**Accéder à l’information et à sa compréhension pour une société inclusive**

**Listes de vérification pour la communication orale**

Ce document comprend deux listes :

1. Liste de vérification : la communication orale pour tous.

2. Liste de vérification : la communication orale pour les personnes en situation de handicap.

Ces listes de vérification sont largement inspirées des listes de vérification pour la communication orale qui sont disponibles dans le guide [**Communiquer pour tous**](http://w4.uqo.ca/communiquerpourtous)(Ruel et al., 2018, p. 98). Pour plus de détails concernant les différentes recommandations, référez-vous à ce guide.

Les chiffres inscrits dans la colonne « p. » vous indiquent la page du guide où ces recommandations sont expliquées.

Table des matières

1. [Liste de vérification : la communication orale pour tous 2](#_Toc22395306)

[Conditions favorables à la communication 2](#_Toc22395307)

[Les façons de communiquer l’information 3](#_Toc22395308)

[Vérifier la compréhension de l’information 3](#_Toc22395309)

1. [Liste de vérification : la communication orale pour les personnes en situation de handicap 4](#_Toc22395310)

[ Personnes présentant une déficience intellectuelle 4](#_Toc22395311)

[ Personnes présentant une déficience visuelle 4](#_Toc22395312)

[ Personnes présentant une déficience auditive 4](#_Toc22395313)

# 1. Liste de vérification : la communication orale pour tous

| **Items – critères de vérification**  | **p.** | **** | **** | **** | **N/A** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Conditions favorables à la communication |
|  | Connaître la situation de la personne avant l’entretien | 90 |  |  |  |  |
|  | Choisir les bons moments et endroits pour l’échange oral | 90 |  |  |  |  |
|  | Permettre à la personne d’être accompagnée | 92 |  |  |  |  |
|  | Décrire à la personne tout nouvel environnement : le lieu, l’endroit où elle peut s’asseoir, l’emplacement des toilettes, la sortie, etc., particulièrement pour les personnes ayant une déficience visuelle | 91 |  |  |  |  |
|  | S’identifier et énoncer le motif ou l’objectif principal de l’entretien | 89 |  |  |  |  |
|  | Informer la personne du déroulement avant de commencer l’entretien et au fur et à mesure, avec des repères de temps | 91 |  |  |  |  |
|  | S’adresser directement à la personne, à la 1e ou à la 2e personne | 89 90 |  |  |  |  |
|  | Repérer les besoins, les attentes et les craintes de la personne | 90 |  |  |  |  |
|  | Anticiper la rencontre et proposer une aide humaine ou technique si besoin : interprète, braille, simplification, bande sonore, bande magnétique, LSQ, autre | 89 91 |  |  |  |  |
|  | Attendre l’arrivée de l’interprète pour commencer l’entretien s’il y a lieu, pour les personnes présentant une déficience auditive | 92 |  |  |  |  |
|  | Porter toute son attention à la situation et adopter une attitude empathique | 90 92 |  |  |  |  |
|  | Informer la personne de vos déplacements et lorsque vous entrez ou quittez la pièce | 91 |  |  |  |  |
|  | Ne pas tenir pour acquis le niveau de littératie de la personne | 90 |  |  |  |  |
|  | Être attentif à la culture de la personne et aux signes de difficultés | 91 |  |  |  |  |
|  | Expliquer vos gestes s’il y a lieu |  |  |  |  |  |
|  | Convenir d’une façon de joindre la personne à distance (courriel, téléphone, etc.) | 89 |  |  |  |  |
|  | Encourager la personne à poser des questions et à s’exprimer davantage : « Pouvez-vous m’en dire plus ? » | 92 95 |  |  |  |  |
|  | Reconduire la personne vers la sortie à la fin de l’entretien |  |  |  |  |  |
| Les façons de communiquer l’information |
|  | Parler lentement, à l’aide de mots simples et précis, avec des phrases courtes  | 93 |  |  |  |  |
|  | Parler clairement, face à l’interlocuteur, pas trop fort et sans exagérer le mouvement des lèvres, particulièrement pour les personnes ayant une déficience auditive | 92 |  |  |  |  |
|  | Contextualiser, personnaliser et simplifier les questions | 95 |  |  |  |  |
|  | Respecter les moments de latence et écouter les silences | 95 |  |  |  |  |
|  | Faire des pauses fréquentes | 95 |  |  |  |  |
|  | Transmettre de préférence trois messages ou moins, en ordre d’importance | 93 |  |  |  |  |
|  | Cibler les actions concrètes à entreprendre | 93 |  |  |  |  |
|  | Expliquer les termes complexes | 94 |  |  |  |  |
|  | Choisir le même mot pour le même concept | 93 |  |  |  |  |
|  | Utiliser le vocabulaire de la personne | 93 |  |  |  |  |
|  | Avoir recours à des repères et des exemples signifiants et concrets; faire des démonstrations | 93 |  |  |  |  |
|  | Renforcer les messages avec du matériel concret fourni à la personne | 96 |  |  |  |  |
|  | Utiliser des images, des vidéos, de l’audio, des feuillets illustrés | 94 |  |  |  |  |
|  | Surligner les points essentiels | 94 |  |  |  |  |
|  | Élaborer un plan d’action avec la personne au besoin | 96 |  |  |  |  |
|  | Expliquer les étapes à venir, au besoin | 96 |  |  |  |  |
|  | Fournir une feuille pour identifier les points importants | 94 |  |  |  |  |
| Vérifier la compréhension de l’information |
|  | Inviter la personne à reformuler ce qu’elle a compris | 96 |  |  |  |  |
|  | Être attentif au langage corporel et non verbal | 96 |  |  |  |  |
|  | Utiliser des stratégies de reformulation, de réexplication, d’écoute active | 96 |  |  |  |  |
|  | Assurer un suivi, téléphonique ou par un autre moyen | 97 |  |  |  |  |
|  | Débuter l’entretien suivant par un rappel du précédent | 97 |  |  |  |  |
|  | Revoir le matériel remis et apporté par la personne, évaluer sa pertinence | 97 |  |  |  |  |

# 2. Liste de vérification : la communication orale pour les personnes en situation de handicap

| **Items – critères de vérification**  | **p.** |  |  |  | **N/A** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Personnes présentant une déficience intellectuelle |
| Préciser le déroulement de l’entretien avec des repères de temps | 91 |  |  |  |  |
| Contextualiser et simplifier les questions | 95 |  |  |  |  |
| Avoir recours à des repères concrets et signifiants | 95 |  |  |  |  |
| Personnaliser la formulation des questions | 95 |  |  |  |  |
| Être attentif au temps de latence | 95 |  |  |  |  |
| Faire des pauses fréquentes | 95 |  |  |  |  |
| Inviter la personne à s’exprimer davantage : Pouvez-vous m’en dire plus ? | 95 |  |  |  |  |
|  Personnes présentant une déficience visuelle |
| Décrire à la personne tout nouvel environnement : l’endroit où elle peut s’asseoir, l’emplacement des toilettes, la sortie, etc. | 91 |  |  |  |  |
| Informer la personne de vos déplacements lorsque vous entrez ou quittez la pièce | 91 |  |  |  |  |
|  Personnes présentant une déficience auditive |
| Anticiper l’échange et proposer des aides techniques ou humaines : boucle magnétique, ordinateur, interprète en langue des signes, etc. | 91 |  |  |  |  |
| Demander la façon de communiquer qui convient le mieux | 92 |  |  |  |  |
| Parler clairement, face à l’interlocuteur, pas trop fort et sans exagérer le mouvement des lèvres | 92 |  |  |  |  |
| Compléter les informations par un texte écrit | 92 |  |  |  |  |
| Attendre l’arrivée de l’interprète pour commencer l’entretien s’il y a lieu | 92 |  |  |  |  |