



**Accès à la Communication**

**Les personnes ayant des troubles de l'élocution et du langage apportent leurs contributions aux consultations du gouvernement fédéral sur la législation sur l'accessibilité**

**Janvier 2017**



**Accès Troubles de la Communication Canada**

Les personnes ayant des troubles de l'élocution et du langage apportent leurs contributions aux consultations du gouvernement fédéral sur la législation sur l'accessibilité

Rapport préparé pour l'honorable Carla Qualtrough, Ministre des sports et des Personnes handicapées.

Projet: 1427344

Préparé par Barbara Collier, directrice générale, Accès Troubles de la Communication Canada  
131 Barber Greene Road  
Toronto Ontario M3C 3Y5  
Tél. 416 444 9532  
[www.cdacanada.com](http://www.cdacanada.com)  
[admin@cdacanada.com](mailto:admin@cdacanada.com)

Avis de non responsabilité: Les opinions exprimées dans le présent rapport représentent les opinions des participants au sondage et les interprétations de Accès Troubles de la Communication Canada et ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada

## **Accès Troubles de la Communication Canada**

Accès Troubles de la Communication Canada (CDAC) est un organisme national à but non lucratif doté d'un statut de bienfaisance. Créé en 2001, CDAC promeut l'accessibilité, l'inclusion et la justice sociale pour toutes les personnes ayant des troubles de l'élocution et du langage (SLD) et qui utilisent ou non d'autres alternatives au langage pour communiquer.

CDAC fournit des informations et des ressources à quatre groupes principaux de personnes.

- a) Les personnes ayant des compétences en communication compromises en raison de troubles de l'élocution et du langage
- b) Des organismes communautaires publics, à but non lucratif et privés, des entreprises et des services
- c) Les décideurs politiques du gouvernement et les législateurs sur l'accessibilité
- d) Des secteurs essentiels de services pour les personnes ayant des troubles de l'élocution et du langage

CDAC emploie des personnes ayant des troubles de l'élocution et du langage en tant que consultants rémunérés, ainsi que des professionnels qualifiés connaissant l'orthophonie, la suppléance en communication, la législation sur les droits de la personne et l'accessibilité, le travail social et les services pour les personnes handicapées.

CDAC est un organisme unique au Canada qui utilise un modèle fondé sur les droits sociaux et les droits de la personne pour aborder l'accessibilité en communication pour les personnes ayant des troubles de l'élocution et du langage. Tout en reconnaissant le besoin de services en communication clinique et de financement pour les appareils de communication, CDAC vise à éliminer les obstacles, les préjugés et les exclusions que les personnes ayant des troubles de l'élocution et du langage rencontrent lorsqu'elles accèdent à des biens, des services et des opportunités dans leurs communautés.

Ce projet s'appuie sur des projets antérieurs de CDAC relatifs à l'accès à la communication. En 2009 - 2012, CDAC a piloté un projet de recherche national pour définir les besoins en accès communicationnel des Canadiens ayant des SLD. En 2013, CDAC a piloté dans tout le Canada le projet Accès Troubles de la Communication Maintenant pour sensibiliser le public à l'accès à la communication pour les personnes ayant des SLD. Depuis 2007, CDAC collabore avec le Ministère de la Justice Canada pour promouvoir l'accès à la justice pour cette population.

CDAC est actif au niveaux local, régional, provincial, national et international, afin de mieux faire connaître les lacunes et les besoins en matière d'accès à la communication.

## Remerciements

Accès Troubles de la Communication Canada (CDAC) remercie le Programme de partenariats pour le développement social, Composante personnes handicapées du gouvernement du Canada pour sa participation financière à ce projet.

Tous nos remerciements à Hazel Self, Ann Sutton, John Lord, Lynnette Norris, Colin Phillips, Glenda Watson-Hyatt, Anne Abbott, Elyse Shumway, Megan Henze, Bill Bobek et Judy Meintzer pour avoir examiné les premières ébauches de ce rapport.

Nous sommes également reconnaissants aux nombreux organismes et individus qui ont favorisé l'engagement de personnes ayant des SLD, des membres de la famille et des fournisseurs de services. Nous tenons particulièrement à remercier ISAAC Canada, Blissymbolics Communication Institute Canada, BC Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists, Alberta College of Speech-Language Pathologists and Audiologists, Saskatchewan Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists, Ontario Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists, College of Audiologists and Speech-Language Pathologists Ontario, Speech-Language and Audiology Canada; Yukon Speech-Language Pathologists and Audiologists Association, Quebec Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists, New Brunswick Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists, Prince Edward Island Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists, Speech and Hearing Association of Nova Scotia, Newfoundland and Labrador Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists, March of Dimes Canada, Aphasia and Communication Disabilities Program, The Facilitation Leadership Group, The Aphasia Institute, Cerebral Palsy Association of BC, Ontario Centralized Equipment Pool, Ontario Federation for Cerebral Palsy, Alberta Health Services, Hand over Hand, Gage Transition to Independent Living, Communication Assistance for Youth and Adults, Ontario association for Families with Children with Communication Disabilities, Speech Language Pathology programs at Dalhousie University, University of Laval, Université du Québec à Trois Rivières, Ontario College of Art and Design, University of Montreal, Mc Gill University, Carlton University, Laurentian University, University of Toronto, Mc Master University, University of Western Ontario, University of Alberta, University of BC, ALS Society of Canada, Parkinson Society Canada, MS Society of Canada, Brain Injury Association of Canada, Community Living Canada, Autism Canada, and Disability Alliance BC.

## Table des Matières

Sommaire exécutif .....	6
1. Introduction .....	8
2. Terminologie .....	9
3. Contexte .....	10
4. Accès à la communication pour les personnes ayant des SLD .....	11
5. Implication des personnes avec SLD .....	12
6. Participants .....	13
7. Résultats: Obstacles à la communication .....	13
8. Manque de services cliniques et d'appareils en communication .....	14
9. Attitudes irrespectueuses .....	14
10. Restriction de l'utilisation des méthodes de communication alternatives .....	15
11. Manque d'informations et de directives .....	15
12. Manque de temps pour communiquer .....	16
13. Manque de stratégies face aux ruptures de communication .....	16
14. Défis avec les services téléphoniques .....	16
15. Forums de consultations publics .....	17
16. Matériel de lecture .....	17
17. Activités d'écriture .....	18
18. Consentement et signatures .....	18
19. Situations de communication critiques .....	19
20. Services gouvernementaux fédéraux importants .....	20
21. Recommandations .....	22
22. Prochaines étapes .....	24
Appendix A .....	25

## Sommaire exécutif

Ce projet a mobilisé des Canadiens ayant des troubles de l'élocution et du langage (SLD), les membres de leur famille, les fournisseurs de services cliniques et les défenseurs afin d'apporter leur contribution au gouvernement fédéral sur la législation émergente sur l'accessibilité:

- des informations sur le site web accessibles
- des enquête en ligne et à imprimer sur les obstacles à l'accès à la communication et des recommandations
- des images et un vocabulaire avec symboles afin que les personnes ayant des SLD puissent accéder à l'enquête

CDAC a diffusé les ressources et l'enquête aux organismes qui apportent leur soutien aux personnes ayant des SLD. Ces organismes collaborent avec des orthophonistes, des cliniciens en suppléance à la communication, des éducateurs, des ergothérapeutes, d'autres intervenants et d'autres secteurs notamment ceux de la santé, la réadaptation, le handicap, l'éducation, les services privés en communication, les associations professionnelles et les organismes à but non lucratif.

Ce projet rassemble les commentaires de 2 205 participants dans toutes les provinces et les territoires du Canada.

### Principales conclusions :

- Les personnes ayant des SLD représentent une cohorte de personnes porteurs de handicaps avec des exigences d'accessibilité uniques qui diffèrent des besoins d'accessibilité des personnes ayant des handicaps moteurs, sensoriels, intellectuels, de santé mentale ou d'apprentissage.
- L'accès à la communication fait référence aux moyens mis en place par les fournisseurs de services fédéraux pour faciliter la communication afin que chaque personne, y compris les personnes ayant des SLD, puisse communiquer efficacement quand elle utilise leurs services.
- Une communication efficace est un processus à double sens qui consiste à être en mesure de transmettre les messages destinés à une autre personne et à comprendre ce qu'une personne communique.
- Les personnes avec SLD rencontrent des obstacles de communication importants lorsqu'elles utilisent les services gouvernementaux dans les interactions face à face, les services téléphoniques, les consultations publiques et quand elles veulent accéder à l'information et aux communications.
- La plupart des obstacles rencontrés peuvent être résolus grâce à une législation sur l'accessibilité inclusive et à une sensibilisation des fournisseurs de services fédéraux.
- Les services fédéraux, au sein desquels la communication est essentielle, tels que les services de soins de santé, les services judiciaires, les services d'urgence et de l'éducation, exigent des politiques et des pratiques spécifiques d'accès à la communication pour que les personnes ayant des SLD puissent communiquer de façon efficace, précise et authentique dans ces contextes.

Bien que ce projet vise à identifier et réduire les obstacles en accès communicationnel aux services gouvernementaux fédéraux, 96% des participants interrogés ont souligné le besoin d'obtenir davantage de services en orthophonie, audiologie, suppléance à la communication ainsi que le financement des appareils de communication. Les participants ont souligné que de nombreuses personnes atteintes de SLD ne peuvent pas commencer à utiliser les services fédéraux à moins d'avoir les moyens et les compétences

nécessaires pour communiquer. Les participants ont exprimé l'espoir que la nouvelle législation sur l'accessibilité du gouvernement fédéral fournira une plate-forme solide et collaborative pour travailler avec les gouvernements provinciaux afin d'améliorer les services en communication et le financement des appareils pour que tous les Canadiens ayant des SLD puissent avoir un accès égal aux biens et services.

## 1. Introduction

À l'automne 2016, le gouvernement du Canada a commencé à recueillir les commentaires de la communauté des personnes handicapées au sujet de sa nouvelle législation sur l'accessibilité. Cette mesure législative informera les travailleurs des services du gouvernement fédéral sur comment rendre leurs services accessibles aux personnes handicapées. Le processus de consultation publique du gouvernement visait à recueillir auprès des personnes handicapées des informations sur les obstacles à l'accessibilité qu'elles peuvent rencontrer lors de l'utilisation des services fédéraux.

Accès Troubles de la Communication Canada (CDAC) soutient le processus de consultation publique du gouvernement du Canada en invitant des personnes ayant des troubles de l'élocution et du langage (SLD) à fournir leurs commentaires. Ce projet a porté sur les besoins en accessibilité des personnes ayant des SLD lorsqu'elles ont accès aux services gouvernementaux. Ce projet ne répond pas aux besoins des personnes qui ont une perte auditive importante ou qui sont sourdes ou sourdes et aveugles, car d'autres organisations y répondent.

Une démarche spécifique est nécessaire pour solliciter les commentaires des personnes atteintes de SLD dans le cadre du processus de consultation fédérale parce que :

1. Elles ne bénéficient pas toujours des aménagements dont elles ont besoin pour communiquer lors de ces événements
2. Elles ne voient pas leurs exigences en accessibilité reflétées dans les discussions sur l'accessibilité qui tendent à se concentrer sur la mobilité, les troubles sensoriels, intellectuels, de santé mentale et d'apprentissage
3. Elles ne sont toujours conscientes qu'elles ont des droits en termes d'accessibilité communicationnelle lors de l'utilisation des services
4. Elles peuvent recevoir des informations dans des formats auxquels elles ne peuvent accéder

Ce rapport résume le processus d'implication des personnes atteintes de SLD, des membres de leur famille et de leurs services de soutien à la communication et fait part des conclusions clés concernant les obstacles à la communication ainsi que les recommandations en termes d'accessibilité pour les personnes atteintes de SLD.

Toutes les réponses fournies par les participants ont été partagées dans un document distinct avec l'honorable Carla Qualtrough, ministre des Sports et des Personnes handicapées.

Il convient de noter que CDAC représente des personnes ayant des troubles de l'élocution et du langage variés et adopte une approche inclusive pour décrire l'accès aux communications plutôt que de se concentrer sur des types spécifiques de handicaps de communication. CDAC reconnaît que les personnes qui ont des SLD sont uniques et ont des exigences individuelles en termes d'accès à la communication. Le but de cette enquête était d'identifier un terrain d'entente applicable à toutes les personnes ayant des SLD et de conduire à un processus où les possibilités individuelles d'accès à la communication individuelle peuvent être identifiées et abordées.

## 2. Terminologie

**Communication:** Un processus à double sens qui consiste à comprendre ce que la personne communique et à lui faire comprendre les messages qui lui sont transmis lors d'interactions face à face, en groupe ou par téléphone, en lisant et en écrivant.

**Troubles de l'élocution, du langage et de la communication (SLD):** Un handicap qui a un impact sur un ou plusieurs domaines de la capacité d'une personne à parler; comprendre ce que les autres disent; lire ou écrire.

**Accès à la communication:** L'accès à la communication fait référence à ce que les fournisseurs de services fédéraux peuvent faire pour rendre leurs services accessibles aux personnes atteintes de SLD.

**Obstacle à la communication :** Tout obstacle qui empêche un échange efficace d'idées, de pensées et de questions dans les interactions face-à-face, de groupe ou au téléphone, par la lecture et l'écriture .

**Adaptations et supports en communication:** Comportements, aide et ressources en matière de communication qui favorisent l'échange d'idées, de pensées et de questions dans les interactions en face à face, en groupe et au téléphone, et par la lecture et l'écriture.

**Fournisseur de services fédéraux:** Une personne qui travaille au sein du gouvernement fédéral et qui fournit des services au grand public, soit lors d'interactions face-à-face, lors de consultations ou de réunions publiques, par téléphone ou par l'intermédiaire d'informations transmises et reçues par Internet, de documents imprimés et de communications électroniques.

**Fournisseur de service clinique:** Un orthophoniste, un audiologiste, un clinicien en suppléance à la communication, un éducateur, un ergothérapeute et d'autres personnes qui fournissent des services en communication clinique aux personnes qui ont des SLD.

**Suppléance à la communication (SC):** Les méthodes de communication que les personnes ayant des SLD peuvent utiliser pour exprimer leurs messages tels que des gestes, des images, des symboles, des tableaux alphabétiques et des appareils de communication. Les services de SC sont fournis par des équipes spécialisées d'orthophonistes, de technologues en assistance, d'ergothérapeutes et d'éducateurs.

**Appareil de communication :** Appareils que les personnes utilisent pour sélectionner, taper ou énoncer leurs messages, ou dispositifs qui aident les personnes à entendre ce qu'elles disent ou ce que disent les autres (c'est-à-dire des dispositifs d'amplification de la voix ou des aides auditives). Les appareils de communication comprennent des tablettes et des téléphones intelligents ainsi que des dispositifs spécialisés programmés avec un vocabulaire adapté aux personnes ayant une faible alphabétisation et / ou aux personnes qui utilisent des touches ou le regard pour sélectionner les éléments qu'elles veulent communiquer.

**Assistant en communication:** Une personne, autorisée par une personne ayant des SLD à l'aider à communiquer avec une tierce personne, à lire, à comprendre des documents écrits et à communiquer par téléphone. Un assistant en communication peut être un membre de la famille, ou une personne qui connaît bien la façon dont la personne communique. Certaines personnes n'ont pas besoin ou ne souhaitent pas les services d'un assistant en communication.

**Intermédiaire en communication:** Un orthophoniste exerçant un rôle neutre et formé par CDAC, qui soutient les personnes atteintes de SLD lorsqu'elles communiquent dans des situations policières, juridiques et judiciaires ou dans d'autres contextes où la communication est essentielle.

### **3. Contexte**

Environ 440 000 Canadiens ont des SLD importants. Il convient de noter que les SLD englobent de nombreux types de handicaps qui ont un impact sur la capacité d'une personne à communiquer. Certaines sont des incapacités à vie, comme la paralysie cérébrale, le trouble du spectre autistique, le syndrome de Down, un trouble d'apprentissage ou une déficience cognitive. D'autres sont des handicaps acquis tels que la lésion cérébrale traumatique, l'aphasie après un accident vasculaire cérébral, la démence, la sclérose latérale amyotrophique (ou SLA), la maladie de Parkinson, la sclérose en plaques. Avoir un SLD peut affecter une ou plusieurs zones de communication, comme la capacité d'une personne à parler, comprendre ce que les autres disent, lire et / ou écrire.

Les personnes ayant des troubles de la parole peuvent avoir un langage flou ou peu clair; elles peuvent ne pas parler du tout et communiquer en utilisant des gestes, des images, des tableaux alphabétiques, des appareils de communication ou solliciter l'aide d'une personne qui les connaît bien. Elles peuvent utiliser un amplificateur de voix si leur voix est faible. Les personnes ayant des troubles du langage peuvent avoir des difficultés à entendre ce que les autres disent ou bien elles peuvent entendre, mais ont du mal à traiter l'information ou à comprendre ce que dit une autre personne. Par exemple, les personnes qui ont une aphasie après un accident vasculaire cérébral ou un accident peuvent avoir des difficultés à comprendre les autres, à parler, lire et écrire. Les personnes qui ont une déficience intellectuelle depuis leur naissance ou qui acquièrent la démence ou la maladie d'Alzheimer plus tard peuvent avoir des problèmes de mémoire, d'apprentissage, de compréhension ou de résolution de problèmes, ce qui rend la communication difficile.

Pour de nombreuses personnes, non seulement communiquer est un défi, mais elles ont également des handicaps variés. Par exemple, les personnes atteintes de paralysie cérébrale peuvent être incapables de parler, de marcher ou de manipuler physiquement des objets. Les personnes atteintes d'autisme peuvent éprouver des difficultés à apprendre et à utiliser le langage, et à interagir avec d'autres personnes.

Alors que certains SLD sont facilement observables (par exemple, une personne qui ne peut pas parler et utilise un appareil pour communiquer), d'autres peuvent ne pas avoir de symptômes physiques. Par exemple, un accident vasculaire cérébral mineur ou un trouble d'apprentissage peut avoir un impact profond sur la capacité d'une personne à comprendre la langue parlée ou à exprimer ses propres messages.

Les personnes ayant des SLD peuvent avoir besoin de soutien clinique de la part des orthophonistes, des audiologistes ou des cliniciens en suppléance à la communication. Ces services provinciaux aident les personnes à utiliser des stratégies et des méthodes de communication, des aides et des appareils qui peuvent les aider lorsqu'elles interagissent avec des personnes dans des contextes différents. En plus de ces services, de nombreuses personnes avec des SLD peuvent avoir besoin de financement pour leur appareil en communication.

#### **4. Accès à la communication pour les personnes ayant des SLD**

L'accès à la communication fait référence à ce que les fournisseurs de services fédéraux peuvent faire pour que tout le monde, y compris les personnes atteintes de SLD, puissent communiquer efficacement lorsqu'elles utilisent leurs services.

Une communication efficace, à la base de tous les bons services, est un processus à double sens qui consiste à comprendre ce que la personne communique et à faire comprendre à cette personne les messages qui lui sont transmis. Une communication efficace se produit lors d'interactions face à face avec d'autres personnes dans des situations individuelles ou en groupe, lors de communications au téléphone, pour lire et comprendre des documents imprimés, sur internet et des communications électroniques, pour rédiger des messages, signer des documents, prendre des notes et remplir des formulaires.

Les fournisseurs de services fédéraux peuvent avoir besoin de faire les choses différemment lorsqu'ils communiquent avec une personne qui a un SLD, parce que la façon dont elle communique peut leur être étrangère ; son élocution peut être difficile à comprendre; elle peut communiquer lentement ou elle peut avoir des difficultés à comprendre ce que le fournisseur de services fédéraux dit.

Pour les personnes ayant des SLD, un accès communicationnel efficace aux services signifie que les fournisseurs de services fédéraux sachent:

- Communiquer avec des personnes qui ont une élocution difficile à comprendre ou qui utilisent une image, un symbole, un tableau alphabétique, un appareil de communication ou un assistant en communication
- Aider les personnes qui ont du mal à traiter le langage parlé pour comprendre ce que les autres disent
- Donner du temps, des opportunités et les conditions dont les personnes ont besoin pour communiquer
- Négocier des aménagements et des soutiens particuliers en matière d'accès aux communications individuelles
- Rendre les consultations publiques accessibles
- Rendre accessibles les supports de lecture, internet et les communications électroniques
- Rendre les formulaires accessibles et négocier la mise en place de signatures alternatives
- Faire appel à un assistant en communication si besoin

Il est important de noter que de nombreuses personnes avec SLD utilisent des images personnalisées de communication ou des tableaux alphabétiques et des appareils. Malheureusement, tous ceux qui ont besoin d'un système de communication n'ont pas accès à des services cliniques ou à un financement pour obtenir ces aides. Outre les situations d'urgence qui font appel à des solutions simples et utilisent peu de technologie, telles que la provision de stylo et papier, les fournisseurs de services fédéraux ne sont pas censés fournir à une personne un appareil de communication. Cependant, les fournisseurs de services fédéraux doivent avoir des stratégies en place pour les guider dans la façon d'optimiser leurs interactions avec les personnes qui n'ont pas de moyens efficaces pour communiquer avec eux.

## 5. Implication des personnes avec SLD

Afin d'impliquer les personnes atteintes de SLD dans la consultation publique du gouvernement fédéral, CDAC a développé des ressources et des sondages accessibles pour répondre aux besoins de cette population. Ceux-ci incluent:

*Des informations accessibles sur le site Web de CDAC.*

Les pages du site Web offrent un diaporama accessible en audio et avec transcription. Le diaporama met en évidence l'importance de l'engagement des personnes atteintes de SLD, des prestataires de services cliniques et des avocats dans la législation fédérale sur l'accessibilité. Le site web est disponible sur:

<http://www.cdacanada.com/projects/federal-accessibility-legislation/>

*Enquête sur les obstacles à l'accès à la communication et aménagements*

CDAC a élaboré un sondage en langage clair sur les obstacles à l'accès à la communication et des recommandations fondées sur un projet de recherche mené par CDAC en 2010. Dans cette étude, CDAC a interrogé 200 Canadiens atteints de SLD et leur a demandé de définir les éléments communs de l'accès à la communication pour les personnes atteintes de SLD. Les résultats de cette étude ont contribué à façonner les questions de cette enquête en termes d'accès dans des interactions face-à-face, au téléphone, lors de réunions, pour la lecture et l'écriture. Il est important de noter que de nombreuses personnes ont trouvé que les questions du sondage les ont guidées dans leur réflexion sur ce que l'accès aux services signifie pour les personnes atteintes de SLD. Le sondage en langage clair a été mis à la disposition du public en ligne, par écrit et par courriel. Il se présente sous la forme de questions simples de type oui / non / Je ne sais pas et s'est avéré efficace pour susciter des réponses de personnes avec des SLD variés. Les participants ont également eu la possibilité d'ajouter leurs propres commentaires. Les personnes désireuses de répondre à cette enquête ont pu le faire entre le 15 octobre 2016 et le 1er janvier 2017. Elle peut être téléchargée à partir de <http://www.cdacanada.com/projects/federal-accessibility-legislation-survey>

*Ressources vocabulaire*

Un vocabulaire supplémentaire comprenant des images et des Symboles Bliss a été développé pour aider les personnes à participer à l'enquête. Le langage symboles Bliss est un langage graphique sémantique est utilisé par des personnes ayant des troubles graves de l'élocution et une déficience physique. De nombreuses personnes ayant des SLD et qui sont illettrées ont besoin d'images et de symboles Bliss pour les aider à comprendre les mots écrits ou parlés ou à exprimer ce qu'elles veulent communiquer. Les membres de la famille et les fournisseurs de services fédéraux ont été encouragés à utiliser ces ressources, le cas échéant, pour aider les personnes atteintes de SLD à participer à cette enquête. Les personnes pouvaient montrer des cartes réponses pour répondre aux questions, des illustrations sur la législation relative aux droits de la personne, des obstacles à l'accès à la communication et des contextes de communication. Les ressources sont disponibles en ligne sur <http://www.cdacanada.com/projects/federal-accessibility-legislation>.

*Informations pour les fournisseurs de services fédéraux et les organismes qui soutiennent les personnes avec SLD.*

CDAC a distribué les ressources et l'enquête à environ 80 organismes au Canada qui apportent leur soutien aux personnes qui ont des SLD, y compris à des services de santé, de réadaptation, d'éducation, de communication, des associations professionnelles et des organismes sans but lucratif. Les organismes, à leur tour, ont partagé le sondage avec leurs membres qui ont été invités à le partager avec des personnes

avec SLD et les membres de leur famille. Les orthophonistes et les cliniciens en suppléance à la communication ont également été invités à adapter l'enquête pour répondre aux besoins des personnes qu'ils soutiennent, faciliter les discussions de groupe et aider les personnes à répondre au sondage. De plus, on a demandé aux fournisseurs de services fédéraux de répondre à l'enquête eux-mêmes afin de représenter les besoins des personnes atteintes de SLD qui ne pouvaient pas contribuer de façon indépendante au processus.

## **6. Participants**

*2 205 personnes ont participé au sondage via:*

- Sondage en ligne (Anglais) - 1856 (dont 125 groupes)
- Sondage en ligne (Français) – 77
- Participé à l'enquête via le sondage papier – 245
- Enquête par email - 27

Veillez noter que les membres de la famille, des orthophonistes ou des cliniciens en suppléance à la communication ont aidé 370 personnes avec SLD à répondre à ce sondage.

*Toutes les provinces et territoires sont représentés comme suit:*

- BC – 9.5%
- Yukon / Territoires – 1%
- Alberta – 10.5%
- Saskatchewan – 2.2%
- Manitoba – 1.4%
- Ontario – 65%
- Québec – 5.1 %
- Nouveau Brunswick – 1.7%
- Ile-du-Prince Edward – 0.6%
- Nouvelle- Ecosse – 2%
- Terre-Neuve-et-Labrador – 1%

*Personnes interrogées:*

52% des personnes interrogées étaient des personnes ayant des SLD et les membres de leur famille. De plus, CDAC a encouragé les fournisseurs de services fédéraux et les défenseurs du handicap à répondre à l'enquête. Parmi les personnes interrogées:

- 25% de personnes avec SLD
- 27% des membres de la famille des personnes avec SLD
- 42% d'orthophonistes, de cliniciens en suppléance à la communication, d'éducateurs, d'ergothérapeutes, de personnel auxiliaire, d'étudiants en orthophonie
- 6% de défenseurs du handicap

## **7. Résultats: Obstacles à la communication**

Dans cette section, nous résumons les réponses de l'enquête concernant les obstacles à la communication. Chaque début de section cite les propos d'un participant. Référez-vous à l'Annexe A pour les thèmes récurrents et les citations des participants.

## **8. Manque de services cliniques et d'appareils en communication**

*“Les gens ne peuvent pas commencer à communiquer sans services cliniques et financement pour les appareils. C'est comme si l'on disait que pour entrer dans les bâtiments, ils n'avaient pas besoin de fauteuils roulants, seulement d'une rampe d'accès. Dans beaucoup d'endroits au Canada, il n'y a pas de services de communication, en particulier pour les adultes qui ont des troubles de la communication durables. De plus, très peu de provinces financent les appareils de communication.”*

La majorité des participants (96%) ont profité de l'occasion pour informer le gouvernement fédéral sur la nécessité d'avoir davantage de services provinciaux d'orthophonie, d'audiologie et des services en suppléance à la communication pour les personnes atteintes de SLD ainsi qu'un financement des dispositifs de communication nécessaires lors de l'utilisation des services fédéraux. Les personnes atteintes de SLD ont besoin de ces services cliniques et de méthodes de communication pour communiquer efficacement avec les services fédéraux. Les fournisseurs de services fédéraux doivent savoir comment interagir avec les personnes qui ont des SLD et comment rendre leurs services accessibles. Pour qu'une communication efficace se produise, tous ces composants doivent être en place.

L'accès à des services cliniques appropriés et au financement de dispositifs varie considérablement d'un bout à l'autre du pays. De nombreux Canadiens et Canadiennes ayant des SLD ont peu ou pas d'accès à des services provinciaux d'orthophonie, d'audiologie et / ou de suppléance à la communication. Dans certaines provinces, il n'y a pas d'aide financière pour que les personnes atteintes de SLD puissent obtenir des appareils de communication, des téléphones adaptés et des ordinateurs. En l'absence de ces services et de ces appuis financiers, de nombreuses personnes n'ont pas les stratégies de communication, les compétences et les appareils de communication dont elles ont besoin pour communiquer dans la vie quotidienne ou pour accéder aux services fédéraux, provinciaux et communautaires.

Les participants demandent expressément au gouvernement fédéral de trouver des solutions pour que les personnes ayant des SLD obtiennent ce dont elles ont besoin pour communiquer efficacement avec les services fédéraux.

## **9. Attitudes irrespectueuses**

*“Chaque jour je quitte ma maison dans laquelle je me sens en sécurité et les gens ressentent de la pitié et du dégoût pour moi. 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. ”*

Les participants (98%) veulent que la nouvelle législation aborde les questions relatives à l'attitude des fournisseurs de services fédéraux, à leur ignorance, à leur crainte et à leur discrimination à l'égard des personnes atteintes de SLD. Ils signalent que les fournisseurs de services fédéraux supposent généralement qu'ils sont incompetents et incapables de prendre leurs propres décisions. Certains fournisseurs de services pensent que les personnes atteintes de SLD ne peuvent pas entendre ou comprendre la langue parlée. Ces expériences peuvent mener à des interactions frustrantes avec les fournisseurs de services fédéraux car les personnes atteintes de SLD ne se sentent pas respectées, sont déresponsabilisées et humiliées.

Les participants veulent que la nouvelle loi oblige les fournisseurs de services fédéraux qui interagissent avec le public à être sensibilisés à leur cause. Ils veulent que les fournisseurs de services fédéraux sachent comment parler de façon respectueuse à une personne qui a un SLD. En d'autres termes, les fournisseurs

de services fédéraux ne devraient pas ignorer les personnes avec SLD, sous-estimer leurs capacités, parler à la personne qui les accompagne ou s'adresser à elles de manière puérile ou bruyante.

#### **10. Restriction de l'utilisation des méthodes de communication alternatives**

*“Quand j’essaie de communiquer avec d’autres personnes, elles insistent pour me poser des questions de type oui et non plutôt que de me laisser communiquer mes propres idées à l’aide de mon tableau alphabétique. Je sais que c’est un peu plus long mais je déteste que les gens me fassent taire et contrôlent la conversation.”*

La majorité des participants (97%) veulent que la nouvelle législation reconnaisse que de nombreuses personnes atteintes de SLD communiquent d'une façon autre que la parole. Ils ont signalé que les personnes atteintes de SLD peuvent rencontrer des obstacles liés aux fournisseurs de services fédéraux qui contrôlent la conversation à l'aide de questions de type oui et non et ne laissent pas les personnes utiliser leur appareil de communication ou dispositif. Les participants ont signalé des situations où leurs appareils de communication étaient « mis sous clés » par mesure de sécurité en milieu hospitalier et donc inutilisables. Un fournisseur de services fédéral a demandé à un participant d'utiliser un ATS par téléphone, bien qu'elle n'en ait pas, qu'elle ne soit pas sourde et qu'elle choisisse d'utiliser les services d'une personne qui la connaît bien pour interpréter son message.

Les participants souhaitent que la nouvelle législation sensibilise et forme tous les fournisseurs de services fédéraux qui interagissent avec le public. Les fournisseurs de services fédéraux doivent savoir dans quelle mesure les personnes avec SLD communiquent différemment et pour quelles raisons. Ils devraient leur proposer la possibilité d'utiliser la ou les méthodes de communication de leur choix dans une situation donnée. Cela peut inclure la parole, les gestes, l'écriture, un écran de communication, un dispositif ou un assistant en communication.

#### **11. Manque d'informations et de directives**

*“Si les fournisseurs de services fédéraux ne suivent pas les instructions de communication d'une personne, l'interaction échoue. La communication n'a pas lieu. La communication ne se produit que lorsqu'un message a été transmis par une partie et reçu par l'autre. Si le fournisseur de services fédéral ne respecte pas les consignes de communication, une seule partie participe au processus de communication.”*

Quatre-vingt-dix-sept pour cent des participants ont déclaré que la nouvelle législation sur l'accessibilité doit s'assurer que les fournisseurs de services fédéraux ont des politiques, des pratiques et des ressources pour s'assurer qu'ils savent communiquer avec les personnes atteintes de SLD. Sans cela, les personnes atteintes de SLD ne peuvent pas communiquer efficacement avec eux lorsqu'elles utilisent leurs services. Elles veulent que les fournisseurs de services fédéraux se renseignent auprès de la personne atteinte de SLD sur la démarche à suivre pour communiquer avec elle et rendre leurs services accessibles. La personne avec un SLD peut vouloir que l'on répète ce qui est dit afin d'être sûre de comprendre le message, ou que l'on lise à haute voix ce qui est montré. Le cas échéant, la personne peut également avoir des consignes pour aider son interlocuteur à comprendre ce qu'elle dit, par exemple lui demander d'écrire ce qu'elle est en train de dire ou bien montrer des images.

Les participants veulent que la nouvelle loi renseigne tous les fournisseurs de services fédéraux qui interagissent avec le public sur la façon de communiquer avec une personne qui a un SLD, et la façon de négocier leurs exigences en termes d'accès à la communication.

## **12. Manque de temps pour communiquer**

*“Les personnes qui ont un SLD affirment souvent qu’elles sont stressées car n’ayant pas suffisamment de temps, elles finissent par se taire complètement. Elles sentent que le fournisseur de services fédéral n’a pas le temps et, par conséquent, cela ne sert à rien de tenter de communiquer. En conséquence, elles ont l’impression que ce qu’elles ont à dire n’est pas important et cela réduit leur confiance en elles.”*

Les participants (98%) veulent que les fournisseurs de services fédéraux leur accordent plus de temps lorsqu’ils communiquent avec une personne qui a un SLD. Ils ont souligné que la communication prend plus de temps pour une personne avec SLD. Il est nécessaire d’être patient, de donner à la personne plus de temps, de prolonger un rendez-vous lors d’interactions face-à-face ou de fournir une ligne téléphonique et un service spécifiques pour les personnes atteintes de SLD.

## **13. Manque de stratégies face aux ruptures de communication**

*“Les personnes qui font semblant de comprendre, quand ce n’est pas le cas, sont irrespectueuses. Elles devraient demander que les choses soient clarifiées ou répétées ou essayer d’améliorer les conditions d’écoute pour comprendre le message transmis.”*

Les participants (99%) veulent que les fournisseurs de services fédéraux fassent des efforts raisonnables pour comprendre les messages d’une personne ayant un trouble de communication. Cela signifie qu’ils doivent savoir quoi faire s’ils ne comprennent pas ce que la personne communique, par exemple demander à la personne de répéter ou de communiquer son message d’une autre manière, se déplacer dans un endroit calme pour se concentrer sur le message de la personne, ou chercher à savoir si une autre personne est présente pour l’aider. Dans le cas où une personne ne dispose pas de moyens efficaces pour communiquer lors de l’utilisation des services, le fournisseur de services fédéral devrait avoir des stratégies en place pour lui venir en aide.

Les participants veulent que la nouvelle loi renseigne tous les fournisseurs de services fédéraux qui interagissent avec le public sur la façon dont ils doivent réagir aux ruptures de communication lorsqu’ils proposent des services aux personnes atteintes de SLD.

## **14. Défis avec les services téléphoniques**

*“On raccroche souvent au nez des personnes qui bégaiement car elles ont du mal à délivrer leurs messages. Les personnes qui ont des troubles moteurs de la parole ne peuvent pas être prises au sérieux parce que, dans certains cas, elles semblent ivres. Celles qui utilisent un appareil en SC ne peuvent pas être prises au sérieux parce que la voix semble informatisée.”*

Les participants (96%) veulent que les fournisseurs de services téléphoniques sachent comment communiquer avec les personnes qui ont des SLD. Les stratégies à mettre en place peuvent inclure ne pas raccrocher, savoir quoi faire s’ils ne comprennent pas ce que la personne communique, gérer les appels de routine, utiliser les services d’un assistant en communication autorisé, ainsi que l’utilisation d’alternatives au téléphone comme le courrier électronique, les documents texte, Skype et les services de relais de messages.

De nombreux fournisseurs de services fédéraux utilisent la communication téléphonique pour fournir des services au public. Les personnes atteintes de SLD affirment que la communication par téléphone avec les

fournisseurs de services fédéraux constitue l'un des obstacles majeurs rencontré. Elles ont du mal à communiquer par téléphone car les fournisseurs de services fédéraux ne sont pas formés pour faciliter leur communication. En outre, elles ne peuvent pas accéder aux services automatisés et déclarent qu'elles ne peuvent souvent pas comprendre les fournisseurs de services fédéraux qui parlent rapidement ou mal. Les participants signalent que les personnes atteintes de SLD ne sont pas toujours autorisées à utiliser les services d'une personne choisie pour aider un fournisseur de services fédéral à comprendre ce qu'elles communiquent par téléphone.

Les participants veulent que la nouvelle législation fédérale sur l'accessibilité inclue des politiques et des procédures pour communiquer avec une personne avec SLD au téléphone, par exemple en fournissant une ligne téléphonique directe réservée aux personnes avec SLD, en leur donnant l'option d'utiliser des courriers électroniques, des documents texte ou Skype et en ayant un protocole pour pouvoir utiliser les services d'un assistant en communication autorisé.

## **15. Forums de consultations publics**

*“Les personnes atteintes de troubles de la communication sont rarement représentées dans les forums publics, parce que le mode de participation à ces forums est la communication orale. Cela signifie que l'on oublie souvent ces participants lorsque des décisions sont prises. Un accès à des assistants de communication qualifiés permettrait de résoudre ce problème.”*

Les participants (96%) veulent que les consultations publiques, les forums et les comités soient accessibles aux personnes atteintes de SLD. Cela signifie fournir les services d'un assistant en communication qualifié aux personnes atteintes de SLD lorsqu'elles le demandent pour communiquer lors de ces événements, de la même manière que les personnes sourdes peuvent demander à avoir un interprète en langage gestuel, les personnes sourdes et aveugles peuvent obtenir les services d'un intervenant ou d'autres catégories de personnes des services de traduction. En outre, ils veulent que les modérateurs des forums et des réunions de comités sachent comment mettre en place des aménagements pour les personnes avec SLD pour qu'elles participent efficacement à ces événements.

Les participants souhaitent que la nouvelle loi prévoit un programme d'éducation obligatoire pour tous les fournisseurs de services fédéraux qui organisent et accueillent des consultations publiques, des forums et des comités. De plus, ils veulent que le gouvernement élabore des listes d'auxiliaires de communication formés susceptibles d'être engagés pour aider les personnes à communiquer lors de ces événements.

## **16. Matériel de lecture**

*“Obtenir des renseignements auprès des fournisseurs de services fédéraux est un obstacle majeur. Les informations sur la santé, les informations gouvernementales, les renseignements bancaires, etc. ne sont pas présentées de manière amicale.”*

Les participants (96%) veulent que les fournisseurs de services fédéraux fournissent des informations écrites, imprimées et numériques dans des formats accessibles aux personnes avec SLD et qu'elles puissent lire et comprendre. Ils ont cité les obstacles rencontrés par les personnes peu alphabétisées ou expérimentées, ou qui ont une capacité réduite à traiter le langage écrit en raison d'une lésion cérébrale acquise. D'autres ont cité des obstacles liés aux handicaps physiques qui affectent la capacité d'une personne à manipuler des documents papier et à naviguer physiquement sur un site Web.

Les participants ont fait remarquer que de nombreuses personnes atteintes de SLD n'ont pas d'ordinateurs ni d'accès à Internet et, par conséquent, ne reçoivent pas d'informations importantes et ne peuvent pas utiliser les communications électroniques pour accéder aux services fédéraux. De plus, de nombreux membres de la famille des personnes avec SLD déclarent qu'ils ont aussi des difficultés à obtenir des informations auprès des services gouvernementaux soit parce qu'ils ne peuvent pas accéder à ces services, soit parce que les informations qu'ils reçoivent ne sont pas toujours utiles ou faciles à comprendre.

Les participants souhaitent que la nouvelle loi inclue un programme d'éducation obligatoire pour tous les fournisseurs de services fédéraux qui préparent et transmettent des informations au public afin de rendre les informations accessibles aux personnes atteintes de SLD. Cela comprend l'utilisation du contenu en langage clair, des formats alternatifs, un support graphique amélioré, une mise en page et une conception des meilleures pratiques et un accès électronique accessible.

## **17. Activités d'écriture**

*“Je veux des formulaires dans des formats électroniques que je puisse utiliser avec mon programme de dactylographie qui inclue la prédiction de mots et le vérificateur d'orthographe. J'ai aussi besoin de pouvoir sauvegarder ce que je tape et de pouvoir y revenir car taper me fatigue.”*

Les participants (96%) veulent que les fournisseurs de services fédéraux fournissent des formulaires papier et électroniques et des sondages dans des formats que les personnes atteintes de SLD peuvent utiliser.

Les personnes atteintes de SLD qui ont un niveau d'alphabétisation réduit ou porteurs de handicaps physiques peuvent avoir des difficultés à lire, comprendre et à remplir des formulaires gouvernementaux, ainsi qu'à prendre des notes lors de réunions et d'événements.

Les participants indiquent que la plupart des formulaires du gouvernement sont difficiles à comprendre et à parcourir. De nombreuses personnes avec SLD veulent des formulaires auxquels ils puissent répondre grâce à leur technologie d'assistance qui comprend le correcteur d'orthographe et la prédiction des mots. En outre, ils veulent être en mesure de pouvoir faire des pauses lorsqu'ils remplissent un formulaire numérique en ligne. Ils souhaitent avoir le choix de pouvoir envoyer un formulaire par courrier électronique ou de remplir une copie papier. Ils peuvent avoir besoin d'images et de symboles pour comprendre et communiquer leurs réponses. De nombreuses personnes avec SLD requièrent des formulaires avec un langage simplifié, une police plus grande et un espace blanc, des images améliorées si besoin. Un très grand nombre de personnes avec SLD affirment avoir besoin d'une aide humaine pour remplir un formulaire.

Les participants veulent que la nouvelle loi inclue un programme d'éducation obligatoire pour que les fournisseurs de services fédéraux rendent leurs formulaires et enquêtes accessibles à toutes les personnes avec SLD qui souhaitent obtenir des informations écrites et l'avis du public.

## **18. Consentement et signatures**

*“Toute signature alternative devrait être celle régulièrement utilisée par l'individu en question. Il peut être nécessaire qu'un témoin soit présent pour toutes les signatures s'il s'agit d'une signature avec un X par exemple qui peut être facilement imité.”*

Selon 89% des participants, les fournisseurs de services fédéraux devraient s'assurer que les personnes atteintes de SLD puissent donner leur consentement éclairé et leur approbation lors de la signature de documents juridiques. Cela comprend le fait de s'assurer qu'elles comprennent la décision à prendre, ont la possibilité de poser des questions, d'apprécier les conséquences de leurs décisions et de communiquer efficacement leurs décisions. Pour certaines personnes qui ont des difficultés à écrire, cela inclut pouvoir négocier des signatures alternatives, telles que les signatures électroniques, la signature d'une personne en leur nom, l'utilisation d'un tampon ou un X.

Les participants reconnaissent que de nombreuses personnes atteintes de SLD, qui ont également des handicaps moteurs, devraient pouvoir utiliser un autre format de signature pour signer des documents. Pour de nombreuses personnes atteintes de SLD, signer des documents relève du défi parce que les fournisseurs de services fédéraux remettent en question leur capacité cognitive à prendre des décisions.

Les participants veulent que la nouvelle législation fédérale inclue des politiques et des procédures spécifiques qui permettent aux personnes atteintes de SLD de signer des documents de différentes façons, et de protéger leurs signatures.

## **19. Situations de communication critiques**

*“Il est grand temps ! Nous voulons que les services essentiels disposent de politiques et de procédures pour nous permettre de communiquer dans ces contextes. Nous sommes inquiets quant aux lois sur la mort assistée par les médecins au Canada, car nous ne pouvons pas communiquer avec les fournisseurs de soins de santé sur nos besoins les plus fondamentaux. ”*

Les participants (97%) veulent que les fournisseurs de services fédéraux travaillant dans les services essentiels, comme les soins de santé, les services d'urgence et les services de justice, mettent en place des politiques, des procédures et des pratiques pour que les personnes atteintes de SLD puissent communiquer efficacement dans ces situations. Cela veut dire avoir des moyens de communication appropriés et l'assistance dont elles ont besoin pour communiquer dans ces environnements.

De nombreuses personnes atteintes de SLD rapportent que les fournisseurs de soins de santé reportent souvent les décisions relatives à leur santé aux membres de leur famille et au personnel de soutien. Il n'y a pas de protocoles d'accès à la communication en place pour s'assurer que les personnes atteintes de SLD bénéficient d'aménagements et de supports pour communiquer dans ces environnements et notamment celui de l'assistance médicale dans le contexte de la mort. Au sein des services de justice, les personnes atteintes de SLD peuvent avoir besoin d'une assistance en matière de communication, notamment auprès d'un intermédiaire en communication impartial et qualifié. Dans les situations d'urgence, les premiers intervenants ont besoin de formation et d'accès à des tableaux d'images d'urgence pour aider les personnes atteintes de SLD à communiquer avec eux. Bien que certains de ces services essentiels relèvent du mandat du gouvernement provincial, les participants espèrent que le gouvernement peut jouer un rôle de leadership en les abordant au niveau fédéral.

Les participants veulent que la nouvelle loi oblige les services fédéraux essentiels à adopter des politiques, des procédures et des pratiques de communication spécifiques pour s'assurer que les personnes atteintes de SLD aient un accès aux communications et obtiennent les aménagements et les soutiens dont elles ont besoin pour communiquer dans ces situations.

## 20. Services gouvernementaux fédéraux importants

Bien que toutes les divisions gouvernementales et les ministères aient besoin d'être accessibles aux personnes atteintes de SLD, les services suivants ont été mis en évidence comme particulièrement importants et ont besoin d'un meilleur accès à la communication pour les personnes atteintes de SLD. Les participants souhaitent que la nouvelle loi inclue des politiques, des procédures, une formation, des lignes directrices et des ressources spécifiques pour ces programmes gouvernementaux.

- **Service Canada**

*“Je me suis déplacée en personne à Service Canada. Après une longue attente, le représentant m'a demandé de leur téléphoner car “ seuls les personnes en ligne peuvent répondre à ce type de questions, même si nous sommes tous Service Canada”. Je lui ai dit que je ne pouvais pas utiliser un téléphone. A ce moment-là, elle a commencé à parler beaucoup plus fort et plus lentement. Tout le monde dans la salle d'attente bondée pouvait entendre tous mes renseignements personnels, en plus je me sentais stupide. Je ne suis pas malentendante et je ne suis pas stupide. Je ne peux pas joindre SC par téléphone, c'est tout. ”*

Les personnes atteintes de SLD doivent négocier des prestations fédérales telles que l'assurance-emploi, les prestations d'invalidité, les régimes enregistrés d'épargne-invalidité, les prestations d'éducation et de formation, les prestations familiales, les régimes de retraite, les exemptions de carburant et d'autres avantages. Beaucoup de ces services ne sont disponibles que par téléphone, ce qui les rend difficilement accessibles aux personnes ayant des SLD.

- **Justice Canada Cour suprême du Canada**

*“Pourquoi certaines personnes obtiennent-elles un soutien en matière de communication et pas nous ? Les services de justice devraient fournir des intermédiaires en communication formés pour aider les victimes, les témoins et les accusés qui ont des SLD à communiquer devant les tribunaux. D'autres pays ont ces services, pourquoi pas le Canada? ”*

Le système de justice canadien n'est pas accessible aux personnes atteintes de SLD. Tout comme les personnes sourdes ont besoin d'interprètes en langues des signes ou comme les sourds-aveugles ont besoin de services d'intervenants ou comme les personnes qui ont besoin de services de traduction, de nombreuses personnes atteintes de SLD doivent pouvoir avoir accès à des intermédiaires en communication impartiaux et qualifiés pour les aider à communiquer à tous les stades dans le processus de justice. Ces services ne sont actuellement pas mandatés au sein du système de justice au Canada.

- **Agence du revenu du Canada**

*“J'ai appelé l'ARC. Comme j'utilise un tableau alphabétique, j'ai demandé à mon assistant de lire ce que j'épelais. L'agent n'a pas accepté cela et a continué à me dire d'utiliser un ATS. Je lui ai dit que je n'étais pas sourd et que je n'en avais pas besoin. Pourtant, elle a refusé d'accepter que l'on m'aide. ”*

Les personnes atteintes de SLD ont besoin de pouvoir accéder à l'information selon leurs propres moyens et de pouvoir accéder à une personne qui sache communiquer efficacement avec elles par téléphone ou par un autre mode de communication.

- **Urgence et sécurité publique**

*“Les premiers intervenants n’avaient aucune idée de comment communiquer avec moi. C’est comme s’ils n’avaient jamais vu une personne avec SLD avant.”*

Les premiers intervenants, comme la police et les para-médecins, ont besoin d'informations sur la façon de communiquer avec les personnes atteintes de SLD dans les situations d'urgence et de catastrophe.

- **Immigration, réfugiés et citoyenneté**

*“Mon mari a une aphasie et a demandé à devenir citoyen canadien. Il a été convoqué pour un entretien et j’ai expliqué qu’il aurait besoin d’aide pour comprendre les questions et communiquer ses réponses. On nous a dit qu’il pourrait avoir un interprète en langue des signes. Je lui ai expliqué qu’il n’était pas sourd. On ne m’a donné aucune information sur comment obtenir une personne qualifiée pour aider. J’ai parlé à notre orthophoniste et à mon député provincial. Finalement, nous avons réussi à obtenir une exemption pour mon mari. Mais nous avons besoin d’un processus pour répondre aux besoins des personnes atteintes de SLD. ”*

Il n'existe actuellement aucune procédure pour fournir des auxiliaires de communication qualifiés pour les personnes atteintes de SLD qui peuvent avoir besoin d'une aide en communication pour passer l'entretien de citoyenneté et participer au processus.

- **Soins de santé**

*“J’ai du mal à communiquer avec les prestataires de soins de santé dans le meilleur des cas. Je suis particulièrement préoccupé par la façon dont je pourrais négocier une assistance médicale en cas de mort imminente si je ne peux communiquer sur rien avec ces personnes. ”*

Une communication efficace est le fondement pour tous les services de santé et constitue une considération essentielle dans la négociation des consentements éclairés au traitement, en particulier dans les directives de fin de vie et l'assistance médicale dans la mort. Le consentement éclairé est un processus de communication qui consiste à obtenir et à comprendre une information sur son diagnostic et ses options de traitement. Ce sont des problèmes complexes pour quiconque et qui sont encore plus complexes pour les personnes atteintes de SLD en raison de handicaps qui peuvent affecter la façon dont elles comprennent la langue parlée et écrite, retiennent des options, apprécient les conséquences, posent des questions, donnent des avis et communiquent une décision. Les personnes atteintes de SLD veulent que le gouvernement fédéral assume un rôle de leadership et s'assure que les personnes atteintes de SLD puissent communiquer efficacement dans ces situations. Elles souhaitent que des protocoles de communication soient en place et que les prestataires de soins de santé aient des formations obligatoires en accès à la communication.

- **Les personnes âgées**

*“J’ai vu d’innombrables personnes dans la communauté et dans des soins de longue durée qui ont des troubles de communication importants et qui ne reçoivent jamais de thérapie ou d’appareils pour les aider à communiquer. Elles tombent en grande dépression la plupart du temps parce qu’elles ne sont plus en mesure d’échanger avec la communauté, des amis et leur famille comme elles le faisaient avant*

*et n'ont aucun moyen d'améliorer leur situation. Cela conduit à un retrait social et peut être dangereux pour celles qui sont laissées seules dans une situation d'urgence. ”*

De nombreuses personnes âgées ont acquis des SLD comme les AVC, la maladie de Parkinson, la démence et d'autres maladies qui surviennent plus fréquemment chez des personnes plus âgées. En outre, les personnes atteintes de SLD tout au long de leur vie vivent plus longtemps et leurs besoins deviennent de plus en plus complexes à mesure qu'elles vieillissent. Pourtant, il y a un manque significatif de soutien en communication pour cette population. Les ressources et les services fédéraux destinés aux personnes âgées devraient inclure des principes et des pratiques qui favorisent l'accès à la communication dans ces services.

- **Elections Canada**

*“Il est impossible de couvrir tous les bureaux de vote avec toutes les technologies disponibles. Nous avons besoin que les choses soient personnalisées. Ce serait beaucoup mieux si nous pouvions voter en ligne ou être accompagnés d'une personne de confiance. ”*

Les personnes atteintes de SLD qui ont des difficultés à lire ou à marquer un bulletin de vote exigent des aménagements en accessibilité spécifiques lors du vote. Ces aménagements peuvent inclure l'assistance humaine ou le vote par Internet .

- **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)**

*“Je connais des gens qui doivent vivre dans des établissements de soins de longue durée simplement parce qu'ils n'ont pas de téléphone adapté pour demander de l'aide s'ils en ont besoin. ”*

À l'heure actuelle, le CRTC n'accorde pas d'accès aux télécommunications pour les personnes ayant des SLD. Il ne fournit pas de téléphones accessibles, de services de relais de messages adaptés aux personnes ayant des SLD, de services d'interprétation et de services de vidéo-téléphonie. Les participants espèrent que la nouvelle loi obligera le CRTC à évaluer de façon significative les besoins en télécommunications des personnes atteintes de SLD et à commencer à fournir des services de télécommunication accessibles à cette population.

## **Prisons**

Des recherches aux États-Unis et au Royaume-Uni ont montré que jusqu'à 60% des détenus dans les prisons ont des SLD. À l'heure actuelle, il n'existe pas d'initiatives canadiennes en matière de recherche ou de soutien aux communications dans ces contextes.

## **21. Recommandations**

- Reconnaître que les personnes atteintes de SLD représentent une cohorte de personnes en situation de handicap distincte qui a des exigences d'accessibilité uniques qui diffèrent des besoins en accessibilité des personnes ayant des handicaps de mobilité, sensoriels, intellectuels, de santé mentale ou d'apprentissage .

- Reconnaître que l'accès à la communication est aussi important que l'accès physique et que les personnes atteintes de SLD peuvent avoir besoin d'une gamme d'aménagements et de supports en communication lors de l'utilisation des services.
- Décrire la communication comme un processus à double sens, comprendre les autres et pouvoir s'exprimer, et qui se produit dans les interactions face-à-face, par téléphone, en groupe ou en consultation publique et par l'information et la communication.
- S'assurer que tous les fournisseurs de services fédéraux qui traitent avec le public ont une éducation appropriée et des lignes directrices pour rendre leurs services de communication accessibles pour les personnes atteintes de SLD. Ceux-ci devraient être fournis par un organisme qualifié incluant des personnes avec différents types de SLD, ainsi que des professionnels de la communication et qui propose:
  - La nature d'un large éventail de troubles de l'élocution et du langage
  - Une approche inclusive, respectueuse et universelle de l'interaction avec les personnes qui ont un large éventail de SLD dans les interactions face à face, les situations de groupe et les communications téléphoniques
  - Des techniques pour négocier des aménagements individualisés en accès à la communication avec des personnes ayant des profils et des troubles de la communication différents
  - Des procédures pour communiquer par téléphone avec des personnes ayant des SLD, y compris une ligne téléphonique et un service dédiés, des options pour utiliser des solutions de rechange au téléphone et un assistant en communication autorisé
  - Des procédures pour rendre les consultations publiques accessibles aux personnes atteintes de SLD
  - Des lignes directrices pour rendre accessibles les documents imprimés, Internet et les communications électroniques aux personnes atteintes de SLD, y compris un langage clair, l'application d'une conception et d'une mise en page universelles, des formats alternatifs, des sites Web accessibles, ainsi que des formulaires accessibles et des procédures pour prendre des notes et utiliser des formats de signatures variés
  - Des politiques et procédures pour obtenir le consentement éclairé et des signatures sur les documents juridiques, de santé et financiers.
- Fournir des informations, des lignes directrices et des ressources aux personnes atteintes de SLD afin de les aider à connaître et à négocier leurs droits et responsabilités en matière d'accessibilité à la communication lorsqu'elles ont accès aux services gouvernementaux.
- Élaborer des protocoles, des procédures et des lignes directrices spécifiques en matière de communication pour les services essentiels où la communication est essentielle, comme les soins de santé, la justice, la citoyenneté et l'immigration, la sécurité publique et l'Agence du revenu du Canada pour les personnes atteintes de SLD.
- Veiller à ce que tous les groupes, y compris les services provinciaux qui reçoivent un financement du gouvernement fédéral, soient accessibles aux personnes atteintes de SLD.

- Travailler avec les ministères provinciaux pour améliorer l'accès aux services d'orthophonie, d'audiologie et de suppléance à la communication, et pour obtenir un financement adéquat et sécurisé des appareils de communication.
- Veiller à ce que les personnes atteintes de SLD soient représentées et à ce que leurs besoins en communication soient pris en compte lors des consultations publiques, des examens sur l'accessibilité, des comités consultatifs, des commissions et des procédures de surveillance.

## **22. Prochaines étapes**

Dans le cadre de ce projet, CDAC a recueilli et résumé des commentaires sur les obstacles à l'accès à la communication ainsi que des recommandations à l'intention des Canadiens et des Canadiennes vivant avec des SLD, des membres de leur famille et des services de soutien. Un document contenant tous ces commentaires a été partagé séparément avec la ministre Qualtrough.

CDAC continuera d'apporter son soutien à la ministre, ses décideurs et législateurs au cours des 12 prochains mois pour élaborer des lois fédérales sur l'accessibilité qui tiennent compte des besoins des personnes atteintes de SLD. De plus, CDAC mettra à jour et sollicitera les commentaires continus de ses concitoyens sur l'élaboration de la législation fédérale sur l'accessibilité.

## Appendix A

Thèmes récurrents et témoignages issus de l'enquête

### A. Conséquences d'une communication inefficace

Conséquences d'une communication inefficace	Témoignages
	Une vie sans communication est comme si vous étiez un mur dans une pièce pleine de gens (vous avez de la chance si on vous adresse la parole!) Une vie sans communication conduit les gens à être déconnectés les uns avec les autres, on est réduit à être un objet inanimé ou un meuble.
Perte d'autonomie	Les gens pensent que comme je ne peux pas parler, je ne peux pas prendre mes propres décisions.
Un accès réduit aux services	Je voulais changer mon testament mais je savais que mon avocat ne me comprendrait pas et je ne voulais pas que les membres de ma famille viennent m'aider à lui faire comprendre ce que j'avais à dire.
Une qualité de services réduite	Je ne pouvais pas communiquer avec les infirmières et le docteur quand j'étais à l'hôpital. Ils ont pris mon appareil de communication et l'ont mis sous clé pour des raisons de sécurité.
Un risque accru de mauvais traitements, de sévices et de violation des droits de la personne	J'ai essayé d'expliquer à la police qu'on m'avait maltraité. Ils m'ont répondu que je ne serai pas crédible parce que je ne pouvais pas parler.
Manque de consentement	J'ai reçu une intervention médicale non consentie. Je n'ai pas pu utiliser mon tableau pour obtenir l'information dont j'avais besoin.
Discrimination	On m'a contacté par téléphone pour un entretien d'embauche. Dès qu'ils ont compris que j'utilisais un appareil de communication, on m'a dit qu'on allait me recontacter et je n'ai plus jamais entendu parler d'eux.
Chômage	Je lutte pour vivre avec l'assistance sociale, non que je manque d'éducation, de compétences, de talents, de motivation, ou d'appareils performants pour répondre à mon handicap. Je survis grâce à l'assistance sociale car je ne trouve pas d'employeur capable de dépasser ses préjugés sur mon handicap.

Sécurité compromise	Le personnel des urgences m'a ignoré et a demandé à une personne que je ne connaissais pas et qui se trouvait près de moi de donner son consentement pour mon traitement médical.
Perte de dignité	Chaque jour je quitte ma maison dans laquelle je me sens en sécurité et les gens ressentent de la pitié et du dégoût pour moi. 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.
Perte d'autonomie dans son mode de vie	Je connais des personnes qui doivent vivre dans des établissements de soins de longue durée uniquement parce qu'elles n'ont pas de téléphone adapté pour appeler à l'aide en cas de besoins.
Problèmes liés à la santé mentale	Quand un enfant ne peut pas communiquer et se trouve sur une liste d'attente pour l'obtention de services, la frustration augmente et les actes de l'enfant deviennent "comportementaux" alors qu'en réalité ce sont les seules façons de communiquer de l'enfant.

## B. Manque de services cliniques et de financement des appareils

Conséquences du manque de services et de financement des appareils	Témoignages
La communication n'est pas considérée prioritaire	Je pense que les personnes atteintes de SLD se sentent moins humaines et moins importantes que les personnes ayant d'autres types de handicaps et qui bénéficient de plus de services et de financement pour leurs appareils de communication.
Manque de services d'orthophonie	En ce moment, les personnes âgées dans des services de soins longue durée n'ont accès à presque aucun service d'orthophonie et le personnel de ces services n'a aucune compétence en communication.
Manque de services en suppléance à la communication	Longues listes d'attente pour les services en suppléance à la communication; manque de services en suppléance à la communication et manque d'accès à des appareils en communication appropriés. Répercussions sur le développement

	<p>précoce de la communication avec des conséquences sur l'éducation, l'inclusion, les relations, la participation et l'estime de soi. L'isolement, le repli sur soi et la dépression sont fréquents.</p>
<p>Manque de financement pour les appareils en communication.</p>	<p>Notre fille Ema est atteinte du syndrome Rhett. Elle a perdu sa capacité de parler et de contrôler son corps. Elle est piégée dans son propre corps, mais avec l'aide de la technologie et des appareils en communication, elle commence à communiquer avec nous tous les jours. Le Manitoba est en retard en termes de services en communication. Nous avons voyagé en Ontario pour apprendre à utiliser des appareils comme le système Eye Gaze. Mes parents ont acheté un système pour notre maison et un organisme à but non lucratif en a acheté un pour elle à l'école. Parce que E. ne peut pas parler, beaucoup de gens pensent qu'elle ne sait rien ... elle leur prouve qu'ils ont tous tort !</p>

### C. Manque de respect

Exemples d'obstacles	Description	Témoignages
<p>Présomption d'incompétence</p>	<p>Ignorer la personne avec SLD, poser les questions à la personne qui accompagne, parler d'une façon qui implique que la personne est incapable, a des capacités cognitives réduites et est incapable de prendre ses propres décisions.</p>	<p>Mon mari est aphasique suite à un AVC. Malheureusement, sa difficulté à communiquer est perçue comme une déficience intellectuelle.</p>
<p>Généralisation des handicaps</p>	<p>Parler fort, lentement et de façon enfantine à une personne ayant un SLD.</p>	<p>Je trouve que les gens sont généralement très respectueux - cependant, parce que notre fils est non verbal, ils pensent souvent qu'il est sourd .... donc c'est nous qui transmettons ses messages car cela lui prend du temps d'utiliser son appareil .... Nous expliquons toujours que notre fils entend mais qu'il utilise un ordinateur / téléphone pour parler (et cela prend du temps – excepté à l'école, avec des amis et en famille, l'utilisation d'un appareil de communication n'est pas toujours connue -</p>

		la sensibilisation continue d'être un défi dans la plupart des communautés.
Méconnaissance	Eviter les interactions avec la personne de peur de ne pas comprendre son message.	L'obstacle le plus important est l'ignorance. La plupart des préjugés sur les personnes qui ont des troubles de la communication provient d'un manque d'éducation et de confrontation avec les réalités. Souvent les gens pensent qu'ils sont serviables (par ex parler fort, trouver les mots pour la personne, parler avec des phrases courtes et simples etc. Les personnes sont bien intentionnées mais leur ignorance transparaît comme de la condescendance.
Ignorance	Ne pas connaître la nature des troubles de la communication et comment cela impacte les personnes de plusieurs façons notamment en ce qui concerne l'élocution, la compréhension, la lecture et l'écriture.	Les gens parlent souvent aux personnes devant eux comme si elles ne les comprenaient pas.  Une SLA a récemment été diagnostiqué chez mon mari- son élocution s'est fortement détériorée et continue à décliner. On l'a accusé de boire. Les gens sont frustrés avec lui, roulent des yeux etc. C'est horrible de le voir se battre.

#### D. Manque d'informations sur comment communiquer avec des personnes ayant des SLD

Manque de compétences en communication	<p>Les fournisseurs de services fédéraux ont besoin d'informations pour savoir comment communiquer avec des personnes qui ont des profils différents sur le plan de la communication et comment négocier les exigences en accessibilité pour les personnes ayant des SLD.</p> <p>Une tendance des fournisseurs de services fédéraux à 'faire semblant' de comprendre le message d'une personne, à ignorer ce que la personne est en train de communiquer ou de changer de sujet de conversation.</p>	<p>Si les fournisseurs de services fédéraux ne suivent pas les consignes de communication d'une personne, l'interaction échoue. La communication est inexistante. La communication est effective uniquement quand un message transmis par une partie est reçu par l'autre. Si les fournisseurs de services fédéraux ne suivent pas les consignes de communication, alors une seule partie participe au processus de communication. Le transfert du message est incomplet. Les personnes qui font semblant de comprendre ne sont pas respectueuses. Elles devraient demander que le message soit répété, clarifié ou essayer d'améliorer les conditions d'écoute pour comprendre le message émis.</p>
--	--	--

<p>Pas suffisamment de temps pour communiquer</p>	<p>Lorsqu'une personne a des difficultés à comprendre un message ou quand elle utilise la suppléance en communication, elle a besoin de temps supplémentaire pour communiquer avec les fournisseurs de services fédéraux.</p>	<p>L'utilisation de méthodes de communication alternatives est un processus beaucoup plus long que la communication orale. La personne a besoin de temps pour s'exprimer.</p> <p>Nous devons trouver un moyen pour s'assurer que les fournisseurs de services fédéraux donnent plus de temps pour s'exprimer aux personnes avec SLD.</p>
---	---	--

## E. Services téléphoniques

<b>Obstacles</b>	<b>Description</b>	<b>Exemples</b>
<p>Incapacité de se connecter aux services téléphoniques gouvernementaux</p>	<p>Certains sites Web du gouvernement ne fournissent pas de numéro de téléphone ou d'adresse électronique pour se connecter. Il peut y avoir de longs délais d'attente pour une réponse. Les personnes atteintes de SLD peuvent dépendre de préposés rémunérés pour les aider à effectuer ces appels et il se peut qu'il n'y ait pas de réponse dans un quart de travail. Cela rend la connexion impossible.</p>	<p>Je ne peux pas obtenir de réponses lorsque j'appelle Service Canada. J'aimerais pouvoir leur envoyer un email.</p> <p>Je dois aller chercher quelqu'un pour qu'il appelle à ma place parce que je ne peux pas appuyer sur tous les chiffres pour entrer en communication avec la bonne personne.</p>
<p>Les agents manquent d'informations et de compétences pour communiquer au téléphone avec les personnes avec SLD.</p>	<p>Les personnes atteintes de SLD rapportent que les agents leur raccrochent souvent au nez parce qu'ils pensent qu'elles sont ivres ou parce qu'ils pensent qu'il n'y a personne au bout du fil quand elles sont en train de taper leur message ou parce qu'elles ne peuvent pas énoncer les mots clairement en raison d'un bégaiement. Les agents n'ont pas de formation pour communiquer au téléphone avec une personne qui des SLD, ils ne savent pas quoi faire avec les utilisateurs d'un appareil en suppléance à la communication ou bien ils ne comprennent pas leur élocution.</p>	

Manque de protocoles en place et de procédures pour l'utilisation d'une assistance en communication au téléphone.	Les personnes ayant des SLD rapportent qu'on ne les autorise pas à utiliser les services d'une personne à qui elles ont préalablement donné l'autorisation d'aider l'agent à comprendre ce qu'elles communiquent au téléphone.	J'avais besoin de joindre par téléphone l'Agence du revenu du Canada. Comme j'épelle ce que je veux dire sur un tableau alphabétique, je voulais que quelqu'un lise mon message au téléphone. Ils ne m'ont pas laissé utiliser les services d'un assistant en communication ou chercher à savoir si j'avais autorisé cette personne à être ma voix.
Manque d'options de communication alternatives au téléphone	De nombreuses personnes avec SLD souhaitent utiliser d'autres moyens de communication que le téléphone, par exemple les emails, Skype ou des rencontres en personne.	Je peux communiquer de façon indépendante par courrier électronique, mais de nombreux fournisseurs de services fédéraux, y compris le bureau de mon propre médecin, refusent d'utiliser les emails et m'obligent à demander à quelqu'un de téléphoner à ma place. Ils prétendent que c'est pour des raisons de confidentialité, pourtant l'envoi d'emails est un moyen de communication beaucoup plus confidentiel que de demander à quelqu'un d'appeler de ma part et d'avoir des informations sur mon état de santé.

#### F. Consultations publiques, réunions et comités

<b>Obstacles</b>	<b>Description</b>	<b>Exemples</b>
Pas de soutiens en communication lors d'évènements	A la différence des personnes sourdes qui ont à leur service des interprètes en langues des signes et des personnes sourdes-aveugles qui peuvent bénéficier des services des intervenants, on ne propose pas les services d'assistants en communication qualifiés pour aider les personnes avec SLD à communiquer dans ces situations.	Ce n'est pas possible pour moi de me présenter à une réunion et d'espérer que l'on me laisse utiliser mon tableau alphabétique car personne n'est présent pour m'aider. Aucun assistant en communication qualifié n'est présent à ces évènements pour nous aider à communiquer.
Manque d'options alternatives pour participer de façon active	Les personnes avec SLD ont besoin de méthodes accessibles variées pour participer activement à des consultations publiques et à des évènements, par exemple des questionnaires et des informations améliorés, en	C'est beaucoup plus facile pour moi de donner mon avis dans ce sondage car je peux le faire à mon rythme et me faire aider pour y répondre.

	ligne, imprimées, graphiques ou avec symboles.	
Présence de modérateurs lors des réunions	Les personnes avec SLD peuvent avoir besoin de programmer leur appareil ou d'écrire ce qu'elles veulent communiquer avant une réunion ou un événement. Elles peuvent avoir besoin du modérateur ou président de la réunion pour informer les participants sur la façon de faciliter leur intervention.	Même les modérateurs pensent que je ne peux pas participer. Ils ne savent pas comment me donner une chance de communiquer parce qu'ils craignent que tout le monde s'ennuie en attendant mon message
Aides en communication supports (illustrations et symboles)	Les personnes ayant des SLD peuvent avoir besoin d'images ou des symboles pour communiquer sur les questions relatives aux sujets abordés.	Les personnes avec aphasie ont eu besoin d'images pour les aider à comprendre cette enquête.

## G. Informations et Communications

Obstacles	Description	Exemples
Lire et comprendre des documents écrits	<p>Les personnes ayant des SLD et qui ont des compétences linguistiques ou d'alphabétisation réduites peuvent avoir besoin d'aide pour lire et comprendre des informations écrites imprimées, sur un site Web ou dans des communications électroniques.</p> <p>En outre, de nombreux membres de leur famille signalent des difficultés lorsqu'ils reçoivent des informations des services gouvernementaux au nom d'un être cher parce qu'ils ne peuvent pas accéder à ces services ou obtenir des renseignements à l'aide de méthodes qu'ils peuvent comprendre.</p>	<p>Il existe d'énormes obstacles à l'obtention de renseignements auprès des fournisseurs de services fédéraux. Les renseignements sur la santé, les renseignements gouvernementaux, les renseignements bancaires, etc., ne sont pas présentés de manière conviviale.</p> <p>Je pense que toutes les communications doivent être en langage clair, conception universelle pour les principes d'apprentissage où les gens accèdent à la même information d'une manière facilement accessible. Certains d'entre nous ont besoin de photos ou de symboles pour améliorer notre capacité à lire un document.</p>
Naviguer sur des sites web et manipuler les	Les personnes ayant des SLD, qui ont également des handicaps moteurs, peuvent avoir besoin	Comme j'utilise un bouton pour accéder aux pages Web, il faut que la navigation soit simple et que je ne sois pas obligé de faire

versions papier	d'aménagements pour accéder à des brochures imprimées, naviguer sur des sites Web et accéder à des communications électroniques.	défiler les pages. Quand il s'agit d'une copie papier, j'ai besoin que quelqu'un m'aide à tourner les pages .
Formats alternatifs	Les personnes ayant des SLD peuvent demander des documents avec une grande police ou qu'on leur envoie ces documents électroniquement afin de pouvoir les lire à l'aide d'un lecteur d'écran sur leur ordinateur.	C'est plus facile pour moi d'obtenir des documents sous forme électronique car je peux utiliser mon lecteur d'écran et rechercher le sens de mots que je ne comprends pas.
Signatures alternatives	Les personnes atteintes de SLD, qui ont également des handicaps moteurs, peuvent avoir des difficultés à signer physiquement des documents et exigent d'autres formes de signatures. De nombreuses personnes atteintes de SLD éprouvent des difficultés à signer des documents parce que les fournisseurs de services fédéraux remettent en question leur capacité cognitive à prendre des décisions.	Toute signature sous un format différent doit être celle utilisée régulièrement par cette personne en particulier. Il peut être nécessaire qu'un témoin soit présent si la signature peut être facilement imitée, comme un X par exemple.
Prises de notes	Les personnes atteintes de SLD qui ont également des handicaps moteurs qui affectent leur capacité à écrire ou à taper, peuvent avoir besoin d'aménagements pour prendre des notes lors d'une réunion de comité ou d'un événement public.	Dans certaines situations, comme dans une classe ou lors d'une conférence, je veux que quelqu'un prenne des notes pour moi ou avoir la possibilité d'enregistrer la session pour pouvoir l'écouter à nouveau.
Formulaires	Les personnes atteintes de SLD, qui ont également des handicaps moteurs qui affectent leur capacité à écrire ou à taper, peuvent exiger des formulaires qu'elles peuvent remplir à l'aide de leur appareil de communication ou ordinateur. Ces formulaires devraient leur permettre de prendre des pauses fréquemment.	Je veux des formulaires sous format électronique que je puisse utiliser avec mon programme de dactylographie qui me donne la prédiction des mots et la vérification orthographique. J'ai aussi besoin de pouvoir enregistrer des formulaires et d'y revenir parce que je me fatigue en tapant.