

Troisième partie : Recommandations pour améliorer l’accès aux communications 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

[Introduction 3](#_Toc132721404)

[Recommandations du projet d’accès aux communications, mars 2023 3](#_Toc132721405)

[Obstacles comportementaux 3](#_Toc132721406)

[Formation et sensibilisation à l’accès à la communication 3](#_Toc132721407)

[Temps de communication 4](#_Toc132721408)

[Accessibilité 4](#_Toc132721409)

[Personne de soutien 5](#_Toc132721410)

[Reconnaître les professionnels de la communication formés à l’évaluation des capacités 6](#_Toc132721411)

[Programmes de soutien au financement 6](#_Toc132721412)

[Annexe : Recommandations d’Accès Troubles de la Communication Canada 7](#_Toc132721413)

[Présentation du CDAC au Comité des normes d’accessibilité, le 6 décembre 2021 7](#_Toc132721414)

[Échantillons de normes 7](#_Toc132721415)

[Recommandations du CDAC découlant de la présentation au Sénat du projet de loi C-81, 11 avril 2019 8](#_Toc132721416)

[Consultation publique du CDAC sur la législation fédérale en matière d’accessibilité : Commentaires des Canadiens ayant des troubles de la parole, du langage et de la communication, janvier 2018 9](#_Toc132721417)

[Principes directeurs 9](#_Toc132721418)

[Recommandations génériques 11](#_Toc132721419)

[Les fournisseurs de services qui interagissent avec le public devraient : 11](#_Toc132721420)

[Les fournisseurs de services téléphoniques devraient : 12](#_Toc132721421)

[Les organisateurs de forums publics, de réunions et de comités devraient : 12](#_Toc132721422)

[Recommandations sur les services essentiels 13](#_Toc132721423)

[Services de soins de santé 13](#_Toc132721424)

[Services de la justice 14](#_Toc132721425)

[Urgence et sécurité publique 14](#_Toc132721426)

[Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 14](#_Toc132721427)

[Emploi 14](#_Toc132721428)

[Élections Canada 15](#_Toc132721429)

[Citoyenneté 15](#_Toc132721430)

# Introduction

Ce document de recommandations est le troisième rapport du projet Accès aux communications dans le cadre de la Loi canadienne sur l’accessibilité (projet Accès aux communications). Ce rapport rassemble toutes les recommandations des deux premiers rapports du projet :

1. *Structurer l’accessibilité des communications dans le contexte canadien* et *Portée des approches et*
2. *Mesures de soutien en matière d’accès* *à la communication dans les contextes réglementés par le gouvernement fédéral*.

Notre recherche s’appuie sur les recherches menées par Accès Troubles de la Communication Canada (CDAC) et élargit et appuie les recommandations précédemment déposées par le CDAC. Ces recommandations restent utiles et nécessaires, nous les avons incluses dans une annexe afin qu’elles puissent être facilement référencées et révisées.

L’objectif du projet d’accès à la communication est d’éclairer l’élaboration de normes et de règlements d’accès aux communications en vertu de la Loi canadienne sur l’accessibilité. La Loi canadienne sur l’accessibilité mentionne spécifiquement la communication comme un domaine dans lequel les obstacles seront identifiés, supprimés et évités.

L’intention de ce document est de créer une ressource unique, facile, pour les recommandations de notre recherche et de celle du CDAC dans le domaine de l’accès aux communications, qui pourrait être utilisée par les comités d’élaboration de normes et d’autres personnes intéressées à améliorer et à éliminer les obstacles à l’accès aux communications.

# Recommandations du projet d’accès aux communications, mars 2023

Dans le cadre de notre recherche, qui comprenait des conversations et des entrevues avec des conseillers, d’autres experts et cliniciens sur le terrain et des personnes ayant vécu une expérience de handicap, nous avons élaboré 26 recommandations qui complètent et appuient les recommandations existantes du CDAC fournies en annexe. Les recommandations sont organisées en fonction des thèmes récurrents de notre recherche

## 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 aux communications.
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.
3. Créer une formation sur les stratégies de communication qui sont significatives pour les personnes ayant des difficultés de communication dans les programmes de « formation sur l’accessibilité ». La formation devrait être fondée sur des politiques et des pratiques d’accès à la communication significatives et au-delà d’un langage respectueux.
4. Créer une formation spécifique pour faciliter la communication avec les personnes dont l’élocution n’est pas claire (de la parole à la parole) et/ou qui utilisent un dispositif de communication assistée ou de suppléance à la communication. Par exemple, les personnes ayant des difficultés de communication doivent savoir quelles options sont disponibles pour les connexions téléphoniques.
5. Un manuel sur l’aide aux personnes ayant des difficultés de communication devrait être mis à la disposition des employés et des professionnels dans l’ensemble des services gouvernementaux.

### 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.
2. Mettre en place des registres communautaires pour les résidents souffrant de troubles de communication et de troubles neurologiques croisés auxquels les employés des services peuvent avoir accès, en particulier les services essentiels tels que les services frontaliers et les services de police.

## Accessibilité

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

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

**Inclure des supports pour l’écriture**

1. Inclure des options pour les exigences écrites figurant dans les formulaires, les signatures et d’autres documents qui exigent que les personnes remplissent des informations. Disposer d’autres moyens d’exprimer des exigences écrites, y compris des formulaires accessibles (par exemple, accessibles par le biais d’un clavier ou de commutateurs), d’autres options de signature ou d’aide humaine (reconnaître les personnes de soutien comme des aides valables dans le processus d’accomplissement des tâches d’un individu).

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

1. La technologie utilisée pour soutenir l’accès aux communications 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.
4. Testez les parcours des utilisateurs avec une diversité de personnes ayant des difficultés de communication et des handicaps croisés pour en savoir plus sur les bloqueurs et vous assurer que l’expérience utilisateur correspond aux attentes.

**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 difficultés 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.

## Personne de soutien

**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 les employés à s’adresser à l’individu et non à sa personne de confiance.

**Reconnaître les intermédiaires en communication (IC)**

1. Les intermédiaires en communication devraient être réglementés dans le cadre du processus judiciaire.
2. Les individus devraient avoir plus d’autonomie et d’accès aux soutiens et aux approches plus tôt dans le processus.
3. Rendre obligatoire la sensibilisation et l’intégration des intermédiaires de communication en tant que supports disponibles dans les procédures judiciaires et policières. Et veiller à ce que des intermédiaires en communication (ou des professionnels formés au soutien à la communication) soient disponibles dès les premières étapes d’une procédure pour aider à l’évaluation de la capacité.

### Reconnaître les professionnels de la communication formés à l’évaluation des capacités

1. Mandater que l’évaluation de la capacité dans les services essentiels (p. ex., les soins de santé) inclue des professionnels formés au soutien à la communication (p. ex., orthophoniste).

## Programmes de soutien au financement

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 aides 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.

# Annexe : Recommandations d’Accès Troubles de la Communication Canada

## Présentation du CDAC au Comité des normes d’accessibilité, le 6 décembre 2021

<https://www.cdacanada.com/wp-content/uploads/2023/03/Presentation-to-Accessibility-Standards-Committee-Dec.-2021.pdf>

**Recommandation 1 :** Adopter des définitions claires, inclusives et cohérentes des communications et de l’accès aux communications, et veiller à ce qu’elles soient comprises et utilisées par toutes les entités fédérales.

**Recommandation 2 :** Traiter l’accès aux communications comme un domaine qui s’applique à tous :

* Les personnes souffrant d’un handicap qui affecte la communication
* Se produit dans toutes les entités de service et les situations d’emploi
* Créer un comité technique comprenant TOUS les groupes de personnes concernées par les troubles de la communication (par exemple, une personne ayant une expérience vécue ET un professionnel des troubles de la communication)
* Élaborer des normes de communication génériques qui peuvent, au besoin, être personnalisées pour une personne.
* Mettre l’accent sur les obligations du fournisseur de services/ employeur (et non sur la technologie)

**Recommandation 3 :** Accroître les normes / règlements génériques de service pour les services de communication essentiels (p. ex., justice, sécurité publique, santé publique, urgences, pandémies)

### Échantillons de normes

1. Fournir des informations orales d’une manière que la personne comprend. Selon les besoins et le contexte individuels, les exemples peuvent inclure l’utilisation du langage courant, la pause entre les phrases, l’utilisation de phrases courtes, l’écriture de mots clés ou la présentation d’images et/ou la fourniture du soutien humain requis, tel qu’un interprète en langue des signes, ou une personne de confiance pour aider à la communication.
2. Utiliser des pratiques fondées sur des données probantes pour une communication expressive efficace avec les personnes en face à face; lors de réunions et de consultations publiques. Selon les besoins et le contexte individuels, il peut s’agir par exemple de laisser plus de temps et de possibilités de communication; de s’assurer que la personne peut utiliser sa ou ses méthodes de communication préférées et/ou de fournir le soutien humain requis, comme un interprète en langue des signes ou une personne de confiance pour aider à la communication.
3. Mettre en œuvre des politiques, des pratiques et des mesures de protection spécifiques pour garantir une communication authentique dans des contextes critiques tels que les services de police, de justice, de soins de santé, les décisions relatives au consentement et à la capacité et l’assistance médicale à mourir, où une aide à la communication qualifiée et impartiale peut s’avérer nécessaire. Selon le contexte et les besoins individuels, cela comprend l’accès à un soutien de communication authentique et autorisé et, au besoin, l’engagement de services de soutien impartiaux et qualifiés tels qu’un orthophoniste, un clinicien en communication augmentée ou un intermédiaire en communication
4. Assurer une communication accessible dans les services de téléphonie et de vidéo sur internet. Selon les besoins individuels, les opérateurs de services pourraient par exemple savoir comment communiquer avec une personne par téléphone, proposer d’autres options telles que le courrier électronique, les textos ou les médias sociaux, disposer de procédures permettant de faire appel à une personne d’assistance autorisée et donner accès à des services de relais de messages qui prennent en charge l’interprétation de la parole à la parole et les méthodes de communication améliorée
5. Fournir des informations écrites d’une manière que la personne peut lire, comprendre et utiliser. Selon les besoins et le contexte individuels, les exemples pourraient inclure un langage simple, des formats de rechange, des formulaires et des sondages accessibles, des arrangements de signature de rechange et un soutien humain, au besoin, pour la lecture, la compréhension et l’écriture.
6. Former les fournisseurs de services à l’accès à la communication en fonction de leurs responsabilités. • - Selon le poste et les responsabilités du fournisseur de services, il peut s’agir d’une formation sur la manière d’interagir avec les personnes qui utilisent différents moyens de communication dans les services en face à face et par téléphone; sur la manière d’organiser des réunions et des consultations publiques; sur la manière de fournir des sites Web accessibles, des informations en langage clair, des sondages et des formulaires accessibles.

## Recommandations du CDAC découlant de la présentation au Sénat du projet de loi C-81, 11 avril 2019

<https://www.cdacanada.com/wp-content/uploads/2019/04/Speaking-Notes-Senate-Committee-April-11-2019-.pdf>

Premièrement, nous voulons que le projet de loi **clarifie le terme « communication »**. Nous recommandons que le domaine de la communication mentionné à l’alinéa 5c.(1) soit clarifié dans la section des définitions en tant que processus interactif bidirectionnel dans lequel les gens donnent et reçoivent de l’information, en utilisant une gamme de méthodes de communication dans les interactions en personne, au téléphone, en ligne et par la lecture et l’écriture. Cela guidera l’interprétation et la mise en œuvre de la loi.

Deuxièmement, nous recommandons de **reconnaître que les gens ont le droit d’utiliser une gamme de méthodes de communication et de soutien**. Les gens communiquent de différentes manières et ils ont le droit d’utiliser les méthodes de communication et les soutiens qui répondent le mieux à leurs besoins, aux besoins de la personne avec laquelle ils communiquent et au contexte. Nous pensons qu’il est important de préciser exactement ce que cela signifie. Nous recommandons d’ajouter un principe à l’article 6, tel que « toute personne a le droit de communiquer en utilisant la ou les méthodes de communication et les soutiens qu’elle préfère, ce qui inclut la parole, l’écriture, les tableaux d’images, de symboles et de lettres, les dispositifs générateurs de parole et les services humains tels que l’interprétation ASL/LSQ/ISL, le sous-titrage en temps réel, l’aide à la communication informelle et formelle. »

## Consultation publique du CDAC sur la législation fédérale en matière d’accessibilité : Commentaires des Canadiens ayant des troubles de la parole, du langage et de la communication, janvier 2018

<https://www.cdacanada.com/wp-content/uploads/2018/01/Final_Community_Consultation_for_Federal_Accessibility_Legislation_Digital_2.pdf>

### Principes directeurs

Veiller à ce que tous les fournisseurs de services fédéraux qui traitent avec le public aient une **formation appropriée et des lignes directrices pour rendre la communication de leurs services accessible aux personnes atteintes des troubles de développement de la parole, du langage et de la communication.** Celles-ci devraient être livrées par une organisation qualifiée qui inclut des personnes avec différents types de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication, ainsi que les professionnels de la communication et devrait adresser :

* La nature d’un **large éventail de troubles de la parole, du langage et de la communication**.
* Une **approche inclusive, respectueuse et universelle pour interagir** avec des personnes qui ont un large éventail de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication dans les interactions en face à face, en situations de groupe et durant les communications téléphoniques.
* **Techniques individualisées** **pour négocier des mesures d’adaptation pour l’accès à la communication** avec des personnes qui ont des difficultés de communication et des profils différents.
* **Procédures pour communiquer avec les personnes atteintes de troubles de développement de la parole**, du langage et de la communication par téléphone, y compris une ligne téléphonique et un service spécialisés, des options pour utiliser des solutions de rechange au téléphone et l’utilisation d’un assistant en communication autorisé.
* **Procédures visant à rendre les consultations publiques accessibles** aux personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication.
* **Lignes directrices pour rendre les communications imprimées, Internet et électroniques accessibles aux personnes atteintes de troubles de développement de la parole,** du langage et de la communication, y compris le langage simple, l’application de la conception et de mise en page universelles, les formats de rechange, les sites Web accessibles ainsi que les formulaires accessibles, et les procédures pour prendre des notes et utiliser d’autres formats de signature.
* **Politiques et procédures pour obtenir un consentement éclairé** et des signatures sur les documents juridiques, de santé et financiers.
* Fournir de l’information, des lignes directrices et des ressources aux personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de **la communication pour les aider à connaître et à négocier leurs droits et responsabilités en matière d’accessibilité** aux communications, lorsqu’elles accèdent aux services gouvernementaux.
* Élaborer des protocoles, des procédures et des lignes directrices de communication spécifiques pour les services essentiels où la communication est critique, comme les soins de santé, les services de justice, de citoyenneté et l’immigration, de sécurité publique et Revenu Canada pour les personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication.
* Veiller à ce que tous les groupes qui reçoivent des fonds du gouvernement fédéral soient accessibles aux personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication.
* Collaborer avec les ministères provinciaux afin d’accroître l’accès aux services cliniques d’orthophonie, d’audiologie et de communication alternative et de suppléance à la communication, ainsi qu’un financement adéquat et sûr pour les appareils de communication.
* Veiller à ce que les personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication soient représentées et à ce que leurs besoins en matière d’accès aux communications soient satisfaits lors des consultations publiques, des examens de l’accessibilité, des comités consultatifs, des commissions et des procédures de surveillance.

### Recommandations génériques

Les recommandations suivantes ont été formulées par les participants afin de rendre les services de compétence fédérale et les services provinciaux et territoriaux financés par le gouvernement fédéral accessibles aux personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication.

#### Les fournisseurs de services qui interagissent avec le public devraient :

* Recevoir une formation sur la façon d’interagir avec les personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication ainsi que sur la façon de négocier et de répondre aux exigences en matière d’accessibilité des communications.
* Fournir des services d’une manière qui respecte la dignité et l’autonomie de la personne atteinte d’un trouble de développement de la parole, du langage et de la communication.
* Accepter le mode de communication choisi par la personne, y compris une parole peu claire, une image, un symbole ou un tableau de lettres, un appareil de production de parole ou de texte ou l’assistance d’une personne de soutien à la communication.
* Suivre les instructions fournies par la personne avec un trouble de développement de la parole, du langage et de la communication sur ce qu’on doit faire lorsqu’on communique avec elle.
* Demander à la personne si elle a besoin de mesures d’adaptation et de soutien en matière de communication pour utiliser le service.
* Faire de son mieux pour répondre aux besoins de communication de l’individu.
* Avoir accès à une personne de confiance avec une formation supplémentaire en cas de problèmes de communication.
* Donner plus de temps à la personne pour communiquer.
* Fournir, si nécessaire, une surface de comptoir, à un niveau auquel une personne peut utiliser un tableau ou un appareil de communication et le fournisseur de services peut voir ce que la personne pointe, dactylographie ou écrit.
* Utiliser une variété de formats de questions et éviter de limiter la communication d’une personne à des réponses par oui ou par non, à moins que la personne ne l’approuve et que la situation exige ce style de questionnement.
* Accepter ce qu’une personne de soutien autorisée communique au nom d’une personne atteinte d’un trouble de développement de la parole, du langage et de la communication, si elle choisit que quelqu’un l’aide à communiquer.
* Veiller à ce que la personne handicapée et la personne de soutien à la communication soient autorisées à entrer ensemble dans les locaux et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d’avoir accès à la personne de soutien à la communication pendant qu’elle se trouve dans les locaux si elle demande leur aide.
* Valider ce que la personne de soutien à la communication a communiqué (le cas échéant) en demandant à la personne avec le trouble de développement de la parole, du langage et de la communication si elle est d’accord avec ce que la personne de soutien a dit.

#### Les fournisseurs de services téléphoniques devraient :

* Proposer une ligne téléphonique dédiée aux personnes atteintes de trouble de développement de la parole, du langage et de la communication.
* Avoir des politiques et des procédures pour accepter une personne de soutien à la communication autorisée par téléphone.
* Recevoir une formation sur des stratégies spécifiques pour communiquer par téléphone avec des personnes ayant des troubles de la communication.
* Fournir des options alternatives au téléphone, telles que la messagerie texte, le courrier électronique et les médias sociaux, la vidéoconférence et les services de relais de messages.

#### Les organisateurs de forums publics, de réunions et de comités devraient :

* Faire connaître la disponibilité de mesures d’adaptation et de soutien en matière d’accessibilité aux communications aux personnes atteintes de trouble de développement de la parole, du langage et de la communication avant un événement.
* Prévoir un ordre du jour à l’avance.
* Fournir des assistants en communication pour aider les gens à communiquer, lorsqu’ils en font la demande
* Utiliser des stratégies appropriées pour faciliter la communication et la participation des participants qui ont des troubles de développement de la parole, du langage et de la communication.

**Les services d’information et de communication devraient :**

* Fournir des informations écrites sous plusieurs formats (par exemple, format électronique et copie papier), y compris une lecture facile ou un langage simple, un texte amélioré (par exemple, des images, une grande police), un audio et, le cas échéant, une assistance humaine.
* Veiller à ce que les sites Web respectent les directives d’accessibilité du contenu Web.
* Rendre les formulaires accessibles compatibles avec les technologies d’assistance à l’écriture ou à la communication.
* S’assurer que la signalisation est claire, avec des graphiques reconnaissables, et à une hauteur et un emplacement qui peuvent être facilement vus.
* Mettre en place des procédures pour les signatures alternatives, la prise de notes, les services d’enregistrement et les services de scribe. Processus de rétroaction et de plainte « Ne nous donnez pas seulement un numéro de téléphone – donnez-nous beaucoup d’options pour nous plaindre et quand nous nous plaignons - faites quelque chose à ce sujet. »
* Le processus de rétroaction doit permettre aux personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication de fournir leurs commentaires en personne, par téléphone, par écrit ou en fournissant un texte électronique, par courriel ou avec l’aide d’une personne de soutien en communication au fournisseur de services et à l’organe directeur chargé de la conformité.
* Le fournisseur de services devrait être tenu de répondre au plaignant et de copier sa correspondance à un organisme de surveillance.

### Recommandations sur les services essentiels

En plus des normes génériques d’accès aux communications pour tous les services publics, il est nécessaire d’établir des normes spécifiques dans les services dans lesquels la communication est critique.

#### Services de soins de santé

Les fournisseurs de services devraient avoir des politiques, des procédures, de la formation et des pratiques pour :

* Identifier les patients atteints de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication et déterminer leur besoin de mesures d’adaptation et de soutien spécifiques en matière de communication.
* Fournir en temps opportun les mesures d’adaptation et les soutiens requis en matière de communication à toutes les étapes des services de santé.
* Avoir un processus en place qui reconnaît la personne de soutien à la communication autorisée d’un patient.
* Documenter les besoins en communication d’un patient dans des dossiers médicaux et les partager avec le personnel des services de santé concerné.
* Fournir aux patients des moyens de communiquer pendant l’hospitalisation.
* Engager un orthophoniste pour aider à la communication si la personne n’a aucun moyen de communiquer ou si la fiabilité du processus de communication est mise en doute, selon le médecin ou le patient.
* Former les fournisseurs de soins de santé aux meilleures stratégies de communication pour s’assurer que les patients comprennent ce qui est dit et peuvent exprimer efficacement leurs décisions dans les situations de consentement au traitement et les directives de fin de vie.
* Fournir des aménagements et des soutiens à la communication en cas de doute sur la capacité d’une personne à prendre des décisions en matière de soins de santé.
* Veiller à ce que les décideurs de substitution et de soutien consultent les patients et s’engagent avec eux dans les situations de prise de décision.

#### Services de la justice

Les membres de la magistrature, les policiers, les avocats de service, les avocats de la défense, les procureurs de la Couronne, les coordonnateurs de l’accessibilité des tribunaux, les membres du tribunal, les avocats et les parajuristes devraient avoir des politiques, des procédures, une formation et des pratiques pour :

* Identifier les victimes, les témoins et les personnes accusées avec des troubles de développement de la parole, du langage et de la communication.
* Négocier des mesures d’adaptation et de soutien en matière de communication individuelle.
* Recourir aux services d’un intermédiaire en communication qualifié, sans frais pour la personne souffrant d’un trouble de la communication, afin de l’aider à communiquer bilatéralement avec la victime, le témoin ou l’accusé et les professionnels de la justice.

#### Urgence et sécurité publique

Les fournisseurs de services devront :

* Fournir de l’information aux personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication sur la façon de se préparer et de communiquer en cas d’urgence, ainsi que sur les plans d’évacuation.
* Recevoir une formation sur la façon de communiquer avec une personne atteinte d’un trouble de développement de la parole, du langage et de la communication en cas d’urgence.

#### Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Les fournisseurs de services devront :

* Veiller à ce que les produits et services de télécommunications et de radiodiffusion soient accessibles aux personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication en cas d’urgence
* Offrir une formation aux opérateurs de relais de messages pour relayer un discours peu clair ou un discours synthétisé entre une personne ayant un trouble de développement de la parole, du langage et de la communication et une autre personne au téléphone.
* Fournir des services de messagerie vidéo pour les personnes qui utilisent des méthodes de communication alternatives.

#### Emploi

Les fournisseurs de services qui travaillent à accroître les possibilités d’emploi pour les personnes handicapées devraient :

* Avoir des informations sur les modèles d’emploi réussis pour les personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication en cas d’urgence.
* Recevoir une formation sur la gamme de mesures d’adaptation et de soutien en matière de communication dont les personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication peuvent avoir besoin.
* Fournir des informations sur l’emploi, des conseils, des modèles et un soutien aux personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication lorsqu’elles recherchent un emploi. Les fournisseurs de services financiers devraient :
* Avoir des politiques, des procédures et de la formation pour négocier des questions financières confidentielles, des signatures et des autorisations avec des personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication.

#### Élections Canada

Les fonctionnaires électoraux devraient :

* Fournir une assistance humaine, des bulletins de vote basés sur des images ainsi que l’option d’assistance humaine ou de vote par accès Internet pour les personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication.

#### Citoyenneté

Les fournisseurs de services devront :

* Offrir la possibilité d’utiliser des assistants en communication qualifiés si les personnes atteintes de troubles de développement de la parole, du langage et de la communication le demandent lors des entrevues et des cérémonies d’assermentation.