

Deuxième partie : Portée des approches et des soutiens en matière d’accès à la communication dans les contextes réglementés par le gouvernement fédéral

Rapport de l’Inclusive Design Research Centre

Projet : Accès aux communications dans le cadre de la Loi canadienne sur l’accessibilité

31 mars 2023

[Résumé 6](#_Toc132720967)

[Approches de nos experts pour atténuer les obstacles 6](#_Toc132720968)

[Aborder les obstacles comportementaux 7](#_Toc132720969)

[Formation et sensibilisation à l’accès à la communication 7](#_Toc132720970)

[Temps de communication 7](#_Toc132720971)

[Respecter l’individu 7](#_Toc132720972)

[Améliorer la transparence et la clarté des soutiens disponibles 7](#_Toc132720973)

[Reconnaître le rôle des personnes de soutien à la communication 7](#_Toc132720974)

[Identifier les obstacles introduits par les approches basées sur la technologie 8](#_Toc132720975)

[Fournir des approches uniques pour des individus uniques 8](#_Toc132720976)

[Rendre les services et les processus accessibles 8](#_Toc132720977)

[Harmoniser les programmes de soutien 8](#_Toc132720978)

[À propos de ce rapport 9](#_Toc132720979)

[Sources d’information 10](#_Toc132720980)

[Communication et troubles de la communication 10](#_Toc132720981)

[S’appuyer sur des recherches antérieures 11](#_Toc132720982)

[Entretiens avec des experts 12](#_Toc132720983)

[Obstacles comportementaux 13](#_Toc132720984)

[Transparence et clarté des soutiens disponibles 15](#_Toc132720985)

[Protocoles pour les personnes de soutien à la communication 16](#_Toc132720986)

[Obstacles liés aux technologies d’assistance 17](#_Toc132720987)

[Égalité de traitement au lieu d’un traitement équitable 19](#_Toc132720988)

[Services et processus inaccessibles 20](#_Toc132720989)

[Obstacles financiers 21](#_Toc132720990)

[Approches de nos experts pour atténuer les obstacles 21](#_Toc132720991)

[Aborder les obstacles comportementaux 21](#_Toc132720992)

[Formation et sensibilisation à l’accès à la communication 21](#_Toc132720993)

[Temps de communication 22](#_Toc132720994)

[Respecter l’individu 22](#_Toc132720995)

[Améliorer la transparence et la clarté des soutiens disponibles 22](#_Toc132720996)

[Reconnaître le rôle des personnes de soutien à la communication 22](#_Toc132720997)

[Identifier les obstacles introduits par les approches basées sur la technologie 22](#_Toc132720998)

[Fournir des approches uniques pour des individus uniques 23](#_Toc132720999)

[Rendre les services et les processus accessibles 23](#_Toc132721000)

[Harmoniser les programmes de soutien 23](#_Toc132721001)

[Accès aux soutiens et aux services de communication dans les contextes fédéraux 23](#_Toc132721002)

[Service Canada 24](#_Toc132721003)

[Agence du revenu du Canada 25](#_Toc132721004)

[Services correctionnels, justice et police 25](#_Toc132721005)

[Perception des différences de communication dans le contexte (obstacles comportementaux) 26](#_Toc132721006)

[Personnes de soutien et intermédiaires 26](#_Toc132721007)

[Personne de soutien 27](#_Toc132721008)

[Intermédiaires en communication 27](#_Toc132721009)

[Approches de la Cour provinciale 28](#_Toc132721010)

[Accéder à un intermédiaire en communication 29](#_Toc132721011)

[GRC et services de police 30](#_Toc132721012)

[Immigration 30](#_Toc132721013)

[Services frontaliers 31](#_Toc132721014)

[Financement national 33](#_Toc132721015)

[Les organismes de bienfaisance 33](#_Toc132721016)

[Financement d’appareils et programmes de prêt d’appareils 33](#_Toc132721017)

[Programme de financement autogéré pour l’aide d’un accompagnateur 34](#_Toc132721018)

[Conclusions 35](#_Toc132721019)

[Glossaire 36](#_Toc132721020)

[AAC (Communication alternative et suppléance à la communication) 36](#_Toc132721021)

[Capacitisme 36](#_Toc132721022)

[Approches en matière d’accès 36](#_Toc132721023)

[Mesures d’adaptation 36](#_Toc132721024)

[Aphasie 36](#_Toc132721025)

[Apraxie de la parole 36](#_Toc132721026)

[Services cliniques 37](#_Toc132721027)

[Communication 37](#_Toc132721028)

[Accès à la communication 37](#_Toc132721029)

[Approches d’accès à la communication 37](#_Toc132721030)

[Financement des appareils de communication 37](#_Toc132721031)

[Trouble de communication 37](#_Toc132721032)

[Assistant en troubles de la communication 37](#_Toc132721033)

[Intermédiaires en communication 38](#_Toc132721034)

[Méthodes de communication 38](#_Toc132721035)

[Support de communication 38](#_Toc132721036)

[Personnel de soutien à la communication 38](#_Toc132721037)

[Soutien à la communication 38](#_Toc132721038)

[Dysarthrie 39](#_Toc132721039)

[Dysmaturité 39](#_Toc132721040)

[Dyslexie 39](#_Toc132721041)

[Écholalie 39](#_Toc132721042)

[ETCAF (Trouble du spectre de l’alcoolisation fœtale) 39](#_Toc132721043)

[Formé en cours d’emploi (FCE) 40](#_Toc132721044)

[Persévération 40](#_Toc132721045)

[Prosodie 40](#_Toc132721046)

[Tableaux de communication personnels 40](#_Toc132721047)

[Méthode de communication privilégiée 40](#_Toc132721048)

[Aphonie d’origine psychogène 40](#_Toc132721049)

[Annexe A : soutiens financiers 41](#_Toc132721050)

[Appels téléphoniques concernant le financement et les services 41](#_Toc132721051)

[Appel à SSNA Ontario : 41](#_Toc132721052)

[Appel au Financement direct Ontario : 41](#_Toc132721053)

[Appel à SSNA Saskatchewan : 42](#_Toc132721054)

[Appels téléphoniques en Colombie-Britannique : 42](#_Toc132721055)

[Appel à PMAT COM Québec : 42](#_Toc132721056)

[Appel à l’office régional de la santé de Terre-Neuve-et-Labrador : 43](#_Toc132721057)

[Appel au Programme de soutien aux personnes ayant un handicap du Nouveau-Brunswick : 43](#_Toc132721058)

[Appel à la Marche des dix sous du Canada 43](#_Toc132721059)

[Colombie-Britannique 44](#_Toc132721060)

[Alberta 45](#_Toc132721061)

[Saskatchewan 45](#_Toc132721062)

[Manitoba 46](#_Toc132721063)

[Ontario 47](#_Toc132721064)

[Québec 48](#_Toc132721065)

[Nouveau-Brunswick 48](#_Toc132721066)

[Terre-Neuve-et-Labrador 48](#_Toc132721067)

[Î.-P.-É. 48](#_Toc132721068)

[Nouvelle-Écosse 49](#_Toc132721069)

[Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon 49](#_Toc132721070)

[Premières nations et Inuits 49](#_Toc132721071)

[Travaux cités 51](#_Toc132721072)

# Résumé

L’accès à la communication dans le cadre de la Loi canadienne sur l’accessibilité fait référence à ce que le service fédéral doit faire pour s’assurer qu’une personne peut communiquer et utiliser efficacement son service. L’accès à la communication comprend des environnements réactifs, des aides, des appareils, des stratégies et un soutien humain (Collier, 2020). Une étude de Statistique Canada (McDiarmid, 2021) montre que 61,5 % des personnes handicapées dans leur étude ont rencontré des obstacles à la communication lors de l’accès aux services fédéraux. Pour les personnes souffrant de troubles de la communication, les taux seraient encore plus élevés et le besoin d’accès à la communication au sein des organisations et des entreprises fédérales est urgent.

Le traitement de cette question est au cœur d’une série de rapports du [projet Accès](https://idrc.ocadu.ca/commacc/) à la communication dans le cadre de la Loi canadienne sur l’accessibilité (Projet Accès à la communication). Ce rapport de mise en situation est le deuxième des trois rapports du projet d’accès à la communication. Le projet est dirigé par l’[Inclusive Design Research Centre](https://idrc.ocadu.ca/) (IDRC) de [l’Université OCAD](https://idrc.ocadu.ca/commacc/), avec la contribution et le soutien d’[Accès troubles de la communication Canada](https://www.cdacanada.com/).

En plus de la recherche effectuée pour notre premier rapport, nous avons mené des entrevues avec neuf experts ayant une expérience vécue avec un handicap, continué d’utiliser la recherche et les conseils du CDAC, élargi notre analyse environnementale de la littérature universitaire et grise et fait des appels à froid aux services fédéraux et provinciaux pour voir ce que le personnel était en mesure de nous dire sur les soutiens à la communication disponibles.

Nos experts ayant une expérience vécue des troubles de la communication ont partagé leurs expériences en matière d’accès aux services à différents niveaux de gouvernement, mais en se concentrant sur les services fédéraux. Ils ont indiqué qu’ils se heurtaient à des obstacles comportementaux ainsi qu’à des obstacles à l’accès à la communication, tels que le manque de transparence concernant les soutiens disponibles, l’incompréhension des personnes chargées du soutien à la communication, l’inaccessibilité de la technologie, les exigences inéquitables, les présomptions sur ce qui devrait fonctionner pour eux, les services qui ne répondent pas aux besoins en matière d’accès à la communication, et l’enchevêtrement des options de soutien financier et la difficulté à s’y retrouver.

Avec nos experts, nous avons élaboré une liste de recommandations sur les moyens d’améliorer l’accès à la communication. Cette liste figure également dans la liste complète des recommandations de notre troisième rapport. Les recommandations étaient :

# Approches de nos experts pour atténuer les obstacles

Au cours de nos conversations avec des experts ayant une expérience vécue des troubles de la communication, ainsi qu’avec d’autres experts avec lesquels nous nous sommes engagés dans le cadre de nos activités de recherche et de notre groupe consultatif, nous avons appris ce que les personnes ayant une expérience proche des obstacles à la communication pensaient pouvoir faire pour améliorer l’accès à la communication. Nous avons compilé leurs idées et suggestions ici (ces recommandations et d’autres de notre recherche et de la recherche du CDAC seront partagées dans notre troisième rapport, *Recommandations*).

## Aborder les obstacles comportementaux

### Formation et sensibilisation à l’accès à la communication

1. Fournir les programmes de formation requis pour tous les fonctionnaires et les membres du gouvernement en ce qui a trait aux approches d’accès à la communication.
2. Développer la conscience et la compréhension du fait que les personnes handicapées ont des différences dans la manière dont elles aiment communiquer. Les personnes souffrant du même handicap communiqueront de différentes façons et ces façons devraient être considérées comme valables dans tous les contextes.

### Temps de communication

1. Prévoir suffisamment de temps pour toutes les formes et méthodes de communication, y compris les interactions en ligne qui peuvent être interrompues sans avertissement ou temps de réponse adéquat.

### Respecter l’individu

1. Veiller à ce que la communication soit mutuellement comprise.

## Améliorer la transparence et la clarté des soutiens disponibles

1. Les informations sur les services et les soutiens fournis doivent être facilement trouvées par des liens directs à partir de la page d’accueil du site Web du service concerné.
2. L’information sur les services et les soutiens disponibles devrait être aisément disponible pour le personnel et les visiteurs dans tous les modes d’interaction (par exemple, face à face, clavardage en ligne, téléphone, etc.).

## Reconnaître le rôle des personnes de soutien à la communication

1. Ajuster les politiques et les processus qui empêchent l’utilisation d’une personne de soutien à la communication pour permettre le soutien à la communication tout en répondant aux préoccupations liées à la sécurité, à la confidentialité ou à l’influence.
2. Former le personnel à parler avec la personne ayant un trouble de la communication et non avec la personne de soutien.

## Identifier les obstacles introduits par les approches basées sur la technologie

1. La technologie utilisée pour soutenir l’accès à la communication doit également être inclusive et accessible (p. ex., utilisable par les personnes qui ont besoin de formats d’accès alternatifs tels que les commutateurs ou les lecteurs d’écran).
2. Les politiques visant à prévenir les obstacles à l’accès ne doivent pas être prescriptives au point d’étouffer ou d’empêcher l’adoption d’innovations (par exemple, le projet euphonia de Google est prometteur en tant que système de reconnaissance vocale).
3. Des alternatives humaines aux approches technologiques devraient toujours être disponibles, de même que d’autres approches technologiques.

## Fournir des approches uniques pour des individus uniques

1. Proposer plusieurs options pour la communication et la collecte d’informations (par exemple, impression, courrier électronique, clavardage, téléphone, synchrone, asynchrone, alternatives à la signature, etc.)
2. Offrir aux personnes rencontrant des troubles de communication la possibilité d’indiquer les mesures de soutien qui leur conviendront le mieux.

## Rendre les services et les processus accessibles

1. Fournir des informations sur les exigences/informations nécessaires ou de la documentation le plus tôt possible dans un processus. Par exemple, dans l’environnement en ligne, lorsqu’un processus est chronométré, fournissez une liste d’exigences pour terminer le processus avant qu’il ne commence.
2. Utilisez un langage simple et, le cas échéant pour certaines personnes, utilisez des questions oui/non.

## Harmoniser les programmes de soutien

1. Les soutiens et les approches en matière d’accès à la communication devraient faire partie de tous les budgets des services auxquels le public a accès.
2. Le fardeau de l’accès à la communication ne devrait pas être supporté par la personne ayant un handicap de communication, cela comprend le temps, les efforts et les charges financières.
3. L’accès aux soutiens à la communication ayant un impact considérable sur l’accessibilité des interactions avec les services fédéraux, il est nécessaire de rendre cet accès plus homogène à travers le Canada. Les services fédéraux et provinciaux d’accès et de soutien aux communications doivent être harmonisés afin que les services fédéraux partout au Canada puissent être fournis de façon plus équitable et uniforme aux personnes ayant des troubles de la communication, où qu’elles vivent.

# À propos de ce rapport

Ce rapport est le deuxième de trois rapports sur le projet [Accès à la communication dans le cadre de la Loi canadienne sur l’accessibilité](https://idrc.ocadu.ca/commacc/) (projet d’accès à la communication). Le projet est dirigé par l’[Inclusive Design Research Centre](https://idrc.ocadu.ca/) (IDRC) de [l’université OCAD](https://idrc.ocadu.ca/commacc/) et est financé par les [Normes d’accessibilité Canada](https://accessible.canada.ca/). Notre travail est profondément influencé par le travail d'Accès Troubles de la Communication Canada (CDAC).

L’objectif du projet Accès à la communication est d’éclairer l’élaboration de normes et de règlements d’accès à la communication en vertu de la [Loi canadienne sur l’accessibilité](https://parl.ca/DocumentViewer/en/42-1/bill/C-81/royal-assent). La recherche du Projet Accès à la communication vise à combler les lacunes dans la compréhension des besoins en matière d’accessibilité des personnes ayant des troubles de communication et la façon de répondre aux divers besoins en matière d’accessibilité à la communication, en particulier dans les contextes sous réglementation fédérale. Dans le cadre de ce projet, le champ d’application des troubles de la communication se limite aux troubles de la parole, du langage et de la communication dus à des handicaps cognitifs et/ou neurologiques acquis ou de longue durée. Les besoins en communication qui nécessitent des interprètes en langue des signes pour les personnes atteintes de surdité ou de perte auditive ne font pas partie de ce projet.

Dans ce rapport, nous :

1. Identifions les services, les soutiens, le financement des appareils et les approches d’accès dont les individus ont besoin pour la communication, y compris les approches d’accès génériques et les soutiens que les organisations peuvent fournir pour une communication accessible.
2. Identifions les approches et les soutiens d’accès spécifiques au contexte (par exemple, la justice, le commerce, les services)
3. Identifions les lacunes dans les services et les approches d’accès pour soutenir les personnes souffrant de troubles de la communication (par exemple, le manque de financement de l’assistance à la communication)
4. Suggérons des approches pour créer des services accessibles adaptés qui pourraient être pris en compte dans l’élaboration de normes.

Bien que la portée des biens et services réglementés par le gouvernement fédéral canadien soit assez vaste, dans la tradition de la conception inclusive qui donne la priorité aux cas extrêmes ou marginaux, nous nous concentrons sur l’accès à la communication dans des contextes critiques tels que la santé publique, les services de police, la justice, la sécurité publique et les services frontaliers. Cette approche nous permet de tirer des enseignements et de traiter les situations dans lesquelles les personnes déjà vulnérables aux environnements et systèmes de communication invalidants risquent le plus de subir d’autres traumatismes.

# Sources d’information

Le rapport de portée s’appuie sur six domaines d’information :

1. un panel consultatif
2. des entretiens avec des experts en la matière,
3. des entretiens avec des experts ayant une expérience vécue du handicap,
4. la recherche du CDAC,
5. une analyse environnementale de la littérature académique et grise, et
6. des appels à froid aux services fédéraux et provinciaux

Au début du projet, un groupe consultatif composé de parties prenantes ayant une expérience vécue des troubles de la communication et de représentants d’organisations de personnes handicapées de tout le Canada a été constitué. Nous avons continué de faire croître le groupe consultatif au cours de la première année du projet afin de mieux représenter les identités et les perspectives qui se recoupent. Le groupe consultatif conseille sur les méthodes, les sources de données et a aidé à identifier les personnes ayant une expérience pertinente qui pourraient être approchées pour un entretien guidé pour le rapport de mise en situation.

Une analyse de l’environnement a été effectuée pour en apprendre davantage sur le financement et le soutien de l’accès à la communication dans l’ensemble du Canada. Nous avons inclus les programmes provinciaux parce qu’ils ont une incidence sur l’expérience des Canadiens et Canadiennes qui accèdent aux services fédéraux. L’information tirée de cette analyse est complétée par des recherches antérieures dans le cadre du projet axé sur l’incidence et la prévalence des troubles de la communication au Canada et présentée dans notre rapport de mise en situation.

Nous voulions travailler avec des experts ayant une expérience vécue des troubles de la communication pour mieux comprendre les soutiens disponibles et leurs expériences avec les services fédéraux, ainsi que pour co-concevoir des recommandations pour les approches d’accès à la communication. En considérant l’approche la plus inclusive pour faire émerger ces expériences et la co-conception, nous avons choisi d’utiliser des entretiens individuels non structurés qui incluraient une question « baguette magique » pour réfléchir aux approches d’accès possibles et aux recommandations pour l’élaboration de normes. Nous avons mené dix entretiens non structurés avec des participants individuels représentant une variété de points de vue. Les résultats de ces séances de collaboration sont inclus dans le présent rapport et éclairent les recommandations pour le projet.

# Communication et troubles de la communication

Le CDAC définit la communication comme un processus interactif et bidirectionnel qui comprend à la fois comprendre et être compris. La communication implique une gamme de méthodes de communication dans les interactions en face-à-face, au téléphone, en ligne et par la lecture et l’écriture (CDAC, n.d.a). Les troubles de la communication ont de nombreuses facettes : la façon dont nous communiquons, les conditions dans lesquelles nous communiquons (par exemple, interagir avec des personnes familières et/ou inconnues; communiquer dans des situations informelles ou formelles), les nombreuses fonctions qui font partie de la communication (par exemple, les muscles, écouter, traiter ce qui a été dit / écrit / se souvenir, résoudre des problèmes, exprimer ce que l’on veut communiquer en utilisant un vocabulaire approprié, la syntaxe) et les nombreuses façons dont les différences de communication peuvent se manifester*.* La population des personnes souffrant de troubles de la communication est très diverse; lorsqu’il s’agit d’approches en matière d’accès à la communication, il n’y a pas de taille unique. Selon nos estimations, entre 4,1 et 4,8 millions de Canadiens et Canadiennes ont un trouble de la communication. Dans le cadre de ce projet, le champ d’application des troubles de la communication se limite aux troubles de la parole, du langage et de la communication dus à des handicaps cognitifs et/ou neurologiques acquis ou de longue durée. Pour plus d’informations sur la communication et les troubles de la communication, veuillez consulter notre premier rapport, intitulé *« Structurer l’accessibilité de la communication dans le contexte canadien ».*

# S’appuyer sur des recherches antérieures

En 2018, le CDAC a mené une consultation communautaire sur l’accessibilité fédérale auprès de Canadiens et Canadiennes ayant des troubles de la parole, du langage et de la communication. Dans le rapport qui en a résulté, [*Public (Community) Consultation on Federal Accessibility Legislation*](https://www.cdacanada.com/wp-content/uploads/2018/01/Final_Community_Consultation_for_Federal_Accessibility_Legislation_Digital_2.pdf), il est noté que presque tous les participants ont identifié le besoin de plus de « services d’orthophonie, d’audiologie et de communication alternative et de suppléance à la communication pour les personnes ayant [des troubles de la parole et de la communication linguistique] ainsi que de financement pour les appareils de communication dont les gens peuvent avoir besoin lorsqu’ils utilisent les services fédéraux ». Les commentaires des participants indiquent clairement que les services cliniques et les méthodes de communication sont nécessaires pour assurer une communication efficace lors de l’utilisation des services fédéraux (Collier, 2018). Un rapport antérieur sur les appareils d’assistance au Canada incluait le point de vue des consommateurs sur les obstacles rencontrés dans l’accès aux appareils d’assistance. (Gordon et coll., 2007). Dans l’étude, Gordon et ses collègues ont déterminé que les régimes de réglementation étaient complexes et se chevauchaient et qu’en raison de ces différents régimes de financement dans les provinces et les territoires, « il y a un accès inégal aux appareils et accessoires fonctionnels par les consommateurs partout au pays ». Une [analyse nationale des programmes de technologies d’assistance](https://agewell-nce.ca/wp-content/uploads/2019/01/age-well_jurisdictional-scan_2017_June-30_FINAL.pdf) a porté sur les programmes qui fournissent un financement direct et/ou des services liés au soutien de l’utilisation des technologies d’assistance (Schreiber, 2017). Schreiber et ses collègues ont noté que les appareils fonctionnels les plus couramment financés et pris en charge dans le cadre des programmes de financement gouvernementaux concernent la mobilité, ce qui confirme la nécessité de programmes de soutien et de financement plus spécifiques concernant l’accès à la communication et les soutiens à la communication.

Naviguer dans les services publics peut être une expérience difficile, l’ajout d’une condition ou d’un handicap qui affecte la communication crée d’autres obstacles qui peuvent compromettre les droits d’un individu. Les individus ont un droit légal à un accès complet et équitable aux services publics, des services qui peuvent avoir une incidence sur les revenus, les droits légaux, la santé et la sécurité, entre autres choses. Pour naviguer dans les services publics, il faut franchir des étapes qui peuvent inclure la navigation sur des sites Web, des appels téléphoniques, la lecture de documents, le remplissage de formulaires, entre autres tâches. Lorsque les personnes ne peuvent pas accéder à ces tâches, s’y engager ou les mener à bien, elles sont confrontées à davantage d’étapes pour essayer de comprendre, de trouver et d’acquérir des soutiens ou des approches d’accès - si la personne est même consciente que des approches d’accès et des soutiens sont disponibles.

Il y a un besoin urgent d’une section d’accessibilité clairement marquée sur les sites Web des services fédéraux et provinciaux. Cette section devrait décrire les services et soutiens disponibles, tels que les téléimprimeurs ou les lignes d’aide à l’accessibilité. Proposer une sorte de dialogue d’accueil pour connaître les besoins et les préférences est un moyen d’aider à individualiser l’accès aux services pour les personnes souffrant de troubles de la communication. Le CDAC a élaboré un questionnaire destiné à être utilisé par les personnes handicapées et leurs fournisseurs de services pour décrire leurs besoins et leurs préférences (CDAC, 2020a, 2020b). L’élaboration d’un questionnaire personnalisé en fonction des contextes de service (par exemple, en ne demandant que les informations nécessaires pour faciliter l’accès à la communication et aux soutiens) et l’offre d’autres moyens de collecte d’informations, tels qu’un appel téléphonique ou un clavardage en ligne, peuvent répondre aux besoins individuels.

# Entretiens avec des experts

Nous avons mené neuf entretiens guidés avec des experts ayant une expérience vécue des troubles de la communication. Les participants ont été recrutés au moyen d’une invitation envoyée par courriel aux listes de diffusion communautaires du IDRC et notre groupe consultatif a été invité à partager l’invitation à participer avec leurs collectivités et leurs réseaux. Des experts représentant diverses expériences de troubles de la communication ont été sélectionnés parmi 74 répondants. Nous avons sélectionné neuf participants représentant un mélange de troubles de la communication, d’identités croisées et de services fédéraux avec lesquels ils avaient eu des contacts et dont ils voulaient discuter. Nous étions intéressés par les expériences individuelles et la génération d’idées pour des approches accessibles, et non par des généralisations pour la population des personnes souffrant de troubles de la communication, d’où la taille réduite de notre groupe. Les participants à l’entrevue comprenaient des personnes qui :

* proviennent de la Colombie-Britannique, de l’Alberta et de l’Ontario
* ont une aphasie après un accident vasculaire cérébral, une apraxie et une paralysie cérébrale ou des comorbidités connexes, y compris une faible vision, une perte auditive et des douleurs chroniques dues à des accidents et à des chirurgies
* s’identifient comme étant sur le spectre de l’autisme, ayant une paralysie cérébrale et comme membre de la communauté LGBTQ+
* sont des soignants de parents ayant des troubles de la communication et s’identifient également comme étant sur le spectre de l’autisme
* utilisent des appareils AAC
* ont un membre de la famille qui soutient la communication

Au cours des entretiens guidés, nous avons demandé aux participants de nous parler de leurs expériences en matière d’accès aux services gouvernementaux fédéraux et provinciaux, y compris les obstacles rencontrés, les approches d’accès qui leur étaient offertes et ce qu’ils souhaitent pour des services plus accessibles. Nous avons compris que certains participants utiliseraient des ACC ainsi que des assistants en communication pour les aider lors de l’entretien. Nous avons suivi les pratiques de conception inclusive et avons demandé à nos experts de nous faire part de leurs commentaires sur les préférences et les besoins du processus d’entretien. Cela incluait la façon dont ils préféraient mener l’entretien (par exemple, la plate-forme de conférence), offrir des pauses pendant l’entretien et donner la possibilité d’avoir plus de temps, y compris la planification d’un deuxième appel pour terminer l’entretien. Nous avons offert des honoraires de 100 $ de l’heure (minimum 100 $) et une compensation pour les personnes de soutien non rémunérées qui les ont aidés à communiquer pendant l’entretien. Des questions ont été posées à l’avance à ceux qui préféraient avoir le temps d’examiner et de préparer des réponses et des idées.

Bon nombre des obstacles décrits dans les publications de la CDAC ont été évoqués par nos experts en expériences vécues. Pour venir en aide aux personnes ayant des troubles de communication, il faut s’attaquer aux obstacles sociétaux et comportementaux dans tous les contextes de services fédéraux. Les mots des experts ayant une expérience vécue des troubles de la communication représentent les frustrations, les besoins et les recommandations en matière d’accessibilité à la communication au Canada, en particulier lors de l’accès aux biens et services fédéraux.

## Obstacles comportementaux

La communication en personne ou synchrone pour une personne ayant un trouble de la communication peut être pleine de malentendus et imprégnée d’impatience et de dérision. Les obstacles comportementaux ont été les sujets de conversation les plus fréquents dans cette série d’entretiens, allant du fait d’être ignoré à celui de se faire raccrocher au nez par la ligne d’assistance du service de relais de l’ARC. Bien que les conversations se soient déroulées entre les services fédéraux et les activités quotidiennes, l’expérience acquise dans tous les contextes est pertinente pour comprendre comment atténuer et prévenir les obstacles à la communication avec les services fédéraux. Dans notre rapport de mise en situation, nous avons indiqué que l’accès à la communication exige que tout le monde soit plus flexible dans tous les aspects, y compris le temps que cela peut prendre à quelqu’un pour communiquer. *Refuser de prendre le temps de comprendre quelqu’un implique que les gens ne valent pas la peine d’être écoutés et que ce qu’ils veulent communiquer n’a aucun mérite.* Les notions limitées ou inflexibles de délai raisonnable pour communiquer constituent un tel obstacle que l’un de nos experts a un message préenregistré pour demander de la patience au début d’une interaction :

Chaque fois que je vais au magasin, je dois demander à quelqu’un d’aller chercher quelque chose pour moi, et je dois donc jouer un message pré-enregistré [texte-voix] qui dit : « Veuillez patienter pendant que je tape ». Si je ne faisais pas jouer ce message, l’interaction tomberait à l’eau et ils s’en iraient.

Lorsque les gens ne sont pas au courant et ne sont pas formés à l’accès à la communication, cela peut constituer une source puissante de démoralisation et de perte d’autonomie pour la personne ayant un trouble de la communication. La disparité ressentie par les personnes ayant des troubles de la communication est profonde, comme l’a expliqué l’un de nos experts : « J’aimerais que les gens des « classes sociales supérieures » comprennent que nous sommes de citoyens de valeur et que nous devrions avoir des mesures d’adaptation appropriées » (Fullerton, 2023).

Une personne interrogée exprime le sentiment que des interactions comme celles-ci [pleines d’impatience] peuvent être « la raison pour laquelle les personnes ayant des [appareils] AAC ne sortent peut-être pas autant ». Même si des soutiens AAC appropriés sont en place, les obstacles comportementaux maintiennent et renforcent l’obstacle à l’accès à la communication que les AAC sont censés atténuer. Le retrait et le manque de participation à la société sont des conséquences aggravantes des obstacles à l’accès à la communication.

Selon la nature de leur trouble, les personnes souffrant d’un trouble de la communication peuvent ne pas comprendre ou être mal comprises dans une interaction. Par politesse mal placée ou par impatience, le personnel choisit d’ignorer le malentendu. Il en résulte une perte d’autonomie personnelle, de droits individuels et de dignité : « ils ne prennent pas le temps d’écouter, ils peuvent mal comprendre. Ils pourraient sourire et hocher la tête et faire semblant de comprendre, mais [mon partenaire] sait quand les gens font semblant » (Anonyme, 2023g)

Les experts en paralysie cérébrale qui comptent sur les appareils AAC pour la communication, tels que [Tobii Eyegaze](https://www.tobiidynavox.com/collections/devices) ou d’autres appareils de synthèse vocale, ont parlé de la rencontre d’obstacles impénétrables lors d’appels téléphoniques importants, tels que les banques ou les services de soutien. L’un d’eux a déclaré : « C’est difficile avec les banques, elles doivent m’identifier et ce n’est pas facile.... Ils présument que je suis un escroc... il est presque impossible de passer des appels téléphoniques seul, je suis également malentendant [ce qui aggrave les obstacles] »(Anonyme, 2023h).

Beaucoup de nos experts ont parlé de la nécessité de donner le meilleur d’eux-mêmes lors d’interactions importantes. Cela inclurait de se sentir à leur meilleur, mais aussi de rester à leur « meilleur » face aux obstacles et aux frustrations croissantes. L’un de nos experts souffre de douleurs chroniques dues à une lésion partielle de la colonne vertébrale, ce qui affecte sa capacité à communiquer; cette personne a parlé de devoir être et de rester à son meilleur pour obtenir un service : « Je dois être au mieux de ma forme pour accéder aux services ou me préparer à un entretien. Sinon, les gens ont l’impression qu’il ne vaut pas la peine de discuter avec vous si les informations ne leur parviennent pas rapidement et efficacement. »(Anonyme, 2023c). Un expert est allé jusqu’à émettre le soupçon que le caractère fastidieux et émotionnel est utilisé comme un outil pour décourager l’accès aux services.

Tout comme le temps et la patience sont nécessaires pour les utilisateurs d’ACC ou les locuteurs qui ont une condition qui affecte la parole, ils sont également nécessaires pour les personnes qui n’ont pas de troubles de communication visibles ou évidents. La communication exige à la fois d’être compris et de comprendre. Certaines personnes ont besoin de temps et d’un environnement calme pour soutenir leur compréhension de l’interaction, d’autres ont des handicaps qui affectent la façon dont ils comprennent ce qu’une autre personne dit et ils ont besoin de soutiens spécifiques et d’une gamme de stratégies pour faciliter leur compréhension.

En plus du manque de temps pour fournir des réponses, ces experts de l’expérience vécue ont été confrontés à l’impatience, à des hypothèses sur leur véracité et à des jugements négatifs sur leur droit au service.

## Transparence et clarté des soutiens disponibles

Un thème récurrent dans nos conversations avec des experts ayant une expérience vécue du handicap est qu’il y a une certaine dose d’ingéniosité et de chance qui est nécessaire pour trouver les bonnes ressources et les bons supports d’accès à la communication. Un expert atteint de dysarthrie due à une paralysie cérébrale et utilisant un appareil mobile a partagé une expérience qu’il a vécue sur le réseau de transport en commun réglementé par la province, Vancouver Sky Train, en Colombie-Britannique, à titre d’exemple :

Le service SkyTrain en Colombie-Britannique a du personnel qui est formé pour aider les personnes handicapées… ils montent dans le train avec vous ou aident avec l’ascenseur. Peu de gens le savent. J’ai dû le chercher moi-même. Je ne l’ai découvert que par le biais d’un groupe Facebook. Le réseau de transport en commun de la Colombie-Britannique devrait être plus clair et plus ouvert au sujet des services disponibles.

La personne interrogée poursuit en disant que le financement provincial pour les mesures de soutien aux personnes handicapées en Colombie-Britannique est sous-utilisé par ceux qui pourraient en bénéficier le plus. Seulement 1 000 personnes handicapées participent au programme de financement individualisé CSIL (Choices in Supports for Independent Living) de la Colombie-Britannique. Je pensais qu’il y aurait beaucoup plus de gens qui l’utiliseraient. »

La difficulté de se renseigner sur les soutiens disponibles au sein des services fédéraux a été répétée dans notre recherche primaire (appel à froid) et secondaire (analyse de l’environnement). Nous avons eu à maintes reprises de la difficulté à nous renseigner sur les mesures de soutien offertes aux personnes ayant des troubles de la communication auprès du personnel de service que nous avons rencontré ainsi que sur les sites Web que nous avons visités; cela illustre à quel point il est difficile pour certaines personnes ayant des troubles de la communication (en raison de la nature de leur handicap) d’obtenir de l’information.

## Protocoles pour les personnes de soutien à la communication

De nombreuses personnes souffrant de troubles de la communication s’appuient sur des personnes de confiance, souvent des soignants, pour les aider à communiquer. Il arrive que le personnel travaillant dans les services n’accepte pas l’aide à la communication fournie par une personne de confiance, même si celle-ci est autorisée par la personne handicapée. Cela est compréhensible dans certains cas, car les fournisseurs de services ont l’obligation d’entendre directement l’individu. Toutefois, cela peut constituer un obstacle important lorsqu’une personne ayant un trouble de la communication compte sur une personne de confiance pour l’aider à transmettre son message et rend la personne ayant un trouble de la communication incapable de communiquer et de participer. Dans le cadre d’un projet connexe du IDRC lié à l’inclusion financière, deux collaborateurs ont déclaré que leurs comptes avaient été gelés par le personnel de l’ARC lorsque le personnel avait entendu des informations d’identification de compte transmises à la personne de soutien qui les aidait. L’un d’entre eux a indiqué que cela s’était produit à quatre reprises, alors même qu’il expliquait ou plaidait pour que l’on comprenne le recours à une personne de confiance. Dans ces cas, les protocoles qui gèrent les personnes de soutien à la communication ne sont pas en place. Cela impose un fardeau aux personnes handicapées qui doivent se rendre en personne à des endroits où elles peuvent être mieux en mesure de voir leurs besoins en matière d’accès à la communication satisfaits.

De même, un expert qui agit également à titre de personne de soutien a fait état d’une expérience d’accompagnement d’un membre de sa famille à un bureau de scrutin lors de l’élection fédérale canadienne de 2021. Le parent de l’expert souffre d’aphasie à la suite d’un accident vasculaire cérébral et d’apraxie qui l’empêche de lire et de signer des documents, ainsi que de problèmes de compréhension. Au bureau de scrutin, l’expert a été empêché d’accompagner son parent dans l’isoloir. Voici l’histoire dans ses mots :

D’habitude, je lui lis le bulletin de vote, et elle me dit qui elle veut faire... Nous l’avons toujours fait comme ça car je suis le soignant, maintenant nous ne pouvons pas participer au processus démocratique… Peut-être que c’était quelqu’un de trop zélé, de nouveau, ou tout simplement qui ne comprenais pas.

En fait, Élections Canada permet à une personne de soutien d’aider à voter. Les obstacles doivent être abordés du point de vue des systèmes - lorsqu’un changement est apporté pour améliorer l’accès, tout point du système qui est lié à ce changement, tel que le personnel des bureaux de scrutin et sa formation/ses connaissances, doit également changer. L’expert connaissait quelqu’un qui avait dirigé des bureaux de scrutin dans le passé et dont la formation n’avait duré que quelques jours. Il a ajouté que cet obstacle pouvait être "attribué au manque de formation et de références, et non à la malveillance.» (Anonymous, 2023d).

Nous nous sommes entretenus avec deux experts qui sont des partenaires, tous deux atteints de paralysie cérébrale et dont l’un des partenaires sert de soutien à la communication pour l’autre. Ils ont parlé de leur expérience avec l’Agence des services frontaliers du Canada lorsqu’ils ont été appelés pour traitement à un aéroport : « ils ont laissé entrer une personne à la fois. Si [mon partenaire] n’est pas en fauteuil roulant et est appelé, ils pourraient m’empêcher de l’accompagner puisqu’il n’a pas l’air handicapé. Il a besoin d’aide pour défendre ses intérêts. » Les anecdotes concernant les personnes de soutien à la communication qui n’ont pas été autorisées en raison d’éventuelles menaces pour la sécurité et la sûreté dans des environnements critiques ont été fréquemment partagées ou révélées dans l’ensemble de nos recherches.

## Obstacles liés aux technologies d’assistance

Pour de nombreuses raisons, de nombreuses personnes ayant des troubles de la communication n’utilisent pas les technologies d’assistance numériques. Certaines personnes préfèrent utiliser des méthodes analogiques telles que des tableaux de lettres ou d’images, l’interprétation de la parole par une personne qui les connaît bien, l’aide à la compréhension au moyen de techniques de conversation assistée pour les personnes atteintes d’aphasie. D’autres, souffrant d’un handicap physique, ont besoin d’appareils spécialisés actionnés par des interrupteurs ou des manettes montés sur des fauteuils roulants personnalisés. Ceux-ci sont généralement « prescrits » par des équipes cliniques spécialisées d’orthophonistes, d’ergothérapeutes et de techniciens AAC. Pour les personnes qui se situent entre ces deux options, les technologies courantes (par exemple, les téléphones intelligents, les tablettes, les ordinateurs et leurs applications) peuvent être utilisées.

Beaucoup de personnes ayant des troubles de la communication ont des affections comorbides qui peuvent présenter plus d’obstacles dans la vie quotidienne. Tous les supports de communication et AAC ne sont pas conçus avec une inclusion et une accessibilité complètes à l’esprit. Une experte s’est identifiée comme ayant une dysarthrie et une déficience visuelle; elle rencontre des obstacles à l’accès au AAC qui sont conçus pour soutenir la communication, en particulier les applications de téléphonie mobile. Plutôt que d’utiliser un logiciel qui ne s’adapte pas à ses besoins visuels, elle préfère taper sur son téléphone portable dans une police de grande taille pour que les gens comprennent ce qu’elle dit. (Misasi, 2023).

Les logiciels de reconnaissance vocale sont particulièrement difficiles pour les personnes ayant des troubles de la communication tels que la dysarthrie. Les systèmes de reconnaissance vocale sont souvent incapables de comprendre une voix qui n’est pas optimale. Le téléphone et d’autres systèmes automatisés qui reposent sur des commandes vocales peuvent être particulièrement frustrants et impossibles à utiliser pour certaines personnes ayant des troubles de la communication. Ces problèmes s’étendent à de nombreuses autres personnes telles que les locuteurs qui parlent la langue de commande avec un accent étranger. Heureusement, des progrès ont été réalisés dans la préparation de l’IA à la reconnaissance de différents types de discours et à la reconnaissance des troubles de la voix. Un participant a dit ceci à propos du [projet Euphonia](https://sites.research.google/euphonia/about/) du programme de relais Google : « Il comprend mon discours indistinct lié à la paralysie cérébrale et peut répéter et relayer ce que je dis à mon haut-parleur intelligent. La technologie se déploie lentement avec plus de personnes, d’accents, de troubles de la parole qui ont du mal à utiliser la détection vocale sur les téléphones et les tablettes » (Cohoon, 2023). Il est important que les normes empêchent les obstacles à l’accès fondés sur la technologie, mais qu’elles laissent aussi la place à d’innovations et approches technologiques.

En raison du financement inégal des soutiens à la communication au Canada et du contrôle qui permet d’utiliser la technologie pour le travail mais pas pour l’usage personnel et vice versa, il peut y avoir des obstacles financiers à l’accès aux technologies d’assistance et/ou aux fonctionnalités d’accessibilité spécialisées de la technologie. Par exemple, de nombreuses applications mobiles qui prennent en charge la communication utilisent un modèle de paiement gratuit-payant : elles sont gratuites pour les fonctionnalités de base mais ont l’option de payer des frais pour des fonctionnalités supplémentaires. Un exemple partagé par un expert était de payer des frais dans un logiciel de synthèse vocale pour une voix à consonance humaine : « Souvent, je dois payer pour la meilleure qualité... donc lorsque vous avez trouvé exactement ce que vous cherchez... vous devez généralement dépenser entre deux et trois cents dollars. » (Janz, 2023). Dans le cadre d’une [co-conception conjointe du projet We Count d’IDRC,](https://wecount.inclusivedesign.ca/initiatives/ai-and-at-apps/) qui examine les applications mobiles des technologies d’assistance basées sur l’IA, plusieurs personnes ont mentionné les coûts supplémentaires pour les personnes handicapées des outils dont elles ont besoin comme une « taxe sur les handicaps ». Même la sélection d’une voix féminine coûte plus cher dans certains des TA examinées (We Count 2019).

Un autre expert a fait écho à ce sentiment lorsqu’il s’est agi de soutenir un parent atteint d’aphasie, d’apraxie et de basse vision :

Une partie du problème est que nous avons essayé des applications et d’autres choses dans le passé, mais une partie du problème est que, parce qu’elle a des difficultés à lire et à comprendre parfois, elle ne sait pas sur quel bouton [appuyer]... même avec les applications, elles ne sont pas aussi accessibles qu’on le souhaiterait.

Beaucoup d’applications dépendent de la capacité de la personne à lire... certaines d’entre elles étaient hors de prix parce qu’elles pouvaient être très coûteuses, et nous n’aurions pas su si elles auraient été utiles pour elle. (Anonyme, 2023d).

La technologie conçue pour soutenir la communication peut créer des obstacles financiers à l’accès. Certaines technologies ont même des frais supplémentaires pour accéder à des fonctionnalités spécifiques qui peuvent plaire aux utilisateurs qui sont différents du « mâle moyen non handicapé ». Outre les obstacles financiers, les technologies conçues pour les troubles de la communication sans tenir compte des autres identités intersectionnelles et des autres handicaps créent également des obstacles à l’accès.

## Égalité de traitement au lieu d’un traitement équitable

La Dre Heidi Janz, ancienne présidente du Comité sur l’éthique en fin de vie du Conseil des Canadiens avec déficiences, a partagé son expérience de la discrimination et du capacitisme lorsqu’elle a témoigné devant les comités parlementaires, sénatoriaux et mixtes chargés d’étudier le projet de loi fédéral C-7 sur l’aide médicale à mourir. Le Dr Janz utilise l’AAC pour parler, ce qui prend plus de temps que la parole. Pour avoir une chance équitable de témoigner, la Dre Janz a demandé plus de temps que la limite de cinq minutes. Sa demande a été refusée, car cela ne serait pas juste pour les autres personnes handicapées qui n’ont reçu que cinq minutes.

Le Dr Janz a décidé de soumettre un enregistrement de texte à la parole au personnel d’appui technique parlementaire. Il dépassait de 45 secondes le temps imparti, alors elle l’a accéléré pour qu’il ne dépasse pas le temps demandé.

L’interprète en langue des signes était comme « non, non, non, il n’y avait aucun moyen que nous puissions le faire. Il faudrait le ralentir. » Mais le fait est qu’en le ralentissant, cela a transformé le bruit. Je suis donc passé de la voix de Stephen Hawking sur le speed à la voix de Stephen Hawking sur le valium. Je pense que cela a fait beaucoup pour ma crédibilité en tant que témoin. Et honnêtement, je me suis senti très humiliée par tout le processus. Ils ne le rendent pas très accessible. Et honnêtement, je crois que c’est intentionnel, mais cela pourrait être au-delà de cette conversation (Janz, 2023).

Pour aggraver les choses, le support technique parlementaire a pris l’enregistrement et l’a ralenti au lieu de demander au Dr Janz.

Nous n’avions aucun contrôle sur la vitesse ou la lenteur de l’enregistrement au-delà de ce que je leur avais envoyé à l’origine. Lorsque j’utilise mon programme de synthèse vocale, je peux régler le débit de la parole pour la façon dont il parle, la vitesse à laquelle il prononce les mots, la durée d’une pause entre chaque mot… Je peux le régler pour qu’il donne presque l’impression d’un être humain en train de parler. Mais ils l’ont pris et lui ont donné un son totalement différent de celui que j’avais créé. Et ce qui me dérange le plus, c’est que cela a vraiment porté atteinte à mon témoignage et c’est aussi le fait que lorsque je l’ai envoyé, j’ai dit que si c’était trop rapide, faites-le moi savoir et je le ralentirai. Et ils l’ont pris, et ils ont dit non, non, c’est bon. Ensuite, ils l’ont modifié et lui ont donné le son que je voulais éviter.... Ils auraient dû me contacter en premier ou, mieux encore, me donner les deux minutes supplémentaires (Janz, 2023).

Dr Janz poursuit en mentionnant qu’il n’y a pas eu d’ajustements à ses approches d’accès pour les trois occasions consécutives où elle a témoigné. Il s’agit non seulement d’un exemple de mépris et de manque de respect à l’égard de la capacité d’agir d’une personne souffrant d’un trouble de la communication, mais cela démontre également qu’un traitement égal (tout le monde dispose de cinq minutes au maximum) n’est pas la même chose qu’un traitement équitable. Pour les personnes qui communiquent plus lentement en raison d’un trouble de la communication, l’attribution de cinq minutes devient très facilement inégale. Plutôt que de parler en personne comme elle le souhaitait et de risquer que sa méthode de communication AAC prenne trop de temps, la Dre Janz a été obligée d’enregistrer et de soumettre sa déclaration à l’avance.

## Services et processus inaccessibles

De nombreux experts ont parlé de l’anxiété associée à l’accès aux services gouvernementaux en raison des obstacles à l’accès à la communication. Ils ont cité des problèmes tels que l’absence de protocoles d’accessibilité pour les documents soumis, tels que les formulaires et autres documents, le sentiment que la demande d’approches et de soutiens en matière d’accès à la communication exacerbait les problèmes et la constatation que le fait d’essayer d’obtenir un accès augmentait les engagements financiers et temporels au-delà de ce que les personnes ne souffrant pas de troubles de la communication connaissaient. Cet impact est particulièrement préjudiciable lorsque les obstacles surviennent lors de la demande d’aides ou de prestations liées au handicap. Cohoon a discuté de son sentiment que les demandes de services gouvernementaux visaient davantage à accomplir une tâche ardue qu’à fournir les informations requises; il a déclaré : « beaucoup plus de personnes auront besoin de prestations de soutien aux personnes handicapées dans les années à venir. S’assurer que cette [application gouvernementale] n’est pas remplie de paperasserie inaccessible destinée à décourager, de sorte que seules les personnes suffisamment privilégiées pour contenir leurs émotions et leur anxiété suffisamment longtemps puissent présenter une demande. » Il poursuit en disant que cet aspect de la bureaucratie n’est pas nécessairement du « capacitisme », mais du « gentisme » [contre les gens] en général … cela rend les choses difficiles pour tout le monde. Est-ce l’information que vous voulez, ou la performance*? »* (Cohoon, 2023).

Une frustration transversale pour nos experts est la charge que représente le fait de devoir prouver que l’on est handicapé pour avoir accès aux soutiens nécessaires à l’utilisation d’un service, en particulier lorsque le handicap n’est pas visible. Dans de nombreux cas, cette exigence pourrait être levée en concevant des systèmes plus inclusifs et capables de s’adapter à différents besoins. Nos experts nous ont dit que les systèmes et les services sont conçus sur la base d’hypothèses de capacité et de l’hypothèse que tout le monde utilise les mêmes outils de la même manière. Les documents ont souvent été mentionnés comme étant un défi, en particulier lorsqu’il n’y a pas d’alternatives adéquates aux formulaires physiques qui peuvent être difficiles à tenir et à remplir. Les formats alternatifs accessibles en ligne ont été particulièrement appréciés et considérés comme une interaction avec les services gouvernementaux qui a bien fonctionné.

## Obstacles financiers

Nos recherches et celles d’autres chercheurs montrent que le financement des soutiens à la communication est inégal à travers le Canada et constitue un sérieux obstacle à l’accès à ces soutiens. Le financement nécessite habituellement une combinaison de programmes de soutien des ONG, des provinces et du gouvernement fédéral, mais il n’y a pas de combinaison uniforme entre les provinces. Nous savons également que le taux d’emploi des personnes âgées de 25 à 64 ans ayant une incapacité légère était de 68 %, comparativement à 54 % des personnes ayant une incapacité modérée, 42 % des personnes ayant une incapacité grave et 26 % des personnes ayant une incapacité très grave (Statistique Canada, 2017). Ainsi, nous pouvons nous attendre à ce que les personnes ayant des troubles de la communication soient plus susceptibles d’avoir du mal à trouver un emploi, ce qui rend l’obstacle financier plus difficile et plus grave. Les programmes de soutien provinciaux peuvent aider et nuire à la sécurité financière. Par exemple, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) limite le revenu supplémentaire qu’un bénéficiaire peut gagner sans avoir d’incidence sur son soutien au POSPH, ce qui fait que les possibilités d’emploi temporaire et précaire n’en valent pas la peine. Un expert avec qui nous avons parlé, qui anime un groupe de soutien pour les personnes handicapées dans la région du Grand Toronto, cite les soutiens à la santé mentale, à l’anxiété et à la dépression comme la principale demande pour la majorité des participants. Jusqu’en février 2023, tout revenu supérieur à 200 $ était récupéré à un taux de 50 %. Cette précarité financière et les défis en matière d’emploi ont été des sources fréquentes de stress pour leurs visiteurs. En Ontario, les premiers 1 000 $ sont maintenant exempts de récupération pour les bénéficiaires du POSPH et tout ce qui dépasse ce montant est récupéré à un taux de 75 % (Ontario, 2023). L’expert a inclus la hausse du coût de la vie comme un obstacle (Anonyme, 2023e) pour accéder aux soutiens à la communication.

# Approches de nos experts pour atténuer les obstacles

 Au cours de nos conversations avec des experts ayant une expérience vécue des troubles de la communication, ainsi qu’avec d’autres experts avec lesquels nous nous sommes engagés dans le cadre de nos activités de recherche et de notre groupe consultatif, nous avons appris ce que les personnes ayant une expérience proche des obstacles à la communication pensaient pouvoir faire pour améliorer l’accès à la communication. Nous avons rassemblé leurs idées et leurs suggestions ici (ces recommandations et d’autres recommandations de notre recherche et de la recherche du CDAC seront partagées dans notre troisième rapport, *Recommandations* *pour améliorer l’accès à la communication dans les contextes réglementés par le gouvernement fédéral*).

### Aborder les obstacles comportementaux

#### Formation et sensibilisation à l’accès à la communication

1. Fournir les programmes de formation requis pour tous les fonctionnaires et les membres du gouvernement en ce qui a trait aux approches d’accès à la communication.
2. Développer la conscience et la compréhension du fait que les personnes handicapées ont des différences dans la manière dont elles aiment communiquer. Les personnes souffrant du même handicap communiqueront de différentes façons et ces façons devraient être considérées comme valables dans tous les contextes.

#### Temps de communication

1. Prévoir suffisamment de temps pour toutes les formes et méthodes de communication, y compris les interactions en ligne qui peuvent être interrompues sans avertissement ou temps de réponse adéquat.

#### Respecter l’individu

1. Veiller à ce que la communication soit mutuellement comprise.

### Améliorer la transparence et la clarté des soutiens disponibles

1. Les informations sur les services et les soutiens fournis doivent être facilement trouvées par des liens directs à partir de la page d’accueil du site Web du service concerné.
2. L’information sur les services et les soutiens disponibles devrait être facilement disponible pour le personnel et les visiteurs dans tous les modes d’interaction (par exemple, face à face, clavardage en ligne, téléphone, etc.)

### Reconnaître le rôle des personnes de soutien à la communication

1. Ajuster les politiques et les processus qui empêchent l’utilisation d’une personne de soutien à la communication pour permettre le soutien à la communication tout en répondant aux préoccupations liées à la sécurité, à la confidentialité ou à l’influence.
2. Former le personnel à s’adresser à la personne souffrant d’un trouble de la communication en tant qu’interlocuteur principal et non à la personne de confiance.

### Identifier les obstacles introduits par les approches basées sur la technologie

1. La technologie utilisée pour soutenir l’accès à la communication doit également être inclusive et accessible (p. ex., utilisable par les personnes qui ont besoin de formats d’accès alternatifs tels que les commutateurs ou les lecteurs d’écran)
2. Les politiques visant à prévenir les obstacles à l’accès ne doivent pas être prescriptives au point d’étouffer ou d’empêcher l’adoption d’innovations (par exemple, le projet euphonia de Google est prometteur en tant que système de reconnaissance vocale).
3. Des alternatives humaines aux approches technologiques devraient toujours être disponibles, de même que d’autres approches technologiques.

### Fournir des approches uniques pour des individus uniques

1. Proposer plusieurs options pour la communication et la collecte d’informations (par exemple, impression, courrier électronique, clavardage, téléphone, synchrone, asynchrone, alternatives à la signature, etc.)
2. Offrir aux personnes ayant des troubles de communication la possibilité d’indiquer les mesures de soutien qui leur conviendront le mieux.

### Rendre les services et les processus accessibles

1. Fournir des informations sur les exigences/informations nécessaires ou de la documentation le plus tôt possible dans un processus. Par exemple, dans l’environnement en ligne, lorsqu’un processus est chronométré, fournissez une liste d’exigences pour terminer le processus avant qu’il ne commence.
2. Utilisez un langage simple et, le cas échéant pour certaines personnes, utilisez des questions oui/non.

### Harmoniser les programmes de soutien

1. Les soutiens et les approches en matière d’accès à la communication devraient faire partie de tous les budgets des services auxquels le public a accès.
2. Le fardeau de l’accès à la communication ne devrait pas être supporté par la personne ayant un handicap de communication, cela comprend le temps, les efforts et les charges financières.
3. L’accès aux soutiens à la communication ayant un impact considérable sur l’accessibilité des interactions avec les services fédéraux, il est nécessaire de rendre cet accès plus homogène à travers le Canada. Les services fédéraux et provinciaux d’accès et de soutien aux communications doivent être harmonisés afin que les services fédéraux partout au Canada puissent être fournis de façon plus équitable et uniforme aux personnes ayant des troubles de la communication, où qu’elles vivent.

# Accès aux soutiens et aux services de communication dans les contextes fédéraux

Nous avons effectué des examens des soutiens et des services de communication aux niveaux fédéral et provincial dans les domaines des services juridiques et judiciaires, des services de police, des services d’immigration et des services frontaliers et des services d’emploi. Au cours de notre recherche, il est devenu clair que les pratiques provinciales étaient importantes à inclure pour deux raisons clés : 1) les pratiques provinciales peuvent influencer l’accessibilité de l’expérience des services fédéraux en fonction du niveau de soutien financier dans leur province; 2) les pratiques provinciales et régionales s’inscrivent dans le contexte canadien et peuvent aider à identifier les pratiques prometteuses ainsi qu’à éclairer les obstacles à l’accès à la communication dans ces contextes.

Nous savons que l’accès et le soutien aux communications dans les contextes de services fédéraux et provinciaux peuvent être incohérents et, dans certains cas, ne pas être disponibles. Nos résultats de recherche montrent qu’il existe des besoins dans les domaines suivants :

* la sensibilisation à l’accès et au soutien à la communication,
* clarté sur la façon d’accéder aux soutiens à la communication,
* la compréhension de ce que signifie l’accès à la communication à la fois de manière générale et nuancée et
* des informations sur l’accessibilité et les options accessibles spécifiquement pour l’accès à la communication.

La clarté des services et des soutiens disponibles, tant pour la personne qui reçoit le service que pour celle qui le fournit, est un thème récurrent. Bobi Shimoda, orthophoniste et intermédiaire en communication dans le domaine juridique, a présenté son point de vue lors d’un entretien avec un expert en la matière :

Je pense que l’un des principaux obstacles [à l’accès à la communication] est le manque de connaissance des services disponibles. Aussi, un manque de compréhension de ce qui est nécessaire pour payer pour cela. Si les gens ne savent pas qu’il faut le demander parce qu’ils ne savent pas ce qu’est l’orthophonie, ils se disent probablement qu’ils n’ont pas les moyens de payer pour cela. Dans chacun des cas où j’ai été impliqué, c’est un organisme gouvernemental provincial qui a payé pour nos services [d’intermédiaire en communication]. Nous le comparons à un interprète en langue des signes ou à un interprète en langue. Ce type de soutien est financé par la province, c’est pourquoi nous l’assimilons à ce type de soutien. (Shimoda, 2022)

## Service Canada

Pour de nombreux Canadiens, le premier point d’entrée des services fédéraux se fait par Internet. Étant donné que les sites Web sont souvent un premier point d’accès, il est important qu’ils respectent les directives en matière d’accessibilité et de langage simple. Les sites Web sont un point d’accès particulièrement important pour les personnes ayant des troubles de communication, car ils peuvent être examinés à leur propre rythme et sans le fardeau supplémentaire des déplacements. Ils peuvent également être l’endroit où les individus apprennent les différentes façons dont les services sont fournis afin qu’ils puissent choisir le format d’accès qui leur convient le mieux. Ces informations doivent être clairement indiquées et des liens à partir de la page d’accueil doivent être inclus.

Le [site Web de Service Canada](https://www.canada.ca/en/employment-social-development/corporate/portfolio/service-canada.html), un portail principal permettant aux Canadiens d’accéder aux services fédéraux tels que l’assurance-emploi, les demandes de passeport et les pensions publiques, n’offre pas d’autres méthodes pour accéder à l’information, aux fonctions d’accessibilité intégrées ou à une personne-ressource pour demander des soutiens en matière d’accès. Par exemple, la page relative au [numéro d’assurance sociale (NAS)](https://www.canada.ca/en/employment-social-development/services/sin/apply.html) ne comporte aucune section traitant de l’accessibilité ou de l’accès à des formats alternatifs pour la procédure de demande. Il n’y a pas de numéro de téléphone à appeler si des soutiens supplémentaires sont nécessaires pour accéder et interagir avec le contenu.

## Agence du revenu du Canada

Bien que le site Web de l’Agence du revenu du Canada (ARC) offre [« de l’aide aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole »](https://www.canada.ca/en/revenue-agency/services/forms-publications/publications/rc4064/disability-related-information.html#toc1), les soutiens comprennent le téléimprimeur (ATS) et le service de relais assisté par un opérateur, mais aucune possibilité de demander d’autres moyens de communication.

D’autres secteurs de l’ARC commencent à faire preuve d’une plus grande accessibilité aux communications. Par exemple, l’ARC numérise les processus de demande de [crédit d’impôt pour personnes handicapées](https://www.canada.ca/en/revenue-agency/campaigns/accessibility-plan.html) (CIPH) dans le but de rendre le formulaire remplissable en ligne et en langage clair. Ils prévoient également d’offrir une autre option pour remplir le formulaire par téléphone si une personne n’est pas en mesure de remplir la demande en ligne.

L’ARC a mené des consultations auprès des personnes handicapées, des organismes de soutien aux personnes handicapées et des employés handicapés de l’ARC afin de formuler son [plan d’accessibilité pour 2023-2025](https://www.canada.ca/en/revenue-agency/campaigns/accessibility-plan.html). Le plan détaille 23 obstacles et leurs plans pour les surmonter. L’obstacle 21 indique que de nombreux documents et manuels n’offrent pas d’information sur l’accessibilité ou ne sont pas offerts dans des formats accessibles. Les mesures comprennent la création de documents d’évaluation des risques dans un format de rechange et « des infographies accessibles dans les futurs rapports statistiques pour rendre les données publiées sur le Web et les rapports du gouvernement ouvert plus clairs et plus efficaces pour les Canadiens ».

L’un des objectifs du plan est d’améliorer la conception et la fourniture de leurs programmes et services. L’ARC a déterminé que les personnes handicapées qui utilisent des appareils et des accessoires fonctionnels sont limitées à leurs options de contact en ligne (obstacle 17). Pour remédier à ce problème, l’ARC prévoit mettre en œuvre un robot de clavardage et un service de clavardage en direct avec les agents. L’action indique que le robot de clavardage et le service de clavardage auront « des fonctionnalités nécessaires que les personnes atteintes de déficiences visuelles, auditives et cognitives peuvent utiliser avec succès ». Bien qu’il s’agisse de soutiens d’accès à la communication qui peuvent être utilisés par certaines personnes ayant des troubles de communication, ce plan ne prévoit pas l’accès à la communication et des soutiens qui répondent spécifiquement aux besoins des personnes ayant des troubles de la communication. Par exemple, les protocoles de sécurité pour un assistant en communication tiers par téléphone ou des services de relais de messages avec des opérateurs formés à l’interprétation de la parole pour les personnes souffrant de dysarthrie.

## Services correctionnels, justice et police

Les contextes critiques pour l’accès à la communication sont le système correctionnel, les services judiciaires et les services de police. Le système judiciaire canadien comporte quatre niveaux :

Il y a d’abord les tribunaux provinciaux/territoriaux, qui traitent la grande majorité des affaires dont le système est saisi. Deuxièmement, les cours supérieures provinciales et territoriales. Ces tribunaux traitent des crimes plus graves et prennent également en charge les appels des jugements des tribunaux provinciaux/territoriaux. Au même niveau, mais pour des questions différentes, se trouve la Cour fédérale. Au niveau suivant se trouvent les cours d’appel provinciales/territoriales et la Cour d’appel fédérale, tandis que le niveau le plus élevé est occupé par la Cour suprême du Canada (OSCE, 2022).

La Cour fédérale se spécialise dans des domaines comme la propriété intellectuelle, le droit maritime, les différends entre le gouvernement fédéral et les provinces et les causes civiles de terrorisme. La Cour canadienne de l’impôt se spécialise pour sa part dans les appels concernant les cotisations d’impôt. La Cour d’appel fédérale contrôle les décisions de ces deux cours. Il s’agit en fait du plus haut tribunal du pays pour environ 95 pourcents de toutes les affaires. Les tribunaux provinciaux jugent la plupart des infractions criminelles, des affaires financières et des affaires familiales (ministère de la Justice du Canada, 2019).

### Perception des différences de communication dans le contexte (obstacles comportementaux)

L’un des défis les plus importants auxquels sont confrontées les personnes souffrant de troubles de la communication est d’être considérées comme incompétentes ou dépourvues de capacité juridique sur la seule base de leur style de communication. Malheureusement, les lois qui régissent la capacité juridique au Canada peuvent présenter des limites importantes pour les personnes ayant des troubles de la communication, ce qui peut entraîner le refus de l’exercice de la capacité juridique en raison d’un manque de moyens de communication ou de l’ignorance de la valeur des AAC dans les processus de prise de décision. Des stratégies telles que les personnes de soutien, les affichages d’images ou le fait de prendre plus de temps pour prendre des décisions peuvent aider les personnes ayant des troubles de communication à communiquer et à prendre des décisions. Cependant, toutes les administrations ne reconnaissent pas le rôle des personnes de soutien dans la prise de décisions. Les évaluateurs de la capacité ne sont pas formés pour fournir un soutien à la communication afin de révéler la capacité et la capacité d’exercice. Sans soutien approprié en matière de communication (appareil de communication, tableau et/ou soutien humain sous la forme d’un assistant en communication), les évaluateurs de la capacité *ne peuvent pas* déterminer la capacité d’une personne, ce qui oblige les tiers à prendre des décisions pour les personnes ayant des troubles de la communication, ce qui entraîne une perte de contrôle et souvent un sentiment de frustration (CDAC, juillet 2020).

### Personnes de soutien et intermédiaires

Une personne de soutien peut aider les personnes ayant des troubles de la communication à comprendre l’information, à prendre des décisions et à communiquer les besoins, les idées et les questions de leur partenaire. Certains, mais pas tous, ont besoin d’aide pour prendre des décisions; ils peuvent avoir besoin d’aide pour communiquer leur décision. Lorsqu’un soutien pour prendre une décision est nécessaire, cela doit être fait dans le contexte des besoins globaux d’accès à la communication de la personne. Il est important que les services juridiques comprennent et reconnaissent la prise de décision assistée et la prise de codécision.

#### Personne de soutien

Une personne de soutien de confiance peut être un membre de la famille, un conjoint ou un ami et peut être un besoin critique pour les personnes ayant des troubles de la communication. Une personne de confiance peut aider à la compréhension des informations, à la prise de décision et à la communication des besoins, des idées et des questions. Les communicateurs informels ou non symboliques peuvent compter sur leur partenaire de communication pour comprendre, interpréter et agir en fonction de leurs préférences d’expression et de communication (CDAC, juillet 202b). La prise de décision assistée met l’accent sur les approches de soutien et d’accès qui peuvent être fournies pour aider les individus à exercer un contrôle sur les décisions qui les concernent (Commission du droit de l’Ontario, 2017).

La prise de décision assistée est un modèle qui vise à promouvoir la pleine égalité des personnes handicapées, y compris leur dignité, leur autonomie et leur capacité à participer à la société sur un pied d’égalité avec les autres. Ce modèle permet aux personnes handicapées d’exercer un contrôle sur les décisions qui les touchent par le biais de soutiens fournis par des personnes avec lesquelles elles ont des relations de confiance et d’intimité, sans perte de capacité juridique. La codécision est un autre mécanisme décisionnel incorporé dans les régimes législatifs par l’Alberta et la Saskatchewan (Commission du droit de l’Ontario, 2017) qui permet aux adultes capables de prendre des décisions pour eux-mêmes avec de l’aide de le faire. Il s’agit d’une solution de rechange moins restrictive à la tutelle, et un juge peut nommer un codécideur lorsqu’un adulte a besoin d’aide pour prendre une décision.

#### Intermédiaires en communication

Dans les situations policières, juridiques et judiciaires, il est souvent nécessaire de faire appel à une personne chargée du soutien à la communication pour s’assurer que la victime, le témoin ou l’auteur de l’infraction dispose du soutien dont il peut avoir besoin pour communiquer de manière authentique dans ces contextes. Au Canada, le terme Intermédiaire en communication © est un orthophoniste qualifié qui est formé par le CDAC pour soutenir les personnes qui communiquent dans des situations de justice (CDAC, n.d.e). Si une personne ayant un trouble de la communication a besoin d’un soutien AAC lorsqu’elle navigue dans des situations juridiques et qu’elle n’a pas ou n’a pas besoin d’une personne de confiance désignée, un intermédiaire en communication (IC) peut être un bon soutien (CDAC, s.d.c). Les IC travaillent pour l’utilisateur final (police, Couronne, etc.) et toujours en présence de l’utilisateur final, sauf lors de l’étape d’évaluation de la communication. Les intermédiaires jouent un rôle important dans les processus juridiques en effectuant des évaluations de la communication, en rédigeant des rapports sur les capacités de communication et en fournissant des soutiens à la communication, en facilitant la communication entre les personnes ayant des troubles de la parole, du langage et/ou de la communication cognitive et les professionnels de la justice, et en soutenant directement la communication à toutes les étapes du processus judiciaire (ISAAC, 2012).

Le CDAC a établi un programme d’intermédiaires en communication en 2017 basé sur le modèle britannique et adapté pour être utilisé au Canada. Les intermédiaires en communication offrent un accès à la communication aux personnes ayant des troubles de la parole et du langage, de la même manière que les services d’interprétation en langue des signes sont fournis aux personnes sourdes ou malentendantes.

Les intermédiaires en communication peuvent :

* Expliquer comment une personne communique
* Clarifier le niveau de compréhension d’une personne
* Aider la personne à comprendre les questions
* Aider la personne à communiquer ses réponses (CDAC, s.d.d, s.d.c)

Depuis 2017, 500 orthophonistes ont été formés en tant qu’intermédiaires pour aider les victimes, les témoins et les contrevenants à communiquer dans des situations policières, juridiques et judiciaires. En 2022, le programme a été transféré par le CDAC à Communication Accès à la justice. À l’heure actuelle, il y a environ 100 IC au Canada qui sont inscrits au registre public disponible à l’adresse: <https://www.cajust.ca/ci-registry>. Il n’y a pas d’IC répertoriées pour la Saskatchewan, Terre-Neuve, l’Île-du-Prince-Édouard, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest dans ce registre. Ainsi, bien qu’il s’agisse d’une ressource juridique importante pour les personnes souffrant de troubles de la communication, de nombreuses personnes au Canada sont confrontées à un obstacle géographique pour accéder à un intermédiaire en communication.

Les services de police doivent veiller à ce que tous les agents soient formés à la communication avec les personnes souffrant de troubles de la communication et sachent comment et quand faire appel à un IC.

Le coût de l’embauche d’un intermédiaire en communication peut et doit être pris en charge par la police, le service juridique ou judiciaire dans le cadre de leurs coûts d’accessibilité.

#### Approches de la Cour provinciale

Les tribunaux provinciaux de l’Ontario et de la [Colombie-Britannique](https://www.ontario.ca/locations/courts) ont pris des mesures pour simplifier l’accès aux palais de justice et les mesures de soutien en affectant des coordinateurs de l’accessibilité à chaque palais de justice. Les personnes peuvent communiquer avec les coordonnateurs par courriel, courrier, téléphone, ATS ou service de relais vidéo. Les demandes d’accès et de soutien doivent être soumises deux semaines à l’avance pour permettre l’approbation judiciaire. Les mesures d’adaptation en matière d’accessibilité sont considérées comme un changement aux étapes et aux exigences procédurales et doivent recevoir l’approbation d’un fonctionnaire judiciaire. Au cours de notre appel téléphonique, le coordonnateur de l’accessibilité du palais de justice de Hamilton a indiqué qu’il n’y avait pas de frais supplémentaires pour le soutien à la communication. Il y a une contrainte de temps supplémentaire et un stress supplémentaire sur la personne qui demande des soutiens AAC : si les demandes de soutien ne sont pas soumises à temps, elles peuvent ne pas avoir une comparution équitable au tribunal.

Les tribunaux de l’Ontario se conforment à la [politique d’accessibilité du service à la clientèle de l’OPS](https://www.ontario.ca/page/ontario-public-service-ops-accessible-customer-service-policy). Lorsque nous avons communiqué avec le [coordonnateur de l’accessibilité](https://www.ontario.ca/locations/courts) de la région de Hamilton, on nous a dit que le seul moyen d’obtenir un formulaire de demande d’accessibilité était de le faire par l’entremise d’un coordonnateur de l’accessibilité. Un formulaire MSWord à remplir nous a été envoyé par courriel. Le processus exige ensuite que la personne qui demande la mesure d’adaptation remplisse le formulaire et le renvoie par courriel au coordonnateur de l’accessibilité. Le coordonnateur n’était au courant d’aucune aide à l’accès à la communication autre qu’un interprète en langue des signes. Ce manque de sensibilisation se produit malgré le matériel de formation en ligne et la participation des CI au Comité d’accessibilité des tribunaux. Le Bureau du procureur général n’a pas réussi à distribuer adéquatement l’information sur les services de CI aux coordonnateurs de l’accessibilité des tribunaux. Cependant, ces services ont été et continuent d’être utilisés dans des régions bien informées comme Toronto, Parry Sound, Sudbury et Ottawa. Cette question doit être examinée plus avant et faire l’objet de recherches plus poussées.

#### Accéder à un intermédiaire en communication

Dans le système judiciaire La loi sur la preuve au Canada régit les règles de preuve dans les instances judiciaires relevant du droit fédéral. Elle énonce que « la présomption selon laquelle tous les adultes ayant une déficience physique ou mentale peuvent être admissibles à un accès au témoignage », et il appartient au tribunal de déterminer la capacité : « si un témoin a de la difficulté à communiquer en raison d’une déficience physique ou mentale, le tribunal peut ordonner que le témoin soit autorisé à témoigner par tout moyen qui permet à la preuve d’être intelligible » (ministère de la Justice du Canada, 1985).

Lors d’un entretien dirigé, l’un de nos experts en la matière, qui est un intermédiaire en communication actif, nous a dit qu’il avait vu des fonctionnaires de justice décider si une personne avait besoin ou non d’une approche de soutien ou d’accès, et que les décisions étaient prises au nom de la personne une fois que la procédure judiciaire avait déjà commencé.

Une affaire en particulier, R v. Doncel (2022), concernait un plaignant souffrant d’un grave trouble de la communication, qui a d’abord dû témoigner sans les services d’un IC. Le juge a indiqué qu’il n’autoriserait l’utilisation d’un IC que s’il estimait que le témoin n’était pas compris. Selon Shimoda, les juges aiment les précédents, et comme les IC sont une nouveauté dans le système judiciaire, il faut encore établir la confiance.

### GRC et services de police

De nombreux contextes juridiques et judiciaires sont très uniques, ont une infrastructure différente et impliquent souvent une approche plus formelle pour le soutien à la communication qui ne serait pas appropriée pour la santé publique, l’ARC, Service Canada. La Gendarmerie royale du Canada ([GRC](https://www.rcmp-grc.gc.ca/en/about-rcmp)) est le service de police national du Canada et exerce ses activités dans trois principaux domaines de responsabilité : les services de police contractuels et autochtones; les services de police fédéraux; les services de police spécialisés. La GRC travaille dans plus de 700 détachements répartis dans 150 collectivités partout au pays. Elle fournit également des services de police dans plus de 600 collectivités autochtones (GRC, s.d.).

La GRC n’a pas de protocoles pour appuyer les communications à l’aide d’AAC. En 2022, un projet pilote visant à aider les agents de la GRC à mieux servir les personnes ayant des troubles de la parole, du langage et de la communication a été mené par Stacey McRuer, coordonnatrice du Programme des appareils de communication au Centre Deer Lodge, en collaboration avec un orthophoniste, un ergothérapeute et un agent de police ayant une expérience vécue d’un trouble de communication acquis. Le programme comprenait un séminaire de conseils sur les meilleures pratiques pour parler à une personne ayant un trouble de la communication. L’objectif est d’organiser des ateliers similaires et d’élaborer un programme national à la GRC (Gazette de la GRC, 2022).

En plus de cette formation, il est nécessaire que les services de police soient formés sur la façon et le moment de recourir au service d’un intermédiaire en communication. Il est possible que, dans certains cas, les personnes ayant un trouble de la communication qui sont des victimes, des témoins ou des accusés ne sachent pas qu’elles ont le droit de demander un intermédiaire en communication et peuvent avoir un soutien indépendant pour trouver et demander l’aide d’un IC. Prenons le cas où l’agresseur est un membre de la famille ou un assistant personnel : la police peut considérer qu’il est « proche » de l’individu et qu’il est donc « la personne idéale pour l’aider à communiquer », alors que, dans le cas présent, il serait la pire personne pour fournir du soutien.

Bien qu’elle ne soit pas canadienne, une approche telle que le registre SAFE du canton de Hamilton, au New Jersey, offre une pratique prometteuse. Le programme S.A.F.E (Secure Awareness for First Encounters) offre aux agents un accès rapide à des informations essentielles, telles que le style de communication pour les personnes inscrites qui peuvent être sur le spectre de l’autisme ou avoir un trouble de la communication. De plus, tous les inscrits reçoivent un autocollant à placer sur leur voiture pour sensibiliser rapidement les intervenants (TAPinto Hamilton/Robbinsville, 2022).

## Immigration

Le [site Web de Citoyenneté et Immigration Canada (IRCC)](https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/corporate/publications-manuals/operational-bulletins-manuals/permanent-residence/express-entry/applications-received-on-after-january-1-2015-alternative-application-process-persons-disabilities.html) offre une évaluation des mesures d’adaptation pour les ressortissants étrangers ayant une déficience physique ou mentale qui se heurtent à un obstacle lors de la création d’un profil et de la soumission d’une demande en ligne. Les candidats doivent fournir des documents tels qu’un certificat médical pour qu’une mesure d’adaptation soit envisagée. Pour accéder au processus d’évaluation, les personnes doivent se connecter au [centre d’appels d’IRCC](https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/corporate/contact-ircc/client-support-centre.html). Nous avons accédé au centre d’appels pour avoir une meilleure idée du parcours d’accès aux services. Le centre d’appel était déroutant et n’a pas donné de résultats pertinents en matière d’accès et de soutien. En cliquant sur le bouton « Centre d’appels », on s’attend à entrer en contact avec un représentant humain ou, à tout le moins, à disposer d’options permettant d’indiquer l’obstacle rencontré et les besoins d’adaptation. Le lien ouvre une boîte de réponse générique qui n’a pas d’options d’adaptation ou d’accessibilité. Il existe une option pour l’assistance d’un robot conversationnel, mais les options de conversation autogénérées lorsqu’une question sur l’accessibilité est posée n’aboutissent à aucune ressource pertinente. Ainsi, bien que l’IRCC affirme disposer d’applications alternatives, le processus pour y accéder est handicapant - les informations et l’expérience utilisateur ne sont pas alignées avec les attentes.

[Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/corporate/accessibility/plan.html) (IRCC) a élaboré un plan pour éliminer les obstacles à l’accessibilité pour les personnes handicapées qui arrivent au Canada. Bien que le plan identifie le manque d’approches d’accès proposées aux candidats dans le processus d’embauche, des lignes directrices peu claires pour lever les obstacles persistent.

## Services frontaliers

L’Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a adopté des lois en vertu du [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/regulations/SOR-2019-244/index.html) (RTAAP). La législation précise que les voyageurs ont droit à la communication d’informations dans des formats alternatifs, y compris des formats électroniques compatibles avec la technologie d’adaptation, des formats audios et des formats visuels. Plus précisément, l’[ASFC](https://www.cbsa-asfc.gc.ca/travel-voyage/disability-handicap-eng.html) doit assister les voyageurs à leur arrivée et les aider à s’orienter dans la procédure de vérification à un poste frontalier, notamment en les aidant à remplir les déclarations et en leur fournissant des indications verbales ou visuelles ou des instructions supplémentaires. [L’Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA](https://otc-cta.gc.ca/eng/publication/requirements-applicable-canadian-air-transport-security-authority-and-canada-border)) est responsable de fournir des efforts raisonnables pour ne pas séparer les personnes de leur appareil pendant le contrôle à la frontière et pour permettre aux personnes de garder leurs appareils d’assistance avec elles (c.-à-d. soutiens à la communication). L’ACSTA est tenue de faciliter les procédures tout au long du processus de vérification à la frontière, y compris les indices verbaux ou visuels, ou les instructions supplémentaires.

**Soutien au financement**

[AccessATCanada](https://www.accessassistivetech.ca/home) fournit de l’information sur le soutien financier pour les technologies d’assistance au Canada (à jour en 2020).

Cette section passe en revue le financement public de l’accès aux soutiens à la communication et à la communication alternative et améliorée (AAC) au Canada, y compris les programmes nationaux, provinciaux, territoriaux et de bienfaisance.

Nous avons effectué des recherches sur les sites Web, communiqué avec les bureaux, laissé des messages et parlé aux bureaux pour comprendre quels fonds et soutiens sont disponibles spécifiquement pour les troubles de communication et quels sont les processus pour accéder au financement pour les troubles de communication. Nous avons constaté des différences extrêmes à chaque point de contact exploré : clarté de la recherche de financement sur les sites Web et de l’accès au financement, protocoles et règles de financement, et connaissances des représentants des services sur les programmes de financement, pour les AACA et les troubles de la communication. La recherche de protocoles et de règles de financement en ligne nous a souvent dirigés vers des PDF de politiques ou d’autres politiques de programmes. Dans certains cas, les politiques et procédures sont rédigées dans un langage formel et technique (jargon juridique). Les discussions avec les bureaux ont parfois permis de clarifier un processus de financement et, dans certains cas, nous disposions d’informations contradictoires sur le processus. Si vous habitez en Ontario, vous aurez plus de possibilités de financement et de soutien clinique que si vous habitez au Yukon ou au Nouveau-Brunswick. La Colombie-Britannique et le Manitoba prennent des mesures directes pour répondre aux besoins spécifiques du financement d’AAC en soutenant des programmes tels que CAYA tandis que d’autres régions identifient le besoin de soutien financier pour les personnes handicapées. Le plus souvent, les efforts de financement sont axés sur les handicaps de mobilité. Nous avons pris connaissance de longues listes d’attente pour des programmes qui appuient le financement du soutien à la communication allant de huit mois à deux ans.

La grande variété de règles et d’approches de financement que nous avons rencontrées dans notre étude n’est pas nouvelle. La « confusion juridictionnelle » et les « régimes de financement provinciaux restrictifs » sont deux obstacles majeurs identifiés dans *Assistive Devices in Canada : Ensuring Inclusion and Independence*, une étude menée par Arch Disability Law Centre (Gordon et al., 2007). Ces obstacles continuent d’être des problèmes en 2022.

Pour accéder au financement, certains appareils sont classés par niveaux et doivent être autorisés et prescrits par des cliniciens tels que les orthophonistes. Par exemple, en Ontario, dans le cadre du PAAF (Programme des appareils et accessoires fonctionnels), il y a trois niveaux : 1. Autorisateurs individuels, 2. Service général AAC et 3. Service élargi de AAC. Chaque niveau a des manuels de produits pertinents (listes d’appareils) et des qualifications d’autorisateur pertinentes répertoriées » (Programme d’appareils et accessoires fonctionnels, s.d.) Bobi Shimoda a partagé son expérience avec le processus de prescription d’AAC pour le financement :

Pour que le Programme d’appareils et accessoires fonctionnels (PAAF) puisse fournir du financement pour les appareils, ils doivent être prescrits par une clinique de communication améliorée de niveau 3. Il existe différents niveaux d’autorisateurs pour les appareils. En tant que clinicien, travaillant dans une clinique privée, je peux obtenir les données de mon autorisateur de premier niveau. Je peux donc prescrire des appareils à faible niveau technologique et certains appareils électroniques, mais ils sont plutôt considérés comme des appareils à faible niveau technologique. Si vous souhaitez utiliser un appareil de niveau supérieur, comme un Dynavox ou un Tobii Dynavox et d’autres appareils de ce type qui sont plus sophistiqués, nous vous renvoyons toujours à la clinique AAC. Ainsi, chaque fois que les clients ont des problèmes d’accès ou d’autres besoins de haut niveau, nous les renvoyons à ces cliniques. Ces cliniques seraient celles qui en sauraient le plus sur les appareils disponibles. (Shimoda, 2022)

Ce que nous avons appris, c’est que les listes d’appareils disponibles et les paramètres de financement détaillés associés aux différents programmes de financement à travers le pays ne sont pas toujours disponibles au niveau public, ce n’est qu’une fois qu’une personne est entrée dans le système pour être évaluée par un autorisateur ou un évaluateur pour l’éligibilité que plus de détails sont disponibles.

## Financement national

Les fonds fédéraux peuvent être utilisés pour des communications améliorées et alternatives dans les provinces avec une absence ou un financement minimal spécifique à la communication. Les personnes âgées de 18 ans ou plus ayant une déficience grave et prolongée des fonctions physiques ou mentales peuvent demander le crédit d’impôt pour personnes handicapées (Agence du revenu du Canada, 2022). Pour demander le crédit d’impôt pour personnes handicapées, les demandeurs doivent fournir une évaluation d’un médecin qui détermine qu’ils ont de la difficulté à parler pour être compris par une personne familière dans un cadre calme et/ou de la difficulté à exécuter les fonctions mentales nécessaires à la vie quotidienne. Les demandeurs peuvent demander un crédit d’impôt non remboursable d’un montant maximal de 8 870 $ pour des frais médicaux précis liés aux communications (p. ex. tableaux de symboles Bliss, synthétiseurs électroniques de la parole, tableaux de communication) (Agence du revenu du Canada, s.d.).

## Les organismes de bienfaisance

Certains organismes de bienfaisance contribuent également à combler les lacunes dans les options de financement pour les personnes qui cherchent un financement de soutien à la communication. Ces programmes sont souvent conçus pour fonctionner avec les soutiens existants et non pour les remplacer. [La Marche des dix sous](https://www.marchofdimes.ca/en-ca/programs/atech/tfg#:~:text=March%20of%20Dimes%20Canada's%20Tech,independent%20use%20of%20accessible%20technology.) offre un service, Fonds de soutien à la technologie, pour les personnes dans le besoin qui recherchent des appareils de technologie d’assistance (par exemple, la technologie du regard, les tableaux de communication). L’éligibilité est basée sur le revenu du ménage. Par exemple, une personne seule gagnant plus de 21 899 $ n’est pas réputée être financièrement surchargée et n’est pas admissible au financement.

## Financement d’appareils et programmes de prêt d’appareils

Les programmes de financement des appareils que nous avons examinés financent partiellement ou entièrement les appareils. Certains programmes disposent d’une liste de produits accessible au public pour les appareils de communication. Par exemple, le programme AADL (Alberta Aides to Daily Living) finance 75 % du coût des appareils et a une [liste d’appareils publiés sur Internet en format PDF.](https://open.alberta.ca/dataset/14eb397b-4f46-4ef0-b4e3-a83f9b8b5a30/resource/10ea0efc-c2ba-4f17-bd41-0e78abedc235/download/health-aadl-apl-as-speech-generating-communication-devices-aug-2022.pdf) Le modèle de prêt d’appareils de communication, comme CAYA (Communication Assistance for Youth and Adults), un programme de la Colombie-Britannique mandaté par le gouvernement provincial, et le PMATCOM (Programme ministériel des aides techniques à la communication) du Québec, prête de l’équipement de communication pendant un certain temps à partir d’une « banque de prêts d’appareils AAC ». Certains programmes de financement ne couvrent pas entièrement le coût d’un appareil ou des réparations, ce qui constitue une charge supplémentaire pour les personnes souffrant de troubles de la communication, qui sont souvent confrontées à des limitations financières.

Les modèles de financement des appareils ont des niveaux d’approbation qui comprennent des évaluations d’admissibilité telles que des processus d’évaluation par des spécialistes des soins de santé professionnels (p. ex. orthophonistes et ergothérapeutes) ainsi que des évaluations de l’administration des fonds. Par exemple, le processus PMATCOM est décrit comme comprenant une étape dans laquelle les évaluations sont « étudiées en interne par un groupe de cliniciens experts qui, à leur tour, transmettent leurs recommandations ». Le traitement de ces étapes peut prendre jusqu’à un an (par exemple, la CAYA fait état d’un délai d’attente de huit mois), après quoi la technologie et/ou les besoins individuels peuvent avoir évolué, rendant les demandes initiales redondantes.

Notre recherche indique que le soutien financier pour les appareils de soutien à la communication est inégal à travers le Canada et fourni de manière fragmentaire par les organisations, les organismes de bienfaisance et le gouvernement. La nature fragmentée du financement rend difficile la découverte et une fois qu’il est découvert, les critères d’admissibilité varient et les listes d’attente sont longues. Nous fournissons plus d’informations sur notre exploration des soutiens disponibles à l’annexe A.

## Programme de financement autogéré pour l’aide d’un accompagnateur

[Financement direct](https://www.dfontario.ca/) en Ontario et le Choice of Supports for Independent Living (CSIL) en Colombie-Britannique sont des programmes de financement autogérés qui donnent aux individus le contrôle sur les personnes qu’ils embauchent pour fournir de l’aide personnelle. Financement direct permet aux personnes handicapées d’embaucher, de former et de planifier leurs propres accompagnateurs en fonction de leurs besoins. Étant donné que les accompagnateurs sont formés en milieu de travail, ils n’ont pas besoin d’expérience spécialisée ou de formation. En Ontario, on trouve souvent des accompagnateurs par l’entremise de Kijiji et de sites d’emploi en ligne. Il y a aussi une liste, [Consumer Attendant Roster](http://cilt.ca.previewyoursite.com/cilt_database_site/attendant_system/public/attendant_home.asp), où les préposés potentiels et les « consommateurs » peuvent connecter.

La première personne à avoir reçu du financement en Ontario par l’entremise du programme de financement direct lorsqu’il a été administré par le CILT (Centre for Independent Living in Toronto) a participé à une entrevue dans le cadre du Projet Accès à la communication. Ils nous ont dit que ce type de financement leur permet d’embaucher et de former des accompagnateurs en privé pour répondre à leurs besoins de communication. Auparavant, ils devaient compter sur le personnel fourni par les organisations d’accompagnateurs qui attribuaient le soutien sur une base ad hoc. Le défi consistait à soutenir les travailleurs qui manquaient de « formation et de décorum et qui n’utilisaient pas ma méthode de communication préférée ». Grâce au programme de financement direct, ils ont été en mesure d’embaucher des employés à long terme qui sont formés directement par la personne handicapée — individualisant et personnalisant le soutien en fonction de leurs besoins et de leurs préférences.

# Conclusions

L’accessibilité à la communication est un besoin non satisfait au sein du service fédéral. L’accès aux soutiens et aux services de communication est fragmenté et inégalement réparti au Canada. Les approches visant à fournir un accès à la communication au sein des services fédéraux doivent tenir compte des divers niveaux de besoin et d’accès et chercher à les atténuer par le biais de services accessibles, mais aussi par le biais de partenariats et de collaborations avec les provinces et d’autres organismes afin de produire un accès plus égal aux soutiens en premier lieu. Les Canadiens et Canadiennes ont besoin d’un soutien à l’accès à la communication par le biais de services cliniques, d’appareils et d’assistants en communication avant d’interagir avec les services fédéraux. Les neuf experts et plus de dix fournisseurs de services avec lesquels nous avons discuté nous ont aidés à décrire les besoins et les expériences ainsi qu’à comprendre ce qui peut être fait pour améliorer l’accès à la communication. Les recommandations de ce rapport et d’autres recommandations de notre recherche ont été compilées dans un document de recommandations qui complète la série de rapports du Projet Accès à la communication.

# Glossaire

## AAC (Communication alternative et suppléance à la communication)

Les AAC sont des outils, des stratégies et des appareils qui sont utilisés pour soutenir la communication de toutes les façons dont une personne peut communiquer en plus de parler. Les AAC comprennent à la fois des appareils numériques et analogiques, tels que la voix synthétisée, les tableaux de communication, les cartes-éclairs et le dessin à la main; un appareil de communication peut être dédié (par exemple, Tobii Dynavox) ou non dédié (par exemple, un téléphone intelligent).

## Capacitisme

Le capacitisme est la discrimination et les préjugés sociaux à l’égard des personnes handicapées ou perçues comme telles. (*Wikipédia*, 2023)

## Approches en matière d’accès

Les approches en matière d’accès font référence à des parties d’une conception ou de systèmes ou à des modifications apportées à des conceptions ou des systèmes existants afin de les rendre plus accessibles et inclusifs. Les approches en matière d’accès sont des décisions de conception qui favorisent l’accessibilité et l’inclusion.

## Mesures d’adaptation

À l’origine, les mesures d’adaptation désignaient les changements qui pouvaient être nécessaires pour aider une personne handicapée à satisfaire aux exigences ou à atteindre les objectifs dans une situation donnée. Le mot est tombé en disgrâce dans la communauté des personnes handicapées parce qu’il n’exprime pas correctement que l’accès est un droit. Dans ce rapport, nous utilisons le terme « approches en matière d’accès ».

## Aphasie

L’aphasie est un trouble du cerveau qui affecte la communication (parler et comprendre), ainsi que la lecture et l’écriture. L’aphasie survient généralement après un accident vasculaire cérébral ou une blessure à la tête et peut « masquer la compétence inhérente d’une personne ». Les symptômes peuvent inclure des phrases incomplètes, une substitution de mots, des mots méconnaissables et une incompréhension d’une conversation ou d’un document écrit. (Aphasia Institute, s.d.)

## Apraxie de la parole

L’apraxie est un trouble cérébral qui peut être acquis ou présent dès la naissance. L’apraxie de la parole acquise peut résulter d’un accident vasculaire cérébral, d’une blessure à la tête ou d’une tumeur et se produire en même temps que d’autres affections telles que la dysarthrie et l’aphasie. Les symptômes peuvent inclure des difficultés à prononcer les mots, des erreurs incohérentes dans la parole, la répétition des mots, des erreurs dans le ton, le stress ou le rythme (prosodie). (NIDCD, 2017)

## Services cliniques

Désigne les services diagnostiques, thérapeutiques et de réadaptation fournis par les professionnels de la santé aux personnes ayant des troubles de la communication.

## Communication

La communication est un processus interactif et bidirectionnel qui comprend à la fois comprendre et être compris. La communication se fait de manière synchrone et asynchrone, par exemple lors d’interactions en face à face, de communications par téléphone ou d’une alternative au téléphone, de réunions, de conférences de cas et d’apprentissage en ligne. La communication est nécessaire lors de l’accès, de la lecture et de la compréhension de l’information, ainsi que lors de la complétion de formulaires et de la signature de documents. (Adapté de CDAC, n.d.e)

## Accès à la communication

Désigne la capacité des personnes souffrant de troubles de la communication à accéder à l’information, aux services et aux installations par divers moyens, notamment la parole, la langue des signes, le texte et d’autres formes de communication.

## Approches d’accès à la communication

Désigne les différentes approches et techniques utilisées pour promouvoir l’accès à la communication pour les personnes ayant des troubles de la communication, y compris la conception universelle, la communication centrée sur la personne et la communication alternative et augmentative.

## Financement des appareils de communication

Il s’agit de l’aide financière fournie par le gouvernement ou d’autres agences aux personnes souffrant de troubles de la communication pour leur permettre d’obtenir des appareils et des technologies d’assistance à la communication.

## Trouble de communication

Désigne une condition qui affecte la capacité d’un individu à communiquer efficacement par la parole, le langage ou d’autres formes de communication. Cela peut être dû à des conditions de développement, acquises ou progressives, telles que l’autisme, la paralysie cérébrale, un accident vasculaire cérébral ou une lésion cérébrale traumatique.

## Assistant en troubles de la communication

Les assistants en troubles de la communication sont des travailleurs de soutien qui travaillent avec des orthophonistes. Ils ont un diplôme ou un certificat de troisième cycle comme assistant en communication et, dans la plupart des cas, une expérience de travail ou de bénévolat dans le domaine des troubles de la communication. (CDAAC, n.d.)

## Intermédiaires en communication

Les intermédiaires en communication (IC) sont des orthophonistes agréés, formés pour faciliter la communication bidirectionnelle entre les personnes ayant des troubles de la parole, du langage et/ou de la communication cognitive et les professionnels de la justice. Tout comme les traducteurs et les interprètes, les IC agissent en tant qu’auxiliaires de justice neutres. Ils fournissent le soutien nécessaire aux personnes ayant des troubles de communication pour qu’elles aient un accès équitable aux services juridiques, policiers, correctionnels et judiciaires au Canada. (Accès à la communication et justice*,* s.d.)

## Méthodes de communication

Les méthodes de communication pour les personnes souffrant de troubles de la parole et du langage peuvent inclure la parole, la vocalisation, l’articulation silencieuse, le positionnement du corps, les expressions faciales, le regard, les gestes, le mime, le langage des signes, les signes adaptés, l’écriture, le dessin, la dactylographie, la sélection ou le pointage d’images, de photographies, de symboles, de mots écrits et de lettres sur un tableau ou un appareil. Les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes peuvent utiliser la lecture labiale, la langue des signes et le sous-titrage en temps réel. (Adapté de CDAC, n.d.e)

## Support de communication

Le soutien à la communication est un soutien humain dont une personne peut ou non avoir besoin. Le soutien peut être fourni par un assistant en communication et doit être approuvé par la personne qui a besoin du soutien. Une personne qui connaît bien la personne, comme un membre de la famille ou un travailleur de soutien et qui a été autorisé par la personne à les aider à communiquer. Dans certaines situations, le soutien à la communication peut être formel et fourni par un orthophoniste. Dans les situations de justice, un intermédiaire en communication peut être nécessaire, qui est orthophoniste qui est formé pour travailler dans ces milieux. (Adapté de CDAC, n.d.e)

## Personnel de soutien à la communication

Le personnel de soutien à la communication est le personnel fourni par les établissements de soins auxiliaires. Ils peuvent généralement fournir une assistance non médicale avec des activités de la vie quotidienne à la maison, comme s’habiller, se baigner, manger et aider à l’amplitude des mouvements. (La Marche des dix sous du Canada, s.d.)

Dans certains cas, comme par le biais de services comme [Financement direct Ontario](https://www.dfontario.ca/), les patients sont considérés comme des employeurs, qui sont entièrement responsables de la gestion de leurs propres employés (préposés) dans le cadre d’un budget établi sur une base individuelle. (Direct Funding, s.d.)

## Soutien à la communication

Désigne les stratégies, les outils et les ressources utilisés pour améliorer la communication pour les personnes ayant des troubles de la communication. Ceux-ci peuvent inclure des tableaux de communication, des interprètes en langue des signes, des appareils de génération de la parole et d’autres technologies d’assistance.

## Dysarthrie

La dysarthrie affecte les muscles utilisés pour la production de la parole. Les muscles peuvent être faibles ou ne peuvent pas être contrôlés. Les symptômes comprennent un discours lent ou difficile à comprendre.

## Dysmaturité

La dysmaturité est une caractéristique commune des personnes diagnostiquées avec [l’ETCAF](#_3jtnz0s) et elle n’est pas visible de l’extérieur. La dysmaturité fait référence à « des niveaux de maturité très variables dans différents domaines du développement, tels que le langage expressif et la compréhension du langage, les compétences sociales et les soins personnels, ainsi que la conscience et la régulation des émotions ». ([CAMH](https://www.camh.ca/en/health-info/mental-illness-and-addiction-index/fetal-alcohol-spectrum-disorder), n.d.)

## Dyslexie

La dyslexie est neurobiologique et est « caractérisée par des difficultés avec la reconnaissance précise et/ou fluide des mots et par de mauvaises capacités d’orthographe et de décodage ». D’autres caractéristiques incluent la compréhension de la lecture. (Association internationale de la dyslexie, s.d.)

## Écholalie

L’écholalie est la répétition non sollicitée de vocalisations faites par une autre personne (lorsqu’elle est répétée par la même personne, elle est appelée palilalia). Dans sa forme profonde, elle est automatique et sans effort. C’est l’un des échophénomènes, étroitement lié à l’échopraxie, la répétition automatique des mouvements effectués par une autre personne; les deux sont des « sous-ensembles de comportement imitatif » par lesquels les sons ou les actions sont imités « sans conscience explicite ». L’écholalie peut être une réaction immédiate à un stimulus ou peut être retardée.

L’écholalie survient dans de nombreux cas de trouble du spectre autistique et de syndrome de Tourette. Il peut également se produire dans le cadre de plusieurs autres affections neurologiques telles que certaines formes de démence ou d’aphasie liée à un accident vasculaire cérébral. (*Wikipédia*, 2022)

## ETCAF (Trouble du spectre de l’alcoolisation fœtale)

Les ETCAF se réfèrent à une collection de diagnostics qui représentent une gamme d’effets qui peuvent arriver à une personne, y compris un comportement hyperactif, des difficultés d’attention, une mauvaise mémoire, des troubles d’apprentissage, des retards de la parole et du langage, une déficience intellectuelle et de mauvaises capacités de raisonnement et de jugement. (CDC, 2022; CAMH, s.d.)

## Formé en cours d’emploi (FCE)

Personnel de soutien ayant des antécédents scolaires variés, y compris un diplôme d’études secondaires, un diplôme d’études collégiales et/ou un certificat (autre que CDA), un diplôme de premier cycle ou une formation en orthophonie ou en audiologie d’un pays autre que le Canada.

L’éducation ou la formation d’un FCE peut être concentrée dans un domaine (par exemple, un baccalauréat en linguistique) ou peut être orientée vers une certaine population (par exemple, un diplôme en éducation de la petite enfance (EPE)). Les FCE ne sont pas spécifiquement formés dans le domaine des troubles de la communication et en soutien. (CDAAC, n.d.)

## Persévération

La persévération est quand quelqu’un « reste bloqué » sur un sujet ou une idée. C’est un terme souvent associé à l’autisme, mais il peut aussi être un symptôme d’une lésion cérébrale, le TDAH, et est parfois présent chez les personnes atteintes d’aphasie. Les gens qui font de la persévération disent souvent la même chose ou se comportent de la même manière à plusieurs reprises. Ils peuvent également rester bloqués sur leurs émotions, leurs actions et leurs pensées. (Morin, s.d.; *Wikipédia*, 2023)

## Prosodie

La prosodie est les modèles, les rythmes et les intonations dans le langage parlé.

## Tableaux de communication personnels

Un tableau de communication est un appareil qui affiche des photos, des symboles ou des illustrations pour aider les personnes ayant des compétences linguistiques limitées à s’exprimer. L’utilisateur peut faire un geste, pointer du doigt ou cligner des yeux sur des images pour communiquer avec les autres.

Les tableaux de communication sont un type de dispositif de suppléance à la communication ou de communication alternative (AAC). Il peut s’agir de tableaux simples, faits à la main ou de programmes informatisés. Ils peuvent être utiles dans les écoles, les maisons, les environnements de soins de santé ou tout autre cadre communautaire. (Healthline, 2020)

## Méthode de communication privilégiée

Se réfère à la préférence de la personne dans l’utilisation de ses méthodes de communication dans une situation spécifique. Par exemple, dans certaines situations, une personne peut préférer utiliser un tableau de lettre ou répondre oui et non à des questions plutôt que d’utiliser son appareil de communication générateur de parole. (CDAC, s.d.e)

## Aphonie d’origine psychogène

L’aphonie d’origine psychogène est une perte de voix due à un stress émotionnel ou psychologique.

# Annexe A : soutiens financiers[[1]](#footnote-2)

Cette information provient de notre analyse des soutiens financiers au Canada. Nous nous sommes concentrés sur les programmes de financement provinciaux et fédéraux, de sorte que les autres programmes organisés par des ONG, des organisations à but non lucratif ou des municipalités ne sont pas bien représentés ici. Une analyse similaire a été menée de 2015 à 2017 par le Centre d’excellence du réseau AGE-WELL et a une portée plus large. Les résultats de cette analyse sont disponibles à l’adresse <https://agewell-nce.ca/wp-content/uploads/2019/01/age-well_jurisdictional-scan_2017_June-30_FINAL.pdf>

## Appels téléphoniques concernant le financement et les services

Nous avons fait des appels à froid à plusieurs services dans le cadre de notre analyse. Notre intention était de voir si le personnel était au courant des options disponibles d’accès à la communication. Lorsqu’il s’est adressé aux bureaux des programmes et des organisations, le chercheur a indiqué qu’ils recherchaient des informations à des fins de recherche. De nombreuses personnes ont été ravies d’apporter leur aide, mais nous reconnaissons que cette approche ne peut en aucun cas reproduire l’expérience d’une personne souffrant d’un trouble de la communication. Notre objectif n’était pas de simuler leur expérience, mais d’apprendre directement des programmes et des organismes quels étaient, selon eux, les services disponibles. Le numéro de téléphone du chercheur n’a pas été caché.

### Appel à SSNA Ontario :

Nous avons parlé à un [représentant des Services de santé non assurés de l’Ontario](https://www.sac-isc.gc.ca/eng/1579274812116/1579708265237) et nous avons appris que les SSNA ne financent pas seul les appareils de soutien à la communication et que la personne qui souhaite obtenir ce soutien doit passer par le PAAF, puis SSNA financeront les 25 % restants qui ne sont pas couverts. Ils ne couvrent pas la thérapie orthophonique. Si le service n’est pas couvert par le PAAF ou d’autres services gouvernementaux, ils chercheront à financer les recommandations. Le montant du financement est calculé au cas par cas.

### Appel au Financement direct Ontario :

Nous nous sommes entretenus avec un représentant du bureau de soutien de [Financement direct Ontario](https://www.dfontario.ca/) au sujet de l’affectation générale des fonds dans le cadre du programme. Nous avons été informés que le montant alloué varie d’un dossier à l’autre, mais que le montant général est suffisant pour couvrir le salaire moyen d’un accompagnateur. Ils ont confirmé qu’il y avait une longue liste d’attente de deux ans et ont donc encouragé les demandeurs à présenter leur demande le plus tôt possible, car les personnes sont acceptées dans l’ordre chronologique. De plus, ils ont indiqué qu’il s’agissait d’une bonne option de financement, car même s’il peut sembler intimidant de faire la comptabilité et le travail administratif individuellement, ils offrent un soutien pour s’assurer que le demandeur en est capable.

### Appel à SSNA Saskatchewan :

Les Services de santé non assurés (SSNA) sont un programme national de financement, mais ils ont des numéros de téléphone différents selon les provinces. Nous avons appelé le bureau des SSNA en Saskatchewan pour voir si le financement était administré différemment dans tout le pays. Le bureau de la Saskatchewan nous a informés que les appareils sont entièrement financés lorsqu’un formulaire d’admission de l’orthophoniste démontre clairement un besoin. L’orthophoniste enverra ce formulaire d’admission à [Bridges Canada](https://www.bridges-canada.com/) qui soumettra la demande au programme SSNA. On nous a dit que pour que le financement soit couronné de succès, il peut être utile qu’un essai soit mené pour l’individu et que leur soutien soit couronné de succès.

### Appels téléphoniques en Colombie-Britannique :

Nous avons parlé avec un représentant de [CAYA](https://cayabc.net/eligibility/) pour apprendre et clarifier les informations sur le fonctionnement du programme. On nous a dit que ce programme est un programme de prêt qui distribue une gamme d’appareils techniques pour aider à la communication. Pour faire une demande au programme, un orthophoniste associé à CAYA effectue une évaluation afin de déterminer le(s) soutien(s) nécessaire(s). L’orthophoniste soumet l’évaluation au programme CAYA au nom du demandeur et, une fois l’approbation obtenue, le programme CAYA distribue l’appareil. On nous a dit qu’il n’y a pas de coût pour le programme de prêts, et qu’il est financé par le ministère Social Development and Poverty Reduction. Nous avons posé des questions sur les temps d’attente pour le programme et on nous a dit qu’il y avait une période d’attente de 2 à 24 mois avec une moyenne de huit mois. Une personne peut utiliser un appareil qui lui a été attribué indéfiniment jusqu’à ce qu’elle n’en ait plus besoin; l’appareil est alors restitué et remis en circulation.

Nous nous sommes entretenus avec un représentant de [WorkBC Assistive Technology Services](https://workbc-ats.ca/?gclid=CjwKCAjw_YShBhAiEiwAMomsEILAa1uUisp6Kfsr3IiXqBpG8974CsfDI8imijda72nB25bqX1EeExoCkmMQAvD_BwE) pour en savoir plus sur le modèle de contribution financière. On nous a dit qu’il y a une exigence selon laquelle les personnes doivent travailler lorsqu’elles présentent une demande parce que, dans la plupart des cas, on s’attend à ce que la personne paie une partie de l’appareil. Une évaluation des besoins financiers est effectuée et soumise lors de la demande afin de déterminer le montant que le demandeur est en mesure de contribuer au financement de l’appareil fonctionnel. Dans certains cas, il peut être déterminé que la personne ne peut pas contribuer d’argent à l’appareil en raison de sa situation financière et que l’appareil peut être entièrement financé par le programme. À la fin de l’appel, le représentant a réitéré que l’appareil doit être utilisé principalement pour le lieu de travail ou à des fins d’emploi. Ainsi, bien qu’il puisse être utilisable à la maison, pour être financé, l’appareil doit être principalement utilisé dans l’environnement de travail.

### Appel à PMAT COM Québec :

Un appel avec un conseiller en accessibilité au [PMAT COM](https://www.pmatcom.qc.ca/home.html) (Programme ministériel des aides techniques à la communication) a rencontré une barrière linguistique entre anglophones et francophones. La compréhension tirée de la conversation est que le processus d’accès aux AAC est principalement complété par des professionnels de la santé. Lorsque nous avons posé des questions sur le temps d’attente pour un appareil, on nous a répondu qu’il n’y avait pas de temps d’attente, mais il y avait une certaine confusion sur ce que l’on entendait par temps d’attente et sur l’endroit où le temps d’attente se situait dans le processus. Nous n’étions pas sûrs d’obtenir des informations correctes à cause de la barrière de la langue.

### Appel à l’office régional de la santé de Terre-Neuve-et-Labrador :

Nous avons téléphoné à l’[Office régional de la santé de St. Johns](https://www.gov.nl.ca/hurricaneinfo/healthauthorities.htm) pour nous renseigner sur les AAC et le Special Assistance Program. La première personne à qui nous avons parlé n’avait pas beaucoup d’information sur les appareils fonctionnels et les soutiens à la communication. Lorsque nous avons demandé comment fonctionnait la procédure de financement, ils nous ont dit que nous devions contacter une infirmière d’accueil pour obtenir plus d’informations. Ils ont transféré notre appel et la personne a indiqué qu’elle n’avait pas entendu parler d’un soutien à la communication (c.-à-d. un tableau de communication) financé et qu’elle connaissait mieux les fauteuils roulants et les appareils de mobilité financés. Elle a indiqué que le financement est fait au cas par cas et que les soutiens sont généralement entièrement financés, mais nous devrions contacter l’infirmière d’accueil pour plus d’informations.

Nous avons de nouveau appelé quelques jours plus tard pour clarifier certaines informations et avons appris que le Special Assistance Program ne couvrait pas les soutiens de communication — on nous a dit qu’il s’adressait aux modifications à domicile et aux approches d’accès telles que les tubes d’alimentation et les appareils de levage. L’Office régional de la santé nous a donné le numéro d’un ergothérapeute à appeler qui a confirmé que ce programme ne couvre pas les soutiens à la parole et qu’il n’était au courant d’aucun financement quiaiderait avec les soutiens à la communication.

### Appel au Programme de soutien aux personnes ayant un handicap du Nouveau-Brunswick :

Nous avons appelé le Programme de soutien aux personnes handicapées, au ministère du Développement social, pour savoir s’ils couvraient des appareils de communication et nous avons appris qu’ils ne couvraient que les soutiens à domicile et les approches d’accès, comme l’accès aux fauteuils roulants. Si une personne souhaite obtenir un appareil d’assistance à la communication, elle doit faire une demande de remboursement auprès de son assurance maladie provinciale, dans le cadre des [demandes de remboursement de la couverture médicale à l’intérieur du NB](https://www2.gnb.ca/content/gnb/en/departments/health/MedicarePrescriptionDrugPlan/content/medicare/CoverageandClaimsInsideNewBrunswick.html). Le processus était informel et parfois difficile à naviguer. L’admission se fait par téléphone et aucun critère d’éligibilité n’est indiqué. On nous a dit: « Il n’y a pas de processus de demande standard pour une [carte de santé par le biais du Développement social](https://socialsupportsnb.ca/en/program/social-development-health-card). Si vous recevez du soutien dans le cadre du Programme de développement social (c.-à-d. Programme d’aide sociale, Programme de soins de longue durée), votre admissibilité sera évaluée par le programme. »

### Appel à la Marche des dix sous du Canada

Nous avons discuté avec la Marche des dix sous de son [Fonds de soutien à la technologie](https://www.marchofdimes.ca/en-ca/programs/atech/tfg) — un programme qui accorde de l’argent aux particuliers pour l’achat de technologies d’assistance. On nous a dit qu’il y avait un nombre énorme de demandeurs et que le fonds de 50 000 $ était attribué par le biais d’un tirage au sort semestriel au cours duquel des personnes pouvaient avoir la chance de recevoir la somme allouée de 2 000 $ par personne.

## Colombie-Britannique

Le gouvernement de la Colombie-Britannique prend des mesures importantes pour répondre aux besoins des adultes souffrant de graves troubles de la communication. Le gouvernement de la Colombie-Britannique a financé CAYA et le programme Assistive technology par l’entremise du ministère du Social Development and Poverty Reduction. Le programme Choice in Supports for Independent Living et WORKBC par l’intermédiaire du ministère [Post-Secondary Education and Future Skills.](https://www2.gov.bc.ca/gov/content/governments/organizational-structure/ministries-organizations/ministries/post-secondary-education-and-future-skills)

Communication Assistance for Youth and Adults ([CAYA](https://cayabc.net/)), un programme mandaté par la province, est un programme de prêt d’AAC pour les « troubles graves de la communication » financé par le [ministère du Social Development and Poverty Reduction](https://news.gov.bc.ca/releases/2022SDPR0034-000838). L’éligibilité nécessite une évaluation par les orthophonistes sous contrat avec CAYA qui déterminent quel dispositif AAC ou accessoire convient le mieux au demandeur. Une formation et un soutien technique sont également fournis. https://cayabc.net/eligibility/

Le programme Choice in Supports for Independent Living ([CSIL](https://www2.gov.bc.ca/gov/content/health/accessing-health-care/home-community-care/care-options-and-cost/choice-in-supports-for-independent-living#:~:text=Choice%20in%20Supports%20for%20Independent%20Living%20(CSIL)%20is%20a%20self,their%20own%20home%20support%20services.)) est un modèle de financement autogéré financé par le ministère Advanced, Education, Skills and Training. Une fois approuvées, les personnes embauchent et gèrent des accompagnateurs dans le but d’adapter la formation à leurs besoins et préférences spécifiques. Pour être admissibles au financement du CSIL, les personnes doivent avoir une invalidité permanente et avoir besoin d’une aide importante pour les activités de la vie quotidienne. Ils doivent également être en mesure de gérer leurs propres soins et être prêts à assumer la responsabilité de l’embauche et de la gestion de leurs propres accompagnateurs. Une fois approuvé pour le financement du CSIL, les individus reçoivent un budget pour couvrir les coûts de leurs accompagnateurs. Ils sont responsables de la recherche, de l’embauche, de la formation et de la gestion de leurs propres accompagnateurs, ainsi que de la planification et de la coordination de leurs soins. Le programme CSIL est conçu pour promouvoir l’indépendance et l’autodétermination des personnes handicapées et leur donner plus de contrôle sur leur vie.

Les étudiants inscrits à des programmes d’enseignement postsecondaire peuvent avoir accès à du financement pour les technologies d’assistance par l’entremise de l’[Assistive Technology British Columbia](http://www.at-bc.ca/about-atbc/our-services/) (ATBC), qui offre des ressources en technologies d’assistance, y compris des évaluations, de l’équipement d’assistance et des partenaires financiers. Financé par le ministère Social Development and Poverty Reduction. Les étudiants inscrits souffrant d’un handicap permanent, persistant ou prolongé et ayant démontré des besoins financiers peuvent solliciter une aide financière de deux manières. ATBC offre la Bourse d’études canadienne pour l’obtention d’équipement et de services pour étudiants ayant une invalidité, qui fournit jusqu’à 20 000 $ par année pour les services et/ ou l’équipement. L’autre service offert par l’ATBC est le programme Public Postsecondary Loan (PPL), qui accorde des prêts d’équipement de technologie d’assistance.

[WorkBC Assistive Technology Services](https://www.workbc.ca/discover-employment-services/assistive-technology-services) fournit des appareils fonctionnels, de l’équipement, de la technologie et des appareils de communication et auditifs liés au travail. Le programme exige des demandeurs qu’ils soient employés et qu’ils apportent une contribution financière au programme. Une évaluation des besoins financiers est effectuée avant le processus de demande afin de déterminer le montant du financement que chaque personne recevra. Parfois, le financement couvre entièrement les appareils et parfois, il s’agit d’un montant minimal, mais tout est basé sur l’évaluation financière.

## Alberta

 [L’Alberta Aids to Daily Living](https://www.alberta.ca/alberta-aids-to-daily-living.aspx) (AADL) fournit des dispositifs de génération de la parole pour les personnes ayant de graves troubles de la communication. Le programme est un cadre de partage des coûts dans lequel les particuliers assument 25 % du coût du produit (les particuliers à faible revenu ou qui reçoivent des prestations de supplément du revenu peuvent être exemptés du partage des coûts). AADL travaille avec Alberta Blue Cross et Alberta Health Services et est financé par la province. L’AADL dispose du [Speech Generating Communication Device Benefit](https://open.alberta.ca/dataset/14eb397b-4f46-4ef0-b4e3-a83f9b8b5a30/resource/0f575d91-509a-4f63-b0bf-0166d864c388/download/health-aadl-program-manual-section-as-2022-06.pdf). [L’admissibilité pour les AAC](https://www.alberta.ca/assets/documents/aadl/aadl-speech-information-sheet.pdf) exige que les personnes soient évaluées par des cliniciens dans un [Speech Generating Communication Device Service Centre](https://www.alberta.ca/assets/documents/aadl/aadl-sgcd-centres.pdf) (SGDS) approuvé.

La [liste des appareils approuvés](https://open.alberta.ca/dataset/14eb397b-4f46-4ef0-b4e3-a83f9b8b5a30/resource/10ea0efc-c2ba-4f17-bd41-0e78abedc235/download/health-aadl-apl-as-speech-generating-communication-devices-aug-2022.pdf.) est accessible au public et est regroupée selon les catégories suivantes : appareils alphabétiques, appareils d’affichage statique simple, appareils d’affichage dynamique, appareils de communication vocale sur iPad, ensembles tactiles de surface, équipement de montage, équipement d’accès, équipement d’accès complexe et réparation d’appareils (une par an).

## Saskatchewan

[Saskatchewan Assured Income Disability (SAID)](https://www.saskatchewan.ca/residents/family-and-social-support/people-with-disabilities/income-support-for-people-with-disabilities) est un programme de soutien du revenu pour les personnes qui manquent de ressources financières pour répondre à leurs besoins fondamentaux et qui ont une invalidité importante et durable qui est permanente, qui a un impact considérable sur la vie quotidienne et qui oblige une personne à demander de l’aide sous la forme d’un appareil, d’une personne, d’un animal d’assistance ou autre.

Il y a trois composantes principales au SAID : 1) le revenu de subsistance qui est un montant fixe d’argent à utiliser à la discrétion des bénéficiaires, 2) le revenu d’invalidité qui est destiné à aider à couvrir les coûts liés à l’impact de l’invalidité, et 3) le revenu de besoin exceptionnel qui aide les personnes dans plusieurs circonstances différentes. Pour faire une demande auprès de SAID, il est possible de le faire en ligne, par téléphone ou en se rendant au bureau local des services sociaux.

SAID est attribué en fonction des besoins financiers, de sorte que pour faire une demande, il faut présenter des informations sur leur situation de vie, les gains financiers, et d’autres avantages reçus. Il existe un seuil d’exonération, où si la personne gagne plus de 6 000 $, les couples plus de 7 200 $ et les familles plus de 8 500 $, alors le financement de SAID  est réduit d’un dollar pour chaque dollar gagné une fois que la limite d’exemption est atteinte.

Self-Directed Funding (SDF) est une option de financement de Community Living Service Delivery (CLSD) qui offre à la personne la possibilité d’embaucher ses propres accompagnateurs. SDF a été conçu pour permettre aux individus d’avoir plus de choix, de contrôle, de flexibilité et d’indépendance. Pour être admissible au financement, le demandeur doit être diagnostiqué avec une déficience intellectuelle apparaissant avant l’âge de 18 ans. L’admissibilité est basée sur la documentation médicale précédente et le rapport d’évaluation effectué par un médecin qualifié. Le financement peut être utilisé pour fournir des soutiens résidentiels ou des soutiens communautaires à l’inclusion/programmes de jour. CLSD accorde le financement en fonction d’un processus de priorisation, les cas les plus urgents étant traités rapidement.

La [Kinsmen Foundation Charity](https://telemiracle.com/kinsmen-foundation/) est une organisation caritative qui organise un téléthon pour collecter des fonds afin de financer des appareils de soutien à la communication. L’organisme se réunit neuf fois par année pour discuter des subventions accordées aux demandeurs.

## Manitoba

Le ministère de l’Aide à l’emploi et au revenu offre quelques possibilités de financement aux personnes qui cherchent à obtenir du financement aux AAC. [Le Programme des appareils de communication](https://deerlodge.mb.ca/clinics-at-dlc/cdp/) permet aux personnes ayant de graves troubles de la communication d’avoir accès à des appareils de production de la parole et à de l’équipement connexe. Le mandat du CDP est de veiller à ce que les synthétiseurs vocaux soient disponibles et abordables pour tous les adultes admissibles au Manitoba, et il est financé par le ministère de l’Aide à l’emploi et au revenu du gouvernement du Manitoba. Le programme offre une gamme de services, y compris des prêts cliniques pour les cliniciens, des essais gratuits de systèmes de synthèse vocale, la prescription et la location d’équipement de synthèse vocale, et la possibilité d’acheter de l’équipement loué après 4 ans à un coût réduit. Le programme exige également que les clients ou leur équipe de soutien soient capables de prendre soin de l’équipement. Pour assurer des soutiens abordables, le programme offre un essai gratuit de synthétiseur vocal, il y a des frais mensuels de 20 $ avec la possibilité, après 4 ans, d’acheter à un coût réduit. [par téléphone avec quelqu’un à Deer Lodge]

[Le Programme des télécommunications est un programme](https://www.gov.mb.ca/health/mhsip/telecommunications.html) de Manitoba Health qui fournit une aide financière au matériel de télécommunication pour mener des conversations téléphoniques au clavier et au terminal d’affichage au lieu de la voix. Pour en bénéficier, les personnes doivent présenter un trouble de la parole diagnostiqué par un médecin spécialiste en oto-rhino-laryngologie. Manitoba Health couvre 80 % du coût de l’équipement jusqu’à concurrence de 428 $. Il y a une franchise de 75 $ sur toutes les demandes, et les demandes initiales doivent être accompagnées d’un diagnostic d’un médecin spécialisé en oto-rhino-laryngologie ou d’un audiologiste. Le programme rembourse un appareil de télécommunication tous les cinq ans.

[Services de soutien aux personnes malades ou handicapées](https://www.gov.mb.ca/fs/dhsu/) (DHSU) offre une aide financière aux Manitobains à faible revenu admissibles. L’unité peut offrir du financement pour des soutiens techniques et des appareils visant à surmonter les obstacles liés au handicap à la formation et à l’emploi. Ces [soutiens et appareils peuvent inclure](https://www.gov.mb.ca/wd/ites/vrmanual/166.3.html), mais sans s’y limiter, des ordinateurs spécialisés, des logiciels adaptatifs, des aides auditives, des dispositifs de communication et des aides à la mobilité. Les demandes de financement totalisant plus de 1 000 $ doivent être appuyées par des soumissions de prix de trois fournisseurs, la priorité étant accordée aux fournisseurs du Manitoba.

## Ontario

Le principal programme de financement d’AAC en Ontario est le [Programme d’appareils et accessoires fonctionnels](https://www.ontario.ca/page/assistive-devices-program) (PAAF). Le programme couvre 75 % du coût d’un appareil et les personnes paient pour les 25 % restants (dans certains cas, PAAF couvrira la totalité du coût si la personne reçoit un soutien financier d’Ontario au travail, du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou du Programme d’aide à l’égard d’enfants qui ont un handicap grave). La [liste des catégories d’AAC](https://www.ontario.ca/page/communication-aids#section-1) comprend les prothèses vocales, les amplificateurs vocaux et les laryngophones, les panneaux d’affichage de communication, les appareils de génération de la parole, les soutiens à l’écriture, les logiciels et le matériel de technologie d’assistance pour les soutiens à l’écriture et les appareils de génération de la parole, ainsi que le matériel de montage. Le [programme couvre également](https://www.ontario.ca/page/communication-aids#section-1) le montage des soutiens à la communication utilisés pour attacher des soutiens à la communication à un fauteuil roulant ou à une table. Le programme ne prend pas en compte les revenus, la seule condition pour faire une demande étant d’être atteint d’une invalidité de longue durée.

Dans la plupart des cas, les 25 % restants sont payés, mais dans certains cas, PAAF peut couvrir la totalité des coûts si la personne reçoit un soutien financier d’Ontario au travail, du [Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées](https://www.ontario.ca/page/ontario-disability-support-program-employment-supports) ou du Programme d’aide à l’égard d’enfants qui ont un handicap grave. Le POSPH peut aider à couvrir certains des coûts que le Programme des appareils et accessoires fonctionnels ne couvre pas. Le Programme des appareils et accessoires fonctionnels ne couvre pas les frais d’évaluation pour les appareils et accessoires fonctionnels, mais le POSPH peut couvrir les frais d’évaluation si aucune autre source ne les couvre. Vous devez obtenir l’approbation préalable de votre bureau local du POSPH pour tous les frais d’évaluation supérieurs à 500 $.

[Le financement direct](https://www.dfontario.ca/) est un modèle de financement autogéré qui permet aux personnes souffrant d’un handicap physique d’embaucher, de former et de gérer les horaires des accompagnateurs en fonction de leurs besoins. Anne Abbot, la première récipiendaire non verbale du fonds. Grâce au Centre for Independent Living de Toronto (CILT), l’administrateur initial du fonds, Anne a pu embaucher et former des accompagnateurs pour répondre à ses besoins en communication, et ne pas compter sur le personnel affecté aux établissements de soins auxiliaires, une expérience moins personnalisée. Il reste une énorme liste d’attente de deux ans pour une entrevue reflétant la réalité des options de financement minimales pour les soutiens en AAC.

## Québec

Le Programme ministériel des aides techniques à la communication (PMAT COM) est un modèle de prêt d’appareils. Les [appareils de technologie d’assistance couverts](https://www.pmatcom.qc.ca/home.html) par PMATCOM entrent dans cinq (5) catégories : aides à la parole (par exemple, amplificateurs vocaux), aides AAC, téléphones adaptés, accès à l’ordinateur, appareils de contrôle de l’environnement. PMATCOM distribue et récupère des appareils et les particuliers sont censés renouveler leur prêt d’équipement chaque année. L’admissibilité est déterminée par un orthophoniste ou un ergothérapeute qui envoie leurs évaluations et recommandations directement à PMATCOM.

## Nouveau-Brunswick

La recherche du financement d’AAC s’est avérée difficile lorsque le site du gouvernement contenait un minimum d’information sur les options de financement pour les personnes handicapées. [Le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap](https://www2.gnb.ca/content/gnb/en/services/services_renderer.200972.Disability_Support_Program.html) était le seul soutien prometteur pour le financement d’AAC.

## Terre-Neuve-et-Labrador

Il n’y a pas de programmes de financement propres aux AAC dans la province de Terre-Neuve.

Après avoir recherché des programmes de financement généraux possibles pour les personnes handicapées qui pourraient être utilisés pour les AAC, le seul programme prometteur était le [Special Assistance Program](https://www.gov.nl.ca/hcs/personsdisabilities/fundingprograms-hcs/#sap). Cependant, après un appel téléphonique avec une autorité régionale de santé, il a été révélé que ce programme se concentre principalement sur les appareils de mobilité et qu’il n’a pas encore soutenu une personne souffrant d’un trouble de la communication. Après avoir été invités à prendre contact avec un professionnel de la santé (par exemple, un orthophoniste), ils soumettent leur demande au programme. Il semble qu’il n’y ait pas de protocoles ou de sensibilisation concernant les troubles de communication et le financement des AAC.

## Î.-P.-É.

[Programme d’accessibilité](https://www.princeedwardisland.ca/en/information/social-development-and-housing/accessability-supports) (SAA) (anciennement Programme de soutien aux personnes handicapées). Le programme comprend un soutien financier, une formation professionnelle, des soutiens personnels, des aides techniques et des appareils fonctionnels, y compris [des appareils de communication](https://www.princeedwardisland.ca/sites/default/files/publications/2.6_technical_aids_and_assitive_devices.pdf) (le type d’appareil n’est pas clair au niveau public). Les personnes peuvent faire une demande si elles sont « [une personne handicapée diagnostiquée par un médecin](https://www.princeedwardisland.ca/sites/default/files/publications/1.1_eligibility.pdf) ». Pour être admissible à un financement, une [évaluation des besoins en matière de soutien](https://www.princeedwardisland.ca/sites/default/files/publications/1.3_support_assessment_policy.pdf) est menée en fonction des besoins en matière d’aide aux personnes handicapées et d’aide financière. L’évaluation est effectuée par un coordonnateur qui fournit une orientation et un soutien à la gestion du dossier. Le soutien peut être entièrement financé ou partiellement financé.

Il n’existe pas de lignes directrices claires concernant les montants, les types d’appareils spécifiques ou les personnes à contacter pour entamer le processus de demande.

## Nouvelle-Écosse

[Le Disability Support Program](https://novascotia.ca/coms/disabilities/index.html) (DSP) dessert les personnes ayant une déficience intellectuelle, une maladie mentale de longue durée et une déficience physique dans le cadre d’une gamme de programmes communautaires, résidentiels et professionnels/de jour.

Le [programme Flex](https://ocaduniversity.sharepoint.com/teams/Team_CommunicationAccess/Shared%20Documents/General/REPORTS%20%281%2C2%20%26%203%29/Report%20Archive/REPORT%202_Scope%20of%20Accommodations%20%26%20Supports/v) est un programme au sein du DSP qui fournit des fonds autogérés de 500 $ à 3 800 $ par mois à allouer aux soutiens. Il n’est pas clair si les assistants en communication et les systèmes AAC se qualifient sous le programme Flex.

## Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon

La [page des ressources publiques du programme de financement](https://www.gov.nt.ca/en/services/funding-programs?field_funding_eligibility_tid%5B0%5D=211&page=1) des Territoires du Nord-Ouest contient de nombreuses catégories de financement, mais elle ne comprend pas de catégorie d’invalidité. Un examen plus approfondi du [Programme d’aide au revenu](https://www.ece.gov.nt.ca/en/services/income-security-programs/income-assistance-program) pour trouver une possibilité de financement pour les personnes handicapées (AAC en particulier) révèle des critères limités aux besoins en matière de logement et de services publics et n’inclut pas les mesures de soutien aux personnes handicapées dans ses renseignements destinés au public.

Lorsqu’ils ont téléphoné au coordonnateur, ils étaient absents et aucun autre membre du personnel n’avait d’information sur le financement.

Au Nunavut, la plupart des options de financement pour les personnes handicapées sont axées sur le financement et le soutien à la mobilité (p. ex., la subvention Nunavut Solutions).

Le Yukon a accès au [Robert R. Heinrich Equipment Loan Program](https://www.alsbc.ca/programs-services/equipment-loan-program/) par l’entremise de l’ALS Society of British Columbia, un organisme de bienfaisance. L’éligibilité aux AAC nécessite une demande de la part d’un professionnel de la santé. Une fois reçu, l’équipement est préparé pour l’expédition dans les deux jours.

## Premières nations et Inuits

Les [Services de santé non assurés](https://www.sac-isc.gc.ca/eng/1572537161086/1572537234517) (SSNA) pour les Premières nations et les Inuits sont un programme financé par le gouvernement du Canada pour fournir aux Premières nations et aux Inuits admissibles une couverture pour une gamme de services de santé. Le programme est accessible aux membres inscrits des Premières nations vivant dans les réserves, aux Inuits reconnus et aux membres admissibles des Premières nations et aux Inuits vivant hors réserve. Le programme couvre les coûts des appareils de communication. Dans les provinces qui ne disposent pas d’un financement spécifique à la communication, comme la Saskatchewan, les SSNA fourniront un financement complet pour le soutien aux AAC. Si la province a un programme qui finance le soutien aux AAC, les SSNA couvriront les coûts non couverts par l’autre option de financement. Par exemple, en Ontario, un tableau de communications serait financé à 75 % dans le cadre du programme de PAAF et les 25 % restants seraient payées par les SSNA. De nombreux fournisseurs de prestations de santé sont inscrits auprès des SSNA et payés directement par le programme pour les prestations admissibles fournies aux clients des SSNA, ce qui facilite le processus de demande pour les personnes handicapées. Par l’établissement de ce programme par le gouvernement canadien, les [soutiens aux AAC peuvent être financés](https://www.sac-isc.gc.ca/eng/1590092102471/1590092155266#s12-3) dans les territoires où le financement pour les personnes handicapées est limité.

# Travaux cités

Agence du revenu du Canada. (2022). RC4064 Renseignements relatifs aux personnes handicapées. Extrait le 30 mars 2023 de [https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/rc4064/renseignements-relatifs-personnes-handicapees.html](https://www.canada.ca/en/revenue-agency/services/forms-publications/publications/rc4064/disability-related-information.html#toc1)(s.d.a). *Communication Access*. Accès Trouble de la Communiciation Canada. Extrait le 26 janvier 2023 de <https://www.cdacanada.com/resources/accessible-businesses-and-services/about/communication-access/>

Agence du revenu du Canada. (s.d.). Lignes 33099 et 33199 – Frais médicaux admissibles que vous pouvez demander dans votre déclaration de revenus Extrait le 30 mars 2023 de [https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/tout-votre-declaration-revenus/declaration-revenus/remplir-declaration-revenus/deductions-credits-depenses/lignes-33099-33199-frais-medicaux-admissibles-vous-pouvez-demander-votre-declaration-revenus.html](https://www.canada.ca/en/revenue-agency/services/tax/individuals/topics/about-your-tax-return/tax-return/completing-a-tax-return/deductions-credits-expenses/lines-33099-33199-eligible-medical-expenses-you-claim-on-your-tax-return.html#mdcl_xpns)

Anonyme. (2023h). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

Anonyme. (2023b, 11 mars). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

Anonyme. (2023c, 13 mars). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

Anonyme. (2023d, 19 mars). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

Anonyme. (2023e, 20 mars). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

Anonyme. (2023f, 13 mars). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

Anonyme. (2023g). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

Anonyme. (9 mars 2023a). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

Branch, L. S. (2023, 7 février). *Lois fédérales codifiées du Canada, Loi sur la preuve au Canada*. Loi sur la preuve au Canada. Extrait le 9 février 2023 de [https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-5/page-1.html](https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-5/page-1.html#h-137457)

Buchel, C. (27 juillet 2022). *Communication access project guided interview*. Correspondance privée.

CDAC. (2020, juillet). Session 3: Legal Context: Capacity, Decision-making and Communication Disabilities [PDF file]. Extrait de <https://courses.cdacanada.com/wp-content/uploads/2020/07/Session_3_Narrative_English.pdf>

CDAC. (2020, juillet, b). Session 5: Communication Supports for Informal, non-symbolic communicators. [fichier PDF.] Extrait de <https://courses.cdacanada.com/wp-content/uploads/2020/07/Narrative_Session_5_.pdf>

CDAC. (2020a). *Questionnaire de soutien à la communication.* CDAC Extrait le 16 mars 2023 de <https://courses.cdacanada.com/wp-content/uploads/2020/09/Communications_Support_Questionnaire_Form_MD_5_Fillable_Tagged.pdf>

CDAC. (2020b). *Questionnaire de soutien à la communication.* CDAC Extrait le 16 mars 2023 de https://www.cdacanada.com/wp-content/uploads/2020/09/CDAC-Guiding-Questions-for-Service-Providers-EN-Fillable-Tagge-1.pdf

CDAC. (s.d.b). *Impact of Communication Barriers.* Accès Trouble de la Communiciation Canada. Extrait le 1er février 2023 de <https://www.cdacanada.com/resources/communication-disabilities/communication-barriers/>

CDAC. (s.d.c). Intermédiaires en communication CDAC. <https://www.cdacanada.com/resources/access-to-justice-communication-intermediaries/about/communication-intermediaries/>

CDAC. (s.d.d). Working with an accused person who needs a communication intermediary. CDAC. <https://www.cdacanada.com/resources/access-to-justice-communication-intermediaries/education/for-police-legal-and-justice-service/working-with-an-accused-person-who-needs-a-communication-intermediary/#item14>

CDAC. (s.d.e) Intermédiaires en communication. Communication Disability Association Canada. Extrait le 31 mars 2023 de <https://www.cdacanada.com/resources/access-to-justice-communication-intermediaries/about/communication-intermediaries/>

Cohoon, A. (8 mars 2023). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

Collier, B 2018). *Public Consultation on Federal Accessibility Legislation: Input from Canadians who have Speech, Language and Communication Disabilities*. CDAC Extrait le 16 mars 2023 de <https://www.cdacanada.com/?s=public+consultation+on+federal+accessibility+legislation>

Commission du droit de l’Ontario. (2017). Capacité juridique, prise de décision, tutelle #2. I : Nouvelles modalités de prise de décision : Les soutiens et les codécideurs. [https://www.lco-cdo.org/en/our-current-projects/legal-capacity-decision](https://www.lco-cdo.org/en/our-current-projects/legal-capacity-decision-making-and-guardianship/legal-capacity-decision-making-and-guardianship-discussion-paper-2/i-new-decision-making-arrangements-supporters-and-co-decision-makers/)

Gazette de la GRC. (14 janvier 2022). Franchir les fossés de communication Gendarmerie royale du Canada Extrait le 30 mars 2023 de [https://www.rcmp-grc.gc.ca/fr/gazette/franchir-fosses-communication?h=](https://www.rcmp-grc.gc.ca/en/gazette/workshop-teaches-strategies-bridge-communication-gaps?h)

Gendarmerie royale du Canada. (s.d.). Au sujet de la GRC Extrait le 30 mars 2023 de [https://www.rcmp-grc.gc.ca/fr/au-sujet-grc](https://www.rcmp-grc.gc.ca/en/about-rcmp)

Gordon, Phyllis, et al 2007, juin). *Assistive devices in Canada: Ensuring inclusion and independence*. Arch Disability Law Centre. Extrait le 16 mars 2023 de [https://www.archdisabilitylaw.ca/sites/all/files/ASSISTIVE %20DEVICES%20FINAL%20REPORT%20(%20eincl.xecummary%20s)%20- %20June%2029%202007%20- %20PDF.pdf](https://www.archdisabilitylaw.ca/sites/all/files/ASSISTIVE%20DEVICES%20FINAL%20REPORT%20%28incl.%20exec%20summary%29%20-%20June%2029%202007%20-%20PDF.pdf) .

ISAAC (International Society for Augmentative and Alternative Communication). (2012). Communication Intermediaries in Justice Services. Auteur. <https://isaac-online.org/wp-content/uploads/Communication_Intermediaries_In_Justice_Services.pdf>

Janz, H. (13 mars 2023). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

McIsaac KE, Moser A, Moineddin R, Keown LA, Wilton G, Stewart LA, Colantonio A, Nathens AB, Matheson FI. *Association between traumatic brain injury and incarceration: a population-based cohort study.* CMAJ Open. 2016 Dec 6;4(4):E746-E753. doi: 10.9778/cmajo.20160072. PMID : 28018890 ; PMCID : PMC5173464.

Ministère de la Justice Canada. (1985). Loi sur la preuve au Canada. Extrait le 9 février 2023 de [https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-5/page-1.html](https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-5/page-1.html#h-137457)

Ministère de la Justice Canada. (2019). L’organisation des tribunaux. Extrait le 30 mars 2023 de https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/just/07.html

Misasi, L. (3 mars 2023). Entretien par Ali Kazmi pour le projet Accès Communication. Transcription.

Ontario. (2023). Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. <https://www.ontario.ca/page/ontario-disability-support-program>

Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE). (2022). Canada: Criminal Justice System. Extrait le 30 mars 2023 de <https://polis.osce.org/country-profiles/canada#criminal-justice-system-10017>

R. c. Doncel, 2022 ONCJ 143 (CanLII),<<https://canlii.ca/t/jnf5h>>, consulté le 2023-03-30

Shimoda, B. (23 septembre 2022). Entretien guidé dans le cadre du projet Accès à la communication. Correspondance privée.

Statistique Canada. (2018). Personnes handicapées et emploi. Extrait de <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-626-x/11-626-x2018069-fra.htm>

TAPinto Hamilton/Robbinsville. (7 mars 2022). Robbinsville Police’s S.A.F.E. Registry Helps Response for Individuals with Autism, Communication Disabilities. Extrait le 30 mars 2023 de <https://www.tapinto.net/towns/hamilton-slash-robbinsville/sections/police-and-fire/articles/robbinsville-police-s-s-a-f-e-registry-helps-response-for-individuals-with-autism-communication-disabilities>

We Count. (7 mai 2019). AI and AT apps [Vidéo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=OGqcg2p_Etg> Utilisez cette structure dans le rapport : par région

1. AccessATCanada est une base de données consultable sur les programmes de financement et de services de TA au Canada et peut fournir des informations supplémentaires <https://www.accessassistivetech.ca/home> [↑](#footnote-ref-2)