



Directives pour l'accès à la communication

Les besoins en communication de chacun sont uniques.

Voici quelques suggestions pour savoir ce dont une personne peut avoir besoin pour utiliser vos services.

- Accueillez la personne qui a un trouble de la communication avec le sourire, dites-lui bonjour et parlez-lui directement, ne parlez pas seulement à la personne qui l'accompagne.
- Demandez-lui ce que vous pouvez faire quand vous communiquez avec elle. Elle vous donnera peut-être des consignes à suivre. Si nécessaire, déplacez-vous où vous pouvez voir et lire comment communiquer avec la personne.
- Donnez-lui assez de temps pour communiquer. Une personne qui a un trouble de la communication met plus de temps à communiquer son message.
- Soyez patient pour comprendre son message. Dites-lui ce que vous avez compris et si besoin est, allez dans un endroit calme; demandez-lui si vous pouvez deviner ou attendez qu'elle repète son message ou le dise différemment.
- Si la personne a des difficultés à comprendre ce que vous dites, utilisez le langage courant et montrez des images et des objets qui représentent ce dont vous parlez.

- Fournissez différents mode de contacts pour votre organisme, tels que le téléphone, le fax, les emails, les textos, le système ATS, les services de relais téléphoniques, les commandes en ligne. Soyez prêts à communiquer avec des personnes qui utilisent des appareils générateurs de parole et des assistants au téléphone.
- Assurez-vous que vos panneaux sont clairs, faciles à voir et à comprendre.
- Si vous proposez parmi vos services des réunions ou des événements publics, donnez le programme en avance et demandez à la personne de vous indiquer comment elle signalera qu'elle a quelque chose à dire.
- Vérifiez que vos documents écrits sont faciles à lire et à comprendre. Demandez si la personne a besoin d'aide ou si elle souhaite une copie électronique.
- Vos formulaires doivent être lisibles, compréhensibles et complets. Demandez si la personne a besoin d'aide pour écrire ou si elle souhaite une copie électronique qu'elle peut utiliser sur un ordinateur.
- Si vous avez des formulaires à faire signer, demandez à la personne comment elle procède. Elle peut utiliser une signature écrite, un X, un tampon, une signature électronique ou on peut l'aider.