

La communication accessible

Élaborer des recommandations et des règles pour améliorer et remplacer la communication afin de permettre aux personnes ayant une déficience motrice et de communication ainsi qu'une déficience de la parole de participer au secteur d'emploi.

TABLE DES MATIÈRES

Reconnaissance des territoires traditionnels _____	5
Introduction _____	6
Partenariats _____	8
Membres de l'équipe _____	10
Revue de la littérature _____	12
Examen de la portée visant à comprendre les modèles d'évaluation de la CAA assistée _____	12
Revue systématique dans le but de comprendre les obstacles et les éléments favorables à la mise en place d'accommodements en milieu de travail _____	13
Discussion et implications _____	15
Accès aux appareils de CAA _____	16
Introduction _____	16
Méthodes _____	16
Résultats _____	20
Conclusion _____	21
Équité en matière de communication : FONCTION PUBLIQUE fédérale _____	22
Introduction _____	22
Méthodes _____	22
Résultats _____	22
Portée _____	24
Consultation des participant(e)s _____	25
Groupes de discussion _____	26
Confidentialité et consentement _____	27
Participant(e)s _____	28
Fournisseurs de services : _____	28
Jeunes adultes et aidants familiaux : _____	28
Fabricants et techniciens : _____	28
Le paysage canadien des systèmes de CAA _____	30
Thèmes identifiés _____	31
Objectifs _____	32
Comportements sociaux _____	33
Facteurs personnels _____	35

Soutiens formels et informels _____	36
Facteurs liés aux systèmes de CAA _____	38
Aspects influençant les interactions avec la technologie _____	39
Prestation de services _____	40
Systèmes et services de CAA _____	41
Environnement (physique, scolaire, social) _____	42
Les aspects financiers _____	44
Enjeux relatifs aux droits de la personne _____	46
La méthode d'enquête de Delphes _____	47
Discussion _____	50
Recommandations _____	51
Recommandations générales _____	51
Évaluations _____	51
Formation _____	52
Accès aux systèmes et technologies de CAA au Canada _____	52
Emploi _____	53
Scolarisation _____	53
Milieu des soins de santé _____	54
Environnements sociaux _____	54
Systèmes de CAA _____	54
Publications résultant de Cette recherche _____	55
Articles de Conférences _____	55
Publications de Journaux _____	56
Références _____	58
Annexe 1 : Premier Sondage en ligne _____	62

« [Le système de CAA] a changé ma vie. J'étais très seul(e) et j'avais renoncé à un bel avenir, mais maintenant, je me sens aimé(e) par de nombreuses personnes parce que je peux leur parler. Je n'avais aucun moyen d'exprimer que je m'ennuyais et que je devais apprendre avec les autres. »

Pour en savoir plus sur notre projet et lire nos publications, veuillez consulter notre site Web :

www.queensu.ca/aac-caa

RECONNAISSANCE DES TERRITOIRES TRADITIONNELS



L'Université Queen's se situe sur le territoire des peuples Haudenosaunee et Anishinaabek. En reconnaissant ces territoires traditionnels, nous rendons hommage à leur histoire ancienne, qui remonte bien avant l'implantation des premières colonies européennes. Nous reconnaissons également l'importance de ces territoires pour les peuples autochtones qui les ont habités et qui y vivent toujours. Ces peuples, dont les pratiques culturelles et la spiritualité entretiennent des liens profonds avec la terre, continuent d'évoluer en relation avec le territoire et ses autres habitants aujourd'hui. La communauté autochtone de Kingston demeure un témoignage des racines anishinaabek et haudenosaunee de la région. De plus, il existe une importante communauté métisse et d'autres peuples autochtones issus de diverses nations de l'île de la Tortue encore présente ici aujourd'hui.

Ne Queen's University e'tho no'ñwe nikanónhsote tsi no'ñwe ne Haudenosaunee tánon Anishinaabek tehatihsnónhsahere ne óhontsa.

Gimaakwe Gchi-gkinoomaagegamig atemagad Naadowe miinwaa Anishinaabe aking

INTRODUCTION

La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies ², signée et ratifiée par le Canada, reconnaît la communication comme un droit de la personne. Il est largement reconnu que les personnes à mobilité réduite ont le droit d'avoir un accès physique à l'environnement bâti et, de la même manière, les personnes ayant des troubles de la communication doivent avoir accès à la communication, c'est-à-dire « aux moyens, aux soutiens et aux occasions de communiquer efficacement » ³.

Cette recherche vise à présenter les lignes directrices relatives à l'élaboration de normes dans les domaines prioritaires de « la communication accessible » et des « technologies de l'information et de la communication ». Benyon, Crerar et Wilkinson ⁴ suggèrent trois composantes essentielles à tout système informatique : les méthodes d'interaction, les dispositifs d'interaction et la conception de l'interface. Il existe de nombreuses options de dispositifs et de méthodes d'interaction visant à améliorer l'accès physique à un ordinateur, allant des fonctionnalités d'accessibilité intégrées dans le système d'exploitation aux différents périphériques d'entrée comme les leviers de commande, les écrans tactiles et les logiciels de reconnaissance vocale ⁵. Les preuves scientifiques démontrent que les technologies et les systèmes de communication améliorée et alternative (CAA) facilitent l'interaction et la communication dans divers contextes et peuvent permettre aux individus de participer activement au marché du travail ⁶⁻⁸. Les personnes ayant des besoins complexes en matière de communication se heurtent à des restrictions à leur participation à la vie sociale, entre autres dans les domaines de l'éducation, de l'emploi et de la communauté ^{7, 9, 10}.

L'American Speech-Language-Hearing Association définit la technologie de communication améliorée et alternative (CAA) comme une technique ou un outil permettant aux personnes d'exprimer leurs pensées, leurs désirs, leurs besoins, leurs sentiments et leurs idées ¹¹. Pour que le système entre dans la catégorie de « technologie alternative », la technologie doit être utilisée en remplacement de la parole de l'utilisateur ¹¹, tandis que pour être qualifiée de « technologie améliorée », celle-ci doit compléter la parole existante en améliorant la transmission et la compréhension du message, ainsi que la communication en général ^{11, 12}. Parmi les exemples de CAA, on retrouve les tableaux de pictogrammes, les schémas simplifiés, les dispositifs de synthèse de la parole, les objets tangibles et la technologie de commande oculaire.

La CAA a le potentiel de contribuer à surmonter les obstacles. En effet, de nouvelles données probantes démontrent son impact positif sur la communication et la participation à la vie sociale ^{7, 13-16}. L'objectif ultime des services de CAA, qui visent à faciliter l'accès et l'utilisation de la CAA, est d'encourager la participation à la vie sociale ¹⁷. Cependant, bien

que les avantages et les objectifs de la CAA soient reconnus, les systèmes de CAA sont souvent sous-utilisés ¹⁸. Davantage de recherches sont nécessaires pour éliminer les obstacles à l'utilisation de la CAA. Les recherches antérieures ont établi que les services fournis et les fournisseurs de service sont des facteurs importants influençant l'utilisation de la CAA ^{19, 20}. Toutefois, il existe peu de normes orientant le développement de l'intégration des systèmes de CAA.

Bien qu'il existe des normes d'accessibilité pour encadrer le processus d'élaboration de logiciels (ISO 9241-171:2008) et la conception d'interface ^{21, 22}, il y a peu d'indications concernant le matériel de CAA, tel que les systèmes de communication par support imprimé (p. ex. les plateaux à genoux ou affichages montés sur le bureau), les tableaux de communication électronique et les dispositifs de synthèse vocale, qui peuvent contribuer à accroître l'efficacité de la communication. Ce projet a pour but de combler le manque de données dans ce domaine, en particulier au Canada. Il repose sur une consultation itérative de personnes impliquées dans la conception, l'utilisation, la prescription et le financement de la CAA.

L'objectif global du projet était d'évaluer l'état actuel des connaissances dans le domaine et de fournir des lignes directrices pour l'élaboration de normes encadrant la création de systèmes de CAA et l'accès à ces derniers, et ce afin de faciliter la communication des personnes ayant des troubles moteurs, de la communication et de la parole.

L'objectif global du projet était d'évaluer l'état actuel des connaissances dans le domaine et de fournir des lignes directrices pour l'élaboration de normes encadrant la création de systèmes de CAA et l'accès à ces derniers, et ce afin de faciliter la communication des personnes ayant des troubles moteurs, de la communication et de la parole.

PARTENARIATS

L'International Society for Augmentative and Alternative Communication (ISAAC) Canada, est un organisme sans but lucratif qui fournit des informations visant à accroître la sensibilisation et la compréhension du public envers les personnes utilisant la CAA. Son premier objectif majeur est de sensibiliser les gouvernements locaux, provinciaux et fédéral au Canada et de les informer au sujet des enjeux concernant les personnes n'ayant pas ou peu de langage fonctionnel ou d'écriture fonctionnelle. Le Conseil national de l'ISAAC est composé du Comité de direction, d'au moins une personne utilisant un système de CAA, de l'ancien président et d'un conseiller provenant de chacune des régions suivantes : région 1 (Colombie-Britannique, Yukon), région 2 (Alberta, Manitoba, Saskatchewan, Territoires du Nord-Ouest), région 3 (Ontario, Nunavut) et région 4 (Québec, Provinces de l'Atlantique). Les membres d'ISAAC comprennent des chercheur(euse)s, des thérapeutes, des éducateur(trice)s, des personnes utilisant la CAA, des parents et des ingénieur(e)s. L'ISAAC a pour objectif de sensibiliser les gens au potentiel de la CAA de transformer la vie des personnes, dans le monde entier, qui ne peuvent pas parler. L'organisme œuvre également à trouver de nouvelles méthodes et technologies afin de permettre à ces gens de communiquer de différentes façons. En janvier 2020, l'ISAAC a établi un partenariat avec l'Assistive Technology Industry Association (ATIA), une association regroupant des fabricants, détaillants et fournisseurs de produits, d'équipements et de systèmes de technologie d'assistance visant à améliorer l'apprentissage.



Tracy Shepherd, présidente sortante d'ISAAC Canada et actuelle présidente d'ISAAC International a joué un rôle actif dans cette recherche. L'ISAAC et ISAAC Canada ont offert un soutien consultatif, aidé au recrutement des participant(e)s, prodigué des conseils sur les méthodes de recherche, organisé des groupes de discussion et participé à la recherche.

ISAAC Canada a également sollicité ses membres au moyen d'enquêtes et les a consultés tout au long de l'élaboration de protocoles d'accord. L'association s'engage également à diffuser les résultats du projet (p. ex. diffusion au bureau de direction et dans le bulletin d'information canadien).

Le Réseau canadien d'accessibilité (RCA) regroupe 20 organismes, tous axés sur la recherche, la coopération et l'échange de connaissances entre les secteurs, les disciplines et les industries, dans le but de réduire les chevauchements dans les efforts déployés et de miser au maximum sur les points forts et les réalisations des autres en vue de trouver des solutions. Le RCA n'est pas une entité juridique en soi, mais plutôt un réseau de réseaux. Son centre opérationnel est ancré à l'Université Carleton dans le cadre de l'Initiative READ (Recherche, Éducation, Accessibilité et Design). L'initiative READ s'appuie sur les occasions offertes par le RCA pour promouvoir la participation à la recherche auprès des personnes ayant une expérience vécue, en particulier les personnes en situation de handicap (PSH), ainsi que pour inciter ces PSH à agir en tant que partenaires de la mobilisation des connaissances afin de diffuser les résultats de la recherche, tant au sein du RCA que d'Impact Recherche Canada (partenaire au sein du Centre des compétences futures). Elle formule également des recommandations sur le projet de recherche en qualité de collaboratrice et noue le dialogue avec le comité de recherche des organes de gouvernance du RCA.

<https://carleton.ca/accessibility-institute/can/>



HOME

ABOUT US

EMPLOYMENT
OPPORTUNITIES

PROJECTS AND
INITIATIVES

RESEARCHERS IN
ACCESSIBILITY

+

+

+

A National Partnership for Accessibility

The Canadian Accessibility Network (CAN), under the leadership of the Accessibility Institute at Carleton University, is a national collaboration to advance accessibility for persons with disabilities through Research and Innovation, Education and Training, Policy, Employment, and Community Engagement.

1. **A National Partnership for Accessibility**
2. **Join Us!**
3. **Strategic Opportunity**
4. **The Hub of a National Network for Accessibility**
5. **The Power of Collaboration**

MEMBRES DE L'ÉQUIPE



Claire Davies, Ph. D., est professeure agrégée en génie mécanique et des matériaux. Au sein de son laboratoire de fabrication et de conception de la technologie d'assistance, elle se consacre à l'amélioration de l'autonomie des personnes en situation de handicap.



Beata Batorowicz, Ph. D., est professeure agrégée à l'École de réadaptation fonctionnelle, où elle mène des recherches sur les services de CAA et sur l'amélioration de la participation à la vie sociale et de l'inclusion des personnes en situation de handicap. Elle occupe le poste de présidente du comité de recherche de l'ISAAC.



Shane Pinder, Ph. D. est professeur agrégé adjoint à l'École de réadaptation fonctionnelle, spécialisé dans la recherche sur l'autisme. Avant d'entamer sa carrière universitaire, il a occupé des postes d'officier dans les Forces canadiennes, puis a travaillé au civil dans l'industrie de la défense. Il a ensuite poursuivi sa carrière à l'Université de technologie d'Auckland et à l'Institut de technologie de Manukau, où il a occupé le poste de directeur de la faculté de génie.



Tracy Shepherd est orthophoniste et se passionne depuis longtemps pour la CAA. Ses intérêts de recherche couvrent de nombreux domaines, notamment la fiabilité des dispositifs de synthèse de la parole, l'abandon de la technologie, la mesure des résultats et d'autres domaines d'intérêt clinique comme le travail d'équipe, l'écoute et les répercussions sur la famille.



Glenda Watson Hyatt est auteure, conférencière et fervente défenseuse de l'accès à la communication. Motivée par son expérience personnelle et la volonté de combattre les nombreuses injustices sociales auxquelles sont confrontées les personnes ayant des troubles de la communication, Glenda est une porte-parole exceptionnelle de ce segment de notre société qui est systématiquement négligé et dévalorisé.



Les travaux de recherche de Seamus Burnham se concentrent sur les appareils de CAA qui nécessitent une méthode de saisie basée sur l'oculométrie. Il étudie la relation entre la conception des icônes de CAA et les performances de l'oculométrie des jeunes enfants qui ne savent pas encore lire et écrire. En menant ses recherches, Seamus espère faire progresser cette technologie et améliorer l'intégration de cette population à la société.



Les travaux de recherche de Jillian Henderson ont pour objectif de contribuer à l'élaboration de normes dans le cadre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Jillian travaille principalement avec des personnes qui utilisent des appareils de CAA.



Stephanie Lackey est une ergothérapeute qui a travaillé dans divers environnements, ce qui lui a permis d'acquérir de l'expérience auprès d'une clientèle très diversifiée. Elle a notamment travaillé avec des personnes neurodiverses, atteintes de troubles du développement, et de troubles mentaux graves. Au cours de ses expériences professionnelles, elle a pu constater la valeur de la CAA dans la vie de nombreuses personnes qu'elle a accompagnées. Elle a donc ressenti le besoin d'être mieux préparée dans sa pratique pour encourager l'utilisation des systèmes de CAA.



Les recherches de Sonja Bonar se concentrent sur les systèmes d'interface cerveau-machine liés aux habiletés motrices et aux dispositifs d'aide à la mobilité. Actuellement, elle se penche sur la conception de dispositifs d'imagerie motrice et la mise à pied d'une formation sur l'imagerie motrice pour les personnes atteintes de paralysie cérébrale.



Diane McEachern est une chercheuse dont les travaux portent sur la CAA et ses implications pour l'inclusion dans la société des jeunes adultes, notamment en ce qui concerne l'utilisation de réseaux sociaux informels et leur importance dans la recherche fructueuse d'emploi. Elle a accumulé une expérience clinique de 20 ans en tant qu'orthophoniste, ayant travaillé auprès d'enfants d'âge préscolaire et scolaire ainsi que d'adultes ayant des besoins complexes en matière de communication.

REVUE DE LA LITTÉRATURE

Les modèles et les cadres conceptuels s'inspirent de la théorie, de l'expérience professionnelle et personnelle, de la réflexion et des idées²³. Ces modèles sont particulièrement utiles pour les chercheurs et les praticiens, car ils leur permettent de comprendre les variables clés, les systèmes et les relations entre les composantes²³. Les cadres servent d'outils pour organiser les idées et classer les liens entre les différents concepts²⁴. Un modèle conceptuel d'évaluation peut aider à guider les praticiens de la CAA tout au long du processus de détermination des compétences, des besoins, ainsi que des soutiens et des obstacles environnementaux²⁵. Cela peut se traduire par un jumelage réussi entre la personne utilisatrice de la technologie de CAA, la technologie elle-même et les facteurs contextuels, ce qui peut améliorer la qualité de vie de la personne.

Examen de la portée visant à comprendre les modèles d'évaluation de la CAA assistée

L'examen de la portée a cerné trois principaux domaines de recherche pertinents pour les modèles d'évaluation de la CAA assistée. Tout d'abord, il est nécessaire de normaliser les définitions des attributs descriptifs utilisés dans l'évaluation des habiletés personnelles, des caractéristiques environnementales, de la technologie d'assistance potentielle et des facteurs contextuels. Les définitions et les composantes de ces attributs descriptifs doivent être établies au moyen de discussions avec divers professionnels de la CAA, des bénéficiaires de la CAA et leurs réseaux d'entraide. Le deuxième domaine de recherche future concerne l'élaboration d'un modèle ou de plusieurs modèles d'évaluation spécialement adaptés aux individus qui peuvent bénéficier de la CAA. Les modèles devraient s'appuyer sur les théories existantes, les données de recherche et les expériences des membres de la communauté de la CAA. Enfin, tout modèle d'évaluation futur devrait prévoir des résultats clairement définis et mesurables liés à la prestation de technologies d'assistance. Cela permettrait de suivre systématiquement les résultats pour l'ensemble des personnes ou des équipes d'évaluation et de comparer l'efficacité des différents modèles à des fins de recherche. Il est nécessaire de mener la recherche proposée pour élaborer et évaluer de manière systématique des modèles d'évaluation de la technologie d'assistance et de la CAA assistée. Cela contribuera à améliorer l'efficacité des services fournis et, plus important encore, la qualité de vie des personnes pouvant bénéficier de la CAA.

Revue systématique dans le but de comprendre les obstacles et les éléments favorables à la mise en place d'accommodements en milieu de travail

L'emploi à l'âge adulte est une expérience enrichissante qui offre des avantages personnels et financiers pouvant contribuer à la qualité de vie ²⁶⁻²⁸. L'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE) a constaté que le taux d'emploi moyen des personnes en situation de handicap est de 44 %, bien inférieur au taux d'emploi des adultes sans handicap ²⁹. Le taux d'emploi des personnes ayant besoin d'une CAA est exceptionnellement bas et, selon les estimations, serait aussi faible que 14 % ³⁰ (selon les références citées dans ⁹). Les personnes qui utilisent la CAA peuvent être confrontées à des défis liés à l'emploi en raison de plusieurs facteurs, notamment la nécessité de savoir communiquer efficacement pour réussir dans leur l'emploi, les réseaux d'emploi limités, les processus de recrutement s'appuyant sur des entrevues et les obstacles liés à l'utilisation de la CAA et à son accès en milieu de travail ^{31, 32} (les obstacles sont énumérés dans les tableaux 1 et 2). Les études de cas antérieures ont suggéré que les accommodements en milieu de travail,

Tableau 1. Obstacles et éléments facilitateurs sur le plan personnel



		Obstacles	Éléments facilitateurs
Facteurs personnels 	Niveau de formation insuffisant	Formation	Formation adéquate pour le poste.
	Manque d'expérience de travail préalable.	Expérience de travail	Expérience antérieure de bénévolat ou de travail; participation et possibilités de réseautage.
	Faible conscience de soi; perception que la participation au marché du travail est impossible.	Caractère	Attitude positive, motivation, grande éthique du travail, prise d'initiatives, persistance.
	Incapacité d'acquérir des compétences professionnelles; faibles capacités en lecture et en écriture.	Compétences et connaissances	Défense de ses propres droits, communication de ses besoins à l'employeur, compétences en technologie, sensibilisation des collègues à la situation de handicap.
	Réticence à demander de l'aide contribuant au sentiment d'échec.	Sur le plan psychosocial	Acceptation des aides à la de communication et des accommodements offerts par l'employeur.

Tableau 2. Obstacles et éléments facilitateurs sur le plan environnemental

	Obstacles		Éléments facilitateurs
Facteurs Environnementaux 	Problèmes techniques avec la CAA ou la technologie d'assistance; la CCA ne répond pas aux besoins.	Produits et technologie	Accès à la technologie d'assistance et à la CAA et utilisation de celles-ci; fonctionnalités favorisant l'emploi.
	Milieu de travail bruyant.	Environnement bâti	Environnement physique sécuritaire; télétravail.
	Interactions et établissement de relations avec les collègues et les réseaux sociaux.	Soutien et relations	Relations positives avec l'employeur, le/la superviseur(e) et les collègues; réseaux sociaux et professionnels.
	Comportements sociaux négatifs.	Comportements	Volonté des gestionnaires d'apprendre de l'employé(e) et de proposer des accommodements en conséquence.
	Services de transition inadaptés; faible disponibilité des renseignements et des services.	Systèmes et politiques de services	Politiques et pratiques favorisant les accommodements; le financement d'aides, de transports, de formateur(ric)e(s) en milieu de travail et d'équipement.
	Temps requis pour la communication alternative; milieu où les activités se déroulent à un rythme rapide.	Nature temporelle de l'accessibilité	Octroi de temps sur le lieu de travail pour résoudre les problèmes, développer des accommodements et s'adapter au lieu de travail.

tels que la technologie d'assistance ³³, la formation sur place ³⁴ et la modification des tâches ³⁵, peuvent aider les adultes qui utilisent la CAA à participer au marché du travail (éléments facilitateurs dans les tableaux 1 et 2). Il est clair que les accommodements adaptés peuvent contribuer à surmonter les obstacles à l'emploi pour ces individus. Cependant, il existe peu de recherches approfondies sur les accommodements en milieu de travail spécifiquement liées au recours à la CAA. Il est donc nécessaire de mener des recherches plus poussées afin d'éclairer les processus d'adaptation.

Discussion et implications

Les résultats de cet examen révèlent qu'il existe des obstacles ainsi que des éléments facilitateurs liés aux accommodements en milieu de travail, à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'environnement professionnel. Les obstacles cernés étaient principalement d'ordre environnemental et plus souvent liés aux comportements et à la technologie. Parmi les obstacles personnels, on trouve les difficultés liées à l'acquisition de prérequis professionnels, au niveau d'études demandé, aux compétences professionnelles et à la défense des droits individuels. La revue systématique sur les accommodements en milieu de travail et les handicaps physiques a également pris en compte plusieurs facteurs qui influencent ces accommodements, tels que l'aptitude à défendre ses droits, les connaissances et les comportements des employeurs, les politiques en place dans le milieu de travail, la sensibilisation des employés et la perception des coûts ³⁶. Les facteurs personnels cernés dans cette étude semblent communs à la plupart des personnes, tandis que certains facteurs environnementaux sont propres aux individus qui ont besoin d'une CAA. Par exemple, la technologie de la CAA était reconnue comme un élément facilitateur, tandis que les problèmes technologiques comme le manque de fiabilité et l'inefficacité étaient perçus comme des obstacles. Il est important que les fabricants, les concepteurs et les consultants comprennent les problèmes technologiques auxquels les adultes ayant besoin de CAA sont confrontés, afin d'améliorer l'accessibilité et la fonctionnalité des technologies d'assistance. Une combinaison d'éléments favorables tels que les points forts personnels, l'accès à la technologie et les relations solidaires a permis une mise en place efficace des accommodements. Ces constatations suggèrent qu'il serait bénéfique de renforcer le soutien dans des domaines tels que la préparation à la carrière, la formation et la transition vers l'âge adulte.

Il est complexe d'éliminer les obstacles et de favoriser les éléments qui facilitent la mise en place des accommodements en milieu de travail. Lors de l'élaboration de solutions, il est important de prendre en compte les interactions entre les facteurs personnels et environnementaux. Pour faire face aux influences d'ordre environnemental et personnel, il est nécessaire d'adopter une approche globale et interdisciplinaire, de la préparation à la carrière à l'emploi, ainsi que tout au long de la durée de l'emploi. Des recherches plus approfondies doivent être menées pour examiner la mise en place et l'efficacité des aménagements pour les personnes utilisatrices de la CAA.

ACCÈS AUX APPAREILS DE CAA

Introduction

Les études ont démontré que la technologie de la CAA peut produire de meilleurs résultats en matière d'emploi ³⁷⁻³⁹, favoriser l'autonomie, faciliter le développement de relations sociales et améliorer les possibilités de faire des études. ^{19, 40}. Cependant, il a été reconnu que le financement joue un rôle essentiel dans l'accès aux appareils fonctionnels de CAA ⁴⁰, et que le choix d'appareil est souvent limité par les programmes offerts par des organismes caritatifs, par la province ou par des fournisseurs de services ⁴⁰. Les aidants familiaux et les spécialistes ont exprimé leurs préoccupations quant à la difficulté d'accéder à certains organismes et programmes, tels que le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels du gouvernement de l'Ontario, ainsi qu'à la difficulté de faire une demande de financement, ⁴¹ ce qui représente un obstacle à l'obtention et l'utilisation de la technologie de CAA. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) ⁴² exige de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans les milieux relevant de la compétence fédérale d'ici 2040. Bien que le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels de l'Ontario ait fait l'objet d'une révision ⁴¹, il est nécessaire d'évaluer l'accessibilité et la facilité d'utilisation des autres programmes subventionnés par l'État et par des organismes caritatifs ainsi que des programmes de services dans chaque province et territoire.

Méthodes

Nous avons passé en revue les organismes actuels au Canada qui permettent aux personnes d'accéder à la technologie de CAA. Alors que chaque province dispose d'au moins un programme dans le domaine, il n'en existe actuellement aucun dans les trois territoires (Figure 1). Nous avons également déterminé les types de financement disponibles pour les personnes qui en ont besoin. La figure 2 montre que l'aide financière directe est parfois disponible et que certains organismes proposent également des programmes de prêts. D'autres organismes aident uniquement les individus à remplir les demandes de financement. Nous avons évalué le site web de chaque organisme pour déterminer la facilité de trouver des renseignements et de présenter une demande de financement. Plusieurs évaluations de sites Web ont été réalisées pour déterminer quels étaient les services offerts par l'organisme, y compris le prêt ou l'évaluation de systèmes de CAA (par rapport à une technologie d'assistance plus générale), la lisibilité du site web, le coût d'accès aux services, les critères

d'admissibilité et la disponibilité des langues. Le tableau 3 montre les résultats de l'évaluation.

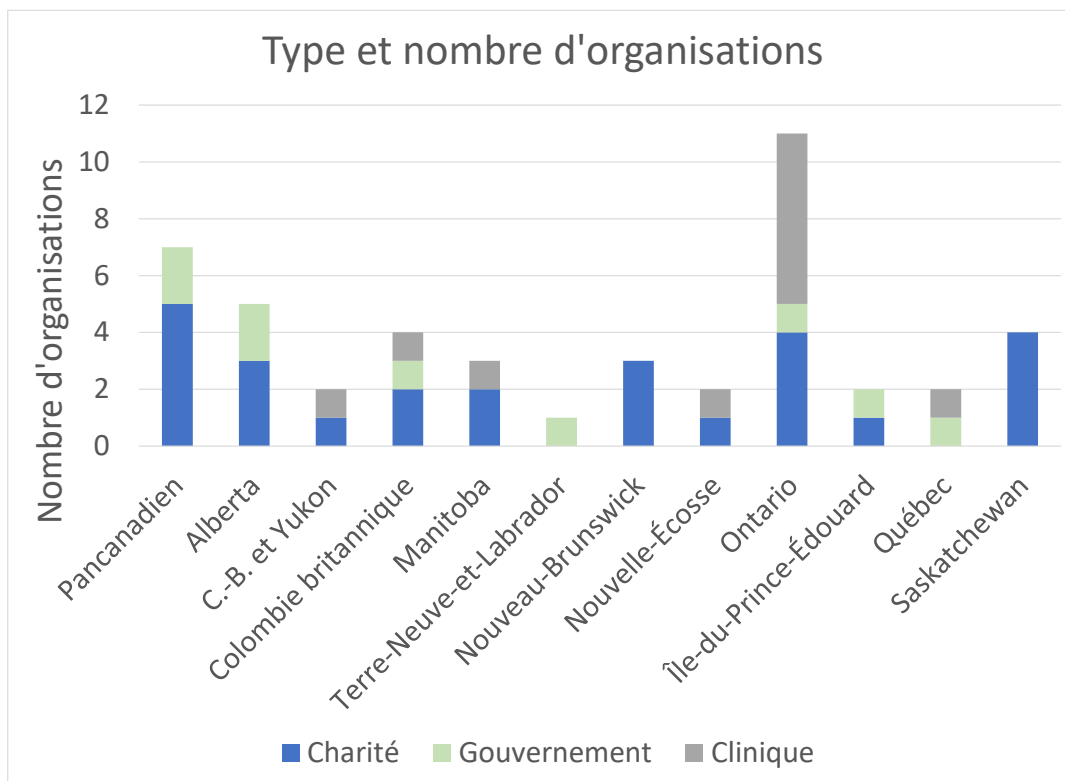


Figure 1 : Répartition du nombre d'organismes susceptibles d'apporter du soutien concernant les systèmes de CAA aux membres de la collectivité.

Certains des organisations évalués:

jordan'sprinciple
 cheo-aacclinic aadl
 oarc
 easterseals accessibility
 adp
 pmatcom nihb als
 caya
 angels&friends saskabilities
 dlc

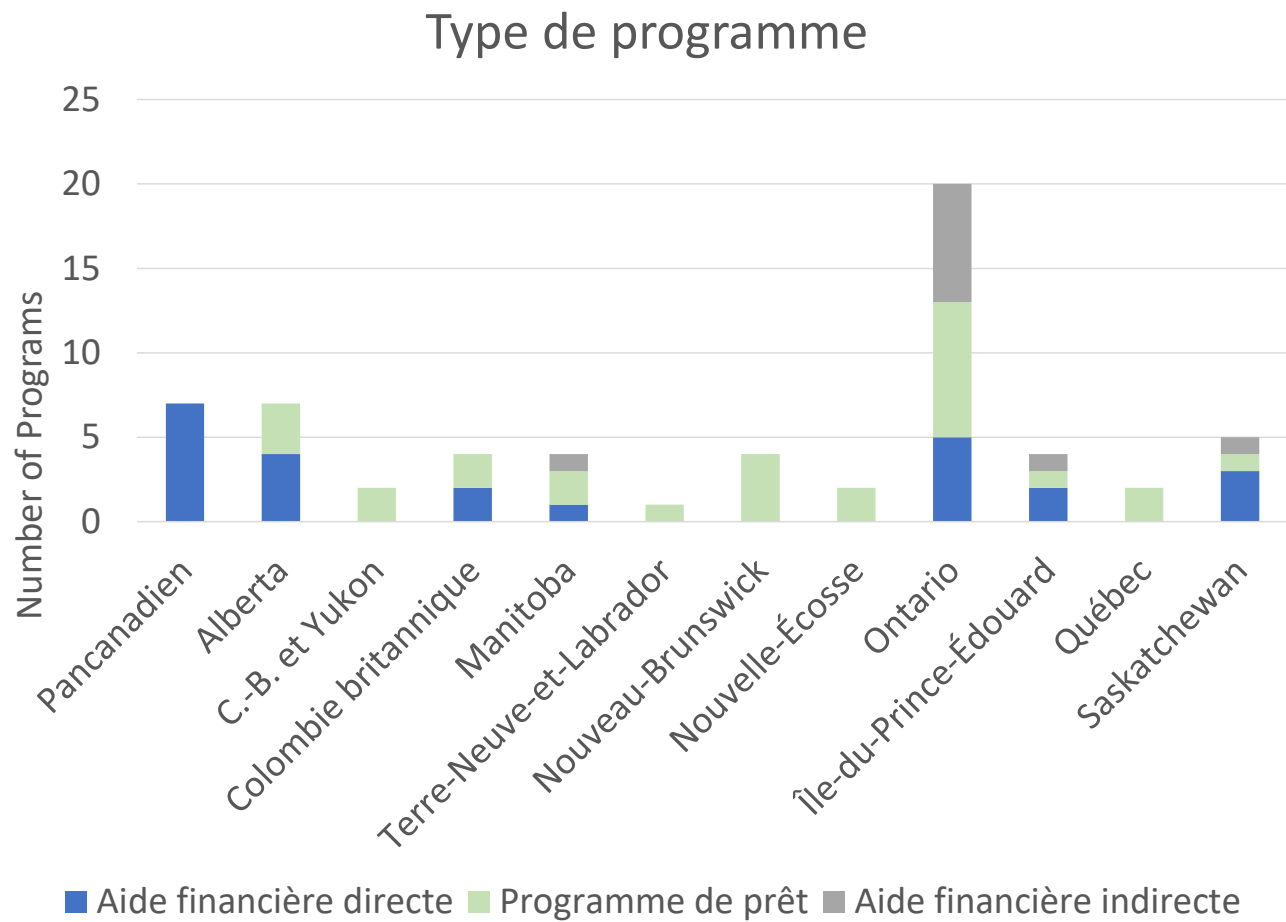


Figure 2 : Nombre de programmes permettant d'accéder au financement de systèmes de CAA.

Tableau 3: Niveau de lecture moyen des sites Web par l'intermédiaire desquels la CAA peut être obtenus



	Flesch Kincaid Facilité de Lecture	Flesch Kincaid Niveau Scolaire
Moyenne	52	7
	79	3
	29	10

Tableau 4 : Critères d'évaluation des sites Web pour accéder aux systèmes de CAA.

	Critères	Oui	Non	Incertain
Au sujet du programme	Est facile à trouver.	33	12	0
	Indique la procédure générale du processus de demande.	33	12	0
	Explique de manière détaillée le processus de demande.	8	37	0
	Indique les types généraux d'appareils de CAA disponibles.	20	25	0
	Indique précisément les appareils qui sont disponibles à l'achat/qui peuvent faire l'objet d'un prêt.	4	39	2
	Mentionne que les appareils doivent être rendus lorsqu'ils ne sont plus utiles.	24	2	19
Services offert par le programme	Indique clairement qu'ils fournissent des services pour la technologie CAA.	29	16	0
	Indique un coût minimum/tarif de base.	11	12	22
	Offre gratuitement des appareils à l'essai.	17	8	20
Exigences du programme pour déposer une demande	Exige un revenu minimum.	5	22	18
	Exige une évaluation par l'entreprise.	16	16	13
	Exige une recommandation professionnelle.	30	8	7
	Exige que la recommandation professionnelle soit approuvée par l'entreprise.	4	25	16
	Exige un ensemble de compétences minimales prédéterminées pour l'utilisation des appareils.	1	10	34
	Exige que la personne s'inscrive au programme.	16	5	24
	Exige que la personne ait déposé une demande pour différents programmes.	15	6	24
	Exige que l'appareil soit testé.	6	13	26
	Ne doit pas avoir déjà acheté d'appareil.	14	6	25
Admissibilité	Est facile à trouver.	25	20	0
	Est pour toutes les tranches âges.	13	18	14
	Est destiné aux jeunes seulement.	10	21	14
	Est destiné aux adultes seulement.	8	23	14
	Impose des exigences et des restrictions liées au handicap.	34	7	4

Calendrier	Indique le temps approximatif nécessaire à l'obtention de l'appareil.	11	34	0
	Prend en compte « l'urgence ».	7	16	22
Langue	S'adresse à la personne utilisatrice de la technologie de CAA.	27	18	0
	S'adresse au clinicien/à l'aidant familial.	24	21	0

Résultats

Selon les informations disponibles sur leurs sites Web, ⁴³ 70 % des organismes exigent une recommandation, une évaluation ou une ordonnance d'un professionnel de la santé pour pouvoir faire une demande d'aide; cependant, ces rendez-vous peuvent coûter à une personne jusqu'à 190 dollars par heure, et ces frais ne sont pas pris en charge par les programmes d'aide ⁴¹. Il est important de souligner que ces évaluations ne garantissent en aucun cas l'obtention de l'aide demandée. Souvent, il faudra plusieurs rencontres avec différents intervenants avant de pouvoir obtenir une recommandation ou une ordonnance ⁴¹. Outre ces coûts, 11 programmes exigent des frais de gestion et que la personne prenne en charge 25 % de toutes les dépenses liées à l'achat des appareils. Le manque d'informations sur les délais d'évaluation ou d'obtention des appareils, ainsi que les longues listes d'attente peuvent également constituer un obstacle à l'accès à la technologie. Par exemple, la liste d'attente pour le programme CAYA peut aller jusqu'à 26 mois, ce qui signifie que les personnes « se retrouvent avec une technologie obsolète entre les mains au moment où elle leur parvient enfin » ⁴¹. On a aussi relevé des ambiguïtés concernant les critères d'admission. Par exemple, le Programme des services de santé non assurés (SSNA) exige que l'appareil ne soit pas utilisé « dans le seul but d'acquérir de nouvelles compétences de communication », tandis que le Programme ministériel des aides techniques à la communication (PMATCOM) exige que l'aide à la communication demandée soit « indispensable à la compensation de l'incapacité » pour pouvoir bénéficier d'un financement pour un appareil technologique fonctionnel. D'autres obstacles existent pour se procurer ou remplir les formulaires de demande. De nombreuses personnes sont dans l'incapacité d'accéder à la version 10 ou plus récente d'Adobe Reader ou ne disposent pas d'un espace de stockage ou d'une mémoire vive suffisants pour télécharger et traiter des fichiers d'une taille de 2 Mo.

Conclusion

Même si des aides sont fournies, de nombreux obstacles empêchent une personne d'avoir accès à la technologie CAA au Canada. Le choix et la fourniture d'appareils de CAA sont limités par les programmes offerts par des organismes caritatifs, par l'État ou par des fournisseurs de services désignés⁴⁰ et il est important que le processus d'accès à ces programmes soit rendu clair et exempt d'obstacles.

**Pour que l'accès au système
CAA soit sans obstacles,
le processus de demande pour
les programmes disponible doit
être claire et sans obstacles.**

ÉQUITÉ EN MATIÈRE DE COMMUNICATION : FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE

Introduction

La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE)⁴⁴ et la *LCA*⁴², récemment adoptée, ont toutes deux pour objectif de détecter et d'éliminer les obstacles à l'emploi. Pour se conformer à la LCA, les employeurs devront adapter leurs pratiques en matière de recrutement, de maintien en poste et de promotion pour les Canadien(ne)s en situation de handicap avant le 1^{er} janvier 2040.

Méthodes

En réaction aux récents événements d'injustice sociale, le Bureau du Conseil privé du Canada a lancé un « Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion dans la fonction publique » le 22 janvier 2021. Les lettres reçues en guise de réponse ont fait l'objet d'évaluations afin de mieux comprendre la mise en œuvre de stratégies dans le but d'accroître l'inclusion dans l'emploi au sein de la fonction publique.

Résultats

Quatre-vingt-dix administrateurs généraux ont répondu par lettre en détaillant les mesures prises par leur organisation jusqu'à présent⁴⁵. Selon les données du tableau « Répartition des employés de la fonction publique du Canada par groupe désigné dans chaque ministère ou organisme »⁴⁶, on a calculé que la représentation globale des personnes en situation de handicap (5,6 %) est inférieure à leur disponibilité au sein de la population active (DPA) qui s'élève à 9 % (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2022, section « Personnes en situation de handicap », paragraphe 20). Les entités de la fonction publique canadienne qui emploient des PSH dans une proportion de 5,6 % ou plus sont au nombre de trente-trois. Sur ce total, 29 d'entre elles ont répondu à l'appel à l'action et fourni des lettres détaillant leur mise en œuvre. Quatre entités n'ont pas fourni de réponse.

En résumé, seulement 29 organisations employant des PSH à un niveau équivalent à la moyenne nationale (en nombre et en pourcentage), qui est inférieur à la représentation proportionnelle des PSH dans la population, ont répondu. Il est important de souligner que ces lettres sont des clichés instantanés pris à un moment précis et ne constituent donc pas des rapports détaillés sur les initiatives entreprises en matière d'accessibilité et d'inclusion. Cependant, il faut également souligner que les employeurs du secteur privé et de nombreux

employeurs du secteur public sont *légalement tenus* de fournir des accommodements raisonnables aux employé(e)s en situation de handicap depuis 26 ans, à moins que cela ne représente « une contrainte excessive ».

Une première analyse de ces 29 lettres démontre plusieurs mesures pertinentes mises en œuvre en faveur des employé(e)s en situation de handicap. Celles-ci comprennent la nomination de champion(ne)s de l'accessibilité, la création de comités consultatifs et de réseaux d'employé(e)s en situation de handicap, l'élaboration de plans d'action pour l'accessibilité, l'examen des politiques, des programmes et des initiatives à l'aide de l'Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) afin de détecter le racisme systémique et les obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap. D'autres mesures incluent la mise à l'essai du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada, l'engagement à installer des toilettes universellement accessibles lors des rénovations de leurs lieux de travail ainsi qu'une exemption médicale permettant aux employé(e)s pour lequel(le)s l'apprentissage d'une autre langue serait problématique de ne pas participer au programme de formation sur les langues officielles.

Selon les mesures présentées dans les lettres, il y avait une certaine confusion dans la distinction entre le paragraphe 5.c de la LCA ⁴² qui concerne « les technologies de l'information et des communications » et le paragraphe 5.c(1) qui concerne « les communications, autres que les technologies de l'information et des communications ». Par

Tableau 5 : Prévalence de handicaps chez des adultes au Canada, 2006 ¹.

Type de handicap	Adultes âgés de 15 ans ou plus (%)
Douleur	11,7
Mobilité	11,5
Agilité	11,1
Audition	5,0
Vue	3,2
Apprentissage	2,5
Psychologique	2,3
Mémoire	2,0
Parole	1,9

exemple, l'accessibilité des sites Web est répertoriée comme une mesure relevant du paragraphe 5.c(1) plutôt que du paragraphe 5.c. Selon la représentation visuelle de la LCA ⁴⁷, le terme « communications », faisant vraisemblablement référence au paragraphe 5c(1), désigne « des services et des lieux de travail sans obstacle pour les personnes vivant avec des troubles de communication. » Cela suggère qu'il est nécessaire de clarifier les informations disponibles publiquement ainsi que les instructions fournies aux organisations tenues de déposer des rapports sur l'accessibilité conformément à l'ACA.

De plus, l'inclusion des employé(e)s en situation de handicap varie grandement selon les lettres. Certaines organisations n'ont

mentionné aucune mesure ou initiative liée à ce groupe en quête d'équité ou à l'accessibilité. Malgré l'entrée en vigueur de la LEE depuis 1995, ⁴⁴certaines initiatives étaient décevantes, comme l'engagement à installer des toilettes universellement accessibles lors des rénovations des lieux de travail ou la formulation de conseils pour aider les membres du personnel à créer des documents accessibles. Un nombre beaucoup plus important de mesures étaient toutefois encourageantes. Celles-ci comprenaient la nomination de champion(ne)s de l'accessibilité, la création de comités consultatifs et de réseaux d'employé(es) en situation de handicap, l'élaboration de plans d'action pour l'accessibilité, l'examen des politiques, des programmes et des initiatives à l'aide de l'ACS Plus afin de détecter le racisme systémique et les obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap, la mobilisation de ressources externes par les petites organisations, et la mise à l'essai du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada. L'exemption médicale permettant aux employés pour qui l'apprentissage d'une autre langue serait problématique de ne pas participer au programme de formation sur les langues officielles profitera aux employé(e)s ayant des troubles de la communication, particulièrement ceux utilisant la CAA.

Portée

Il est important de souligner que près d'un demi-million d'adultes canadien(ne)s vivent avec des troubles de la parole. L'élaboration d'une stratégie visant à promouvoir l'équité en employant ces personnes permettrait d'exploiter un bassin sous-utilisé de main-d'œuvre. L'augmentation du taux d'emploi de ce segment de la population de personnes en situation de handicap pourrait procurer des emplois à des milliers de Canadien(ne)s ayant des troubles de la communication, améliorer leur autonomie financière, leur permettre de contribuer utilement à la société et, par conséquent, améliorer leur qualité de vie en général.

1,9 % de la population
canadienne souffre d'un
trouble de la parole!

CONSULTATION DES PARTICIPANT(E)S

L'étude de Delphes, étayée par le CREDES (Conducting and Reporting Delphi Studies), est une méthode qui vise à obtenir un consensus en utilisant des rétroactions anonymes, contrôlées et itératives ⁴⁸. Elle consiste à demander l'opinion de spécialistes de façon non conflictuelle, puis à transmettre ces opinions à des panélistes pour obtenir des rétroactions supplémentaires. Les deux premiers volets d'une l'étude de Delphes ont été réalisés pour recueillir les réponses de spécialistes à travers le Canada et dégager un consensus afin de formuler des recommandations sur la CAA pour les personnes ayant des troubles de la parole, de la communication et de la motricité qui sont à la recherche d'un emploi au Canada. Le premier volet comprenait des interactions au sein de groupes de discussion (voir la répartition des participant(e)s dans la figure 3), tandis que le second volet a pris la forme d'un sondage. Cette méthode est recommandée pour accéder à un groupe de spécialistes dispersés d'un point de vue géographique. Dans ce cas, parmi les spécialistes invités à participer, on trouvait des utilisateur(trice)s de technologies de CAA comme principal moyen de communication, des aidants familiaux soutenant l'intégration de la CAA, des praticiens de la CAA, tels que des ergothérapeutes, des orthophonistes et des éducateurs, ainsi que des techniciens et des fabricants qui apportent leur expertise sur la conception des systèmes de CAA. Toute personne ayant une interaction avec la technologie de CAA, sous une forme ou une autre était invitée à participer.

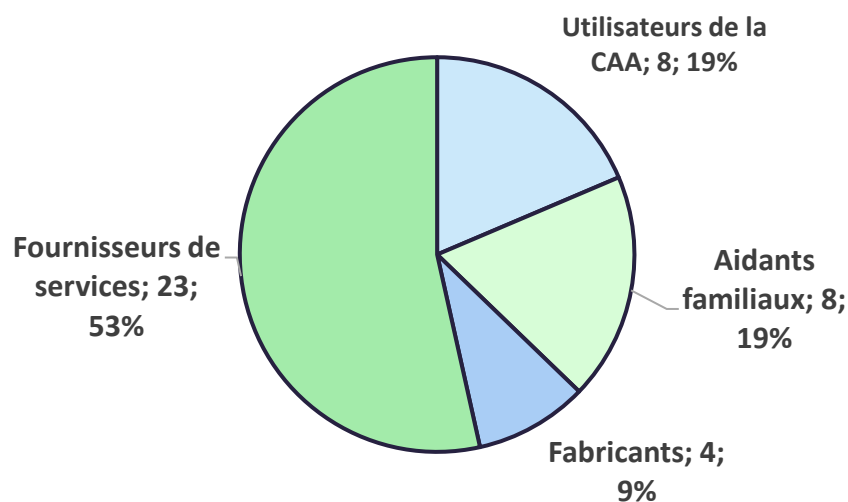


Figure 3 : Nombre total de participant(e)s aux groupes de discussion et aux entrevues.

GROUPES DE DISCUSSION

Il est essentiel d'instaurer des liens et de favoriser la coopération entre les membres de la communauté pour veiller à l'élaboration efficace des recommandations. La conception conjointe est un « terme générique qui couvre à la fois la conception communautaire et la conception participative. Dans ce contexte, [la conception conjointe désigne] l'effort de rassembler les perspectives, les contributions et les compétences de personnes ayant différents points de vue pour résoudre un problème particulier. » Dans notre étude, nous avons utilisé cette approche de conception conjointe pour élaborer des recommandations afin de garantir la coopération des client(e)s et des familles, et des personnes impliquées dans la conception et la pratique de la CAA au Canada. Des personnes en situation de handicap, des clinicien(ne)s spécialistes de la CAA, ainsi que des membres d'organismes tels que l'ISAAC et le RCA ont participé en qualité d'expert-conseil et joué un rôle actif dans les décisions qui ont orienté le projet.

Nous avons collaboré avec des spécialistes, soit les utilisateur(trice)s de la technologie de la CAA, les ergothérapeutes et les aidants familiaux, afin d'obtenir des informations sur la conception et l'utilisation efficace des systèmes de CAA au Canada. Malgré l'existence de technologies offrant un accès modifié ou parallèle, beaucoup d'entre elles sont abandonnées après quelques semaines.¹⁸ Nous avons souhaité déterminer « ce qui a fonctionné » et « comment ». Pour cela, nous avons recruté des participant(e)s rencontrant différents problèmes d'accès physique afin qu'ils puissent apporter leur contribution. Nous avons organisé huit groupes de discussions pour aider à repérer les composants matériels et les stratégies d'utilisation efficaces. L'un de ces groupes de discussion s'est déroulé en français, mais leurs propos ont ensuite été traduits en anglais pour les besoins de l'analyse¹. Nos deux organismes partenaires, l'ISAAC et le RCA, nous ont aidés à recruter les participant(e)s des groupes de discussion. Parmi les membres de l'ISAAC, on retrouve des chercheur(euse)s, des thérapeutes, des éducateur(trice)s, des individus utilisant la CAA, des parents et des ingénieur(e)s.

Nous avons utilisé l'échantillonnage par choix raisonné pour identifier, présélectionner et ensuite choisir les participant(e)s. Lors de la sélection des participant(e)s, nous avons cherché à mettre en valeur la diversité des familles et des expériences afin de mieux comprendre les besoins des différents groupes de population.

¹ Les citations fournies par les groupes de discussion sont présentées en anglais (ou traduites en français à partir de la version anglaise) afin de respecter la confidentialité des participant(e)s francophones, qui étaient au nombre de trois seulement.

Dans le cadre de l'examen de la portée et de la revue systématique, les participant(e)s ont été invité(e)s à examiner différentes tâches dans le cadre de scénarios à réponse libre, et ce, en fonction des besoins cernés précédemment. Les principaux domaines clés liés aux exigences de conception et d'utilisation efficace de la technologie de CAA ont été déterminés à l'aide des questions d'orientation suivantes.

AVANT LE GROUPE DE DISCUSSION : Comment décririez-vous votre rôle et votre relation avec les systèmes de CAA? Avec quels systèmes avez-vous de l'expérience?

	Personne interagissant avec la CAA	Évaluateur(trice) qui fournit des suggestions à un(e) client(e) cherchant à se servir du système de CAA	Personne concevant, fabricant ou vendant des systèmes de CAA (y compris des logiciels)
Motivation	<i>Pourquoi voulez-vous utiliser des systèmes de CAA? Quel type de systèmes de CAA utilisez-vous ou souhaitez-vous utiliser? Pourquoi avez-vous choisi ces systèmes en particulier?</i>	<i>Pourquoi recommandez-vous les systèmes de CAA?</i>	<i>Pourquoi fournissez-vous des systèmes de CAA? Qu'est-ce qui vous motive à fabriquer/vendre des produits de CAA?</i>
Obstacles	<i>Quels sont les obstacles à l'utilisation des systèmes de CAA?</i>	<i>Quels sont les obstacles à la recommandation des systèmes de CAA?</i>	<i>Quels sont les obstacles à la fabrication ou à la vente de produits de CAA?</i>
Facteurs facilitants	<i>Que faites-vous ou comment vous donnez-vous les moyens de surmonter les obstacles? Quel type d'aide souhaiteriez-vous recevoir?</i>	<i>Quelles sont les méthodes qui vous permettent d'évaluer efficacement les différentes options de CAA avec un(e) client(e) (correspondance des fonctionnalités, Goal Attainment Scaling [échelle de réalisation des objectifs])?</i>	<i>Qu'est-ce qui vous permet de concevoir, de fabriquer ou de mettre en œuvre des systèmes de CAA efficaces?</i>
Résultats	<i>Comment mesurez-vous la réussite de votre système de CAA?</i>	<i>Comment mesurez-vous la réussite de votre service en ce qui concerne la satisfaction des besoins du(de la) client(e)?</i>	<i>Comment évaluez-vous la réussite d'un système de CAA?</i>

Confidentialité et consentement

Avant leur participation, tous les participant(e)s ont reçu une lettre d'information et de consentement. Les personnes ont participé au moyen de Zoom et les données ont été consignées après que leur consentement ait été établi verbalement. Pour protéger leur identité, les participant(e)s ont été encouragé(e)s à utiliser un pseudonyme lors des

entretiens. Ce pseudonyme a été utilisé pendant les entrevues, ainsi que dans la transcription et l'enregistrement audio et vidéo.

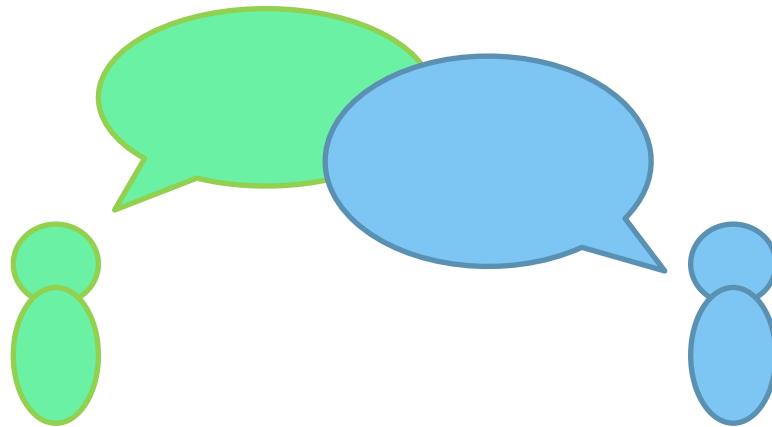
Participant(e)s

Fournisseurs de services : Les fournisseurs de services canadiens ont été sollicités pour obtenir leur point de vue sur les pratiques actuelles en matière de services de CAA, y compris les points forts et les difficultés. L'objectif de cette étude était d'étudier les perspectives des fournisseurs de services sur la prestation et l'utilisation des systèmes de CAA, ainsi que de cerner les principaux facteurs liés à l'accès et à l'utilisation de ces mêmes systèmes. Les fournisseurs de services qui ont participé à cette étude travaillent au Canada avec des personnes utilisant des systèmes de CAA, quels que soient leurs antécédents professionnels, et jouent un rôle dans la recommandation et la prestation de systèmes de CAA ou dans le soutien quotidien des utilisateur(trice)s.

Jeunes adultes et aidants familiaux : Nous avons cherché à comprendre les expériences des jeunes adultes et des aidants familiaux dans les domaines fondamentaux de la conception et de l'utilisation des systèmes de CAA. Six des huit jeunes adultes se servaient de technologies courantes. Quatre d'entre eux faisaient usage d'une combinaison de saisie orthographique et de dactylographie standard (iPad, ordinateur). Une personne utilisait l'oculométrie et l'autre des commutateurs. Deux autres personnes employaient des dispositifs de synthèse de la parole. Les fabricants et les technicien(ne)s spécialisés dans la CAA jouent un rôle clé dans la communauté de la CAA, car ils développent des systèmes de CAA et fournissent un soutien et des formations aux utilisateur(trice)s de la CAA. Le nombre d'ingénieur(e)s, de technicien(ne)s et de fabricants spécialisés dans la réadaptation travaillant dans le domaine de la CAA est limité. On estime qu'il y a environ 20 techniciens dans les cliniques de CAA de l'Ontario (la province la plus peuplée) et deux techniciens de CAA employés par le parc centralisé d'appareils de CAA. Certaines provinces canadiennes n'ont qu'un seul technologue d'assistance pour toute la province. Ce groupe de discussion comprenait le fabricant d'une application de CAA et trois techniciens spécialisés dans les appareils de CAA provenant de différentes provinces du Canada.

Fabricants et techniciens : Les fabricants et les technicien(ne)s spécialisés dans la CAA jouent un rôle clé dans la communauté de la CAA, car ils développent des systèmes de CAA et fournissent un soutien et des formations aux utilisateur(trice)s de la CAA. Le nombre d'ingénieur(e)s, de technicien(ne)s et de fabricants spécialisés dans la réadaptation travaillant dans le domaine de la CAA est limité. On estime qu'il y a environ 20 techniciens

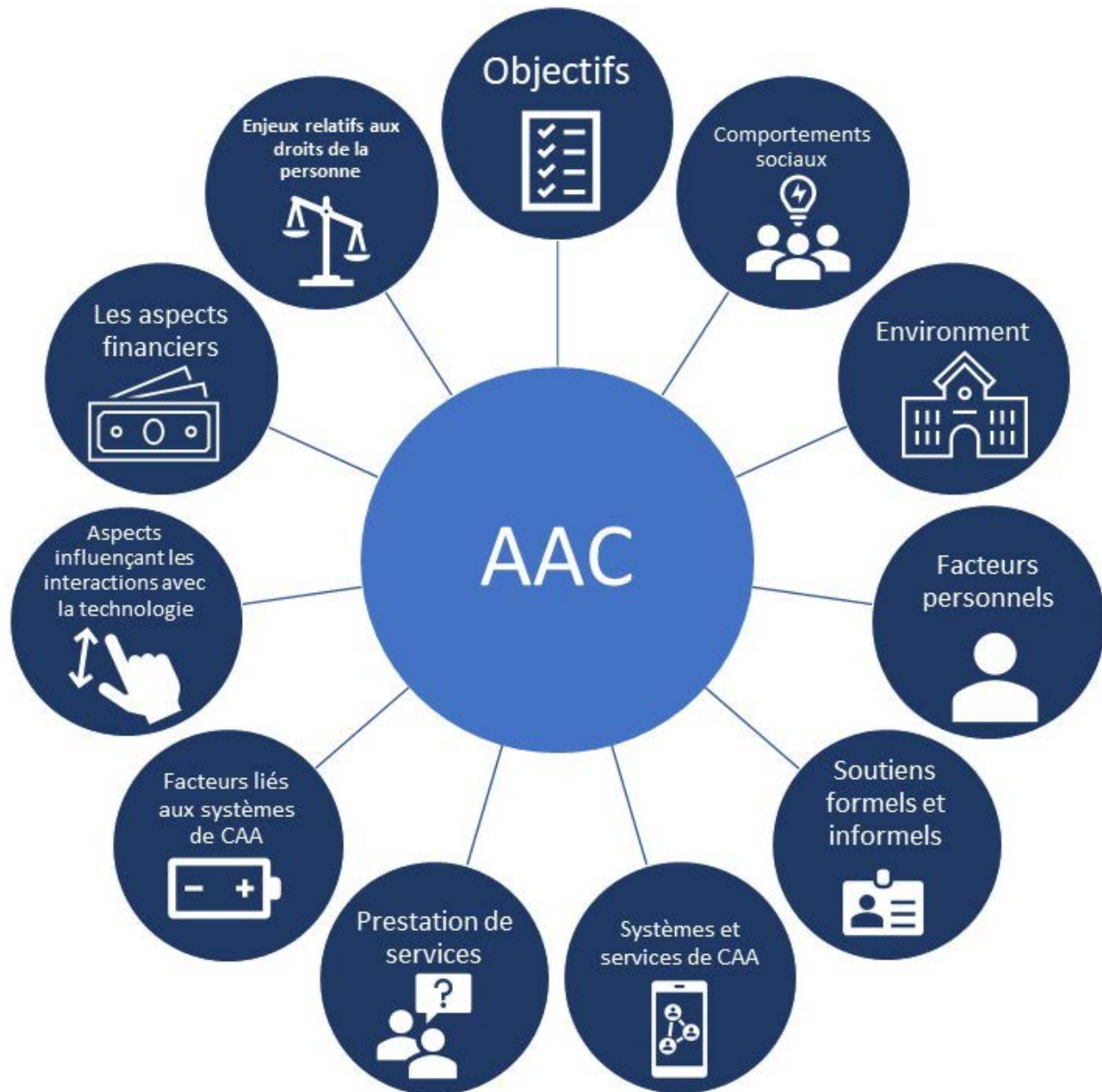
dans les cliniques de CAA de l'Ontario (la province la plus peuplée) et deux techniciens de CAA employés par le parc centralisé d'appareils de CAA. Certaines provinces canadiennes n'ont qu'un seul technologue d'assistance pour toute la province. Ce groupe de discussion comprenait le fabricant d'une application de CAA et trois techniciens spécialisés dans les appareils de CAA provenant de différentes provinces du Canada.



LE PAYSAGE CANADIEN DES SYSTÈMES DE CAA

Les données des groupes de discussion ont été retranscrites intégralement. L'analyse des données a été réalisée à l'aide de l'analyse thématique réflexive de Braun et Clarke⁴⁹. Étant donné l'importance de la subjectivité du(de la) chercheur(euse) dans le cadre de l'analyse thématique réflexive, chaque auteur(trice), avant de procéder à la collecte des données, a élaboré une déclaration de réflexivité décrivant sa relation avec le thème étudié en fonction de ses antécédents personnels et professionnels, de son expérience, et de son point de vue⁵⁰. Des réunions d'équipe ont été organisées pendant la collecte et l'analyse des données afin de prendre en compte les différents points de vue des membres de l'équipe et d'ainsi enrichir les discussions et garantir la validité des résultats. Au moins deux personnes ont participé à la codification de chaque transcription, et le groupe a analysé ensemble les données en respectant le processus d'analyse thématique réflexive décrit par Braun et Clarke^{49, 50} pour générer des thèmes. Les chercheurs ont suivi les principales étapes de l'analyse thématique réflexive, notamment la familiarisation avec les données, la codification systématique des transcriptions, la génération de thèmes à partir des codes, le développement des thèmes et la définition des thèmes finaux⁴⁹. Les participant(e)s ont reconnu que la conception efficace de la communication assistée est un processus complexe et personnalisé. Cela implique de prendre en compte divers facteurs, tels que les facteurs personnels et environnementaux, la conception et l'entretien de la technologie, l'accès à des compétences professionnelles appropriées et à du soutien, ainsi que l'accès à un financement à l'échelle du système. L'analyse des données a permis de dégager onze thèmes principaux qui reflètent les perspectives des Canadiens en ce qui concerne l'accès et l'utilisation des systèmes de CAA : objectifs, comportements sociaux, facteurs personnels, soutiens formels et informels, facteurs liés aux systèmes de CAA, aspects influençant les interactions avec la technologie, prestation de services, systèmes et services de CAA, environnement (physique, scolaire, social), aspects financiers, et enjeux relatifs aux droits de la personne. Ces points sont traités plus en détail ci-après.

Thèmes identifiés



*PCS est une marque commerciale de Tobii Dynavox LLC. Tous les droits sont réservés.
Utilisé avec autorisation.*

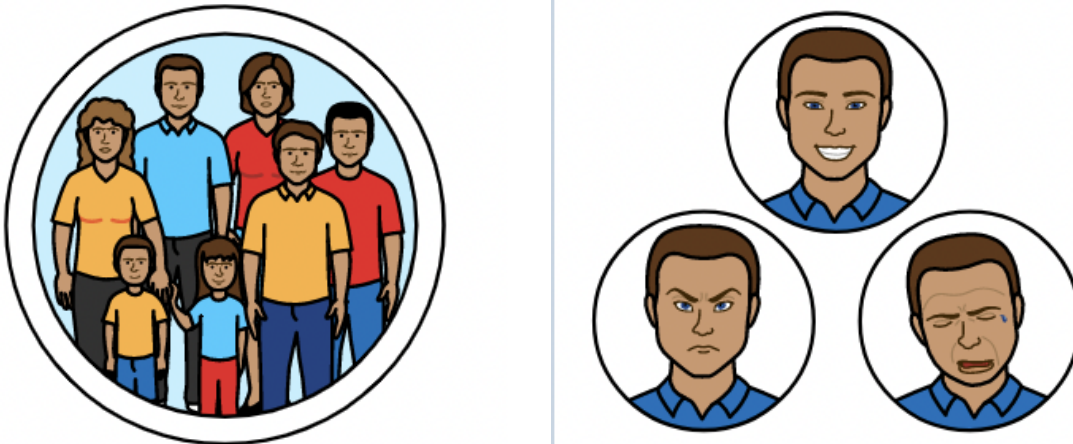
Objectifs

Les participant(e)s ayant recours à la communication assistée ont souligné que la possibilité de poursuivre leurs propres objectifs de vie leur procurait un réel sentiment d'épanouissement. Ces personnes exprimaient le désir de nouer des relations solides avec leurs amis et partenaires. Une meilleure capacité de communiquer efficacement pouvait les rendre plus autonomes et leur permettre d'agir selon leurs valeurs ou leurs intérêts personnels. Les jeunes adultes ont partagé leurs aspirations et leurs projets de vie, tels que poursuivre des études, devenir écrivain(e) ou s'impliquer activement dans la défense des droits, tant au niveau local que national. Les participant(e)s étaient d'avis qu'une personne faisant usage de la communication assistée devrait être en mesure d'établir une communication efficace allant au-delà de la satisfaction des besoins fondamentaux, tels que les demandes alimentaires. Parmi les facteurs les plus essentiels, c'est la sécurité qui a été considérée comme prioritaire. Un(e) des participant(e)s a fait part de son expérience et souligné l'importance de pouvoir parler des abus sexuels en tant que personne faisant partie d'une population dans l'impossibilité de s'exprimer verbalement. Cette personne a déclaré : « La triste réalité, c'est que de nombreuses personnes qui ne peuvent pas s'exprimer verbalement sont victimes d'abus sexuels. Pouvoir parler à la police et demander de l'aide pour guérir a été très important pour moi. » La capacité d'exprimer ses émotions permet à l'individu de développer de l'empathie et de partager des expériences enrichissantes. Tous et toutes ont souligné que l'accès à la technologie CAA revêtait une grande importance pour leur appartenance sociale.



Selon les fournisseurs de services, les objectifs jouent un rôle essentiel dans l'évaluation et les recommandations. Comme l'a expliqué un(e) professionnel(e) de l'orthophonie qui a participé à l'étude, « lorsque nous évaluons un(e) client(e), nous fixons des objectifs pour chaque essai que nous réalisons, et ces objectifs sont suivis et rapportés par la famille et l'école. » Un(e) des ergothérapeutes a expliqué que les objectifs de la personne ayant recours à la CAA influencent les recommandations; en effet, l'équipe d'ergothérapie tiendra compte des objectifs fonctionnels et des « objectifs d'accès à l'appareil...et des environnements dans lesquels [le(la) client(e)] souhaite réaliser ces objectifs. » De plus, pour de nombreux fournisseurs de services, l'atteinte des objectifs personnalisés est considérée comme une mesure de succès des services de CAA.

Comportements sociaux



Les participant(e)s au groupe de discussion ont révélé que les comportements sociaux et les idées fausses à l'égard de ceux qui parlent différemment (ou dont l'apparence est différente) constituent encore aujourd'hui l'un des principaux obstacles systémiques à une utilisation réussie des technologies de CAA. En effet, l'utilisation généralisée de technologies courantes n'a pas favorisé une compréhension ou une acceptation des appareils de CAA. Les jeunes adultes ont expliqué que le grand public ne considérerait pas comme normales les autres méthodes d'accès aux ordinateurs, comme l'oculométrie ou les commutateurs activés par inclinaison de la tête. Les aidants familiaux ont confirmé qu'il existait une pression croissante pour passer des systèmes de CAA spécialisés à des choix technologiques plus courants, dans la mesure du possible, afin de réduire la stigmatisation liée à la différence. Un aidant familial a exprimé son point de vue en disant à propos de la personne dont il s'occupe : « Lorsqu'il utilisait un tableau avec des lettres, il y avait toujours de la stigmatisation. Mais quand il est passé à l'iPad, soudainement, toute la stigmatisation, tout ce mystère avait disparu. Les gens ont pu croire en lui immédiatement, et ce n'est pas juste. » Une autre personne a fait remarquer : « Nous devons nous adapter à quelque chose qui n'intimide pas les autres parce que lorsqu'ils regardent son système MinSpeak, ils disent simplement : "oh, je ne comprends pas." »

Les personnes ayant recours à la communication assistée ont fait remarquer qu'elles préféreraient opter pour des technologies courantes afin d'augmenter leurs chances d'intégration dans la société, même si ces méthodes leur demandaient plus d'efforts et étaient moins efficaces que leurs appareils de CAA spécialisés. Un aidant familial a partagé son expérience à propos de la personne dont il s'occupe : « Son appareil est formidable, car il lui permet de mieux s'intégrer à la société. La communication mène à l'appartenance.

Les utilisateur(trice)s d'appareils de CAA se sentent marginalisé(e)s en raison de leur apparence et de leur mode de communication différents. Ils ont expliqué que les autres les considéraient souvent comme stupides ou n'ayant rien à dire. Parfois, une société méfiante et mal informée remet en doute les messages préprogrammés et la voix électronique, les considérant comme « non authentiques. » Les personnes se servant de systèmes de CAA sont soumises à des normes différentes, et doivent être parfaites ou meilleures que les autres pour être respectées. Ces personnes ainsi que leurs aidants familiaux reconnaissent un autre objectif : la volonté de contribuer à la société. Cela va au-delà de l'activité professionnelle personnelle ou de l'appartenance sociale. Elles plaident pour un avenir où les individus faisant usage de la CAA pour communiquer seront valorisés sans avoir constamment à faire leurs preuves,

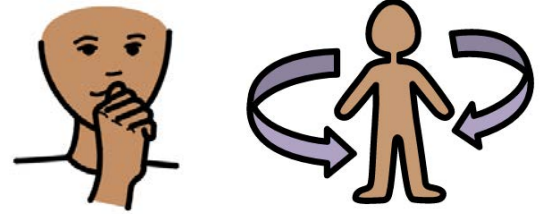
Les personnes utilisant la CAA ont mis l'accent sur le fait qu'elles se sentaient comme un fardeau pour les autres, ce qui les épuise émotionnellement. Nous avons également constaté que les participant(e)s aux groupes de discussions souhaitent vivement que la société en général « ait davantage de patience », qu'elle ralentisse et accepte d'autres formes de communication, et qu'elle permette aux personnes communiquant au moyen de la CAA de participer aux conversations, en leur montrant que leur contribution est précieuse. L'un(e) ergothérapeute a déclaré « Je constate souvent que certains de mes client(e)s se heurtent au fait qu'on ne leur donne pas assez de temps pour composer leur message. Ils sont en train de le composer et le partenaire de communication peut ne pas se rendre compte qu'il doit lui accorder plus de temps. » Un autre fournisseur de services du groupe a constaté

« Je constate souvent que certains de mes client(e)s se heurtent au fait qu'on ne leur donne pas assez de temps pour composer leur message. Ils sont en train de le composer et le partenaire de communication peut ne pas se rendre compte qu'il doit lui accorder plus de temps. »

un changement positif dans les attitudes envers la CAA grâce à une plus grande exposition à cette technologie. En effet, il explique que « Maintenant que nous nous déplaçons [en dehors des centres-villes], de plus en plus d'appareils sont utilisés dans les collectivités [plus petites] et les gens reconnaissent leur utilité. En fait, je suis étonné de la rapidité avec laquelle les mentalités ont évolué en ce qui concerne les perceptions de la population sur l'utilisation de la CAA pour la communication ».

Facteurs personnels

Plusieurs facteurs personnels influencent l'efficacité de la communication au moyen de la CAA, dont le traitement sensoriel, la fatigue, l'état de santé général et les capacités en lecture et en écriture. Les



utilisateur(trice)s de la CAA peuvent éprouver des difficultés liées à la régulation sensorielle, et la capacité de régulation a un impact sur leur utilisation du système de CAA. Lors des interactions, la fatigue peut également nuire à l'efficacité de la communication, étant donné que de nombreux systèmes exigent un effort physique et mental, ce qui peut entraîner une fatigue accrue lors d'une utilisation prolongée. Lorsqu'une personne est malade, cela nuit à sa capacité à communiquer et à exprimer ses émotions, ce qui entrave les interactions avec ses amis et sa famille. Par ailleurs, la capacité en lecture et en écriture joue un rôle crucial dans les interactions, à la fois en termes d'accès à l'éducation, mais aussi de capacité à interagir avec les technologies courantes, ce qui peut favoriser une plus grande participation.

En lien avec les objectifs, mettre l'accent sur les éléments les plus importants pour la personne utilisatrice et ses aidants familiaux aura une influence sur l'acceptation du système de CAA. Les facteurs qui peuvent avoir un impact sur l'acceptation des systèmes de CAA par la personne utilisatrice sont les suivants : 1) la ou les langues utilisées 2) la capacité du système à faciliter l'atteinte des objectifs, tant à court terme qu'à long terme, 3) le mode d'accès au système, 4) l'âge de l'individu ainsi que l'étape actuelle de sa vie, 5) ses capacités cognitives, 6) ses capacités visuelles et auditives et 7) son niveau d'autonomie. La situation personnelle de chaque utilisateur(trice) du système de CAA a une incidence sur la prévalence des différents sous-facteurs dans sa manière de réagir au système de CAA. Cela fait ressortir toute l'importance des modèles d'évaluation personnalisés.

Les fournisseurs de services ont également évoqué les préférences de la personne comme un facteur prépondérant dans la prise de décision quant aux recommandations qui seront faites concernant le système de CAA. L'un(e) des orthophonistes participant(e)s a déclaré « parfois, c'est l'enfant qui décide... Je vais lui donner un appareil à tester qui contient plusieurs applications et l'enfant décidera qu'il préfère une application plutôt qu'une autre. » Un(e) autre a expliqué, « Je sais que pour certains enfants, l'apparence est une fonctionnalité très importante. » Les capacités de lecture et d'écriture et le vocabulaire du(de la) client(e) sont également pris en compte et une personne participante a expliqué qu'elle « teste un certain nombre d'appareils et de vocabulaires différents » pour déterminer ce qui répond le mieux aux besoins personnalisés du(de la) client(e).



Soutiens formels et informels

La connaissance constitue un facteur clé de l'accès à la CAA et de son utilisation, et il est crucial de diffuser cette connaissance aux fournisseurs de services et aux autres intervenant(e)s. Les fournisseurs de CAA peuvent améliorer leurs connaissances grâce à la formation continue, à des séances de formation et au soutien d'autres personnes de leur réseau. Ces mêmes fournisseurs pourraient également bénéficier du soutien de leur employeur, qui pourrait leur accorder du temps ou des possibilités de perfectionnement professionnel. En outre, ces fournisseurs de service sont bien placés pour faire valoir leur

savoir-faire auprès d'autres intervenant(e)s afin de favoriser une meilleure compréhension générale de la CAA.

Nos participant(e)s ont souligné l'importance du soutien constant de l'aidant familial principal pour la réussite de la communication assistée. Être en mesure d'élargir ce soutien à un réseau professionnel de coopération permettrait aux personnes utilisatrices d'optimiser leur maîtrise de la communication. Cela requiert un environnement de travail d'équipe créatif, ouvert d'esprit et basé sur le respect mutuel. Équilibrer les compétences des membres de la famille et des professionnel(le)s demande du temps et des efforts, mais c'est essentiel pour cerner le système de CAA optimal et promouvoir et maintenir l'efficacité de son utilisation au fil du temps.

Il a été constaté que le fait d'être soutenu par une communauté de soutien favorisant les interactions sociales avec les pairs était crucial pour maintenir la motivation et l'utilisation continue des systèmes de CAA au fil du temps. Selon les participant(e)s, la communication assistée demande beaucoup plus d'efforts que le langage naturel. Des discussions ont d'ailleurs abordé le manque de formation et de soutien pour les partenaires de communication compétents. L'absence de partenaires de communication compétents a également été constatée dans différents contextes tels que les hôpitaux, les établissements de santé, les écoles et les programmes de formation professionnelle de jour. Les participant(e)s ont souligné les lacunes systémiques en matière de compréhension des besoins de formation et de soutien continu nécessaires pour les personnes utilisatrices de la CAA. Les participant(e)s ont également noté que l'autonomie, acquise grâce au soutien des communautés et des aidants familiaux, était un indicateur clé de la réussite des personnes utilisatrices de la CAA.

En outre, le plus haut degré de réalisation sociale, d'appartenance et d'inclusion est atteint lorsque les personnes utilisatrices de la CAA parviennent à développer un réseau de soutien informel qui leur permet de se sentir écoutées et valorisées par leurs pairs. Elles font une distinction entre les relations avec leurs pairs, qu'elles considèrent comme essentielles et totalement différentes, et celles entretenues avec le personnel de soutien et la famille.

Pour les aidants familiaux, la capacité d'entendre la « véritable voix » d'une personne est un indicateur essentiel de réussite lors de l'évaluation de l'efficacité de l'utilisation et de la conception d'un système de CAA :

« Lorsqu'il y a un certain niveau de confiance que vous entendez la véritable voix de la personne, c'est le meilleur indicateur de réussite. » Selon eux, ils rejetteraient les systèmes dont le vocabulaire et la portée sont limités sur des sujets comme les émotions et les sentiments. Ils ont réfléchi au fait d'essayer de « suivre » le développement de l'enfant en enrichissant le vocabulaire de symboles et des thèmes au fur et à mesure que l'enfant grandit et exprime ses intérêts. Souvent, le potentiel de « possibilités illimitées » était le moteur qui les incitaient poursuivre leur quête d'un meilleur système de communication.

Tous les aidants familiaux ont souligné l'importance d'un système de communication qui assure la sécurité de la personne. Encourager l'autonomie d'une personne utilisant la communication assistée permet d'alléger le fardeau qui pèserait sur elle en l'absence de soutien. Pour la majorité de la société, ces liens permettant l'accès à la vie, à l'amitié, à l'autonomie, à la sécurité, au choix et à un but sont considérés comme allant de soi. Nos participant(e)s ont communiqué comment ils et elles ont milité en faveur de ces mêmes principes essentiels.

Un fournisseur de services (orthophoniste) a souligné que le soutien informel joue un rôle crucial pour promouvoir l'usage de la CAA. Il a également expliqué, lors de l'évaluation et de l'essai, comment il est important de prendre en compte les capacités des partenaires de communication. « Nous les évaluons également en tant que partenaires de communication, et pas seulement l'enfant [qui utilise la CAA]. L'idée est de voir si l'équipe est capable de s'occuper de toutes les tâches et responsabilités liées à l'apprentissage de l'utilisation de l'appareil par l'enfant. Comme l'a mentionné un(e) des orthophonistes, « vous ne voulez jamais mettre [la famille] dans l'impossibilité de mettre en place [la CAA] à domicile. ».



Facteurs liés aux systèmes de CAA
 Les problèmes technologiques des systèmes de CAA sont fréquents. Les participant(e)s ont indiqué qu'ils(qu'elles) pouvaient être amenés à abandonner la technologie en cas de bris ou de problème de maintenance si la personne utilisatrice ou son réseau d'entraide n'étaient pas en mesure de gérer les problèmes de conception de la technologie ou les besoins de l'utilisateur. Même de

petits dysfonctionnements peuvent mettre certaines personnes dans l'impossibilité de communiquer jusqu'à ce que le problème soit résolu. Un(e) professionnel(le) de l'orthophonie, en tant que fournisseur de services, a souligné que les dysfonctionnements peuvent avoir un impact sur l'utilisation des systèmes de CAA; il/elle a rappelé une expérience où un(e) client(e) a cessé d'utiliser son système de CAA en raison d'un manque d'assistance technique. Il/elle a ajouté : « Il est agréable d'avoir le soutien des entreprises, mais lorsque ce n'est pas le cas, cela peut être extrêmement frustrant. »

Selon les personnes utilisatrices de systèmes de CAA, il est essentiel d'avoir un soutien professionnel initial et continu qui soit compétent, expérimenté et créatif. Elles estiment qu'il ne devrait pas y avoir une solution unique de conception pour les systèmes de CAA. Les aidants familiaux ont noté qu'on attend souvent d'eux qu'ils prennent des décisions alors qu'ils ont peu ou pas de connaissances sur les différentes options disponibles. L'un d'entre eux s'est plaint du manque d'adaptabilité des nouveaux systèmes de CAA en disant : « Ma fille utilise deux interrupteurs, elle tremble et bouge beaucoup. Mais parce que le balayage est très à la mode en ce moment, les nouveaux systèmes ne fonctionnent pour elle, tout simplement. »

Selon l'appareil, les systèmes de CAA peuvent utiliser différentes méthodes d'entrée pour atteindre le même objectif sur le même appareil. Les technologies courantes comme les téléphones intelligents et les tablettes sont moins susceptibles de répondre aux besoins spécifiques d'un utilisateur par rapport à une technologie spécialisée, telle que la navigation sur le Web, qui peut être personnalisée pour répondre aux besoins précis de l'utilisateur(trice).

Aspects influençant les interactions avec la technologie



La création de réseaux de soutien pour les personnes utilisatrices de CAA afin qu'elles participent pleinement à la vie sociale répond à bon nombre de ces principes. Les réseaux sociaux et les groupes de pairs en ligne donnent du sens et apportent une valeur ajoutée à la vie de nombreuses personnes qui ont du mal à participer pleinement aux conversations en face à face en raison de la lenteur de leur appareil de CAA.

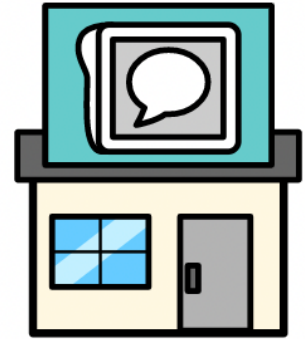
La flexibilité de la CAA fait référence aux options disponibles, que ce soit au niveau du matériel ou du logiciel intégré, permettant d'ajuster la technologie pour répondre efficacement à un large éventail de besoins. Du point de vue de l'accès, ce concept comporte la disponibilité limitée des parcs d'appareils, les effets de l'uniformisation technologique et les monopoles d'entreprise. Les techniciens ont décrit leur expérience des effets limités de la flexibilité sur le choix et la réussite de la mise en place de la CAA, tandis que le fabricant a fait valoir qu'en offrant trop de flexibilité, la clientèle aura tendance à être dépassée, parce qu'« elle ne sait pas vraiment quoi en faire ». Un(e) technicien(e) a souligné l'importance d'une flexibilité adaptée aux besoins individuels des client(e)s, même en l'absence de ressources importantes, en mentionnant que la créativité permet souvent de trouver des solutions.

La formation de tous les intervenant(e)s, y compris le(la) client(e), la famille et les fournisseurs de services, est la clé à l'efficacité des interactions avec la technologie. Il est important d'engager une « discussion approfondie » sur ce sujet. En outre, le fabricant doit se poser la question suivante : « comment [la clientèle] peut-elle participer à une véritable conversation? » Un(e) technicien(e) a souligné l'importance de former les client(e)s pour assurer leur réussite future, en affirmant sa volonté de leur fournir les outils nécessaires.

Toujours selon les technicien(ne)s, la flexibilité limitée du matériel et des logiciels de CAA entraîne la frustration de la clientèle et des taux d'abandon élevés lorsque cette clientèle s'appuie sur des parcs d'appareils limités et des périodes d'essai fixes. Pour le fabricant, si on limite la flexibilité du logiciel et la compatibilité des applications de CAA à une seule plateforme, on réussira davantage la mise en place pour les professionnel(le)s de la CAA et les client(e)s qui sont dépassé(e)s par la flexibilité. Des client(e)s ont signalé que l'un des facteurs influençant une expérience positive des systèmes de CAA est la qualité et la variété des voix utilisées par les dispositifs de synthèse de la parole, ainsi que le volume. Par exemple, selon l'âge, le niveau de développement et les capacités cognitives des utilisateur(trice)s finaux(ales), une voix plus lente peut devenir source de frustration au fil du temps, en raison du délai plus long avant que le message souhaité soit communiqué.

Prestation de services

Les résultats de l'étude ont mis en évidence plusieurs aspects de la prestation de services et des pratiques professionnelles qui influencent le choix et l'utilisation de la CAA au Canada. Comme cela avait déjà été constaté dans les études antérieures sur les services de CAA dans d'autres pays, la prestation des services de CAA au Canada varie considérablement en fonction de différents facteurs comme l'âge de la personne utilisatrice de la CAA ⁵¹, le financement disponible, l'environnement de pratique ⁵², les politiques en vigueur ⁵³ ainsi que la formation et l'expérience des fournisseurs de services ⁵⁴. Les conclusions suggèrent un besoin de ressources supplémentaires dans la prestation de services de CAA, notamment en termes de financement, de matériel d'essai et de personnel spécialisé, afin d'assurer un service équitable et complet. Un(e) participant(e) a parlé de la nécessité d'un examen adéquat et d'itérations complètes : « Il faut procéder à de nombreuses évaluations avant de pouvoir utiliser une technologie adaptée. »

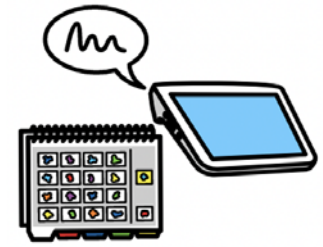


Certains fournisseurs participants ont évoqué les défis auxquels ils sont confrontés et qui affectent l'accès aux CAA, tels que les listes d'attentes et le manque d'équipement. Un fournisseur de service (orthophoniste) a expliqué que « nous ne pouvons pas faire des essais suffisamment rapidement et nous n'avons pas assez d'équipement pour pouvoir desservir tout le monde ». Un(e) autre orthophoniste a déclaré : « les enfants doivent attendre même s'ils ont certaines compétences et qu'ils sont intéressés et prêts à utiliser un appareil, car il n'y a tout simplement pas suffisamment d'appareils disponibles en prêt ou dans les bibliothèques pour ces types de [systèmes de CAA]. En ce qui concerne l'impact de la localisation géographique sur l'accès à la CAA, un(e) ergothérapeute a expliqué :

Il est important de commencer par des appareils de CAA de basse ou moyenne technologie avant de passer à des appareils de haute technologie, tout en ayant un plan efficace pour mesurer la satisfaction des utilisateur(trice)s. Cette approche peut aider à guider les utilisateur(trice)s dans le choix d'une technologie adaptée à leurs besoins. L'adoption d'une approche fondée sur le travail d'équipe lors de la prise de décision et des évaluations de services est cruciale. Les facteurs influençant l'efficacité des systèmes de CAA comprennent l'accès aux services en ligne et par téléphone, une sélection ou une prescription plus éclairée de la technologie grâce à des services de financement et des offres scolaires, la mise en place d'un soutien technique compétent, un moyen de mesurer l'efficacité du système de CAA, et la continuité du service, y compris l'évaluation, la mise en place et le soutien technique.

Systèmes et services de CAA

Les participant(e)s ont souligné l'importance que revêt un soutien concerté et coordonné entre les intervenants pour faciliter l'accès et l'utilisation de la CAA. Les services de CAA adoptent couramment des pratiques fondées sur le travail d'équipe parmi les prestataires de



services ^{41, 55-57}. Cependant, comme les participant(e)s l'ont indiqué, faciliter l'utilisation de la CAA exige une participation qui va au-delà des fournisseurs de services. Cette étude a mis en évidence l'importance du soutien familial dans les interventions de CAA. Il est donc essentiel d'adopter une approche axée sur la famille, y compris développer une relation collaborative entre les parents et les fournisseurs de services ^{58, 59}.

Un fournisseur de services (ergothérapeute) a expliqué comment il travaille en équipe tout au long du processus, de la mise à disposition à la mise en place de la CAA. « Nous prenons part à la configuration d'un appareil et à la formation d'une équipe, puis nous sommes présents pour soutenir [cette équipe]. » Un(e) autre participant(e) a expliqué que la coopération favorise la cohérence : « l'équipe de l'école et celle de la maison coopèrent pour renforcer la capacité des parents et aussi [pour garantir] une uniformité de la configuration de la CAA dans les deux environnements.

Les participant(e)s ont également abordé la complexité de l'évaluation de la CAA, qui implique de soupeser les facteurs se rapportant au système de CAA, aux personnes utilisatrices du système et aux interactions au sein de l'environnement. Les participant(e)s partagent l'avis selon lequel une relation positive entre la personne et son système de CAA favorise l'efficacité de son utilisation. Ils et elles estiment d'ailleurs que faciliter cette relation au moyen de l'évaluation, de la recommandation et de l'intervention est au cœur des services de CAA.

Un des fournisseurs a souligné le manque de formation, particulièrement chez la population adulte. Cela met en évidence les défis auxquels les services communautaires sont confrontés lorsqu'ils soutiennent les personnes utilisatrices de systèmes ou de services de CAA, ainsi que leurs aidants familiaux. Le manque d'aide financière à la population adulte constitue un obstacle lorsqu'il s'agit d'accéder à ces services.

Un autre facteur mis en avant par les participant(e)s est l'accès aux systèmes de CAA à des fins d'essai et de formation avant l'achat, même s'il s'agit de modèles plus anciens. Les évaluations basées sur l'entraînement et l'expérimentation permettent aux personnes utilisatrices et aux aidants familiaux de prendre des décisions éclairées concernant l'achat du système et augmentent leurs chances de l'intégrer avec succès dans leur vie quotidienne.



environnement

Environnement (physique, scolaire, social)

Les appareils de CAA peuvent être affectés par différents facteurs environnementaux, ce qui peut compromettre l'efficacité de leur utilisation. Les participant(e)s ont signalé que leur appareil fonctionnait rarement de manière optimale dans toutes les situations et tous les environnements de leur vie quotidienne. Ces mêmes personnes et leurs aidants familiaux ont souligné que l'utilisation de ces appareils dans des

situations de soins de santé ou d'urgence s'est avérée frustrante et particulièrement infructueuse, en raison des contraintes de temps et du manque de personnel médical formé. Dans ces circonstances, les aidants sont souvent chargés de devenir les « porte-parole » des utilisateur(trice)s.

Environnement physique

Le système de CAA doit pouvoir fonctionner efficacement à la fois dans des environnements bruyants et calmes (comme dans un cinéma). Les principaux systèmes peuvent être très performants à la maison ou à l'école et ne pas fonctionner à l'extérieur en raison des variations de lumière, de bruit et d'accès à l'électricité. De plus, les systèmes de CAA peuvent tomber en panne, car « peu importe l'appareil, il risque toujours d'être endommagé ce qui affecte son utilisation ».

Milieu scolaire :

Dans le contexte scolaire, il existe de nombreuses occasions de communication et de participation. Par conséquent, le milieu scolaire est la cible des interventions de nombreux fournisseurs de services.

Cependant, l'un d'entre eux, un(e) orthophoniste, a fait état des difficultés rencontrées pour promouvoir l'utilisation de la



CAA dans le contexte scolaire en déclarant « lorsque les enfants sont dans des classes avec un grand nombre d'élèves et qu'un(e) seul assistant(e) pédagogique doit s'occuper de cinq ou six enfants ayant des besoins différents, la modélisation [de la CAA] n'est souvent pas réaliste... cela demande beaucoup de temps et d'efforts. » L'influence du personnel de l'école

est un autre facteur d'utilisation de la CAA. Un(e) professionnel(le) de l'orthophonie a expliqué :

« Je dirais que le niveau de confort du personnel de l'école était un indicateur très fort [de réussite]... lorsque nous avons démarré, personne ne voulait toucher à quoi que ce soit, et maintenant, les membres du personnel sont capables de générer eux-mêmes des idées et sont devenus de meilleur(e)s partenaires de communication pour soutenir les élèves. »

Environnement social:

Les aidants familiaux et les fournisseurs de services ont pour objectif de parvenir à instaurer une confiance inébranlable envers la personne utilisatrice de la CAA (le partenaire se retire alors de l'interprétation, permettant à la personne utilisatrice de la CAA d'agir de manière autonome). L'une d'entre elles a fait des observations concernant la capacité de pouvoir communiquer de manière autonome grâce à ces systèmes. « [Le système de CAA] a changé ma vie. J'étais très seul(e) et j'avais renoncé à un bel avenir, mais maintenant, je me sens aimé(e) par de nombreuses personnes parce que je peux leur parler. » Grâce à l'accès aux systèmes de CAA, les utilisateur(trice)s peuvent communiquer avec des personnes qui ne sont pas familiarisées avec leur méthode de communication; par ce moyen, ils ont l'occasion de s'exprimer pleinement.



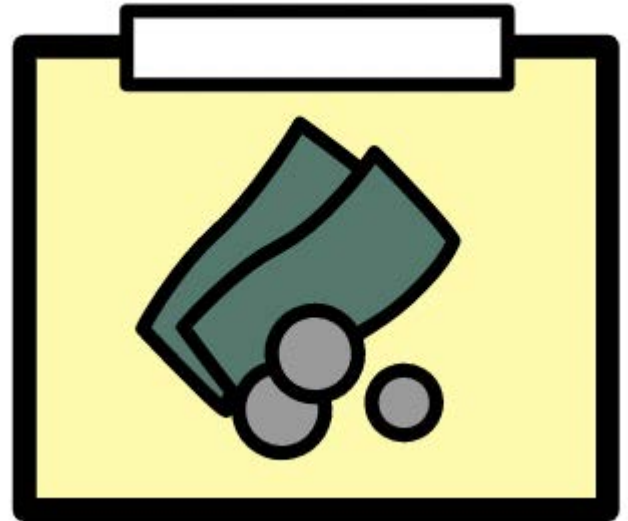
Les aspects financiers

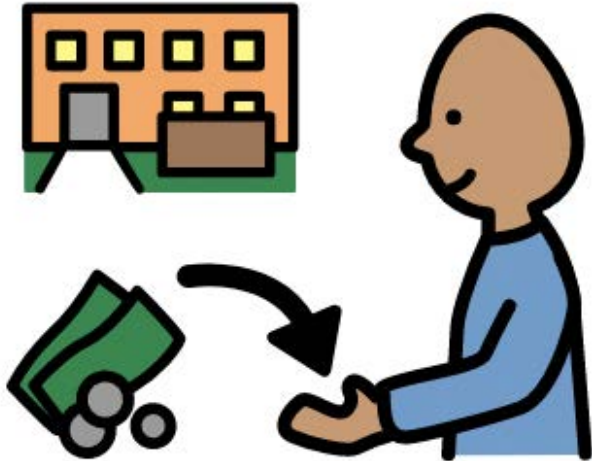
Les problèmes liés au financement étaient contradictoires. Bien que les coûts initiaux des appareils de CAA sont souvent pris en charge, la prise en charge des coûts de réparation, de maintenance, et de formation des aidants familiaux et du personnel de soutien est négligée ou insuffisante. Des technicien(ne)s ont expliqué que le manque de financement et de main-

d'œuvre avait conduit à faire des choix difficiles entre l'adaptation des appareils pour tenter de

répondre aux besoins des client(e)s et la formation des client(e)s lors de la mise en place. Un(e) technicien(ne) a déclaré : « Je suis seul à gérer tout ça... Donc, je n'ai tout simplement pas le temps de m'occuper de tout. » Le fabricant a insisté sur les difficultés de maintenir le niveau de revenu tout en soutenant les client(e)s dans une industrie ayant de fortes répercussions sur le plan social. Il a expliqué : « En tant que fabricants, nous sommes confrontés à un choix : doit-on continuer à promouvoir les mêmes produits, sachant que la seule façon dont nous pouvons faire cela tout en assurant notre viabilité financière est de vendre toujours plus? »

Beaucoup de fournisseurs de services ont signalé le financement du gouvernement comme une source d'aide financière pour la CAA, mais ils ont également mis en avant ses limites, notamment les disparités entre les provinces. Selon un(e) des participant(e)s, le financement pour le système lui-même n'est pas la seule composante, il est également nécessaire de financer les structures qui soutiennent l'utilisation des systèmes de CAA. « Beaucoup de supports vraiment de qualité coûtent cher. Nombre d'entre eux ne sont pas pris en charge par les nombreuses sources de financement et certaines personnes ont besoin de choses très spécifiques en termes de positionnement de l'appareil pour pouvoir l'utiliser. » Sans financement, le coût des systèmes de CAA peut être prohibitif pour certains. Un(e) des ergothérapeutes a affirmé : « Nous devons être très conscients de ce que nous prescrivons et des répercussions financières ou du fardeau financier que cela peut avoir sur une famille. » Un(e) autre a déclaré : « En Ontario, les adultes ne reçoivent pas de financement pour les thérapeutes, mais uniquement pour les services de première ligne, et





les thérapeutes ne sont pas considérés comme des fournisseurs de services de première ligne. »

Tous les fabricants et techniciens ont souligné la nécessité de former les partenaires impliqués dans l'utilisation des systèmes de CAA. Lindsay déclare que « les clinicien(ne)s se sentent mal préparés quand il s'agit de recommander et de fournir des appareils fonctionnels aux jeunes enfants, ou de les former à les

utiliser, parce qu'ils(elles) n'ont pas reçu la formation universitaire adéquate pour fournir ces services »⁴¹. Donner aux client(e)s accès à la communication exige non seulement de les former à une mise en place réussie, mais également de sensibiliser les autres intervenants de la CAA afin qu'ils encouragent les client(e)s à jouer le rôle de mentor auprès des autres. Une mise en place réussie de la CAA est le fruit de nombreuses petites réussites et d'une accumulation d'actes de bienveillance, dont l'encouragement du réseau de soutien du(de la) client(e). Des fabricants et des techniciens ont fait valoir que le financement pour accéder à la communication ne devrait pas être fondé sur des hypothèses préexistantes d'intelligence ou d'éducation, ou limité par l'âge.

L'aide aux client(e)s doit être inclusive, de sorte que des fonds doivent être obtenus auprès d'organismes caritatifs ou d'organismes gouvernementaux dans l'optique de répondre aux besoins spécifiques des client(e)s, aux besoins de formation et au besoin de sensibilisation de la clientèle et d'autres personnes au sujet de la CAA. Le manque de financement constitue un obstacle. Deux techniciens en technologie ont souligné le fait qu'ils doivent donner la priorité à différents aspects de la réussite du(de la) client(e). Lorsque le budget est limité, des solutions créatives peuvent offrir une certaine flexibilité, mais cela signifie également que moins de temps peut être consacré à la formation des client(e)s à l'utilisation de leurs appareils ou au réglage des appareils en fonction de leurs besoins particuliers. Tant la flexibilité que la mise en place sont toutes deux des éléments importants. Conséquemment, tenter d'établir des priorités peut conduire à une intégration moins cohérente et moins individualisée de la CAA.



Enjeux relatifs aux droits de la personne

Les personnes utilisatrices de la communication assistée sont fermement convaincues que chacun a le droit d'avoir sa propre voix et d'être écouté. Elles militent en faveur de ces droits et pour que ceux-ci soient soutenus par une société qui fait la promotion des droits universels de tous à l'autonomie, au choix, à la sécurité et à l'utilité, même si ces droits sont souvent négligés pour les individus les plus



marginalisés. Elles réaffirment que priver quelqu'un de sa voix, c'est lui refuser l'accès à une vie pleine et entière. La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies considère les droits à l'autonomie, à la sécurité, à la participation à la société et à la communication comme des droits universels qui doivent être promus. Les opinions des personnes utilisatrices de la CAA, ainsi que celles de leurs aidants familiaux, dans notre étude correspondent étroitement à la légitimité de ces objectifs. Les résultats de l'étude mettent en évidence la nécessité d'une accessibilité accrue aux systèmes et aux services de communication assistée pour soutenir les Canadien(ne)s ayant besoin de modes de communication de remplacement, tout en contribuant à réduire la vulnérabilité souvent associée aux utilisateur(trice)s de ces appareils. Les fournisseurs de services reconnaissent également la valeur ajoutée de la CAA pour protéger les droits des personnes ayant des besoins de communication complexes. Comme l'a souligné un(e) orthophoniste, « l'objectif, c'est la communication. Le moyen utilisé pour communiquer ne devrait pas avoir d'importance. Nous sommes tous conscients qu'il s'agit d'un droit fondamental de la personne... c'est pourquoi nous sommes tellement engagés dans cette cause et passionnés par la CAA. »

LA MÉTHODE D'ENQUÊTE DE DELPHES

Les thèmes abordés lors des groupes de discussion ont donné lieu à des déclarations qui cernent les critères clés attendus des systèmes de CAA. 140 déclarations ont été choisies parce qu'elles sont représentatives des données recueillies au sein des groupes de discussion. Ces déclarations consensuelles ont été développées dans une enquête en ligne hébergée par Qualtrics (annexe 1). L'enquête a été randomisée, de sorte que chaque série de questions liées aux thèmes abordés dans la section précédente était présentée dans un ordre différent. Ainsi, nous avons pu recueillir des informations auprès des participant(e)s en minimisant le biais induit par la façon dont les questions ont été posées et la fatigue des personnes. Les personnes interrogées ont classé les questions sur une échelle de 9 points, où 1-3 correspondait à une faible importance et 7-9 à une extrême importance. Une étude de Delphes étant axée sur le consensus, les éléments ont été considérés comme de forts indicateurs d'importance s'ils étaient évalués de 6 à 9 sur l'échelle par plus de 60 % de la population étudiée.

Étant donné que les participant(e)s à l'enquête provenaient de différentes populations, allant des personnes utilisatrices de la CAA comme principal moyen de communication aux fabricants de cette technologie, nous nous attendions à une certaine variabilité. Par conséquent, nous avons choisi d'inclure des déclarations sur lesquelles un consensus de 60 % ou plus était atteint. Les déclarations qui ont fait l'objet d'un consensus et qui servent maintenant de base aux recommandations de lignes directrices sont répertoriées dans le tableau 6².

Tableau 6: Déclaration finale de Delphi (Les thèmes ont été répartis de façon aléatoire pour chacun des participants.)

<p>Aspects financiers</p> 	<p>b) Le financement pour l'entraînement et éducation pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> b. les familles/les aides c. les personnes qui fournissent les services d. les éducateurs <p>e) La dépense d'acheter ou la location de la technologie CAA (l'acheter toi-même)</p>
<p>Milieu physique</p> 	<ul style="list-style-type: none"> c) Le besoin d'utiliser les systèmes CAA à l'école e) Le besoin d'utiliser les systèmes CAA en endroits bruyant (les restaurants, lieu public). g) Avoir l'accès illimité à environnements où les systèmes CAA peuvent être utilisés. h) Accès physique efficace (position)

² Ces déclarations Delphi sont numérotées en fonction de l'ordre de l'enquête d'origine. Veuillez vous référer à l'annexe 1 pour l'enquête complète et complète.

Tableau 6 (continue): Déclaration finale de Delphi











<p>École</p> 	<p>b) L'accès aux aides des professionnels de rééducation (un(e) orthophoniste, un(e) physiothérapeute, un(e) ergothérapeute...) e) La disponibilité des éducateurs bien informés et qualifiés en CAA g) L'introduction tôt aux systèmes de CAA</p>
<p>Environnement social</p> 	<p>a) La capacité de la personne qui utilise les systèmes de CAA de communiquer avec les personnes qui ne sont pas familiers avec leur méthode de communication b) En travailler avec les partenaires de communication 'est important d'avoir: b. Un partenaire compétant (une personne familier avec les systèmes et les techniques d'interaction de la personne qui utilise la CAA) e. Découvrir les capacités (l'importance de laisser l'utilisateur de CAA s'exprimer complètement. f. Croyance inébranlable en la confiance de la personne qui utilise la CAA (le partenaire se retire de l'interprétation permettant à la personne qui utilise la CAA d'agir de manière indépendante).</p>
<p>Systemes et services de CAA</p> 	<p>b) L'accès aux services de CAA g) Avoir accès aux systèmes de CAA pour l'essayer et pour entraînement avant de l'acheter (même s'il ne s'agit que les anciens systèmes).</p>
<p>Attitudes sociales</p> 	<p>h) Comment l'impatience de la société affecte les interactions et la communication. j) Comment les attitudes sociétales envers la technologie (peur, confort) affectent l'interaction des personnes qui utilisent les systèmes de CAA. k) Comment les personnes qui utilisent les systèmes de CAA sont tenues à des normes différentes par rapport aux autres. l) Comment la légitimité du message préprogrammé est remise en question par les membres de la société. m) Comment se sentir comme un fardeau affecte les personnes qui utilisent les systèmes de CAA p) Comment les personnes qui utilisent les systèmes de CAA s'épanouissent par rapport à la survie (la survie inclut la capacité de commander des repas, de demander à utiliser les toilettes ; tandis que l'épanouissement permet d'exprimer son intérêt et son indépendance).</p>
<p>Soutien formel et informel</p> 	<p>a) La famille c) Collaboration entre les aides (dans la fourniture et/ou la mise en œuvre de la CAA) e) Modèles de rôle/mentors</p>

Tableau 6 (continued): Final Round Delphi Statements

<p>Objectifs</p>  <p>target</p>	<p>b) Création de relations (amitiés, partenariats) c) Rêves pour l'avenir/Objectifs liés à la vi e) Atteindre une communication significative (par rapport à la satisfaction des besoins de base comme les demandes de nourriture). f) Expression de l'émotion g) Promotion de l'autonomie de la personne qui utilise les systèmes de CAA h) La sécurité i) Appartenance sociale j) Autonomie (capacité à agir, selon ses propres valeurs ou intérêts) k) Contribution à la société</p>
<p>Interactions avec la technologie</p> 	<p>b) Temps et effort pour produire des messages f) Avoir des stratégies pour faciliter la communication h) Avoir des options de sauvegarde i) Fonctionnalités qui permettant au communicateur de corriger les erreurs (de saisie ou de sélection d'icônes spécifiques)</p>
<p>Personnel</p> 	<p>b) Traitement sensorial c) La fatigue e) Santé Générale f) L'alphabétisation g) Préférences personnelles (pour CAA)</p>
<p>Droits humains</p> 	<p>b) Diminuer la vulnérabilité avec CAA d) La communication comme droit humain essentiel</p>
<p>Fournisseur de services</p>  <p>local AAC service</p>	<p>b) Il est important de commencer avec un appareil de faible technologie avant de passer à l'interaction avec un appareil de haute technologie. c) Services disponibles à distance. g) Approche en équipe (c.-à-d. familiale et multidisciplinaire) h) Sélection / prescription efficace de la technologie (basée sur les fonctionnalités, le financement, l'offre scolaire, etc.) i) Avoir un moyen de mesurer si le système de CAA a été utile ou réussi. j) D'aide en cours. k) Participation de la famille à la prise de décision. l) Continuité de service depuis l'évaluation, la mise en œuvre jusqu'à l'aide technique</p>

Discussion

La réalisation d'une enquête en ligne nous a permis de mieux évaluer l'importance des systèmes de CAA pour tous les membres de la communauté. Les réponses recueillies peuvent fournir aux chercheurs et aux intervenants responsables de l'élaboration des lignes directrices sur les exigences des systèmes de CAA, des informations fondées sur des données probantes quant à l'importance des différents aspects des systèmes et des services de CAA. Pour l'avenir, il nous faudra prendre en compte les thèmes qui sont représentatifs des besoins les plus importants des client(e)s. Ces thèmes ont été déterminés à partir de rétroactions itératives des utilisateurs(trices) de cette technologie, des aidants familiaux et des partenaires de soutien impliqués dans la communication, et des fournisseurs de services au sein de la communauté. Ces derniers évaluent et mettent en service la technologie au sein d'un réseau composé du cercle social de la personne cliente, et ce, dans le but de favoriser une communication efficace.

RECOMMANDATIONS

Cette étude a utilisé différentes stratégies pour aborder la communication et l'accès aux systèmes de CAA. Une revue de la littérature a d'abord été réalisé pour examiner la situation actuelle en matière d'outils de CAA utilisés dans le cadre de l'emploi et de méthodes d'évaluation de la technologie. L'état des lieux en matière d'intégration des personnes en situation de handicap dans la fonction publique canadienne a ensuite été évalué. On a également évalué l'accès à cette technologie en se posant la question « Si je suis un(e) Canadien(ne) ayant besoin d'une forme de CAA, comment puis-je y accéder? » Ces deux études pilotes ont été suivies d'entrevues et de groupes de discussion pour veiller à ce que « la voix du consommateur » soit entendue. Les thèmes importants qui sont ressortis de ces riches discussions avec les personnes qui connaissent le mieux les systèmes de CAA ont été formulés sous forme de séries de déclarations. Ces déclarations ont ensuite été présentées à la communauté par le biais d'un questionnaire sur la plateforme Qualtrics afin d'obtenir un consensus sur celles considérées comme les plus importantes pour l'élaboration de lignes directrices afin de favoriser une meilleure intégration. Voici les recommandations découlant de ces rétroactions itératives :

Recommandations générales

- Il faut préciser davantage la distinction entre le paragraphe 5.c de la LCA ⁴² « les technologies de l'information et des communications » et le paragraphe 5.c(1) « les communications, autres que les technologies de l'information et des communications ». Par exemple, l'accessibilité des sites Web est répertoriée comme une mesure relevant du paragraphe 5.c(1) plutôt que du paragraphe 5.c. Selon la représentation visuelle de la LCA ⁴⁷, le terme « communications », faisant vraisemblablement référence au paragraphe 5c(1), désigne « des services et des lieux de travail sans obstacle pour les personnes vivant avec des troubles de communication. »

Évaluations

- Il est nécessaire de normaliser les définitions des attributs descriptifs utilisés dans l'évaluation des habiletés personnelles, des caractéristiques environnementales, de la technologie d'assistance potentielle et des facteurs contextuels.
- L'élaboration d'un ou de plusieurs modèles d'évaluation spécialement adaptés aux individus qui peuvent bénéficier de la CAA est nécessaire. Ces modèles doivent s'appuyer

sur les théories existantes, les données de recherche et les expériences des membres de la communauté de la CAA.

- Tout modèle d'évaluation futur devra prévoir des résultats clairement définis et mesurables liés à la prestation de technologies d'assistance.
- Il est nécessaire d'élargir les critères d'admissibilité à la CAA afin d'en permettre l'accès aux personnes avant même qu'elles aient démontré des résultats positifs à court terme.
- Il faut mettre en place un moyen plus performant de garantir l'égalité d'accès partout au Canada (disparités considérables entre les provinces).
- Il faut faire en sorte de faciliter davantage l'accès aux appareils d'entraînement utilisés dans la CAA, notamment par le biais de prêts à court et à long terme.

Formation

- Il faut attribuer plus de financements à la formation à l'utilisation des appareils de CAA et à l'accès à ces dispositifs.
- Une formation plus poussée doit être dispensée à tous les intervenants concernés, y compris les membres de la famille, les partenaires de communication, les fournisseurs de services et les utilisateur(trice)s de la CAA.

Accès aux systèmes et technologies de CAA au Canada

- Il est crucial que les sites Web se conforment aux normes de la version 2.0 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0).
- Les niveaux de lecture Flesh-Kincaid doivent faire l'objet d'une évaluation et être appliqués à un niveau de 75 pour tous les sites web.
- Les systèmes doivent être conçus de manière à être utilisés universellement, que ce soit à la maison, à l'école, à l'hôpital, dans des environnements bruyants, à l'extérieur et à l'intérieur.

Services de CAA

- Il est nécessaire d'élaborer des normes de pratiques cliniques pour guider les évaluations et les interventions équitables concernant la CAA partout au Canada.
- Les professionnel(le)s travaillant dans ce domaine ont besoin de plus d'occasions et de soutiens pour poursuivre leur processus de formation continue, de sensibilisation et de réseautage afin de rester à jour dans le domaine de la CAA.

- Les approches axées sur la coopération entre les professionnel(le)s de la CAA, les utilisateur(trice)s de la CAA et les autres intervenants comme les familles sont essentielles en raison de la nature complexe de l'évaluation de la CAA et des interventions nécessaires.
- Il existe des disparités dans les politiques de financement et de services entre les provinces et territoires du Canada, ce qui peut à la fois favoriser ou limiter l'accès aux systèmes de CAA. Il est donc nécessaire d'obtenir la contribution des fournisseurs de services pour améliorer les politiques liées la prestation de services et aux systèmes de CAA.

Emploi

- Parmi les éléments favorables à l'emploi, il y a les points forts personnels, l'accès à la technologie et les relations solidaires.
- Il serait bénéfique de renforcer le soutien dans les domaines tels que la préparation à la carrière, la formation et la transition vers l'âge adulte.
- Il serait bénéfique de mettre en œuvre les mêmes modules élaborés pour les établissements postsecondaires dans le contexte de l'emploi.
- Pour les petites entreprises ou le secteur privé, il faut prévoir du financement afin d'inciter les employeurs à former leur personnel et à rendre leurs milieux de travail plus accueillants pour les éventuel(le)s employé(e)s faisant usage de la CAA.
- Toutes les entités de la fonction publique canadienne doivent être tenues de produire un rapport détaillé sur toutes les mesures et initiatives prises, ainsi que les défis rencontrés, concernant l'accessibilité, l'inclusion et les employé(e)s ayant divers handicaps, y compris ceux ayant des troubles de la parole et de la communication.
- Il est nécessaire de poursuivre les recherches sur l'inclusion des personnes ayant des troubles de la parole et de la communication au sein de la fonction publique ainsi que sur les mesures d'accommodement.

Scolarisation

- Il est recommandé de favoriser des interventions précoces pour l'utilisation des systèmes de CAA, car elles sont essentielles pour favoriser un apprentissage soutenu.
- Des lignes directrices doivent être élaborées pour les enfants d'âge scolaire utilisant des aides à la communication afin d'assurer une certaine cohérence du personnel de soutien en milieu scolaire.

- Il est essentiel d'accorder la priorité aux postes d'assistant(e)s pédagogique ayant reçu une formation spécialisée, notamment les assistant(e)s en orthophonie et les personnes qui s'occupent en permanence d'enfants utilisant des aides à la communication.
- Il serait également bénéfique de mettre en place un personnel de soutien à la communication dans les établissements d'enseignement postsecondaire. Ce personnel devra être familier avec l'utilisation de dispositifs de communication de base tels que les tableaux de lettres et les appareils de communication.

Milieu des soins de santé

- Il est important d'étendre les services d'interprétation aux personnes qui utilisent des aides à la communication, afin de leur permettre de bénéficier de la même prestation de services.

Environnements sociaux

- Les réseaux d'entraide, tels que les partenaires de communication et les aidants familiaux, jouent un rôle inestimable dans la réussite de la mise en place d'un système de CAA. Ces personnes doivent être reconnues et formées pour éviter que les appareils soient laissés de côté.

Systemes de CAA

- Il est crucial d'assurer la flexibilité dans les applications de CAA, de manière à permettre aux personnes qui connaissent le système d'apporter des modifications si nécessaire.

PUBLICATIONS RÉSULTANT DE CETTE RECHERCHE

Pour plus d'information à propos de la recherche menée pendant ce projet, veuillez consulter les publications ci-dessous.

Articles de Conférences

S. Burnham, T.C. Davies, S. Pinder, B. Batorowicz. Mitigating Midas Touch: How Graphic Symbol Semantic Distance Influences Eye-Tracking Usability. *International Society for Augmentative and Alternative Communication (ISAAC)*, July, 2023.

S. Bonar, S. Burnham, S. D. Pinder, B. Batorowicz, C. Davies. Manufacturer Perspectives on the Design and Use of Augmentative and Alternative Communication. *International Society of Augmentative and Alternative Communication*. July, 2023.

J. Henderson, S. D. Pinder, B. Batorowicz, C. Davies. Barriers to accessing augmentative and alternative communication (AAC) technology in Canada: A Scoping Review. *International Society of Augmentative and Alternative Communication*. July, 2023.

G. Watson-Hyatt (invited panel speaker), Equity in Communication: Accommodating People with Communication Disabilities in the Workplace, *Durham Accessibility Conference*, May, 2023.

S. Burnham, S. D. Pinder, B. Batorowicz, T. Shepherd, C. Davies. Mitigating Midas Touch: How Icon Parameters Influence Eye-Tracking Usability, *Assistive Technology Industry Association*. February, 2023

D. McEachern, T., Shepherd, J. Henderson, S. Bonar, S. Pinder, T.C. Davies, B. Batorowicz. The key areas of effective design and use of augmentative and alternative communication: Exploring first-hand accounts of young adults and their caregivers. *Assistive Technology Industry Association*. February, 2023

G. Watson Hyatt. Équité en matière de communication : Workplace Universal Design *Disability and Work in Canada 2022 Virtual Conference*. Nov/Dec 2022.

S. Lackey, S. Burnham, G. Watson Hyatt, T. Shepherd, S. Pinder, T.C. Davies, B. Batorowicz. Perspectives of AAC service providers in Canada on factors influencing effective use of AAC technology. *Communication Matters International AAC Conference*, September, 2022

J. Henderson*, S. Blahey, S. D. Pinder, T. Shepherd, B. Batorowicz, C. Davies. Usability evaluation of application forms for augmentative & alternative communication (AAC) technology in Canada. *Rehabilitation Engineering Society of North America (RESNA)*, July 2022. *winner of the Student Scientific Paper Competition.

S. Burnham, P. Finak, J. Henderson, N. Gaurav, T.C. Davies, S. Pinder, B. Batorowicz. Models and frameworks for guiding assessment for aided Augmentative and Alternative Communication (AAC): A Scoping Review. *International Society for Augmentative and Alternative Communication (ISAAC)*, August, 2021

S. Lackey, G. Watson Hyatt, S. van Engelen, S. Li, T.C. Davies, S. Pinder, B. Batorowicz. Barriers and Facilitators to Implementing Workplace Accommodations for Adults who Require AAC: A Systematic Review. *International Society for Augmentative and Alternative Communication (ISAAC)*, August, 2021

P. Finak, S. Burnham, J. Henderson, N. Gaurav, S. Pinder, T.C. Davies, B. Batorowicz. Models and frameworks for guiding assessment for aided Augmentative and Alternative Communication (AAC): A Scoping Review. *2021 Rehabilitation Research Colloquium, Queen's/McGill University*, May, 2021

Publications de Journaux

S. Lackey, G. Watson Hyatt, B. Batorowicz, S. van Engelen, S. Li, S. Pinder, T.C. Davies. (2023). Barriers and facilitators to accommodations in the workplace for adults who use augmentative and alternative communication (AAC): A systematic review. *Augmentative and Alternative Communication*. doi:10.1080/07434618.2023.2170277

S. Lackey, S. Burnham, G. Watson Hyatt, T. Shepherd, S. Pinder, T.C. Davies, B. Batorowicz. (2023). Perspectives of AAC service providers in Canada on factors influencing effective use of AAC technology. *Communication Matters* (dans la presse).

S. Bonar, S. Burnham, J. Henderson, B. Batorowicz, S. D. Pinder, T. Shepherd, T.C. Davies
Canadian Manufacturer and Technician Perspectives on the Design and Use of Augmentative
and Alternative Communication Technology" to Disability and Rehabilitation: Assistive
Technology. (accepté avec des révisions mineures)

S. Burnham, P. Finak, J. Henderson, N. Gaurav, B. Batorowicz, S. Pinder, T.C. Davies.
Models and Frameworks for Guiding Assessment for Aided Augmentative and Alternative
Communication (AAC): A Scoping Review. Disability and Rehabilitation: Assistive Technology
TIDT-09-2022-017. (soumis)

Lackey, S., Burnham, S., Watson Hyatt, G., Shepherd, T., Pinder, S., Davies, T. C., &
Batorowicz, B. (2023). Influential factors on effective use of augmentative and alternative
communication (AAC): Perspectives of AAC service providers in Canada. Augmentative and
Alternative Communication. (soumis)

REFERENCES

1. Statistics Canada, *Participation and Activity Limitation Survey 2006: Analytical Report*. Statistics Canada Catalogue no. 89-628-XIE – No. 002. 2006.
2. United Nations, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol*. 2006: United Nations Headquarters, New York. .
3. Collier, B., S.W. Blackstone, and A. Taylor, *Communication access to businesses and organizations for people with complex communication needs*. AAC: Augmentative and Alternative Communication, 2012. **28**(4): p. 205-218.DOI: 10.3109/07434618.2012.732611.
4. Benyon, D., A. Crerar, and S. Wilkinson, *Individual differences and inclusive design.*, in *User Interfaces for All: Concepts, Methods, and Tools*, C. Stephanidis, Editor. 2000, CRC Taylor and Francis. p. 21-46.
5. Davies, T.C., et al., *Enabling self-directed computer use for individuals with cerebral palsy: a systematic review of assistive devices and technologies*. Developmental Medicine & Child Neurology, 2010. **52**: p. 510-516, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1469-8749.2009.03564.x>.
6. Smith, M.M., and Murray, J., *The silent partner? Language, interaction, and aided communication*. 2016, Australia: J&R Press.
7. Batorowicz, B., et al., *Social participation of school-aged children who use communication aids: the views of children and parents*. Augment Altern Commun, 2014. **30**(3): p. 237-51.DOI: 10.3109/07434618.2014.940464.
8. McNaughton, D., J. Light, and K.B. Arnold, "Getting your wheel in the door": Successful full-time employment experiences of individuals with cerebral palsy who use augmentative and alternative communication. AAC: Augmentative and Alternative Communication, 2002. **18**(2): p. 59-76.DOI: 10.1080/07434610212331281171.
9. McNaughton, D. and D.N. Bryen, *Enhancing participation in employment through AAC technologies*. Assistive technology : the official journal of RESNA, 2002. **14**(1): p. 58-70.
10. Light, J. and D. McNaughton, *Communicative competence for individuals who require augmentative and alternative communication: A new definition for a new era of communication?* AAC: Augmentative and Alternative Communication, 2014. **30**(1): p. 1-18.DOI: 10.3109/07434618.2014.885080.
11. American Speech-Language-Hearing Association (ASHA). *Augmentative and Alternative Communication*. 2021, <https://www.asha.org/practice-portal/professional-issues/augmentative-and-alternative-communication/>; Available from: <https://www.asha.org/practice-portal/professional-issues/augmentative-and-alternative-communication/>.
12. Sally Scott, J.M., *What is Augmentative and Alternative Communication? An introduction*, in *Augmentative Communication in Practice*. 1998, Centre & Scottish Executive Education Dept. p. 92.
13. Babb, S., et al., *Using AAC video visual scene displays to increase participation and communication within a volunteer activity for adolescents with complex communication needs*. Augmentative and alternative communication, 2020. **36**(1): p. 31-42.DOI: 10.1080/07434618.2020.1737966.
14. Batorowicz, B., et al., *An integrated model of social environment and social context for pediatric rehabilitation*. Disability and rehabilitation, 2016. **38**(12): p. 1204-1215.DOI: 10.3109/09638288.2015.1076070.
15. Holyfield, C., et al., *Systematic review of AAC intervention research for adolescents and adults with autism spectrum disorder*. Augmentative and alternative communication, 2017. **33**(4): p. 201-212.DOI: 10.1080/07434618.2017.1370495.

16. McNaughton, D., et al., *Young Adults with Complex Communication Needs: Research and Development in AAC for a "Diverse" Population*. Assistive technology, 2012. **24**(1): p. 45-53.DOI: 10.1080/10400435.2011.648715.
17. Beukelman, D.R. and J.C. Light, *Augmentative & Alternative Communication: Supporting Children and Adults with Complex Communication Needs, 5th Edition*. 2020, Baltimore, USA: Brooke's Publishing.
18. Johnson, J.M., et al., *Perspectives of speech language pathologists regarding success versus abandonment of AAC*. Augmentative and alternative communication, 2006. **22**(2): p. 85-99.DOI: 10.1080/07434610500483588.
19. Baxter, S., P. Enderby, and P.E.a.S. Judge, *Barriers and facilitators to the use of high-technology augmentative and alternative communication devices: a systematic review and qualitative synthesis*. International Journal of Language & Communication Disorders, 2012. **47**(2): p. 115-129.
20. Moorcroft, A., N. Scarinci, and C. Meyer, *A systematic review of the barriers and facilitators to the provision and use of low-tech and unaided AAC systems for people with complex communication needs and their families*. Disability and Rehabilitation: Assistive Technology, 2019. **14**(7): p. 710-731.DOI: 10.1080/17483107.2018.1499135.
21. n.a., *Is your website WCAG compliant?* 2022, Siteimprove.
22. Meilleur, M., *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA) 2006 annual report*. Microlog ; 2008-03753., 2006, Toronto: Ministry of Community and Social Services.
23. Edyburn, D.L. and et al., *The View Finder: International Perspectives on Special Education Technology. Volume 3*. 1995. p. 1-51.
24. Mavrou, K., et al., *A conceptual framework related to ICT-AT competence development: The theoretical foundations of ENTELIS*. Stud Health Technol Inform, 2015. **217**: p. 664-70.
25. Hersh, M.A. and M.A. Johnson, *On modelling assistive technology systems – Part I: Modelling framework*. Technology and Disability, 2008. **20**: p. 193-215.DOI: 10.3233/TAD-2008-20303.
26. Jebb, A.T., et al., *Subjective Well-Being Around the World: Trends and Predictors Across the Life Span*. Psychol Sci, 2020. **31**(3): p. 293-305.DOI: 10.1177/0956797619898826.
27. Modini, M., et al., *The mental health benefits of employment: Results of a systematic meta-review*. Australas Psychiatry, 2016. **24**(4): p. 331-6.DOI: 10.1177/1039856215618523.
28. van der Noordt, M., et al., *Health effects of employment: a systematic review of prospective studies*. Occup Environ Med, 2014. **71**(10): p. 730-6.DOI: 10.1136/oemed-2013-101891.
29. World Health Organization & World Bank. *World report on disability*. 2011, . <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44575>; Available from: . <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44575>.
30. Blackstone, S., *For consumers: What do you want to be when you grow up?* Augmentative and Alternative Communication News, 1993. **6**(4): p. 1-2.
31. Bryen, D.N., B.B. Potts, and A.C. Carey, *So you want to work? What employers say about job skills, recruitment and hiring employees who rely on AAC*. AUGMENTATIVE AND ALTERNATIVE COMMUNICATION, 2007. **23**(2): p. 126-139.DOI: 10.1080/07434610600991175.
32. Carey, A.C., et al., *Networking towards employment: Experiences of people who use augmentative and alternative communication*. Research and Practice for Persons with Severe Disabilities, 2004. **29**(1): p. 40-52.
33. Murphy, P.M., *Assistive Technology as an Evolving Resource for a Successful Employment Experience*. Assistive Technology Outcomes and Benefits, 2005. **2**(1): p. 55-70,

- <http://proxy.queensu.ca/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1002119&site=ehost-live>.
34. Odom, A.C. and M. Upthegrove, *Moving toward employment using AAC: Case study*. AAC: Augmentative and Alternative Communication, 1997. **13**(4): p. 258-262.
 35. Lasker, J.P., L.L. LaPointe, and J.E. Kodras, *Helping a professor with aphasia resume teaching through multimodal approaches*. Aphasiology, 2005. **19**(3-5): p. 399-410.DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/02687030444000840>.
 36. Wong, J., et al., *Job Accommodations, Return to Work and Job Retention of People with Physical Disabilities: A Systematic Review*. Journal of occupational rehabilitation, 2021. **31**(3): p. 474-490.DOI: 10.1007/s10926-020-09954-3.
 37. McNaughton, D. and D. Chapple, *AAC and Communication in the Workplace*. Perspectives on Augmentative and Alternative Communication, 2013.
 38. Bryen, D.N., K. Cohen, and C. Allison, *Augmentative Communication Employment Training and Supports (ACETS): Some Employment-related Outcomes*. Journal of Rehabilitation, 2004. **70**(1): p. 10-18.
 39. McNaughton, D. and D.N. Bryen, *Enhancing Participation in Employment Through AAC Technologies*. Assistive Technology, 2010. **14**(1): p. 58-70.
 40. Gordon, P., et al., *ASSISTIVE DEVICES IN CANADA: ENSURING INCLUSION AND INDEPENDENCE*. June 2007, ARCH DISABILITY LAW CENTRE: Toronto, ON.
 41. Lindsay, S., *Perceptions of health care workers prescribing augmentative and alternative communication devices to children*. Disability & Rehabilitation: Assistive Technology, 2010. **5**(3): p. 1-222.DOI: 10.3109/17483101003718195.
 42. Government of Canada, *An Act to ensure a barrier-free Canada (Accessible Canada Act)*, in *Bill C-81*. 2019, www.ourcommons.ca: Canada.
 43. *Fees and Billing*. 2021.
 44. *Employment Equity Act*. 1995.
 45. Privy Council Office. *Letters on the Implementation of the Call to Action on Anti-Racism, Equity, and Inclusion in the Federal Public Service*. 2022, <https://www.canada.ca/en/privy-council/corporate/clerk/call-to-action-anti-racism-equity-inclusion-federal-public-service/letters-implementation.html>; Available from: <https://www.canada.ca/en/privy-council/corporate/clerk/call-to-action-anti-racism-equity-inclusion-federal-public-service/letters-implementation.html>.
 46. Treasury Board of Canada Secretariat. *Employment Equity in the Public Service of Canada for Fiscal Year 2020 to 2021*. 2022, <https://www.canada.ca/en/government/publicservice/wellness-inclusion-diversity-public-service/diversity-inclusion-public-service/employment-equity-annual-reports/employment-equity-public-service-canada-2020-2021.html>; Available from: <https://www.canada.ca/en/government/publicservice/wellness-inclusion-diversity-public-service/diversity-inclusion-public-service/employment-equity-annual-reports/employment-equity-public-service-canada-2020-2021.html>.
 47. Employment and Social Development Canada. *Accessible Canada Act – visual representations*. 2020, <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/programs/accessible-people-disabilities/act-infographic.html>; Available from: <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/programs/accessible-people-disabilities/act-infographic.html>.
 48. Jünger, S., et al., *Guidance on Conducting and REporting DElphi Studies (CREDES) in palliative care: Recommendations based on a methodological systematic review*. Palliat Med, 2017. **31**(8): p. 684-706.DOI: 10.1177/0269216317690685.
 49. Braun, V. and V. Clarke, *One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis?* Qualitative research in psychology, 2021. **18**(3): p. 328-352.DOI: 10.1080/14780887.2020.1769238.

50. Braun, V. and V. Clarke, *Reflecting on reflexive thematic analysis*. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 2019. **11**(4): p. 589-597.
51. Sutherland, D.E., G.G. Gillon, and D.E. Yoder, *AAC use and service provision: A survey of New Zealand speech-language therapists*. *Augmentative and alternative communication*, 2005. **21**(4): p. 295-307.DOI: 10.1080/07434610500103483.
52. Siu, E., et al., *A Survey of Augmentative and Alternative Communication Service Provision in Hong Kong*. *Augmentative and alternative communication*, 2010. **26**(4): p. 289-298.DOI: 10.3109/07434618.2010.521894.
53. Lynch, Y., et al., *Decision-making in communication aid recommendations in the UK: cultural and contextual influencers*. *Augment Altern Commun*, 2019. **35**(3): p. 180-192.DOI: 10.1080/07434618.2019.1599066.
54. Tsai, M.-J., *Augmentative and Alternative Communication Service by Speech-Language Pathologists in Taiwan*. *Communication Disorders Quarterly*, 2019. **40**(3): p. 176-191.DOI: 10.1177/1525740118759912.
55. Batorowicz, B. and T.A. Shepherd, *Teamwork in AAC: Examining clinical perceptions*. *Augmentative and Alternative Communication*, 2011. **27**(1): p. 16-25.DOI: 10.3109/07434618.2010.546809.
56. Binger, C., et al., *Personnel Roles in the AAC Assessment Process*. *Augmentative and alternative communication*, 2012. **28**(4): p. 278-288.DOI: 10.3109/07434618.2012.716079.
57. Dietz, A., et al., *AAC assessment and clinical-decision making: The impact of experience*. *AAC: Augmentative and Alternative Communication*, 2012. **28**(3): p. 148-159.DOI: 10.3109/07434618.2012.704521.
58. Biggs, E.E. and R.E. Hacker, *Ecological Systems for Students Who Use AAC: Stakeholders' Views on Factors Impacting Intervention and Outcomes*. *Research and practice for persons with severe disabilities*, 2021. **46**(4): p. 259-277.DOI: 10.1177/15407969211052309.
59. King, G., B. Batorowicz, and T.A. Shepherd, *Expertise in research-informed clinical decision making: Working effectively with families of children with little or no functional speech*. *Evidence Based Communication Assessment and Intervention*, 2008. **2**(2): p. 106-116.DOI: 10.1080/17489530802296897.

ANNEXE 1 : PREMIER SONDAGE EN LIGNE

Pour explorer les domaines de haute importance avec respect de l'usage efficace de la technologie CAA.

TOUS LES ARTICLES SERONT CLASSÉS SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 9, où 9 est le plus important.

Toutes les zones principales (veuillez évaluer...) seront fournies au hasard, mais a), b)... seront maintenues dans l'ordre

Évaluer l'importance des suivants aspects de financement, s'il vous plait.

- a) Le financement pour les systèmes de communications.
- b) Le financement pour l'entraînement et éducation pour:
 - a. les personnes qui utilisent l'appareil comme leur méthode primaire de communication.
 - b. les familles/les aides.
 - c. les personnes qui fournissent les services.
 - d. les éducateurs.
- c) Le financement pour les évaluations et les services de mise en œuvre.
- d) L'exigences pour atteindre des critères de financement.
- e) La dépense d'acheter ou la location de la technologie CAA (l'acheter toi-même).
- f) La charge des prix hauts pour les personnes qui utilisent la technologie CAA/les familles (l'impact des prix hauts, est-ce que cela influence les choix ou l'usage ?)
- g) Autres commentaires à propos des aspects de financement par rapport aux systèmes CAA.

Évaluer l'importance des suivants aspects de l'environnement physique/le cadre, s'il vous plait.

- a) Le besoin d'utiliser les systèmes CAA à l'hôpital.
- b) Le besoin d'utiliser les systèmes CAA à la maison.
- c) Le besoin d'utiliser les systèmes CAA à l'école.
- d) Le besoin d'utiliser les systèmes CAA aux environnements inconnus.
- e) Le besoin d'utiliser les systèmes CAA en endroits bruyant (les restaurants, lieu public).
- f) Le besoin d'utiliser les systèmes CAA dehors (en soleil, en pluie, froidis).
- g) Avoir l'accès illimité à environnements ou les systèmes CAA peuvent être utilisés.
- h) Accès physique efficace (position).
- i) Autres commentaires à propos de comment vos systèmes CAA sont utiliser dans les environnements spécifiques".

Évaluer l'importance des suivants aspects de l'environnement de l'école, s'il vous plait.

- a) La disponibilité du même systèmes CAA à l'école et la maison.
- b) La consistance d'usage des systèmes CAA entre la maison et l'école.
- c) L'accès aux aides des professionnels de rééducation (un(e) orthophoniste, un(e) physiothérapeute, un(e) ergothérapeute...).

- d) La compréhension des systèmes CAA par les professionnels de rééducation (un(e) orthophoniste, un(e) physiothérapeute, un(e) ergothérapeute...).
- e) La disponibilité des éducateurs bien informés et qualifiés en CAA.
- f) La disponibilité des assistants d'éducatifs.
- g) L'introduction tôt aux systèmes de CAA.
- h) Autres commentaires à propos de comment vos systèmes CAA sont utilisés dans les environnements de l'école.

Évaluer l'importance des suivants aspects de l'environnement sociaux, s'il vous plaît.

- a) La capacité de la personne qui utilise les systèmes de CAA de communiquer avec les personnes qui ne sont pas familiers avec leur méthode de communication.
- b) En travailler avec les partenaires de communication 'est important d'avoir :
 - i. Partenaires consistant.
 - ii. Un partenaire compétent (une personne familière avec les systèmes et les techniques d'interaction de la personne qui utilise la CAA).
 - iii. Un lien/relations fiable.
 - iv. Une compréhension des émotions et la régulation des impulsions (une capacité de comprendre comment la personne qui utilise CAA sent quand ils sont en train de communiquer).
 - v. Découvrir les capacités (l'importance de laisser l'utilisateur de CAA s'exprimer complètement).
 - vi. Croyance inébranlable en la confiance de la personne qui utilise la CAA (le partenaire se retire de l'interprétation permettant à la personne qui utilise la CAA d'agir de manière indépendante).
- c) Autres commentaires à propos de comment vos systèmes CAA sont utilisés dans les environnements sociaux.

Évaluer l'importance des suivants aspects des systèmes et services de CAA, s'il vous plaît.

- a) Le montant de temps sur une liste d'attendre pour recevoir un système de CAA.
- b) L'accès aux services de CAA.
- c) L'accès aux services et systèmes de CAA en endroits ruraux.
- d) L'accès aux services et systèmes de CAA en endroits urbains.
- e) L'accès aux services et systèmes de CAA en toutes endroits.
- f) L'adaptabilité des systèmes de santé/éducation pour satisfaire les besoins de la personne qui utilise les systèmes de CAA.
- g) Avoir accès aux systèmes de CAA pour l'essayer et pour entraînement avant de l'acheter (même s'il ne s'agit que les anciens systèmes).
- h) Autres commentaires à propos d'accéder les services et systèmes de CAA.

Évaluer l'importance des attitudes sociales, s'il vous plaît.

- a) Comment les attitudes des membres de société affectent l'usage et la capacité d'interagir en utilisant des systèmes de CAA.
- b) Les membres de société comprennent la compétence des personnes qui utilisent les systèmes de CAA.
- c) Comment les mythes de société affectent l'interaction avec les autres
- d) D'être préjugé par les autres.
- e) Comment les idées fausses sur les personnes qui utilisent les systèmes de CAA les affectent (moi).
- f) L'impact de la sous-estimation des capacités cognitives des utilisateurs de CAA.
- g) Comment l'impatience de la société affecte les interactions et la communication.
- h) Comment croire en l'utilisation de la CAA est nécessaire pour être efficace.
- i) Comment les attitudes sociétales envers la technologie (peur, confort) affectent l'interaction des personnes qui utilisent les systèmes de CAA.
- j) Comment les personnes qui utilisent les systèmes de CAA sont tenues à des normes différentes par rapport aux autres.
- k) Comment la légitimité du message préprogrammé est remise en question par les membres de la société.
- l) Comment se sentir comme un fardeau affecte les personnes qui utilisent les systèmes de CAA.
- m) Comment les biais et les préjugés du système empêchent une communication efficace à l'aide des systèmes de CAA.
- n) Acceptation de la CAA comme forme de communication.
- o) Comment les personnes qui utilisent les systèmes de CAA s'épanouissent par rapport à la survie (la survie inclut la capacité de commander des repas, de demander à utiliser les toilettes ; tandis que l'épanouissement permet d'exprimer son intérêt et son indépendance).
- p) Autres commentaires à propos des attitudes sociales à propos des systèmes CAA.

Évaluer l'importance des aides officiels et informels, s'il vous plaît

- a) La famille.
- b) Les fournisseurs des services CAA.
- c) Collaboration entre les aides (dans la fourniture et/ou la mise en œuvre de la CAA).
- d) Avoir une personne pour faciliter la communication avec les autres (c'est-à-dire utiliser un écran low-tech).
- e) Modèles de rôle/mentors.
- f) Des aides qui permettent une communication indépendante à l'aide de systèmes de CAA tout au long de l'âge adulte.
- g) Transitions tout au long de l'enfance (entrée à l'école, changement d'école).
- h) Autres commentaires à propos des aides officiels et informels par rapports aux systèmes CAA.

Évaluer l'importance des suivants buts, s'il vous plait.

- a) Permettre aux personnes qui utilisent la CAA de se réaliser (atteindre leur plein potentiel et leurs aspirations de vie).
- b) Création de relations (amitiés, partenariats).
- c) Rêves pour l'avenir/Objectifs liés à la vie.
- d) Être capable d'utiliser les systèmes CAA de manière efficace et efficiente.
- e) Atteindre une communication significative (par rapport à la satisfaction des besoins de base comme les demandes de nourriture).
- f) Expression de l'émotion.
- g) Promotion de l'autonomie de la personne qui utilise les systèmes de CAA.
- h) La sécurité.
- i) Appartenance sociale.
- j) Autonomie (capacité à agir, selon ses propres valeurs ou intérêts).
- k) Contribution à la société.
- l) Autres commentaires à propos des buts par rapport aux systèmes CAA.

Évaluer l'importance des suivants aspects qui influence l'interaction avec la technologie, s'il vous plait.

- a) Demandes d'apprentissage.
- b) Temps et effort pour produire des messages.
- c) Connaissance de l'appareil.
- d) Trouver le bon ajustement (s'assurer qu'il y a une compatibilité entre l'appareil et la personne qui permet la communication efficace et efficiente).
- e) Facilité d'utilisation pour les partenaires de communication.
- f) Avoir des stratégies pour faciliter la communication.
- g) Les accessoires (mallette de transport).
- h) Avoir des options de sauvegarde.
- i) Fonctionnalités qui permettant au communicateur de corriger les erreurs (de saisie ou de sélection d'icônes spécifiques).
- j) Autres commentaires à propos de l'interaction avec les systèmes CAA.

Évaluer l'importance des facteurs reliées aux systèmes CAA, s'il vous plait.

- a) Fiabilité des appareils (c'est-à-dire faible autonomie de la batterie, panne de l'appareil).
- b) Assistance pour la réparation et la maintenance des appareils.
- c) Type de méthodes d'accès (peut utiliser une variété de méthodes d'entrée avec le même appareil).
- d) Technologie faible/légère ou pas de technologie (c.-à-d. cartes imprimées, oui/non par les mouvements des yeux).
- e) Haute technologie (c'est-à-dire dispositifs générateurs de parole, regard oculaire ou interfaces cerveau-ordinateur).
- f) Approches multimodales (c'est-à-dire utilisant de nombreuses méthodes différentes pour communiquer).
- g) Disponibilité de l'ancienne et de la nouvelle technologie.
- h) Support technique pour les anciennes et les nouvelles technologies.

- i) Technologie grand public (i.e. iPads/iPhones/iDevices, technologie similaire aux autres).
- j) Technologie spécialisée (appareils programmés pour répondre à des besoins spécifiques).
- k) Technologie polyvalente (c.-à-d. navigation sur le Web, textos en plus de la communication).
- l) Compatibilité entre le matériel et les logiciels/applications.
- m) Disponibilité des logiciels/applications sur diverses plateformes.
- n) Accès aux logiciels/applications par abonnement.
- o) La durabilité.
- p) La portabilité de l'appareil.
- q) Solutions personnalisées.
- r) Fabricant/fournisseurs préférés.
- s) Volume de la voix du dispositif générateur de parole.
- t) Qualité/variété de la voix du dispositif générateur de parole.
- u) Autres commentaires à propos des facteurs liés à la conception des systèmes CAA.

Évaluer l'importance des facteurs personnels, s'il vous plaît

- a) Capacité physique.
- b) Traitement sensorial.
- c) La fatigue.
- d) Expériences précédentes.
- e) Santé Générale.
- f) L'alphabétisation.
- g) Préférences personnelles (pour CAA).
- h) Autres commentaires à propos des facteurs personnels qui affectent l'interaction avec les systèmes CAA.

Évaluer l'importance de faire face aux problèmes des droits humains, s'il vous plaît

- a) Plaidoyer pour la CAA/les personnes qui ont besoin de la CAA.
- b) Diminuer la vulnérabilité avec CAA.
- c) Réduire la marginalisation des personnes qui ont besoin de CAA.
- d) La communication comme droit humain essentiel.
- e) Autres commentaires à propos de faire face aux problèmes des droits humains par rapport aux systèmes CAA.

Évaluer l'importance des aspects suivants de la livraison des services, s'il vous plaît.

- a) Utiliser des stratégies d'évaluation et d'intervention fondées sur des données probantes.
- b) Il est important de commencer avec un appareil de faible technologie avant de passer à l'interaction avec un appareil de haute technologie.
- c) Services disponibles à distance.
- d) Avoir accès à des prestataires de services de CAA qui ne font que consulter plutôt que de fournir des interventions directes.

- e) Collaboration entre fournisseurs de services.
- f) Mise en œuvre (formation et pratique avec l'appareil).
- g) Approche en équipe (c.-à-d. familiale et multidisciplinaire).
- h) Sélection / prescription efficace de la technologie (basée sur les fonctionnalités, le financement, l'offre scolaire, etc.).
- i) Avoir un moyen de mesurer si le système de CAA a été utile ou réussi.
- j) D'aide en cours.
- k) Participation de la famille à la prise de décision.
- l) Continuité de service depuis l'évaluation, la mise en œuvre jusqu'à l'aide technique.
- m) Autres commentaires à propos de livraison des services par rapport aux systèmes CAA.