



## Fiche-résumé «**A**ccessibilité **C**ommunicationnelle des **C**ommerces pour une **É**quité des **S**ervices»

**L'aphasie** est un trouble **acquis** du langage

On ne naît pas aphasique !

Elle survient à la suite d'une lésion au cerveau.

L'aphasie altère la **communication** (comprendre, parler, lire et écrire).

Une personne aphasique peut aussi présenter des problèmes de mémoire, de concentration ou de motricité.

Deux personnes aphasiques n'auront pas nécessairement les mêmes symptômes ni la même sévérité de symptômes !

### Pour aider la personne aphasique à **s'exprimer**

- **Laissez-lui du temps**

*Plus elle vous sentira disponible et moins le stress viendra limiter sa capacité à communiquer.*

- **Portez toujours attention au non-verbal**

*Les gestes ou les expressions faciales peuvent aider à mieux comprendre ce que l'autre personne tente d'exprimer.*

- **Évitez de faire semblant d'avoir compris**

*Il est toujours préférable de signifier votre incompréhension.*

- **Demandez-lui comment vous pouvez l'aider à s'exprimer**

*Certaines personnes ne seront pas en mesure de répondre, mais d'autres pourront vous orienter vers les stratégies les plus utiles pour elles.*

- **Proposez des choix, lorsque c'est possible**

- **Proposez-lui quelque chose pour pouvoir écrire ou dessiner**

*Dans certains cas il peut être aidant pour la personne de pouvoir s'exprimer autrement qu'en parlant.*

- **Posez-lui des questions qui se répondent par oui ou non**

*Un truc: Commencez vos questions par « Est-ce que..? »*

- **Mettez à profit votre environnement**

*Par exemple, utilisez un support écrit ou visuel que la personne pourra pointer.*

- **Vérifiez ce que vous avez compris si vous n'êtes pas certain**

### Pour aider la personne aphasique à **comprendre**

- **Déplacez-vous dans un endroit plus calme, au besoin**

*Cela favorisera son attention et diminuera le stress associé à la situation.*

- **Ne parlez pas trop vite et faites des pauses**

*La personne aura ainsi le temps nécessaire pour traiter l'information.*

- **Privilégiez les phrases courtes**

- **Utilisez un vocabulaire simple**

- **Utilisez un support visuel lorsque possible**

*Pour plusieurs personnes aphasiques, l'utilisation de mots écrits ou d'images facilite grandement la compréhension.*

- **Utilisez des gestes lorsque possible**

*Utilisez les gestes pour accompagner ce que vous dites ou encore pour pointer ce dont vous parlez.*

- **Reformulez vos propos au lieu de les répéter tels quels**

- **Validez fréquemment sa compréhension**

*Demandez-lui directement si elle a compris et, au besoin, utilisez les stratégies mentionnées ci-haut pour reprendre l'information.*

**N'oubliez pas que votre ouverture et votre volonté à entrer en communication feront toute la différence pour la personne aphasique !**

**Merci !**