



Accessibilité Communicationnelle des Commerces pour une Équité des Services (ACCES): Un projet d'innovation sociale

Annie Légaré, Monica Lavoie & Laura Monetta pour CommunicActifs 

Contexte et objectif

Au Québec, l'aphasie touche près de 6000 personnes par année.
On estime qu'environ 440 000 Canadiens vivent avec un handicap communicationnel.



Objectif
Améliorer la participation communicationnelle et sociale des personnes vivant avec une aphasie, en **améliorant l'accessibilité communicationnelle des commerces de proximité.**

Phase 1: Commerces de type restauration avec service au comptoir

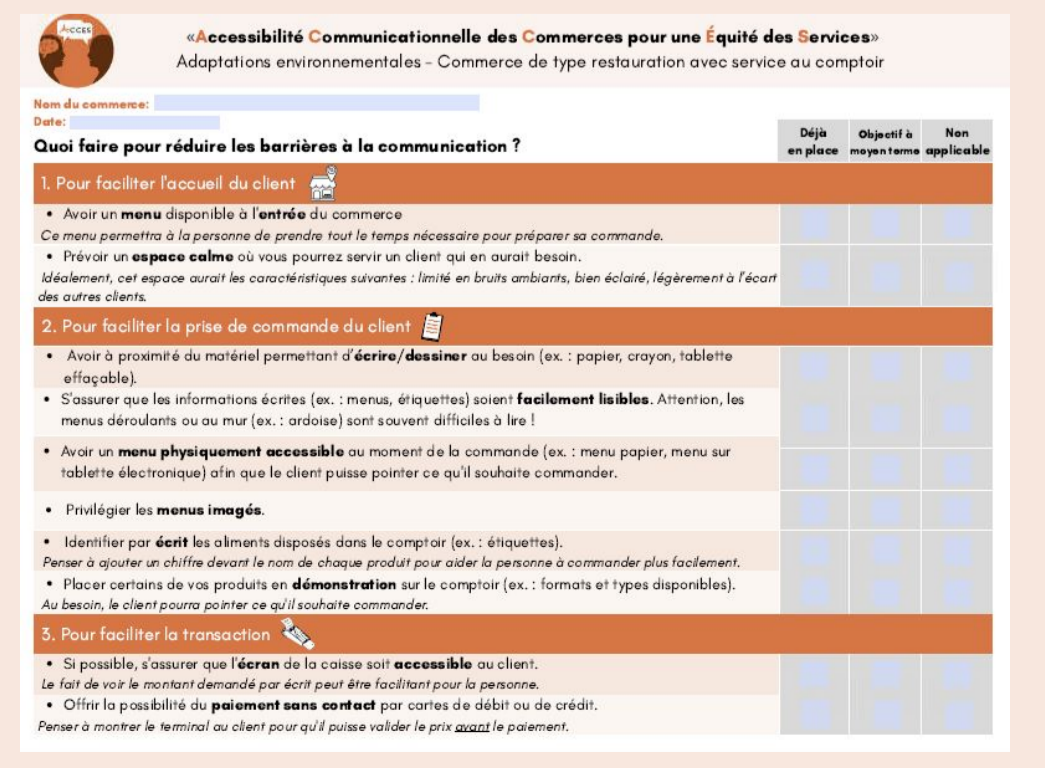
Méthodes et démarche

1 Étude de besoins

Volet 1
Déterminer les obstacles et facilitateurs à l'accessibilité communicationnelle dans un commerce de proximité
Personnes vivant avec une aphasie

Volet 2
Déterminer le niveau d'aisance des employés de commerces de proximité avec la clientèle présentant des difficultés de communication
Employés de commerces partenaires

3 Conception de la grille d'adaptations environnementales



2 Développement du module de formation

Formation de 30 minutes en ligne

- Module 1:** Connaissances de base
- Module 2:** Stratégies facilitant la compréhension et l'expression
- Module 3:** Mise en contexte des des stratégies

4 Validation

Personnes vivant avec une aphasie
Commis du commerce partenaire

1. Complétion de la formation en ligne par les commis et mise en place des adaptations environnementales
2. Visite des personnes vivant avec une aphasie au commerce pour effectuer une commande
3. Observation de l'échange par un membre ACCES
4. Entretiens dirigés avec les personnes vivant avec une aphasie et les commis (questions sur une échelle de Likert où 1= *Totalement en accord* et 4= *Totalement en désaccord* + questions ouvertes)

Résultats

Étude de besoins

Volet 1
5 personnes âgées entre 50 et 77 ans, avec des profils de communication variés


- Défis rencontrés lors de la fréquentation des commerces et désir que les employés s'adaptent davantage à eux.
- Adaptations environnementales seraient aidantes selon certains participants (ex. menu plus simple).

Volet 2
8 membres des commerces partenaires (6 employés et 2 gestionnaires)

- Rapportent servir des personnes avec des difficultés de communication dans le cadre de leur travail, mais avoir peu ou aucune connaissance sur l'aphasie (8/8).
- Pertinence d'une formation de base et d'avoir accès à du matériel adapté pour mieux servir cette clientèle (6/8).
- Préférence pour une formation courte sous forme soit d'ateliers en milieu de travail ou de modules en ligne.

➤ Création d'une courte formation en ligne et d'une grille d'adaptations environnementales adaptées au contexte

Validation

3 personnes vivant avec une aphasie
5 commis du commerce partenaire 

Observation des échanges entre les personnes vivant avec une aphasie et les employés

- Trois bris de communication réparés avec succès par les commis via diverses stratégies de communication.
- Plusieurs stratégies utilisées par les commis même en l'absence de bris (ex. offrir des choix, laisser du temps, questions de type oui/non).

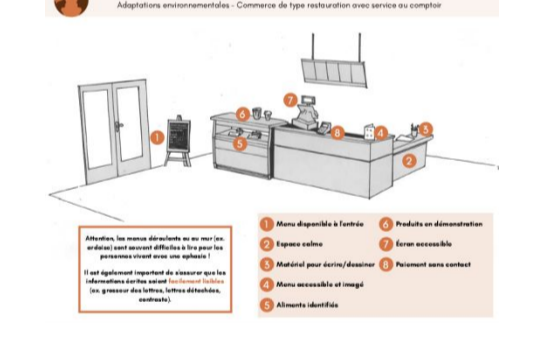
Entretiens avec les commis

- Tous les commis se sont sentis à l'aise et outillés (M=1) pour faciliter les échanges avec la personne vivant avec une aphasie.

Entretiens avec les personnes vivant avec une aphasie

- Toutes les personnes vivant avec une aphasie se sont senties à l'aise et ont rapporté que le commis avait utilisé des stratégies pour faciliter l'échange (M=1) et que l'environnement adapté du commerce était aidant (M=1.4).

➤ Précisions apportées à la grille des adaptations environnementales et création d'une scène visuelle illustrant les adaptations suggérées



Discussion et conclusion

Avril 2022
Chez Boulay - Comptoir Boréal devient le commerce Ambassadeur ACCES

Mai 2022
Lancement du défi ACCES et opération de presse

Juin 2022
Annonce d'un partenariat avec la Jeune Chambre de Commerce de Québec

Été-Automne 2022
Nouveaux commerces ayant reçu le sceau ACCES

À venir
Déploiement d'ACCES pour d'autres types de commerces...

