



## Services accessibles

[www.formation.ophq.gouv.qc.ca](http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca)

## Comment accueillir et servir une personne ayant une...

### Déficience intellectuelle

#### Table des matières

COMPRÉHENSION DE L'INCAPACITÉ .....	2
Définitions.....	2
Caractéristiques de la déficience intellectuelle .....	3
Mots appropriés à employer .....	4
Statistiques.....	5
ACCUEILLIR ET SERVIR LA PERSONNE .....	5
Indices que l'on peut observer.....	5
Attitudes à adopter .....	6
Conseils pour accueillir et servir la personne au comptoir ou dans un bureau.....	7
Conseils pour accueillir et servir la personne au téléphone .....	12
OUTILS D'AIDE.....	14
Outils d'aide à la communication.....	14

# COMPRÉHENSION DE L'INCAPACITÉ

## Définitions

### Personne handicapée

« Toute personne ayant une déficience entraînant une **incapacité** significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des **obstacles** dans l'accomplissement d'activités courantes » est considérée comme une personne handicapée selon la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale<sup>1</sup>.

### Déficience intellectuelle

La déficience intellectuelle est caractérisée par des incapacités significatives liées à l'activité intellectuelle et au comportement adaptatif. Elle se manifeste avant l'âge de 18 ans.

#### Attention!

La déficience correspond au degré d'un système organique que ce soit sur le plan anatomique, histologique ou physiologique<sup>2</sup>.

Selon cette définition, il est inexact de dire qu'une personne a une déficience intellectuelle, car la déficience concerne l'atteinte à l'organe, soit le cerveau de la personne dans ce cas. Elle manifeste en fait des limitations significatives de ses aptitudes liées à l'activité intellectuelle et au comportement adaptatif. Le terme « incapacité » serait ainsi plus exact, car l'incapacité correspond au degré de réduction d'une aptitude.

Toutefois, depuis très longtemps, le terme « déficience intellectuelle » est utilisé comme diagnostic pour désigner les personnes dont deux aptitudes importantes diffèrent de la population en général. Les termes « déficience intellectuelle » et « incapacité intellectuelle » ne recouvrent donc pas la même réalité. Nous utiliserons le terme « déficience intellectuelle » aux fins de cet ouvrage.

Le comportement adaptatif se manifeste dans les habiletés conceptuelles, sociales et pratiques<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Voir QUÉBEC, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : chapitre E-20.1 : à jour au 1<sup>er</sup> février 2011*, 2005.

<sup>2</sup> Voir FOUGEYROLLAS, *Classification québécoise : processus de production du handicap*, 1998.

<sup>3</sup> Voir AMERICAN ASSOCIATION INTELLECTUAL AND DEVELOPMENTAL DISABILITIES, *Déficience intellectuelle : définition, classification et système de soutien*, 2011.

### **Attention!**

La déficience intellectuelle est un état, une manière d'être, et on ne peut pas en guérir. Elle s'observe et se diagnostique souvent à la naissance, sinon pendant la période de développement avant l'âge de 18 ans.

### **Caractéristiques de la déficience intellectuelle**

Les cinq postulats essentiels à l'utilisation de cette définition sont les suivants :

- l'évaluation des incapacités de la personne doit tenir compte des environnements communautaires typiques du groupe d'âge de la personne et de son milieu culturel;
- une évaluation valide tient compte à la fois de la diversité culturelle et linguistique de la personne ainsi que des différences d'aptitudes sur les plans sensorimoteurs, comportementaux et de la communication;
- chez une même personne, les capacités et les incapacités coexistent souvent avec des forces;
- la description des incapacités est importante, notamment pour déterminer le profil de soutien requis;
- si la personne présentant une déficience intellectuelle reçoit un soutien adéquat et personnalisé sur une période soutenue, son fonctionnement devrait s'améliorer.

Lorsqu'on parle d'habiletés conceptuelles, on fait référence à la résolution des problèmes abstraits ainsi qu'à la compréhension et à l'utilisation des processus symboliques pour ce qui est :

- du langage;
- de l'écriture;
- de la lecture;
- de l'autonomie;
- du concept d'argent.

Les habiletés sociales réfèrent :

- à la compréhension et à l'interaction efficace avec des objets;
- aux événements sociaux;
- au respect des normes;
- à l'utilisation adéquate de ses habiletés sociales;
- à l'empathie;
- à la capacité de réfléchir;
- à la capacité d'atteindre ses objectifs.

Les habiletés pratiques renvoient à la composition avec les aspects physiques et mécaniques de la vie quotidienne, ce qui inclut de prendre soin de soi sur les plans

domestique et socioprofessionnel. Plus précisément, les habiletés regroupent les actions suivantes :

- gérer son argent;
- préparer des repas;
- effectuer l'entretien ménager;
- se nourrir;
- se laver;
- assurer sa sécurité;
- veiller à sa santé;
- travailler;
- utiliser des moyens de transport.

La personne ayant une déficience intellectuelle peut avoir de la difficulté à :

- saisir les stimuli de l'environnement et à leur attribuer une signification;
- se souvenir de certaines choses;
- concevoir et à organiser des idées, des concepts et des représentations ainsi qu'à les utiliser.

La déficience intellectuelle est un état et non une maladie. Elle n'est pas nécessairement une source de souffrance ou de malaise. La personne ayant une déficience intellectuelle peut apprendre et comprendre à divers degrés. Elle possède des aptitudes, des habiletés et des compétences qu'elle peut développer elle-même ou avec un soutien approprié.

### Mots appropriés à employer

Une meilleure connaissance de la situation des personnes handicapées et l'évolution de leur contribution dans la société se sont accompagnées d'une évolution parallèle des mots employés pour les désigner.

Des termes présentant une image négative des personnes handicapées ont été remplacés par ceux qui traduisent mieux leur réalité. C'est ainsi que l'usage de l'expression « **personne handicapée** » au lieu de « déficient », « handicapé », « malade », « invalide », « infirme », etc. a marqué une étape dans l'évolution des mentalités.

**L'utilisation du mot « personne » suggère de considérer d'abord et avant tout l'individu avec toutes les caractéristiques (sexe, âge, intérêts, etc.) qui le composent. Sa déficience ou son type d'incapacité n'est qu'une de ses caractéristiques.** Par conséquent, on ne parle plus de : « fou », « déficient mental », « retardé », « débile » ou « malade mental », mais de « **personne ayant une déficience intellectuelle** ».

### Statistiques

L'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 (EQLAV) regroupe en une seule catégorie les données concernant la situation des personnes ayant une incapacité liée à une déficience intellectuelle et celles ayant un trouble envahissant du développement.

Selon l'EQLAV, le nombre de personnes âgées de 15 ans et plus qui déclarent avoir une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement (DI-TED) se chiffre à 66 000 au Québec. Ce nombre représente 1 % de la population québécoise de ce groupe d'âge.

## ACCUEILLIR ET SERVIR LA PERSONNE

### Indices que l'on peut observer

#### **Attention!**

Ces énoncés sont à titre indicatif seulement. Il est possible d'observer un ou plusieurs de ces indices chez la personne ayant une déficience intellectuelle. Par ailleurs, le fait d'observer certains de ces indices chez une personne ne signifie pas qu'elle a une déficience intellectuelle. Une attention particulière est de mise.

La personne ayant une déficience intellectuelle, lorsqu'elle vous fait part de ses difficultés, pourrait présenter les indices suivants :

- problèmes :
  - de jugement, de mémorisation et de concentration;
  - d'application des connaissances acquises à une nouvelle situation;
  - de perception de l'ensemble d'une situation, d'association de différentes idées dans un tout;
  - de compréhension des concepts abstraits ou de communication au sens figuré (par exemple, « être dans la lune » signifie pour la personne d'être physiquement à l'intérieur de la lune);
  - de reconnaissance des similarités et des différences entre des objets;
- tendance à :
  - imiter;
  - sauter d'une activité à l'autre;
- impatience.

De plus, la personne peut avoir de la difficulté à :

- s'exprimer;
- se situer dans l'espace;
- fixer et maintenir son attention sur une longue période;
- évaluer le temps;
- maîtriser :
  - les règles de communication et de vocabulaire;
  - la lecture et l'écriture;
- suivre les conventions sociales et les règles sous-entendues.

### Attitudes à adopter



#### Saviez-vous que...?

De façon générale, l'accueil est une activité centrée sur la personne et repose sur votre implication. Bien accueillir, c'est faire preuve d'écoute, c'est comprendre et évaluer le besoin de la personne, c'est lui répondre adéquatement ou l'orienter vers l'intervenant, l'intervenante ou le service pertinent.

Une composante essentielle de l'accueil est la relation humaine. Les qualités et les compétences requises sont : la courtoisie, la disponibilité, la flexibilité, la diplomatie, la patience et la capacité d'analyse et d'adaptation à son interlocuteur ou à son interlocutrice.

De plus, les connaissances techniques et documentaires ainsi que l'identification des services et des personnes susceptibles de répondre au besoin de la personne font partie d'une bonne pratique d'accueil<sup>4</sup>.

Pour améliorer les interactions et la communication avec une personne ayant une déficience intellectuelle, il est préférable d'adopter les attitudes suivantes :

- l'approcher avec respect en la considérant au même titre que toute autre personne;
- être attentif et accueillant;
-  • **lui demander si elle désire obtenir de l'aide avant de présumer qu'elle en a besoin;**
- respecter sa façon de communiquer;
- éviter de parler à sa place;
-  • **faire preuve de souplesse à son égard;**
- offrir un service qui vise d'abord à répondre à ses besoins;
- faire une chose à la fois afin de lui accorder toute votre attention;

<sup>4</sup> Voir SCIURPI, *Évaluer pour améliorer : quelques pistes de réflexion pour une évaluation de l'accueil à la Bibliothèque de la FPSE [Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Genève]*, 2008.

## Accueillir et servir une personne ayant une déficience intellectuelle

---



- la laisser prendre ses propres décisions;
- être discret quant à son incapacité ou la cause de celle-ci. Ne pas poser de questions à ce sujet, à moins qu'il ait manifestement trait au service offert et à ses besoins;
- si elle vous révèle sa déficience ou une incapacité associée à celle-ci, traiter cette information de façon confidentielle, à moins d'avoir obtenu de sa part la permission d'en parler;
- respecter le rôle des accompagnateurs et des accompagnatrices.

### Attention!

- aux familiarités : l'emploi du « vous » ainsi que de « Madame » ou « Monsieur » sont de mise avec toutes les personnes que nous ne connaissons pas;
- aux témoignages de pitié : ils sont blessants, car ils renvoient à la personne une image d'elle-même où elle paraît incapable, faible, démunie, etc.;
- aux propos et aux gestes qui infantilisent : un adulte qui s'exprime peu et qui nécessite du soutien demeure un adulte;
- au contrôle : décider pour l'autre ou faire à sa place, même en étant bien intentionné, enlève à la personne du pouvoir sur sa vie.<sup>5</sup>

## Conseils pour accueillir et servir la personne au comptoir ou dans un bureau

### On accueille la personne

- s'identifier;
-  • **lui demander si elle a besoin d'aide;**
-  • **attendre qu'elle accepte votre aide;**
- la laisser exprimer ce dont elle a besoin et la façon de lui être utile;
- s'accorder le temps nécessaire pour la servir;
- respecter son rythme et prendre le temps de la comprendre;
- privilégier un endroit tranquille et privé lorsqu'il y a trop de distractions à l'endroit où vous êtes;
- soutenir son attention;
- sourire : l'expression avenante de votre visage la mettra en confiance;
- l'informer si vous ne comprenez pas ou si vous vous sentez mal à l'aise par rapport à une situation;
- demander du soutien ou lui proposer un autre rendez-vous au besoin.

---

<sup>5</sup> Voir DUBOIS, *Matériel pédagogique traitant de la déficience intellectuelle pour faciliter la préparation et l'organisation de sessions de formation et de perfectionnement professionnel*, 2008.

### Saviez-vous que...?

Lorsqu'une personne handicapée le requiert, un ministère ou un organisme public voit à lui offrir :

- un moyen de communication adapté adéquat pour donner accès à une information ou à un service;
- un service d'assistance pour lui permettre d'accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service offert (par exemple, pour remplir un formulaire ou un questionnaire administratif).

De plus, un ministère ou un organisme public ne peut, en aucun cas, exiger aux personnes handicapées des frais supplémentaires associés à l'adaptation d'un document ou d'un service offert au public. Ces mesures se retrouvent dans la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* qui s'adresse à tous les ministères et les organismes publics. Le but de la politique est la mise en place au sein de l'Administration de toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public.

Par ailleurs, les organismes gouvernementaux, municipaux, scolaires, les établissements ainsi que les personnes exploitant une entreprise dans le secteur privé doivent faire preuve d'accommodement dans le cadre de l'accès aux documents et aux services ordinairement offerts au public. Il s'agit d'une obligation légale découlant du droit à l'égalité. Cette obligation d'accommodement est également reprise expressément en matière d'accès aux documents dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) ainsi que dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39).

### Saviez-vous que...?




L'utilisation d'un humour juste est une bonne façon d'entrer en contact avec la personne ayant une déficience intellectuelle. La taquinerie et les expressions figurées peuvent parfois être plus difficiles à comprendre pour la personne. Il est donc important d'être vigilant pour ne pas susciter de malaise.



### On s'adresse à la personne

#### Saviez-vous que...?



La communication orale simplifiée signifie que, pour des communications orales claires et simples, le message doit être adapté à l'interlocuteur, à l'interlocutrice ou à l'auditoire. Avec certains interlocuteurs ou certaines interlocutrices, il faut tenir compte du niveau de compréhension et prendre l'habitude de vérifier si le message est bien compris<sup>6</sup>.

- se placer en face et à la même hauteur qu'elle;
- poser une question ou discuter d'un sujet à la fois;
- commencer par une notion simple et augmenter graduellement la complexité;
- employer un vocabulaire facile à comprendre;
-  • **faire des phrases claires et courtes;**
- éviter les jeux de mots ou les expressions à double sens (par exemple, « Prendre ses jambes à son cou »);
- avoir en main les documents dont on parle et surligner les informations pertinentes le cas échéant;
-  • **vérifier si elle a bien compris votre message en lui posant des questions auxquelles elle peut répondre par autre chose que « oui » ou « non ». L'inviter à dire dans ses mots vos propos (par exemple, lui demander : « Dites-moi ce que vous avez compris à propos de... » au lieu de « Avez-vous compris ce que je viens de dire? » ou « Avez-vous compris que...? »);**
- si elle ne répond pas à votre question :
  - ne pas interpréter l'absence de réponse immédiate comme un manque de coopération;
  - ne pas tenter de deviner sa réponse;
  - répéter la question ou la reformuler autrement;
-  • **si elle comprend votre message, lui confirmer;**
- si elle ne comprend pas votre message :
  - le reformuler autrement en le simplifiant;
  - fournir des explications supplémentaires;
  - utiliser des photos, des images, des dessins ou des pictogrammes;
  - lui écrire, à l'aide de mots ou de phrases simples;
  - surligner, le cas échéant, l'information pertinente sur un document (par exemple, un rapport, un dépliant ou un formulaire);
  - lui suggérer de prendre connaissance du document avec ses proches.


---

<sup>6</sup> Voir QUÉBEC, ministère de la Santé et des Services sociaux, *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : Politique gouvernementale*, 2007.

### La personne parle

- lui donner le temps d'exprimer son besoin sans l'interrompre;
- prendre le temps de se familiariser à la façon dont elle s'exprime;
- ne pas interpréter les moments d'attente ou l'absence de réponse immédiate à une question comme un manque de coopération;
-  • **vérifier si vous avez bien compris ce qu'elle exprime en reformulant ses propos à l'aide de questions courtes et simples auxquelles elle peut répondre par « oui » ou « non »;**
-  • **lui demander de confirmer que vous avez bien compris.**

### La personne utilise un outil de communication

- vous placer à côté d'elle pour voir son message sur le tableau de communication;
- lire, sur le tableau, l'information indiquant comment elle communique;
- lire à voix haute le message qui vous est transmis sur le tableau de communication;
-  • **suivre les conseils aux sections « On s'adresse à la personne » et « La personne parle ».**

### Attention!



Une image sur un tableau de communication traduit souvent de façon incomplète l'idée ou le message de la personne. Une vigilance est nécessaire de la part de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur. Des efforts supplémentaires pour comprendre les propos de la personne peuvent être requis.

### La personne a de la difficulté à lire, à écrire ou à compter


- si elle le demande ou si elle accepte votre aide :
  - lire la question, la consigne ou l'information à voix haute tout en demeurant discret;
  - fournir une explication claire et concise à propos de la question, de la consigne ou de l'information;
  - effectuer le calcul pour elle et lui explique chacune des étapes de l'équation le cas échéant;
  - vérifier sa compréhension de la question, de la consigne ou de l'information en lui posant des questions auxquelles elle peut répondre par autre chose que « oui » ou « non ». L'inviter à expliquer dans ses mots ce qu'elle comprend de la question, de la consigne ou de l'information (par exemple, lui demander : « Dites-moi ce que vous avez compris à propos de la question... »);
  - éviter de suggérer des réponses;
  - si elle comprend, lui confirmer;
  - remplir le formulaire à sa place le cas échéant;
  - vérifier auprès d'elle si l'information inscrite est exacte;
- lui indiquer l'espace prévu pour sa signature le cas échéant;

- lorsqu'il y a un doute sur sa compréhension :
  - lui proposer un autre rendez-vous et lui suggérer d'emmener une accompagnatrice ou un accompagnateur avec elle;
  - si elle accepte :
    - lui écrire clairement sur une feuille la date et l'heure de la prochaine rencontre;
    - lui surligner, le cas échéant, l'information pertinente sur un document (par exemple, un dépliant ou un formulaire);
    - lui suggérer de prendre connaissance de l'information avec ses proches avant la prochaine rencontre.

### La personne doit prendre une décision

- éviter les jeux de mots ou les expressions à double sens (par exemple, « Prendre ses jambes à son cou »);
- lui expliquer clairement les différentes options et les conséquences qui s'offrent à elle afin qu'elle prenne la décision la plus éclairée possible;
-  • **vérifier sa compréhension sur chacune des options ainsi que sur les conséquences en lui posant des questions auxquelles elle peut répondre par autre chose que « oui » ou « non ». L'inviter à expliquer dans ses mots chacune des options et les conséquences correspondantes (par exemple, lui demander : « Dites-moi ce que vous avez compris à propos de l'option... »);**
- éviter de suggérer des réponses;
- si elle comprend, lui confirmer;
- si elle ne comprend pas une option et ses conséquences :
  - les reformuler autrement en les simplifiant;
  - lui donner des exemples de conséquences;
  - utiliser des photos, des images, des dessins ou des pictogrammes;
  - lui écrire, à l'aide de mots ou de phrases simples;
-  • **lorsqu'il y a un doute sur sa compréhension :**
  - **lui proposer un autre rendez-vous et lui suggérer d'emmener une accompagnatrice ou un accompagnateur avec elle;**
  - **si elle accepte :**
    - **lui écrire clairement sur une feuille la date et l'heure de la prochaine rencontre ainsi que les différentes options qui s'offrent à elle;**
    - **lui surligner, le cas échéant, l'information pertinente sur un document (par exemple, un rapport, un dépliant ou un formulaire);**
    - **lui suggérer de prendre connaissance de l'information avec ses proches avant la prochaine rencontre.**

### Une accompagnatrice ou un accompagnateur est avec la personne

- considérer l'accompagnatrice ou l'accompagnateur comme une personne-ressource et non comme la cliente ou le client lui-même;
-  • **s'adresser à elle et non à l'accompagnatrice ou à l'accompagnateur;**

## Accueillir et servir une personne ayant une déficience intellectuelle

---

- utiliser, comme dernier recours seulement, l'aide de l'accompagnatrice ou de l'accompagnateur pour comprendre ou être compris;
- s'assurer que la conversation ne lui échappe pas si le recours à l'accompagnatrice ou à l'accompagnateur s'est avéré nécessaire :
  - faire régulièrement une synthèse des échanges en cours;
  - suivre les conseils à la section « On s'adresse à la personne » plus haut dans cette page.

### Saviez-vous que...?

Un accompagnateur ou une accompagnatrice peut être un parent, un membre de la famille ou toute personne désignée par la personne ayant une incapacité, quelle que soit la source de celle-ci.

L'accompagnateur ou l'accompagnatrice peut aider la personne à s'exprimer, à comprendre les situations et les messages, à se déplacer ou à réaliser des activités diverses comme effectuer des achats.

Un parent ou un membre de la famille peut donc être présent peu importe l'âge de la personne ayant une déficience intellectuelle. Cela ne signifie pas nécessairement qu'elle ne peut se représenter.

### Pour des renseignements affichés

- accompagner les consignes et les renseignements affichés de pictogrammes, de photos, d'images simples ou de dessins selon le groupe d'âge ciblé. Par ailleurs, pour les consignes ou les renseignements, il serait opportun d'utiliser une communication écrite simplifiée.

## Conseils pour accueillir et servir la personne au téléphone





### On s'adresse à la personne

#### Saviez-vous que...?

La communication orale simplifiée signifie que, pour des communications orales claires et simples, le message doit être adapté à l'interlocuteur, à l'interlocutrice ou à l'auditoire. Avec certains interlocuteurs ou certaines interlocutrices, il faut tenir compte du niveau de compréhension et prendre l'habitude de vérifier si le message est bien compris<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Voir QUÉBEC, ministère de la Santé et des Services sociaux, *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : Politique gouvernementale*, 2007.



- éviter :
  - d'avoir un objet dans la bouche;
  - de manger ou de mâcher de la gomme;
- poser une question ou discuter d'un sujet à la fois;
-  • **utiliser :**
  - **un vocabulaire facile à comprendre;**
  - **des phrases claires et courtes;**
- éviter les jeux de mots ou les expressions à double sens (par exemple, « Prendre ses jambes à son cou »);
- commencer par une notion simple et augmenter graduellement la complexité;
- si plusieurs questions sont posées simultanément, mentionner laquelle est répondue (par exemple, lui dire : « En réponse à votre question..., je... »);
- porter une attention à la capacité de mémorisation de la personne;
- prévoir plusieurs courts appels plutôt qu'un très long si nécessaire;
-  • **vérifier si elle a bien compris votre message en lui posant des questions auxquelles elle peut répondre par autre chose que « oui » ou « non ». L'inviter à dire dans ses mots vos propos (par exemple, lui demander : « Dites-moi ce que vous avez compris à propos de... » au lieu de « Avez-vous compris ce que je viens de dire? » ou « Avez-vous compris que...? »);**
- si elle ne répond pas à votre question :
  - ne pas interpréter l'absence de réponse immédiate comme un manque de coopération;
  - ne pas tenter de deviner sa réponse;
  - répéter la question ou la reformuler autrement;
-  • **si elle comprend votre message, lui confirmer;**
- si elle ne comprend pas votre message :
  - le reformuler autrement;
  - fournir des explications supplémentaires;
  - utiliser des exemples simples;
-  • **prévoir des rappels ou un envoi postal si une date ou de l'information importante doit être retenue (par exemple, lui poster un dépliant sur lequel l'information pertinente est surlignée).**

### Attention!



Le téléphone peut constituer un obstacle supplémentaire à une communication efficace. On ne voit pas les expressions faciales ou corporelles de la personne à qui l'on parle. Il est donc important de s'assurer qu'elle comprenne bien le message transmis.

### La personne parle

- prendre le temps de se familiariser à la façon dont elle s'exprime;
- lui donner le temps d'exprimer son besoin sans l'interrompre;

-  • **vérifier si vous avez bien compris ce qu'elle exprime en reformulant ses propos à l'aide de questions courtes et simples auxquelles elle peut répondre par « oui » ou par « non »;**
-  • **lui demander de confirmer que vous avez bien compris.**

### La personne doit prendre une décision

- éviter les jeux de mots ou les expressions à double sens (par exemple, « Prendre ses jambes à son cou »);
- lui expliquer clairement les différentes options et les conséquences qui s'offrent à elle afin qu'elle prenne la décision la plus éclairée possible;
-  • **vérifier sa compréhension sur chacune des options ainsi que sur les conséquences en lui posant des questions auxquelles elle peut répondre par autre chose que « oui » ou « non ». L'inviter à expliquer dans ses mots chacune des options et les conséquences correspondantes (par exemple, lui demander : « Dites-moi ce que vous avez compris à propos de l'option... »);**
- éviter de suggérer des réponses;
- si elle comprend, lui confirmer;
- si elle ne comprend pas une option et ses conséquences :
  - les reformuler autrement en les simplifiant;
  - lui donner des exemples de conséquences;
-  • **lorsqu'il y a un doute sur sa compréhension :**
  - **lui proposer un autre rendez-vous téléphonique;**
  - **si elle accepte :**
    - **lui mentionner que vous allez lui poster de l'information importante;**
    - **lui écrire clairement sur une feuille la date et l'heure du prochain rendez-vous téléphonique ainsi que les différentes options qui s'offrent à elle;**
    - **lui surligner, le cas échéant, l'information pertinente sur un document (par exemple, un rapport, un dépliant ou un formulaire);**
    - **lui suggérer de prendre connaissance de l'information avec l'aide de ses proches avant le prochain rendez-vous téléphonique.**

## OUTILS D'AIDE

### Outils d'aide à la communication

#### Tableau de communication

Un tableau de communication est un ensemble de symboles organisés mis à la disposition d'une personne ne pouvant pas communiquer par la parole. Ces symboles peuvent prendre différentes formes selon les besoins et les capacités langagières de la personne. Aussi, le support utilisé peut varier en fonction des difficultés motrices (feuilles de papier, tableau électronique, logiciel informatique, etc.)

## Accueillir et servir une personne ayant une déficience intellectuelle

---

Ainsi, une personne qui utilise le langage écrit peut recourir à un tableau de lettres avec ou sans adaptation pour faciliter la sélection du contenu.



Photo : Institut de réadaptation en déficience physique du Québec

Une personne qui ne comprend pas le langage écrit peut utiliser un tableau composé de pictogrammes, d'images ou encore de photos.



Photo : Institut de réadaptation en déficience physique du Québec

### Tablette numérique

Les tablettes numériques possèdent des fonctions qui peuvent supporter la communication tout en offrant plusieurs modalités : courrier électronique, clavardage, visioconférence, navigation sur le Web, etc. De nombreuses applications sont aussi disponibles pour aider les personnes vivant avec des difficultés de communication. Certaines d'entre elles permettent, par exemple, de communiquer par écrit avec une voix de synthèse, d'enregistrer des banques de phrases, de regrouper des images en catégories et de produire des phrases à l'aide de pictogrammes.



Photos : Centre de réadaptation Estrie