

LE TROUBLE DE LA PAROLE ET DU LANGAGE



Caractéristiques

Certains troubles sont congénitaux (de naissance) comme le bégaiement, la paralysie cérébrale, la dyslexie et le trouble développemental du langage (dysphasie) par exemple.

D'autres troubles peuvent être acquis à la suite d'un traumatisme crânien, un accident vasculaire cérébrale ou autre accident.

Les troubles de la parole et du langage peuvent coexister chez une même personne.



Manifestations possibles

Les troubles de la parole sont liés à des difficultés à prononcer, à articuler ou à utiliser sa voix.

Les troubles du langage sont liés à des difficultés à exprimer ou à comprendre des sons, des mots, des phrases ou un discours. Le traitement de l'information peut prendre plus de temps pour certaines personnes.



Les 3 dimensions de l'accueil



Dimension SITE

- **Afficher une signalisation claire (flèches et mots simples) et visible pour s'orienter**
- **Proposer un système visuel et sonore pour informer l'ordre de passage dans la file d'attente et l'appel des visiteurs. Affichez et expliquez clairement le fonctionnement de l'attente**



Dimension ATTITUDE

- S'assurer que votre bouche est bien visible
- Parler lentement et articulez bien (en personne et au téléphone)
- Utiliser des mots simples (en personne et au téléphone)
- Faire des phrases courtes (en personne et au téléphone)

- S'adresser à la personne en l'abordant comme une personne adulte et intelligente avec des termes connus

- Parler de l'essentiel et évitez les détails peu ou non pertinents
- Donner une explication à la fois et faire une démonstration
- Éviter de passer d'un sujet à l'autre (du coq à l'âne)
- Éviter les sous-entendus, les blagues ou les expressions de second degré

- Insérer d'autres modes d'expression dans la conversation : gestes, mimes, expressions faciales, intonations, dessins, mots clés, images, photos, etc.

- Formuler vos questions en offrant un choix de réponses ou de façon à obtenir un Oui ou un Non. Les Oui et les Non peuvent aussi s'exprimer en hochant la tête, en pointant un Oui-Non sur une feuille, en pointant le pouce vers le haut ou le bas, etc.

- S'éloigner des sources de bruits (ex. : conversation des autres)
- Donner le temps de s'exprimer sans l'interrompre. Résister à la tentation de parler ou de terminer les phrases à sa place

- S'il lui est difficile d'exprimer ses besoins, résumer ce que vous avez compris, elle pourra ainsi compléter sa phrase
- Ne pas hésiter à faire répéter la personne
- Valider sa compréhension en demandant de répéter dans ses mots

- Rester calme et soyez patient
- Offrir à la personne de l'accompagner vers la destination, si c'est possible pour vous
- Prévoir des pauses lors d'une activité



Les 3 dimensions de l'accueil (suite)



Dimension COMMUNICATION

- Simplifier les informations à travers tous vos outils de communication (affiches, site Web, formulaires, courriels, ...)
- Rendre disponible l'accès aux documents et aux services (langage écrit et parlé simplifiés)
- Respecter les critères de rédaction simplifiée
<http://w3.uqo.ca/communiquerpourtous>
- Ajouter des images ou des pictogrammes dans vos communications écrites
http://w4.uqo.ca/infoaccessible/assets/pdf/Images/5.5%20Images%20Banques/5_5_Images_Banques.pdf
- Demander les besoins particuliers lors de l'inscription à un événement ou une activité. Proposer des idées, cela peut aider la personne qui n'est pas en mesure de formuler clairement ses besoins

Ex : Avez-vous besoin qu'une personne vienne vous chercher à l'accueil?

Réalisé par le



en collaboration avec

