



## Communication Access Now

A national project of Communication Disabilities Access Canada (CDAC)

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

### Checklist Accès à la communication

Le meilleur moyen de savoir si votre professionnel ou organisme est accessible aux personnes qui ont des troubles de l'élocution et du langage (SLDs) est de demander à une personne qui a un SLD. Toutefois voici des éléments à prendre en compte:

#### Respect et Vie privée

1. Etes-vous chaleureux avec les personnes qui ont des SLDs?
2. Adressez-vous avec respect aux personnes qui ont des SLDs ?
3. Adressez-vous directement à elles ?
4. Les prenez-vous au sérieux?
5. Etes-vous patient quand vous communiquez avec des personnes avec SLDs?
6. Respectez-vous leur vie privée?

#### Communication

1. Réagissez-vous quand elles essayent d'attirer votre attention?
2. Présumez-vous que les personnes avec SLDs peuvent comprendre ce que vous dites à moins qu'elles ne vous disent le contraire ?
3. Demandez-vous aux personnes avec SLDs ce que vous pouvez faire pour faciliter la communication ?

4. Suivez-vous leurs consignes pour savoir ce qu'elles veulent que vous fassiez pour communiquer avec elles?
5. Laissez-vous les personnes avec SLDs utiliser les méthodes de communication qu'elles souhaitent utiliser ?
6. Les informez-vous si vous ne comprenez pas leur message?
7. Leur donnez-vous des opportunités de clarifier leurs messages si vous ne comprenez pas tout de suite?
8. Si elles utilisent un assistant en communication, vous adressez-vous directement à elles et les laissez-vous communiquer avec leur assistant?

### **Temps**

1. Donnez-vous le temps nécessaire aux personnes avec SLDs pour communiquer?
2. Les personnes avec SLDs peuvent-elles bénéficier de temps supplémentaire pour communiquer?
3. Les personnes avec SLDs obtiennent-elles un service dans un délai convenable ?
4. Doivent-elles attendre plus longtemps que les autres pour obtenir un service ?

### **Lieu**

1. Avez-vous des endroits calmes pour converser?
2. Votre espace de service est-il bien éclairé?
3. Les objets sont-ils placés à la vue des personnes avec SLDs?

4. Les services au comptoir sont-ils placés à la bonne hauteur pour une personne en fauteuil ?

## **Panneaux**

1. Les panneaux sont-ils faciles à voir et à comprendre ?
2. Le symbole communication est-il affiché et savez-vous ce qu'il signifie?

## **Téléphones**

1. Le/la réceptionniste sait-il/elle comment communiquer avec des personnes avec SLDs au téléphone?
2. Peuvent-elles utiliser des emails ou les messages texte plutôt que le téléphone ?
3. Peuvent-elles utiliser un assistant au téléphone ?

## **Lire**

1. Vos brochures et documents sont-ils faciles à manipuler et à lire?
2. Vos documents sont-ils faciles à comprendre?
3. Avez-vous des versions de vos documents en langage clair?

## **Formulaires**

1. Vos formulaires sont-ils faciles à lire et à comprendre?
2. Vos formulaires sont-ils faciles à remplir ?

3. Vos documents sont-ils disponibles dans une police plus large ?
4. Les formulaires peuvent-ils être envoyés par mail pour que les personnes avec SLDs puissent les remplir sur leur ordinateur?
5. Les personnes avec SLDs peuvent-elles sauvegarder le formulaire sur leur ordinateur si elles ont besoin de faire une pause avant de l'envoyer?
6. Peuvent-elles utiliser leur logiciel personnel (par ex prédiction et vérificateur d'orthographe) quand elles remplissent votre formulaire ?
7. Quelqu'un est-il disponible pour les aider à remplir les formulaires si nécessaire ?
8. Votre organisme accepte-t-il le moyen utilisé par les personnes avec SLDs pour signer des documents ?

### **Prise de notes**

1. Les personnes avec SLDs peuvent-elles faire un enregistrement audio plutôt qu'une prise de notes écrite ?
2. Une personne est-elle disponible pour aider à prendre des notes ou à noter l'heure d'un rendez-vous et des consignes ?

### **Réunions**

1. Envoyez-vous votre programme en avance ?
2. Mettez-vous à disposition des assistants en communication?

## **Services des soins de santé, d'urgence, de la police, services juridiques et judiciaires**

La communication est importante dans toutes les situations, cependant elle est très importante lors de l'utilisation de services essentiels. Les personnes qui travaillent dans les services essentiels doivent avoir tous les éléments mentionnés ci-dessus en place. De plus elles devraient poser les questions suivantes:

1. Certains membres du personnel sont-ils formés pour communiquer avec des personnes avec SLDs?
2. Le personnel sait-il comment et quand obtenir un assistant ou intermédiaire en communication ?
3. Des tableaux de communication avec un vocabulaire essentiel sont-ils disponibles?

En savoir davantage sur comment rendre votre professionnel, organisme ou service accessible sur [www.communication-access.org](http://www.communication-access.org)