILS DE COMMUNICATION	EXEMPLES DE SOUTIEN PERSONNEL
<p><b>Identifier les besoins en matière de soutiens à la communication</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Identifier et documenter les besoins d'une personne en matière de soutien à la communication dans les domaines de la compréhension, de la communication expressive, de l'aide à la prise de décision, de la lecture, de l'écriture et de l'utilisation du téléphone.</li> <li>▶ Confirmer et demander à la personne d'autoriser et de décrire le rôle des membres de la famille qui l'accompagnent ou des personnes de soutien, le cas échéant.</li> <li>▶ Prévoir du temps supplémentaire et un environnement calme et sans distractions pour la communication.</li> <li>▶ Déterminer les informations que la personne souhaite partager avec la ou les personnes qui l'accompagnent.</li> <li>▶ Obtenir des accords de confidentialité signés par la ou les personnes accompagnantes, si nécessaire.</li> <li>▶ Engager un orthophoniste, si nécessaire.<sup>3</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Questionnaire de soutien à la communication.</li> <li>▶ Passeport de communication ou instructions.</li> <li>▶ Accord des personnes de soutien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Si la personne est accompagnée par une personne qui la connaît bien, demandez-lui si elle souhaite que cette personne assiste à la réunion et si elle a un rôle spécifique. Vérifiez si l'accompagnateur est :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Un assistant en communication qui transmet les messages tels qu'ils sont générés, dirigés et/ou approuvés par la personne et qui l'aide si les messages de la personne ne sont pas compris ou si elle a besoin d'aide pour comprendre des informations orales ou écrites, ou pour remplir et signer des formulaires.</li> <li>➢ Un communicateur mandataire ou un défenseur qui communique au nom d'une personne.</li> <li>➢ Un auxiliaire de décision informel qui aide une personne à prendre une décision.</li> <li>➢ Un décideur remplaçant qui prend une décision au nom d'un individu.</li> <li>➢ Un décideur soutenu, qui prend des décisions avec l'individu, selon la juridiction canadienne.</li> </ul> </li> </ul>

CONTEXTE DE LA COMMUNICATION	EXEMPLES DE PRATIQUES	EXEMPLES D'OUTILS DE COMMUNICATION	EXEMPLES DE SOUTIEN PERSONNEL
<p><b>Soutiens à la communication pour comprendre les informations parlées et écrites</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fournir les aides identifiées par la personne, telles que l'utilisation du langage courant, l'élimination du jargon, la vérification de la compréhension, le ralentissement du rythme de la parole, les pauses entre les phrases, la fragmentation de l'information, la concentration de l'attention, le soutien en cas de mémoire réduite et l'utilisation d'un langage qui fait partie du vécu de la personne.</li> <li>▶ Fournir des outils de communication pour faciliter la compréhension des informations parlées.</li> <li>▶ Fournir des informations écrites dans des formats accessibles, tels que des documents en langage simple, des formats alternatifs et des sites web accessibles.</li> <li>▶ Engager une personne de soutien personnel pour aider à la compréhension des informations parlées et/ou écrites.</li> <li>▶ Démontrer et documenter la compréhension de l'information essentielle de la personne afin de prendre une décision éclairée.</li> </ul>	<p><b>Informations parlées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les mots écrits</li> <li>▶ Objets</li> <li>▶ Photos</li> <li>▶ Diagrammes</li> <li>▶ Tableaux et livres d'images contextuels</li> <li>▶ Histoires sociales</li> </ul> <p><b>Informations écrites</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Langage simple <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Langage simplifié</li> <li>➢ Phrases courtes</li> <li>➢ Informations clés</li> <li>➢ Ponctuation minimale</li> </ul> </li> <li>▶ Formats alternatifs</li> <li>▶ Site web conforme aux directives sur l'accessibilité du contenu des sites web</li> </ul>	<p>Une personne de soutien personnel peut apporter son aide en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Identifiant les cas où la personne ne comprend pas l'information.</li> <li>▶ utilisant des stratégies personnalisées pour aider la personne à suivre des informations ou à s'en souvenir.- en reformulant l'information de manière à ce que la personne la comprenne</li> <li>▶ mettant en relation les informations avec le vécu de la personne.</li> <li>▶ utilisant des outils de communication appropriés pour faciliter la compréhension.</li> <li>▶ Aidant à la lecture et à la compréhension des documents écrits.</li> </ul>
<p><b>Soutiens à la communication pour la communication expressive</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fournir des soutiens à la communication expressive pour les interactions personnelles, telles que l'utilisation des méthodes de communication préférées ; poser une question à la fois ; poser des questions ouvertes ; prévoir du temps pour les réponses ; confirmer que vous comprenez le message prévu et les stratégies personnalisées que la personne veut que vous utilisiez pour faciliter la communication expressive.</li> <li>▶ S'assurer de l'accès aux aides à la communication que la personne peut utiliser, telles qu'une image, un symbole, un tableau alphabétique, un boogie board, un stylo et du papier, une tablette, un Smartphone ou un appareil de communication.</li> </ul>	<p><b>Interactions personnelles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aides à la communication personnelle appartenant à l'individu.</li> <li>▶ Aides à la communication générique pour l'écriture ou l'orthographe, telles qu'un tableau alphabétique, un stylo et du papier, un boogie board</li> <li>▶ Des tableaux thématiques de textes et d'images pour des contextes spécifiques, tels que les soins de santé, les situations juridiques, financières et judiciaires.</li> <li>▶ Des tableaux thématiques de textes et d'images pour la prise de décision.</li> </ul>	<p>Une personne de soutien personnel peut apporter son aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ en expliquant comment la personne communique.</li> <li>▶ en communiquant ce que l'individu a généré ou lui a demandé de transmettre</li> <li>▶ en faisant écho et/ou en reformulant les messages peu clairs.</li> <li>▶ en vérifiant la signification prévue des messages de la personne.</li> <li>▶ en utilisant des outils de communication pour faciliter la communication expressive.</li> <li>▶ en transcrivant les informations sur des formulaires selon les instructions de la personne.</li> </ul>

CONTEXTE DE LA COMMUNICATION	EXEMPLES DE PRATIQUES	EXEMPLES D'OUTILS DE COMMUNICATION	EXEMPLES DE SOUTIEN PERSONNEL
<p><b>Soutiens à la communication pour la communication expressive (cont.)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fournir des tableaux thématiques, des mots clés écrits et du vocabulaire, selon les besoins, pour faciliter la communication sur une question spécifique.</li> <li>▶ Engager une personne de soutien personnelle autorisée pour aider à la communication.</li> <li>▶ S'assurer que la personne génère et/ou approuve les messages transmis par la personne de soutien.</li> <li>▶ Fournir un soutien à l'écriture tel que des formulaires accessibles, une aide pour remplir des formulaires, signer des documents, prendre des notes.</li> <li>▶ Fournir une alternative à l'utilisation du téléphone, comme les messages texte, les emails, ou la possibilité de contacter une personne autorisée par l'individu.</li> </ul>	<p><b>Formulaires, prise de notes, signatures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formulaires électroniques accessibles</li> <li>▶ Formulaires en formats alternatifs</li> <li>▶ Signatures électroniques / tampons</li> <li>▶ Prise de notes audio / vidéo</li> </ul> <p><b>Téléphone:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Email, appel vidéo, messages texte</li> <li>▶ Services de relais de messages.</li> <li>▶ Personne de soutien autorisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ en prenant des notes.</li> <li>▶ en aidant à prendre d'autres dispositions pour la signature selon les instructions de la personne et en présence d'un professionnel.</li> <li>▶ en aidant à la communication téléphonique, si nécessaire.</li> </ul>
<p><b>Soutiens à la communication pour prendre des décisions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fournir des informations sur la législation locale liée au contexte décisionnel.</li> <li>▶ Veiller à ce que la prise de décision ne soit pas reportée à des personnes non autorisées.</li> <li>▶ Donner à la personne la possibilité d'obtenir l'aide d'autres personnes pour prendre une décision.</li> <li>▶ Assurer l'accès aux soutiens à la communication dont l'individu a besoin pour participer à tout arrangement décisionnel.</li> <li>▶ Déterminer qu'il n'y a aucune preuve de persuasion, de coercition ou d'abus de pouvoir excessif.</li> <li>▶ Déterminer que les préférences et les décisions de l'individu sont reconnues, honorées et/ou négociées.</li> <li>▶ Déterminer si la décision a été prise de manière indépendante, dans le cadre d'un accord de prise de décision partagée ou soutenue, conformément à la juridiction canadienne, ou par l'intermédiaire d'un décideur remplaçant.</li> <li>▶ Engager un orthophoniste, dans les contextes de communication critiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Des documents en langage simple sur la décision à prendre et sur la législation locale relative à la prise de décision.</li> <li>▶ Talkings mats.</li> <li>▶ Des tableaux thématiques de textes et d'images pour négocier et prendre des décisions.</li> <li>▶ Accord de la (des) personne(s) de soutien.</li> </ul>	<p>Une personne de soutien personnel peut apporter son aide en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ facilitant le droit de la personne à être autonome, à prendre des risques raisonnables, à faire des choix et à prendre des décisions.-</li> <li>▶ reconnaissant que la personne peut être capable de prendre certaines décisions et avoir besoin d'un soutien pour prendre d'autres décisions.</li> <li>▶ le cas échéant, en utilisant une approche de collaboration avec la participation de personnes de confiance qui connaissent bien la personne.</li> <li>▶ sollicitant les préférences, les choix et les décisions de la personne</li> <li>▶ Honorant et/ou négociant des solutions alternatives qui prennent en compte les préférences de l'individu.</li> </ul>

## Soutiens pour les personnes qui communiquent principalement par le biais du langage corporel, des vocalisations, des expressions faciales et des comportements.

CONTEXTE DE LA COMMUNICATION	EXEMPLES DE PRATIQUES	EXEMPLES D'OUTILS DE COMMUNICATION	EXEMPLES DE SOUTIEN PERSONNEL
<p><b>Expression de la volonté, des choix et des préférences</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Identifier le décideur juridique de la personne.</li> <li>▶ Solliciter l'avis de personnes qui connaissent bien la personne et entretiennent avec elle une relation étroite et à long terme.</li> <li>▶ S'assurer que le décideur a pris en compte les préférences et les non-préférences passées et actuelles de la personne, sa volonté, ses valeurs et ses croyances, ainsi que ses besoins en matière d'intersectionnalité concernant la santé, le bien-être émotionnel, la langue du foyer, le sexe, la sexualité, la religion, la spiritualité, l'ethnicité, la culture, la protection contre les abus, la négligence, l'automutilation ou le préjudice à autrui.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tableau d'enregistrement pour l'expression des choix et des préférences</li> <li>▶ Histoires de vie</li> <li>▶ Vidéos</li> <li>▶ Directives passées, parlées et écrites.</li> </ul>	<p>Une ou plusieurs personnes de soutien peuvent apporter leur aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ en travaillant avec la personne et d'autres personnes qui la connaissent bien afin d'interpréter, de documenter et d'agir en fonction des préférences et des non-préférences qu'elle a exprimées.</li> <li>▶ en tenant compte des préférences et des non-préférences, de la volonté, des valeurs et des croyances passées et présentes de la personne, ainsi que de ses besoins spécifiques en matière de santé, de bien-être émotionnel, de langue maternelle, de sexe, de sexualité, de religion, de spiritualité, d'ethnicité, de culture, de sécurité contre les abus, la négligence, l'automutilation ou le préjudice à autrui</li> <li>▶ en reconnaissant que les préférences et les non-préférences d'une personne peuvent, dans certaines situations, éclairer des décisions qui dépassent sa capacité à comprendre ou à exprimer.</li> </ul>

1. Les personnes souffrant de troubles de la parole, du langage et de la communication, qui ne sont pas principalement dus à une perte d'audition, peuvent être atteintes de paralysie cérébrale, de déficience cognitive, intellectuelle ou développementale, de troubles d'apprentissage, du syndrome d'alcoolisme fœtal, du syndrome de Down, de troubles du spectre autistique, de sclérose en plaques, de sclérose latérale amyotrophique, d'aphasie, de démence, de lésions cérébrales acquises ou traumatiques, de cancer de la tête et du cou, de la maladie de Parkinson et d'autres handicaps.

2. Lois sur les droits de l'homme ; Charte canadienne des droits et libertés ; Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées ; lois sur l'accessibilité

3. Un orthophoniste peut être requis si une personne n'a pas de moyen de communication évident, si la capacité à fournir un consentement éclairé est douteuse, s'il y a preuve d'un conflit d'intérêt, d'une persuasion ou d'une coercition excessive de la part de la ou des personnes de soutien et dans tous les contextes de communication critiques tels que l'assistance médicale dans les situations de décès et dans le cadre de la justice.