

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

## GUIDE EXEMPLES DE QUESTIONS POUR LES PRESTATAIRES DE SERVICES

Les personnes souffrant de troubles de la parole, du langage et de la communication <sup>1</sup> peuvent avoir besoin d'aides à la communication pour utiliser vos services et donner leur consentement éclairé. Le droit aux aides à la communication est protégé par les lois canadiennes et internationales <sup>2</sup>.

Les questions suivantes sont destinées à vous guider dans l'élaboration des politiques de votre organisation ainsi que dans la documentation des soutiens à la communication personnelle d'une personne. Veuillez noter que ces lignes directrices sont génériques et ne sont pas spécifiques au contexte ou au handicap.

Pour en savoir plus sur les soutiens à la communication, rendez-vous 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

### 1. Identification des besoins en matière de soutien à la communication

Disposez-vous de politiques, de procédures et de documentation pour :

- Identifier 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.
- Déterminez si les personnes accompagnantes ont des rôles de soutien spécifiques tels que l'aide à la communication, la communication par procuration, la défense des intérêts, l'aide à la prise de décision informelle et, le cas échéant, des rôles de décision juridique tels que celui de décideur suppléant ou de décideur assisté selon la juridiction canadienne.
- Prévoyez du temps supplémentaire et un environnement calme et sans distractions pour la communication.
- Déterminer quelles informations, le cas échéant, la personne souhaite partager avec la ou les personnes de soutien.
- Obtenir des accords de confidentialité signés par la ou les personnes de soutien, le cas échéant. Engager un orthophoniste, si nécessaire. <sup>3</sup>

### 2. Soutiens à la compréhension des informations parlées et écrites

Si la personne le demande, avez-vous des politiques, des procédures et des documents pour :

- Fournir les soutiens à la communication tels qu'identifiés par l'individu. Par exemple : utiliser le langage courant, éliminer le jargon et la terminologie, ralentir le rythme de la parole, faire une pause entre les phrases, fragmenter l'information, focaliser l'attention, soutenir la mémoire réduite et utiliser un langage qui fait partie du vécu de la personne.
- Fournir des supports visuels pour faciliter la compréhension d'informations tels que des objets, des images, des diagrammes, des cartes, des textes écrits et des histoires sociales.
- Fournir des informations écrites dans des formats accessibles, tels que le langage simple, les gros caractères, le format électronique, les sites web accessibles et les informations numériques.
- Engager une personne de soutien autorisée pour aider la personne à comprendre les informations parlées et/ou écrites.
- Démontrer que la personne comprend l'information essentielle pour prendre une décision éclairée.

### 3. Soutiens à la communication expressive.

Si la personne le demande, avez-vous des politiques, des procédures et des documents pour :

- Fournir des supports de communication expressifs tels qu'identifiés par l'individu. Par exemple : utilisation des méthodes de communication préférées pour les interactions en face à face, langue maternelle et stratégies personnalisées pour faciliter la communication expressive.
- Veiller à ce que la personne ait accès à son aide à la communication personnelle à tout moment. Par exemple : une image, un symbole, un tableau alphabétique, un boogie board, un stylo et du papier, une tablette, un smart-phone ou un appareil de communication.
- Fournir des tableaux thématiques, des mots clés écrits et du vocabulaire, si nécessaire pour communiquer sur une question spécifique.
- Engager une personne autorisée pour interpréter et aider à la communication, si nécessaire, et s'assurer qu'il transmet correctement les messages tels qu'ils sont générés et approuvés par la personne soutenue.
- Fournir un soutien à l'écriture, par exemple en rendant les formulaires accessibles, en aidant à remplir les formulaires, à signer les documents, à prendre des notes.
- Fournir une alternative à l'utilisation du téléphone, si nécessaire, telle que les documents écrits, les courriels ou les coordonnées d'une personne autorisée.

### 4. Soutiens à la prise de décision.

Si la personne le demande, avez-vous des politiques, des procédures et des documents pour :

- Fournir des informations sur la législation locale liée au contexte décisionnel.
- Veiller à ce que la prise de décision ne soit pas reportée auprès de personnes non autorisées.
- Donner à la personne la possibilité d'obtenir l'aide d'autres personnes pour prendre une décision.
- Garantir l'accès aux soutiens à la communication dont l'individu peut avoir besoin lorsqu'il est aidé à prendre des décisions.
- Déterminer qu'il n'y a pas de preuve de persuasion, de coercition ou d'abus de pouvoir injustifiés.
- Déterminer que les préférences et les décisions de la personne sont reconnues, honorées et/ou négociées.
- Déterminer si la décision a été prise de manière indépendante, dans le cadre d'un accord de partage ou de soutien à la prise de décision selon la juridiction canadienne ou par l'intermédiaire d'un décideur suppléant.

## SOUTIENS POUR LES PERSONNES QUI COMMUNIQUENT PRINCIPALEMENT PAR LE BIAIS DU LANGAGE CORPOREL, DES VOCALISATIONS, DES EXPRESSIONS FACIALES ET DES COMPORTEMENTS.

Avez-vous des politiques, des procédures et de la documentation pour :

- Déterminer le statut décisionnel de l'individu par rapport au contexte juridique de la décision à prendre.
- Identifier le décideur juridique de l'individu.
- S'assurer de l'apport d'informations de personnes qui connaissent bien l'individu et qui ont une relation étroite et à long terme avec lui.
- Reconnaître, agir et prendre en compte les préférences et non préférences, la volonté, les valeurs et les croyances passées et présentes de l'individu, ainsi que ses besoins spécifiques en matière d'intersectionnalité liés à la santé, au bien-être émotionnel, à la langue maternelle, au genre, à la sexualité, à la religion, à la spiritualité, à l'ethnicité, à la culture, à la protection contre les abus, la négligence, l'automutilation ou le préjudice à autrui.

1. Les personnes souffrant de troubles de la parole, du langage et de la communication, qui ne sont pas principalement dus à une perte auditive, peuvent être atteintes d'infirmité motrice cérébrale, de déficience cognitive, intellectuelle ou développementale, de troubles de l'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 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 en cas de décès et les contextes judiciaires.