

## A propos d'Accès à la Communication Maintenant (CAN)

Accès à la Communication Maintenant (CAN) est une campagne nationale qui promeut l'accessibilité pour les personnes qui ont des troubles de l'élocution et du langage.

Les personnes qui ont des troubles de l'élocution et du langage peuvent rencontrer des obstacles importants pour accéder aux services car certaines personnes:

- Peuvent avoir peur de leur parler
- Pensent qu'elles sont malentendantes
- Sous-estiment leurs capacités
- Ne savent pas comment communiquer avec elles
- Ne savent pas faire ou ne font pas des choses simples pour leur fournir un accès à leurs services

CAN informe, sensibilise et fournit des ressources sur l'accès à la communication pour:

- Le gouvernement, les législateurs en accessibilité et les décideurs politiques
- Les professionnels, organismes et services communautaires
- Les personnes qui ont des troubles de l'élocution et du langage et leurs familles
- Les services relatifs à la communication et au handicap

L'objectif de CAN est d'améliorer l'accessibilité aux produits, services et opportunités pour toutes les personnes qui ont des troubles de l'élocution et du langage.

CAN est un projet de deux ans piloté par Accès Troubles de la Communication Canada (CDAC) avec la participation financière du Programme de Partenariats pour le développement social Composante personnes handicapées du gouvernement du Canada. Il sera mis en place dans tout le Canada avec des événements régionaux à Vancouver, Edmonton, Québec et Moncton.

Plus d'informations: [www.communication-access.org](http://www.communication-access.org)

Contact:

Barbara Collier

Directrice générale

Accès Troubles de la Communication Canada

Tél: 416.444.9532

[Barbara.collier@sympatico.ca](mailto:Barbara.collier@sympatico.ca)

[www.cdacanada.com](http://www.cdacanada.com)

## A propos d'Accès Troubles de la Communication Canada (CDAC)

Accès Troubles de la Communication Canada (CDAC) est un organisme national sans but lucratif.

CDAC promeut les droits de la personne, l'accessibilité et l'inclusion communautaire pour les personnes qui ont des troubles de l'élocution et du langage.

CDAC est un projet financé.

CDAC fournit:

- De la recherche sur un éventail de questions de justice sociale liées aux troubles de la communication
- Des programmes d'éducation pour les secteurs communautaires
- Des ressources sur l'accès à la communication
- Des services de consultation auprès du gouvernement et des décideurs politiques

Vision

- Une société inclusive dans laquelle les personnes qui ont des troubles de l'élocution et du langage peuvent jouir pleinement de leurs droits de citoyenneté

Thèmes du projet

- Accès communicationnel à la justice
- Abus et crimes
- Droits à la communication
- Accessibilité
- Leadership
- Intermédiaires en communication

Plus d'informations: [www.cdacanada.com](http://www.cdacanada.com)

## Les faits

- 440 000 personnes au Canada ont des troubles de l'élocution et du langage non provoqués par une perte auditive.
- La paralysie cérébrale, l'autisme, un trouble cognitif, une lésion traumatique cérébrale, l'aphasie après un AVC, la démence, la sclérose latérale amyotrophique, la maladie de Parkinson, la sclérose en plaques et d'autres maladies peuvent provoquer des troubles de l'élocution et du langage.
- Les personnes qui ont des troubles de l'élocution et du langage:
  - Ont les mêmes droits que les autres notamment un accès équitable aux biens et services et opportunités dans leurs communautés
  - Ne peuvent obtenir un accès équitable aux services sans une communication efficace
  - Ne peuvent pas communiquer avec des personnes qui ont peur de leur parler, sous-estiment leurs capacités et ne savent pas comment communiquer avec elles
  - Peuvent rencontrer des obstacles majeurs aux conséquences graves quand les professionnels de la santé, de la police, les professionnels juridiques et judiciaires ne peuvent pas communiquer avec elles
  - Veulent que leurs besoins en accessibilité soient inclus de façon significative dans la législation et les directives existantes
  - Veulent sensibiliser le public, les professionnels, les secteurs publics et privés et les législateurs en accessibilité sur leurs droits et soutiens en accessibilité à la communication
  - Veulent des assistants en communication qualifiés pour les aider à communiquer avec les services essentiels

## Citations

Les plus grands obstacles que je rencontre, c'est quand les gens pensent que parce que je ne peux pas parler, je ne suis pas capable de comprendre ce qu'ils disent ou de prendre mes décisions toute seule. Les gens doivent comprendre que nous sommes tous différents. Avoir un trouble de l'élocution ne veut pas obligatoirement dire que nous ne pouvons pas entendre et comprendre.

**Krystine Donato**, Assistante de recherche

Je veux que l'on s'adresse directement à moi, que l'on ne m'ignore pas. Je ne peux pas obtenir de bons services si les gens ne savent pas comment communiquer avec moi."

**Tien Hoang**, mentor suppléance à la communication.

Souvent on ne fait pas attention à nous. Les personnes qui ne nous connaissent pas ne nous parlent pas. Elles ont tendance à parler à la personne qui est avec nous. On ne peut pas commencer à accéder à des services si on ne communique pas avec nous. **Paul Marshall** – *Web Master*

L'accès à la communication ne veut pas seulement dire être gentil. Dans des situations difficiles, je souhaiterais la présence d'un assistant en communication compétent pour aider les autres à comprendre mes messages. Ces services ont besoin de se développer et de nous être accessibles pour que nous puissions communiquer efficacement dans les hôpitaux et tous les services importants.

**Colin Phillips**, Doctorant.

J'ai une aphasie suite à un AVC. Cela affecte ma façon de parler et parfois j'ai des difficultés à comprendre ce que les gens disent. Pour moi, accès veut dire que les personnes me montrent ce dont elles parlent et me donnent le temps de communiquer avec mon appareil ou carnet de communication.

**Bill Scott**, retraité

Nous rencontrons des obstacles majeurs pour communiquer avec les professionnels de la santé, la police, les services d'urgence et juridiques. Ce sont des situations de communication critiques. A la différence des personnes malentendantes, nous n'avons pas de service qualifié d'assistance à la communication à notre disposition pour nous aider à communiquer dans ces situations.

**Nola Millan** – Educatrice.

## Nos obstacles à l'accessibilité

Nous sommes nombreux à faire face à des obstacles majeurs à la communication lorsque l'on souhaite accéder à des services communautaires.

En voici des exemples concrets:

- J'essayais de demander s'ils avaient une pièce de quincaillerie que je recherchais. J'ai voulu l'épeler sur mon tableau alphabétique. Ils ont cru que je mendiais et ils m'ont demandé de quitter le magasin.
- La personne d'intervention d'urgence m'a ignoré et a demandé à la personne qui se trouvait par hasard à côté de moi de consentir à mon traitement médical en mon nom.
- Je n'ai pas été accepté à l'université à cause de mon trouble de l'élocution.
- Le conducteur de transport adapté m'a 'promené' dans toute la ville car il ne m'a pas laissé le temps de lui dire à l'aide de mon tableau de communication où je voulais aller.
- Quand je téléphone aux services gouvernementaux, ils pensent que je suis ivre et me raccrochent au nez.
- A cause de mon handicap physique et mon trouble de la communication, je n'ai pas pu utiliser la sonnette à l'hôpital ou appeler l'infirmière quand j'en avais besoin.
- J'ai essayé d'expliquer à la police comment j'avais été victime de mauvais traitements. Ils m'ont dit que je ne serais pas un témoin fiable car je ne pouvais pas parler.
- Je n'ai pas mangé quand j'étais à l'hôpital. Le personnel a posé le plateau repas au pied du lit et a quitté la chambre. Je n'ai pas pu expliquer que j'avais besoin de quelqu'un pour m'aider à manger.
- J'étais en train de commander un sandwich à l'aide de mon appareil de communication et ils ont menacé d'appeler la police si je ne quittais pas le restaurant.
- Ma mère âgée devait donner son consentement pour une procédure médicale. Elle avait besoin qu'on lui explique les choses d'une certaine manière car elle a une aphasie. Le formulaire de consentement et le processus étaient beaucoup trop complexes à comprendre.

- Quand j'étais à l'hôpital, j'avais besoin de quelqu'un en permanence pour aider les infirmières à me comprendre. Cela a été une source de stress importante pour ma famille et mes amis.
- Je veux rédiger mon testament mais je sais que l'avocat ne me comprendra pas. Je ne veux pas l'aide de ma famille mais je n'ai personne pour m'aider à communiquer.
- J'ai renoncé. Je sais que les gens n'essaieront même pas de comprendre ce que je communique. Etre ignoré est humiliant.
- Nous voulons que notre fille aille à la maternelle toute la journée mais elle a seulement une assistante à temps partiel pour l'aider à communiquer.
- J'ai perdu mon emploi de comptable après mon AVC.
- Nous sommes très vulnérables. La victime idéale est celle qui ne peut pas parler.
- La vendeuse a paniqué quand elle m'a vu. Je l'ai entendu dire "Qu'est ce que je dois faire, elle doit être sourde."
- J'ai entendu une femme dans un centre commercial qui parlait de moi. Elle a dit "On ne devrait pas le laisser sortir seul" – comme si j'étais un animal dans un zoo.

## **Ce que nous voulons**

### **1. Une communication interpersonnelle**

Nous voulons que chacun:

- S'adresse directement à nous et non à la personne qui nous accompagne
- Assume le fait que nous comprenons à moins que nous n'affirmions le contraire
- Demande ce qu'il peut faire quand il communique avec nous
- Observe et écoute car nous pouvons utiliser la parole, le langage corporel, un tableau de communication ou un appareil
- Nous donne le temps dont nous avons besoin pour communiquer
- Fasse un effort pour comprendre nos messages

### **2. Informations et Communication**

Si besoin est, nous voulons que vous nous demandiez si nous avons des exigences en accessibilité pour:

- Communiquer avec vous à l'aide du téléphone, fax, emails, SMS, systèmes ATS, ou des services de relais téléphoniques
- Lire et comprendre vos informations écrites et site web
- Remplir vos formulaires, prendre des notes ou signer vos documents

### **3. Environnements de communication**

Nous voulons que les services de la santé, d'urgence, de la police, les services juridiques et judiciaires aient :

- Un personnel qualifié pour communiquer avec nous
- Des assistants en communication pour nous aider à communiquer si besoin est
- Des images d'urgence, des tableaux alphabétiques, et d'autres outils de communication.

## Aller de l'avant

Pour améliorer l'accès aux produits et services, nous voulons :

- Une sensibilisation publique aux troubles de la communication, droits et accès
- Une législation sur les droits de la personne qui inclut des soutiens en accès communicationnel pour les personnes qui ont des troubles de l'élocution et du langage
- Des directives claires pour les professionnels et organismes afin de rendre les services accessibles en termes de communication
- Une représentation plus significative des personnes qui ont des troubles variés de la communication aux comités sur l'accessibilité
- Une formation pour les assistants en communication et des services pour aider les personnes à communiquer avec les services importants
- Des services importants dotés de politiques et de procédures en accès à la communication; un personnel de première ligne qualifié; un accès à des assistants en communication et des outils de communication
- Un soutien pour sensibiliser les personnes qui ont des troubles de la communication à leurs droits d'accès et à comment communiquer leurs exigences en accessibilité quand elles utilisent les services communautaires.

**Accès à la Communication Maintenant** veut travailler avec vous pour améliorer l'accessibilité pour toutes les personnes qui ont des troubles de l'élocution et du langage.

Consultez notre site web pour visionner des vidéos, des troussees d'outils, des modules d' e-learning et des ressources.

[www.communication-access.org](http://www.communication-access.org)