Santé Québec Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal - Universitaire

Communication | Adultes

Aide-mémoire pour une communication accessible

Alexandra Tessier
Carole Anglade
Liziane Bouvier
Marylène Dionne
Cyril Duclos
Victoria Duda
Natacha Trudeau
Ingrid Verduyckt
Stefano Rezzonico



Santé Québec

IURDPM
Institut universitaire sur la réadaptation en déficience physique de Montréal

CRIR
Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain

Outils de tranfert de connaissances

Ce document est une production de l'Institut universitaire sur la réadaptation en déficience physique de Montréal (IURDPM), de la Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche de Santé Québec Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire.

Adresse

Institut universitaire sur la réadaptation en déficience physique de Montréal
Santé Québec Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire
6300 avenue de Darlington
Montréal (Québec), H3S 2J4
https://www.iurdpm.ca

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026
ISBN (version électronique) : 978-2-555-05221-5

La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable de Santé Québec Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire. Cependant, la reproduction de ce document et son utilisation à des fins personnelles, cliniques, d'enseignement et de recherche scientifique, non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

Élaboration des contenus

- Alexandra Tessier, Ph.D., M.P.O., chercheuse postdoctorale, Département d'orthophonie, Université du Québec à Trois-Rivières, CIRRIS.
- Carole Anglade, Ph.D., M.P.O., Professeure adjointe, École d'orthophonie et d'audiologie, Université de Montréal, chercheuse régulière IURDPM et CRIR.
- Liziane Bouvier, Ph.D., Professeure adjointe, École des sciences de la communication humaine, Université McGill, chercheuse régulière IURDPM et CRIR.
- Marylène Dionne, Ph.D., MPO, Professeure adjointe de clinique, Université de Montréal.
- Cyril Duclos, Ph.D., Professeur titulaire, École de réadaptation, Université de Montréal, chercheur régulier IURDPM et CRIR.
- Victoria Duda, Ph.D., Professeure agrégée, École d'orthophonie et d'audiologie, Université de Montréal; chercheuse régulière IURDPM et CRIR.
- Natacha Trudeau, Ph.D., Professeure titulaire, École d'orthophonie et d'audiologie, Université de Montréal.
- Ingrid Verduyckt, Ph.D., Professeure agrégée, École d'orthophonie et d'audiologie, Université de Montréal, chercheuse régulière IURDPM et CRIR.
- Stefano Rezzonico, Ph.D., Professeur titulaire, École d'orthophonie et d'audiologie, Université de Montréal, chercheur régulier IURDPM et CRIR.

Soutien à la conception

Frédéric Messier, chargé de transfert de connaissances, IURDPM.

Remerciements

Nous remercions l'équipe de l'IURDPM qui a facilité nos activités.

Financement du projet de recherche

Ce projet a été réalisée grâce à une subvention obtenue de la Fondation RÉA et de la Caisse de dépôt et placement du Québec (RÉA-CDPQ).

Pour citer ce document

Tessier, A., Anglade, C., Bouvier, L., Dionne, M., Duclos, C., Duda, V., Trudeau, N., Verduyckt, I., Rezzonico, S. (2026). *Aide-mémoire pour une communication accessible*. Santé Québec Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire.

Rédaction inclusive

En conformité avec la Charte d'engagement sur l'inclusion des personnes de la diversité sexuelle et de genre adoptée par le Comité de direction du CCSMTL le 22 juin 2021, ce document est rédigé autant que possible de façon inclusive. Ainsi, l'emploi du masculin générique n'est plus privilégié puisqu'il ne permet pas de représenter les personnes s'identifiant au genre féminin et non binaire.

Mots clés

Accessibilité communicationnelle, stratégies de communication, environnement bâti, interaction, trouble de la communication, handicap, participation sociale, inclusion

Table des matières

À QUI S'ADRESSE L'AIDE-MEMOIRE EN ANNEXE ? 1

CONTEXTE D'UTILISATION 1

CONTEXTE DE DEVELOPPEMENT 1

ÉTAPES DE DEVELOPPEMENT 2

COMMENT UTILISER L'AIDE-MEMOIRE ? 2

BIBLIOGRAPHIE 3

ANNEXE 1 : AIDE-MEMOIRE IMPRIMABLE 4

À qui s’adresse l’aide-mémoire en annexe ?

L’*Aide-mémoire pour une communication accessible* s’adresse à **toute personne** qui, dans le cadre de son travail, peut interagir avec des personnes vivant des **situations de handicap liées à la communication**. Il fournit des repères pratiques pour adapter sa façon de communiquer et favoriser des échanges plus accessibles.

Contexte d’utilisation

- Ce document se veut autoportant. La feuille imprimable en recto-verso à l’Annexe 1 constitue l’aide-mémoire prêt à être utilisé.
- Le **recto** présente une procédure pour favoriser une communication accessible. Le **verso** regroupe des **stratégies à utiliser** lors d’échanges avec des personnes vivant des situations de handicap liées à la communication ainsi que des **points de vigilance** pour favoriser l’accessibilité communicationnelle dans l’environnement bâti.
- Il s’adresse principalement au personnel des **établissements de santé et de services sociaux** qui a des contacts avec le public : accueil, administration, services alimentaires, entretien ménager, sécurité, etc.
- Il peut également être utilisé dans **d’autres milieux**, notamment les services publics et communautaires, les commerces et par les premiers répondants.
- L’aide-mémoire a d’abord été conçu comme **matériel de soutien** à une formation sur l’accessibilité communicationnelle destinée au personnel du réseau de la santé et des services sociaux et au personnel de recherche.

Contexte de développement

Environ le tiers de la population vivrait des situations de handicap liées à la communication. Cela inclut notamment les personnes ayant vécu un accident pouvant affecter la communication (p. ex. traumatisme craniocérébral, AVC, lésion médullaire) et celles vivant avec une maladie évolutive ou une condition neurodéveloppementale (ex. syndrome génétique, autisme, trouble développemental du langage, surdité). Les personnes ayant un faible niveau de littératie ou des difficultés importantes en lecture sont également plus susceptibles de rencontrer des obstacles à la communication.

Afin de **favoriser l’inclusion** des personnes vivant des situations de handicap liées à la communication **dans la recherche participative et collaborative en réadaptation**, notre équipe a entrepris de **définir** et de **promouvoir** des pratiques adaptées à leurs capacités et leurs besoins. Elle a également amorcé d’améliorer **certains** espaces physiques où se déroulent les activités scientifiques afin de les rendre plus accessibles sur le plan de la communication. Ces **pratiques** et les **outils** qui les accompagnent ont été conçus dans un contexte de recherche. Ils ont toutefois été délibérément conçus pour être transférés et adaptés à d’autres milieux, notamment au réseau de la santé et des services sociaux.

©2026 Santé Québec Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire

Le matériel présenté ici résulte de plusieurs travaux scientifiques et collaboratifs. Ceux-ci ont permis de **recenser les besoins** des personnes vivant des situations de handicap liées à la communication dans le contexte du RSSS. Ils ont ensuite mené à des recommandations pouvant être appliquées dans une grande diversité de milieux. Celles-ci portent sur les stratégies de communication ainsi que sur les solutions architecturales, électroniques (*hi-tech*) ou non électroniques (*low-tech*) qui peuvent **favoriser la participation** de ces personnes aux activités de recherche de même que **leur accès** aux soins et aux services, dans le RSSS et dans d'autres milieux.

Étapes de développement

L'*Aide-mémoire pour une communication accessible* s'appuie sur des travaux de recherche financés en 2024 par la Fondation RÉA et de la Caisse de dépôt et placement du Québec (RÉA-CDPQ). Quatre piliers ont soutenu le projet :

1) **Une revue de la portée sur l'accessibilité communicationnelle dans l'environnement bâti**. Ces travaux ont permis de recenser les écrits scientifiques pertinents et d'en dégager des recommandations pour rendre l'environnement bâti plus accessible sur le plan de la communication. Les résultats de cette revue font l'objet d'une publication scientifique (Dionne et coll., en préparation).

2) **Deux groupes de discussion avec des personnes vivant avec une condition pouvant affecter la communication (ex. aphasie, dysarthrie, trouble du langage).** Les personnes participantes ont identifié les éléments qui, selon elles, facilitent ou nuisent aux interactions, ainsi que les pratiques qu'elles estiment importantes à mettre en place ou à éviter. Elles ont également commenté les recommandations issues de la revue de la portée.

3) **L'expertise d'orthophonistes dans le réseau de la santé et des services sociaux**. À travers un sondage en ligne, des orthophonistes du RSSS ont été consultées pour valider et bonifier au besoin, les recommandations issues des groupes de discussions et de la revue de la portée.

4) **L'expertise de chercheurs et chercheuses en réadaptation et en orthophonie**. Ces personnes ont été consultées tout au long du processus et ont validé les recommandations partagées sur l'aide-mémoire.

Comment utiliser l'aide-mémoire ?

L'aide-mémoire fourni à l'Annexe 1 est un outil autoportant. Il suffit de le transmettre aux personnes concernées, qui pourront le consulter périodiquement, sous forme numérique ou imprimée.

©2026 Santé Québec Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire

Bibliographie

Dionne, M., Tessier, A., Anglade, C., Bouvier, L., Dionne, M., Duclos, C., Duda, V., Trudeau, N., Verduyckt, I., Rezzonico, S. (en préparation). *Beyond Physical Accessibility: A Systematic Review of the Role of the Built Environment in Communication Accessibility*

©2026 Santé Québec Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire

ANNEXE 1 : Aide-mémoire imprimable

Instructions : imprimez les deux pages suivantes sur une même feuille (recto-verso).

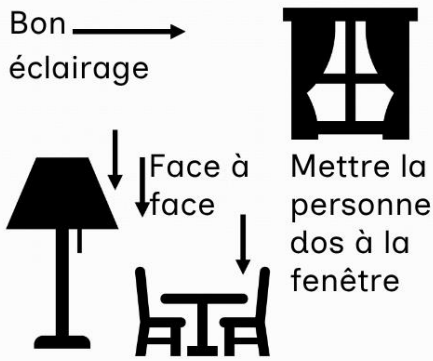
©2026 Santé Québec Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire

Aide –mémoire pour une communication accessible

1) S'informer sur les besoins communicationnels avant de rencontrer une nouvelle personne



2) Mettre en place un environnement favorable à la communication



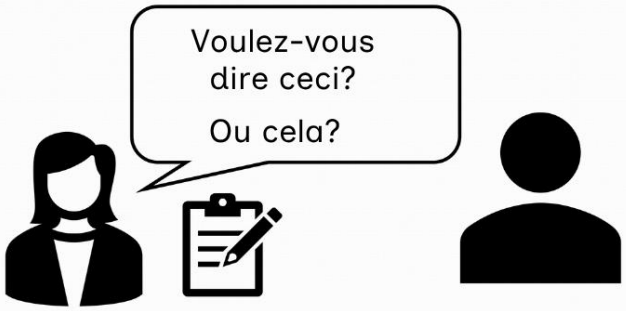
3) Aiguiser sa vigilance durant les échanges



4) Offrir une possibilité de dévoiler un handicap invisible



5) Utiliser des stratégies de communication au besoin



Voir verso pour un résumé des recommandations

Recommandations pour une communication accessible

Tessier, A. et collaborateurs 2026

IURDPM
Institut universitaire sur la réadaptation en déficience physique de Montréal

Attitudes à adopter

- Adopter une attitude respectueuse, empathique, directe et honnête
- S'adresser directement à la personne concernée
- Éviter d'infantiliser la personne et respecter ses besoins
- Prendre le temps et privilégier une communication sans précipitation
- Laisser le temps à la personne de finir son idée
- Démontrer des signes d'écoute
- Poser la question sur les besoins de communication
- Demeurer flexible sur le mode de communication (p. ex. écrit, en personne, téléphone)
- Ne pas faire semblant d'avoir compris : reformuler ou poser des questions au besoin
- Éviter le jargon
- Mettre en pratique des stratégies de communication (p. ex. utilisation de supports visuels)

N'oubliez pas que la consultation de personnel de la santé est souvent stressante !



Recommandations pour l'environnement bâti

- Privilégier un éclairage naturel et modulable
- Minimiser le bruit
- Pour la signalisation : texte assez gros et clair, ajouts de visuels et de pictogrammes
- Éviter les surfaces luisantes
- S'assurer que la hauteur de la signalisation soit accessible aux personnes de petite taille ou se déplaçant en fauteuil
- Pour l'orientation dans l'espace : ajout de pictogrammes et de visuels pour marquer les différents lieux

Avec le support de

réa CDPQ Santé Québec