



« Bonjour, je voudrais un... »

Le petit guide participatif qui aide à mieux vivre avec l'aphasie dans les commerces de proximité



Cette activité est offerte dans le cadre du LAIR
Laboratoire sur l'Aphasie, l'Innovation et la Réadaptation
Animée par Carole Anglade, PhD, facilitée par Élodie Joyal, M.Sc. candidate

Plan de la présentation

01

Introduction

02

Interactions de service

03

Projet de recherche

04

Explication guide

05

Mise en situation



01

Introduction

Présentation & discussion



Votre nom

Profession
et milieu
d'exercice

02

Interactions de service



Participation des personnes vivant avec une aphasie : ces dernières rapportent ...

Exposition à des interactions réussies avec
des personnes non familières



Qualité de vie réduite

- Difficulté à communiquer avec des personnes de la communauté
- Communiquent surtout avec la famille et les proches
- Insatisfaction dans les activités sociales

Cruice et al., 2006, 2010;
Dalemans et al., 2010 a et b;
Harmon, 2020;
Johansson et al., 2012;
Mazaux et al., 2013



Qualité de vie améliorée

- Moins de sentiments négatifs en lien avec l'aphasie
- Meilleure participation sociale

Booth et al., 2019;
McVicker et al., 2009;
Turner & Whitworth, 2006;

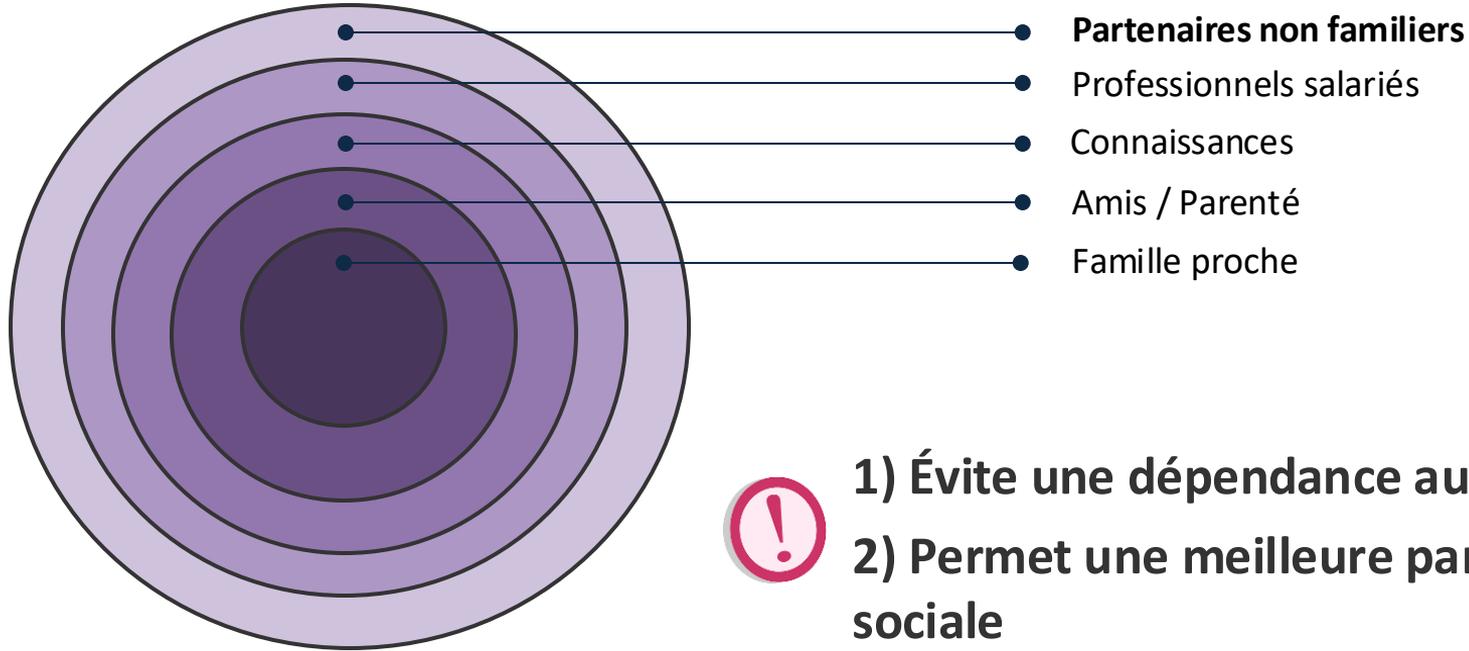
Thématiques

Besoins v.à.v
des activités
sociales en
dehors du
domicile

Satisfaction
v.à.v. des
rôles sociaux

Types d'interactions

Les interlocuteurs de la vie quotidienne (Blackstone et Hunt Berg, 2003)



- 1) Évite une dépendance aux autres
- 2) Permet une meilleure participation sociale



03

Projet de recherche

Objectifs de recherche



Comprendre comment les personnes vivant avec une aphasie participent à des interactions de service dans leur communauté

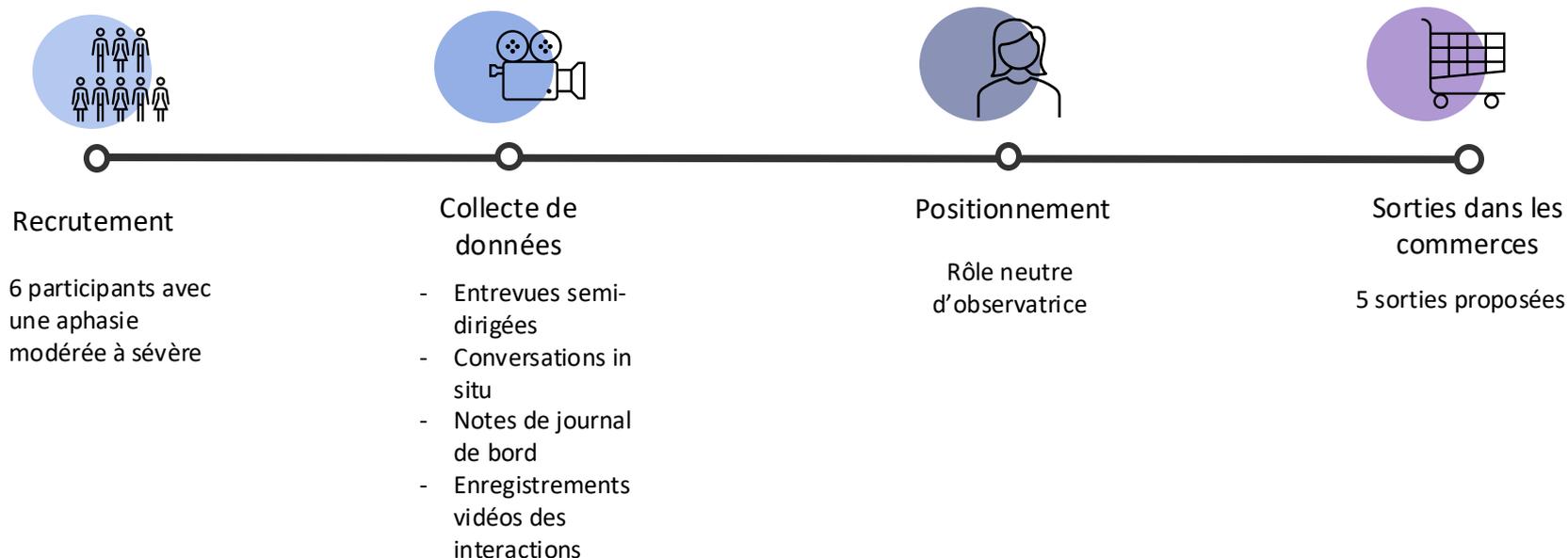
Décrire la structure des interactions

Comment les personnes ayant de l'aphasie font comprendre leurs requêtes

Comprendre comment une personne ayant une aphasie expressive sévère vit l'expérience d'interaction de service

Méthodologie

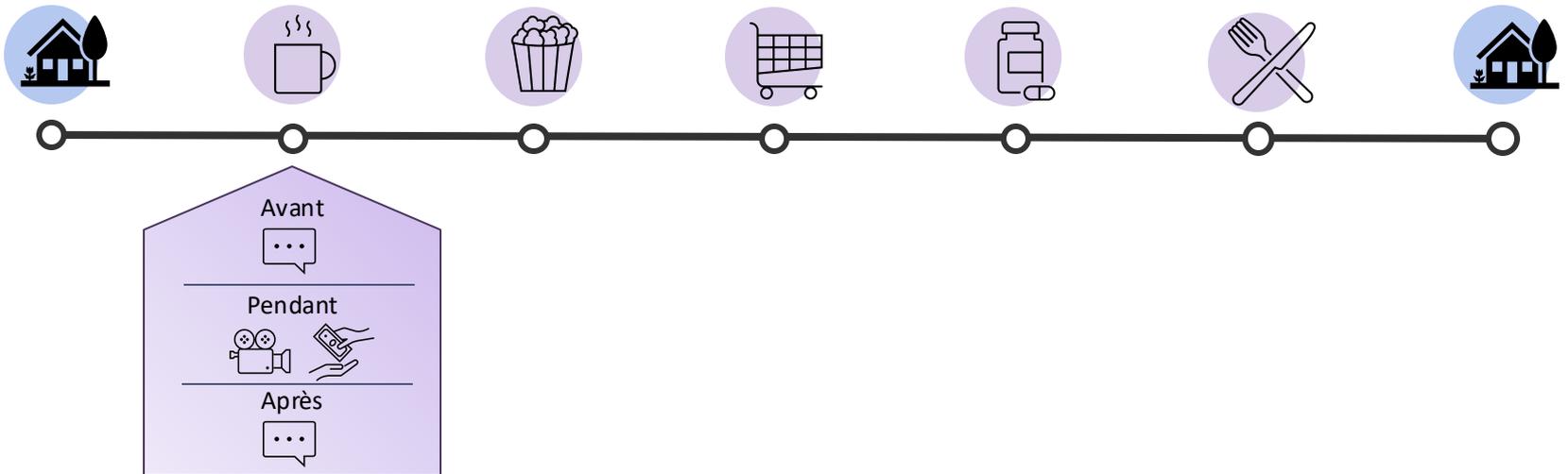
Étude qualitative inspirée de l'analyse de conversation et du Go-Along



Méthodologie

Procédure type

7 rencontres : 2 entretiens semi-dirigés + 5 sorties



Les résultats importants pour la clinique

1. Les 4 étapes clés dans l'interaction commerciale
 - Certaines sont plus faciles que d'autres pour les personnes vivant avec une aphasie
2. Malgré les défis rencontrés, 100% des interactions observées ont été conclues par un succès : tous les participants ont réussi à faire comprendre leurs requêtes (même avec aphasie expressive sévère)
 - Les facilitateurs sur lesquels le succès de l'interaction repose
3. Les impacts des interactions commerciales réussies sur la confiance de la personne ayant une aphasie, et vice-versa.

1



LEUR DISPONIBILITÉ
SIMULTANÉE

2



L'OBJET DE LA
TRANSACTION

3



LE PRIX DE
L'OBJET

4



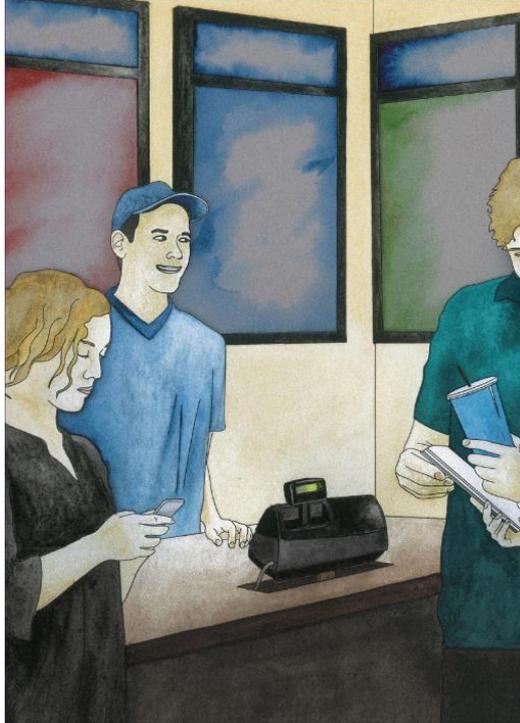
LA FIN DE LA
TRANSACTION

13

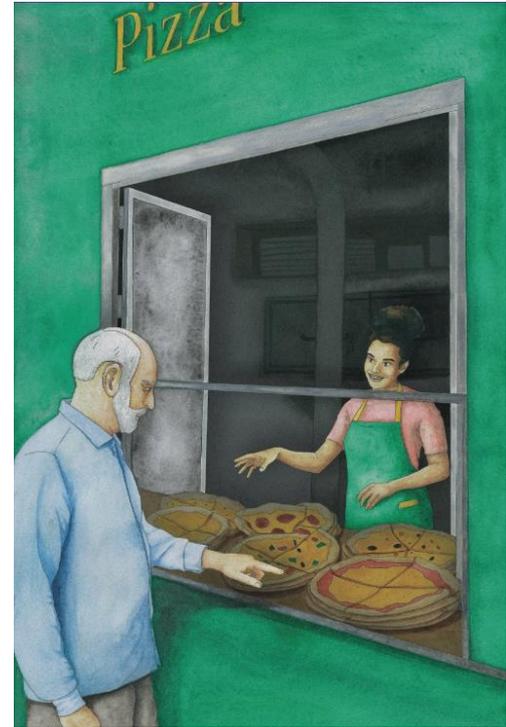
1

Les 4 étapes clés
dans l'interaction
client - vendeur

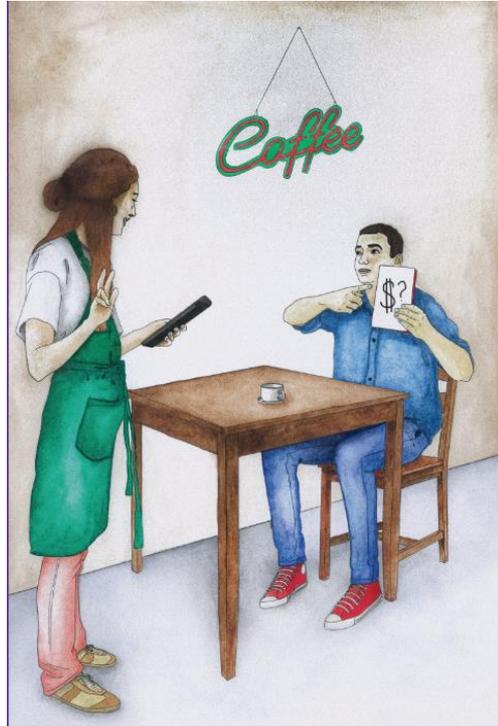
Étape 1 : Disponibilité simultanée



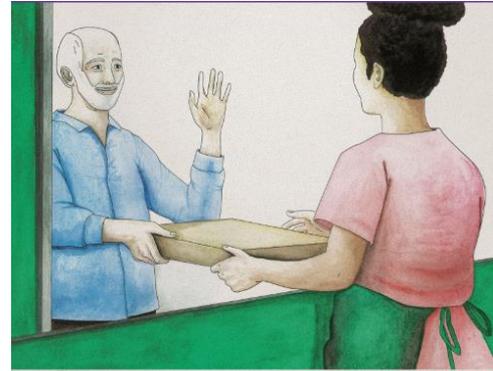
Étape 2 : S'entendre sur l'objet de la transaction



Étape 3 : Prix



Étape 4 : Fin de la transaction

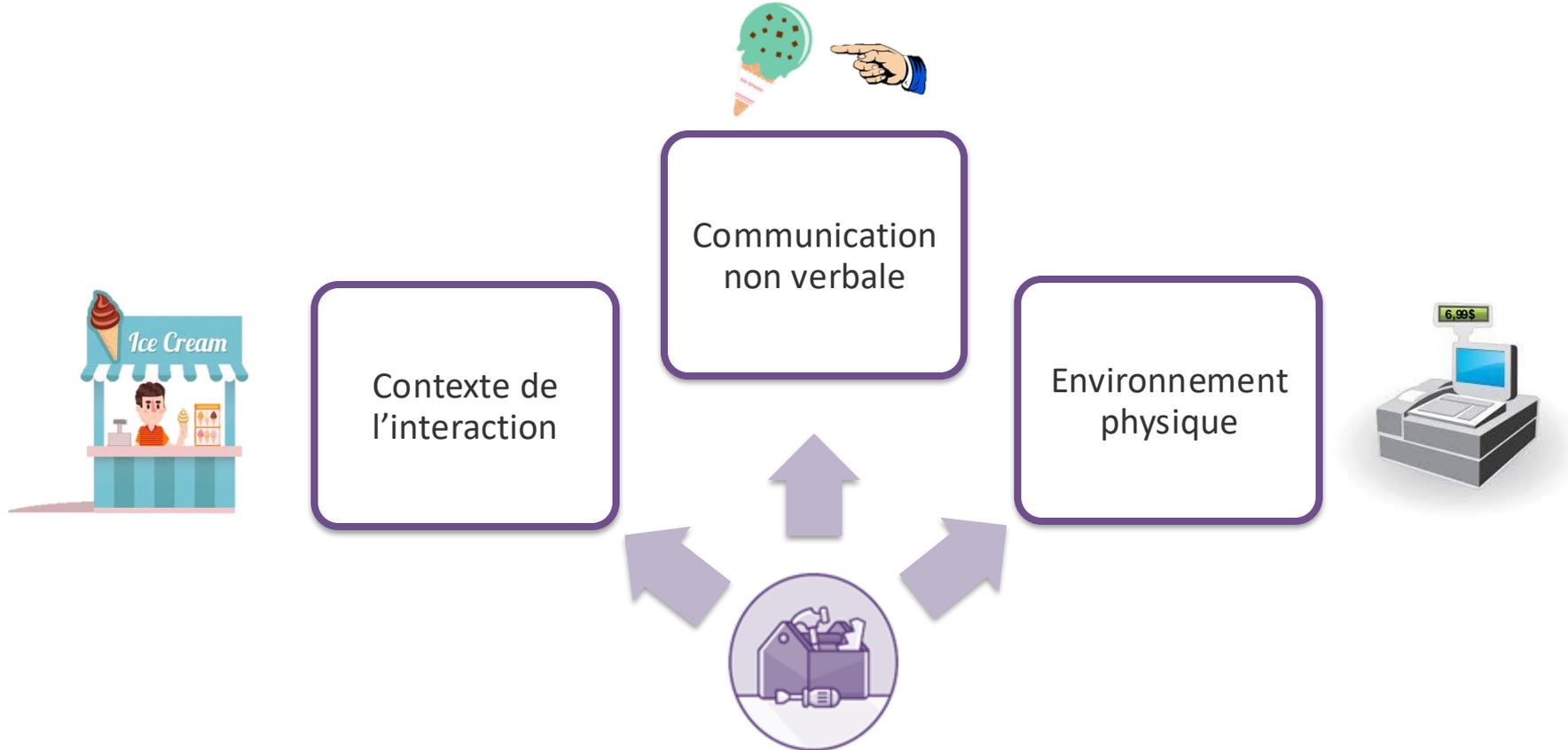




2

Les éléments du
succès des
interactions
commerciales

3 outils à utiliser

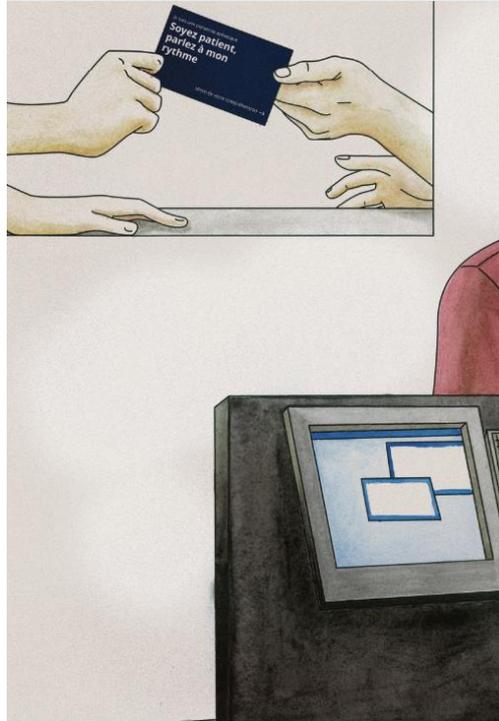


3

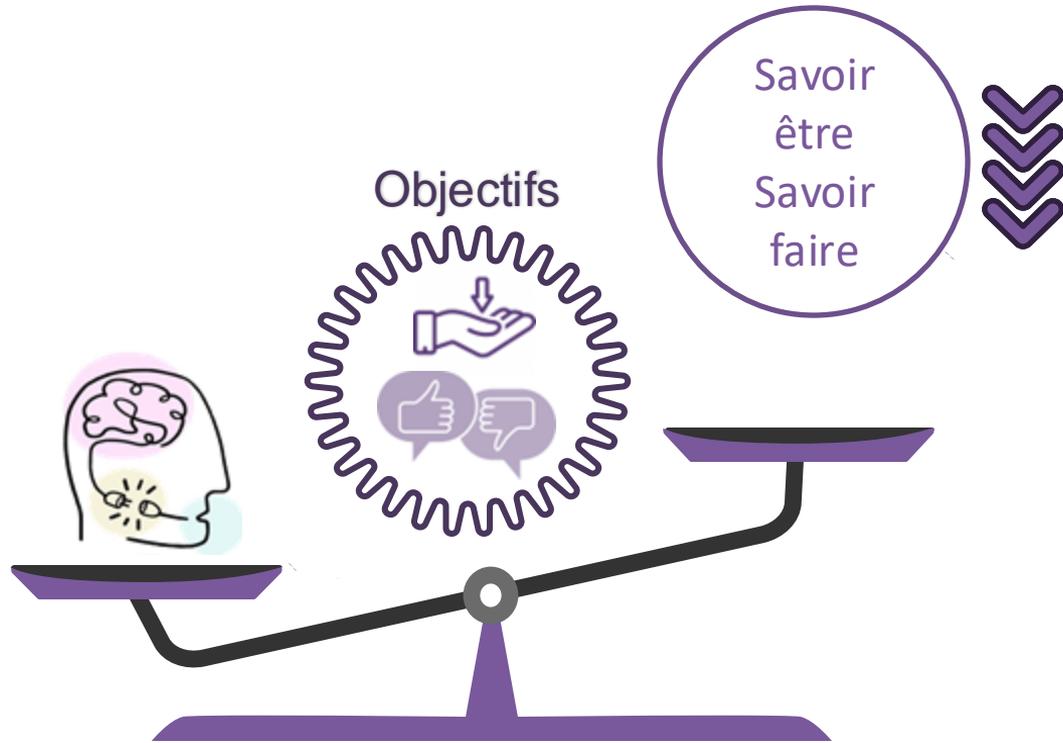


Les interactions
commerciales réussies et
la confiance de la
personne ayant une
aphasie, et vice-versa.

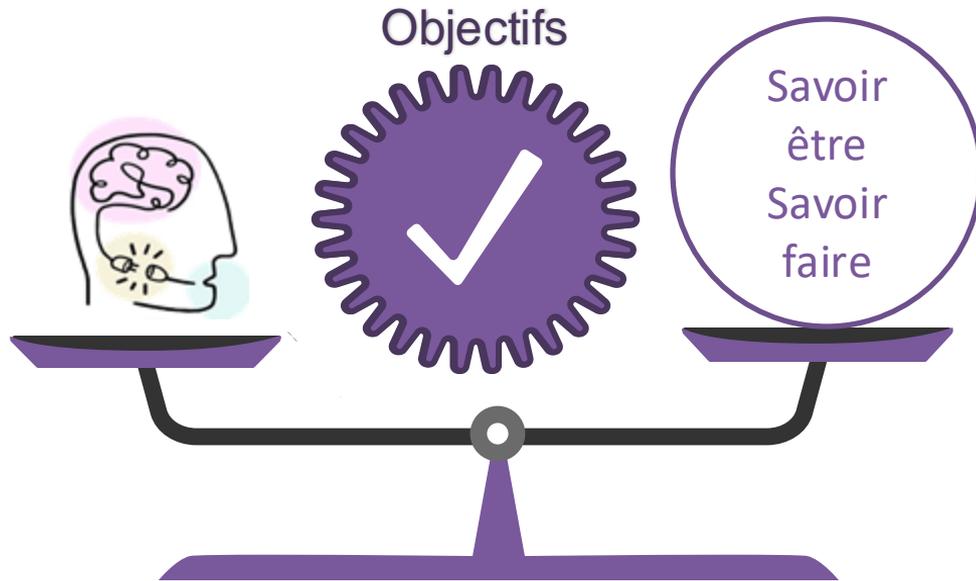
Savoir être et savoir faire



Savoir être et savoir faire



Savoir être et savoir faire



Construire sa confiance sur les succès rencontrés



Bonjour,
je voudrais
un ...



04

Explication du guide

Forme du guide

Ce livre a été pensé de façon à le rendre le plus accessible possible aux personnes vivant avec une aphasie.

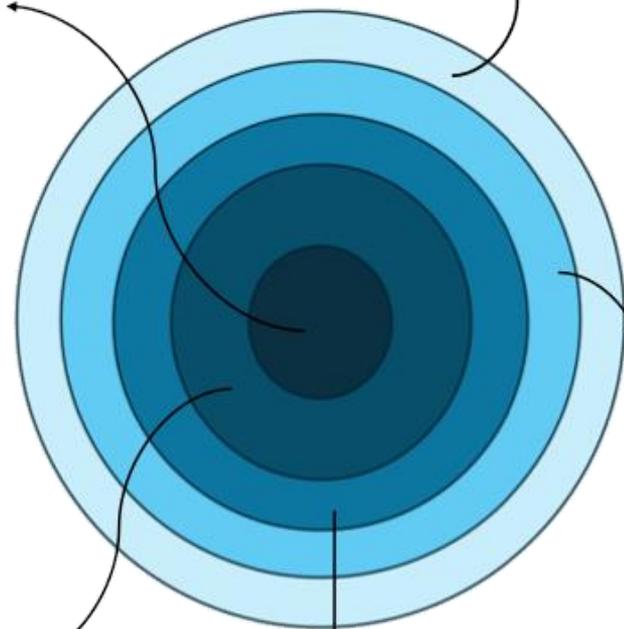
Le travail de mémoire de Justine Le Bris (étudiante en orthophonie à l'Université de Montpellier) et les recommandations de Communication Disabilities Access Canada

- Dialogue entre deux personnages
- Texte justifié à gauche et interligne de 1,5
- Police de caractère choisie sans empattement
- Pictogrammes pour soutenir les éléments clefs du livre
- Accessible également pour les lecteurs-rices non aphasiques
- Espaces vides pour soutenir l'attention et la concentration
- Phrases courtes évitant une trop grande utilisation des pronoms
- Illustration mettant en scène des interactions de services typiques = permet au lecteur de se projeter et d'orienter son attention sur les éléments importants du sujet

Comment l'utiliser?

- En en proposant la consultation;
- En l'utilisant pour explorer l'expérience d'interaction commerciale des usagers et usagères;
- En se basant sur la description faite des interactions commerciales pour faire l'inventaire des activités que les usagers et usagères ne font plus mais envisageraient de reprendre;
- En l'utilisant comme point de départ pour explorer les obstacles à la reprise d'activités commerciales;
- En s'inspirant des pistes proposées pour cibler des objectifs d'intervention avec les usagers et usagères;
- À votre façon!

Proches : parents, enfants



Partenaires non familiaux →
FONCTION : chauffeur d'autobus, commis

Professionnels salariés :
orthophoniste, ergothérapeute

Amis ou parenté : tante, ami d'enfance

Connaissances : voisins

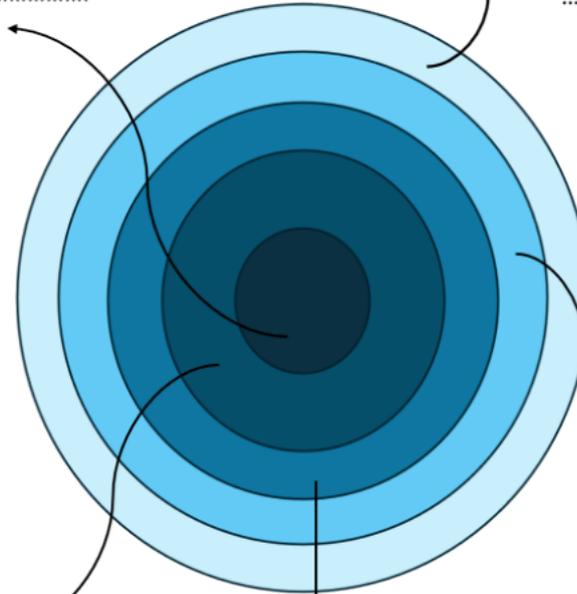
Proches :

.....
.....

Partenaires non familiers →

FONCTION :

.....
.....



Amis ou parenté :

.....
.....

Professionnels salariés :

.....
.....

Connaissances :

.....
.....

Blackstone et Hunt Berg 2003



05

Mises en situation



Questions Commentaires



Merci pour votre
attention et votre
participation!
