

Vers une meilleure accessibilité communicationnelle : Identifier les barrières et les facilitateurs perçus par les personnes vivant avec une aphasie dans les institutions financières

Organisme demandeur : ARTÈRE

Responsable du projet : Joëlle Duchesne

Co-responsable du projet : Laura Monetta, Professeure titulaire, programme d'orthophonie, Département de réadaptation, Faculté de médecine, Université Laval. Chercheuse régulière au Centre Interdisciplinaire de Recherche en Réadaptation et Intégration Sociale (CIRIS) et membre de l'équipe de recherche Participation sociale et villes inclusives (PSVI)

Autres experts impliqués : Marie-Ève Lamontagne (Université Laval); Valérie Poulin (UQTR)

Subvention obtenue le : 23 novembre 2022

Durée de la subvention : 2 ans (2022-2024)

Approbation éthique CIUSS-CN : # 2023-2730

Nous reconnaissons l'appui financier de Normes d'accessibilité Canada/du Gouvernement du Canada

Index

Résumé du projet.....	3
Résumé des étapes du projet.....	4
Composition du comité de projet.....	5
Objectifs du projet.....	6
Méthodologie et résultats.....	7
Discussion.....	9
Références.....	11
Annexes.....	12

Résumé : Au Québec, un tiers des personnes ayant subi un accident vasculaire cérébral souffre d'aphasie. L'aphasie est un trouble acquis du langage qui affecte les capacités d'une personne à comprendre ce qui lui est dit, à parler, à lire ou à écrire et ce, à différents degrés. Ce handicap communicationnel compromet, entre autres, la participation sociale des personnes vivant avec l'aphasie, augmentant ainsi leur isolement et réduisant significativement leur qualité de vie. Une des principales activités réalisées par les personnes vivant avec un handicap communicationnel acquis, lors de leur retour dans la communauté, est la fréquentation des commerces de proximité. À ce jour, très peu d'informations, de formations ou de recommandations en matière d'adaptations environnementales sont disponibles pour aider les différents commerces de proximité du Québec à devenir des endroits plus accessibles pour ces personnes. Par ailleurs, aucune information existante vise spécifiquement les institutions financières. Le présent projet a permis d'identifier les obstacles et les facilitateurs perçus par les personnes vivant avec une aphasie du Québec au moment d'accéder aux services de leurs institutions financières, autant du point de vue des usagers (personnes vivant avec une aphasie en situation de handicap communicationnel) que des institutions financières (employés et gestionnaires). Grâce à la réalisation d'entrevues avec des personnes vivant avec l'aphasie et avec des employé-e-s et gestionnaires d'institutions financières, nous avons identifié les obstacles et facilitateurs existants et nécessaires à la révision des mesures d'accessibilité mises en place par les institutions financières. Ces données recueillies permettront également de sensibiliser les employé-e-s et gestionnaires aux réalités vécues par les personnes en situation de handicap communicationnel et aux lacunes des plans, programmes et politiques existants dans leurs établissements en matière d'accessibilité. La réalisation de ce projet, par conséquent, contribue à la mission du programme de Normes Accessibilité Canada.

Résumé des étapes de réalisation du projet par semestre

Année 1 (12 mois) :

Décembre 2022 à mai 2023

- Embauche d'une coordonnatrice du projet
- Formation du comité de projet incluant 3 chercheuses, la coordonnatrice du projet, la directrice de l'organisme ARTÈRE, une personne vivant avec l'aphasie représentante des personnes en situation de handicap communicationnel, et deux représentantes de CommunicActifs.
- Rédaction et dépôt d'une demande d'approbation au comité d'éthique du CIUSSS-CN
- Réception de l'approbation du comité d'éthique (numéro : 2023-2730)
- Première rencontre du comité de projet ayant pour objectif de définir les aspects à considérer dans l'étude de besoin.
- Élaboration des outils de collecte de données.
- Deuxième rencontre du comité de projet ayant pour objectif de valider les outils de collecte de données pour les entrevues et sondages.
- Rédaction d'une demande de bourse Mitacs, pour une étudiante, pour la réalisation d'une revue de littérature sur l'accessibilité communicationnelle des institutions financières.
- Réception d'une réponse positive de Mitacs et embauche de 2 étudiantes.
- Recrutement de participants vivant avec une aphasie et des personnes travaillant dans des institutions financières.

Juin 2023 à novembre 2023

- Réalisation des entrevues auprès des personnes vivant avec une aphasie.
- Réalisation de la revue de littérature portant sur les études ayant décrit les obstacles et facilitateurs existants pour les personnes vivant avec une aphasie dans les commerces de proximité.
- Sondage auprès des personnes travaillant dans des institutions financières.
- Troisième rencontre du comité de projet ayant comme objectif de planifier les activités de transfert de connaissances.
- Focus group auprès de personnes vivant avec une aphasie.

Année 2 (6 mois): Décembre 2023 à mai 2024

- Analyse des résultats et rédaction d'un article (en cours)
- Rédaction du rapport final de recherche
- Création d'une infographie (Voir annexes)
- Présentation des résultats au congrès REPAR (colloque accessibilité : 24 mai 2024)
- Partage de l'infographie aux participants et à l'organisme Finautonome.
- Traduction du rapport de recherche et de l'infographie par Traductions Sematos
- Mise à disposition du public du rapport de recherche dans un format accessible dans les deux langues officielles.

Composition du comité de projet

Directrice de l'organisme ARTÈRE : Joëlle Duchesne

Trois chercheuses : Laura Monetta : Professeure à l'école de sciences de la réadaptation, Faculté de Médecine, Université Laval et chercheure au Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale – CIRRIIS; Valérie Poulin : Professeure au département d'ergothérapie, Université du Québec à Trois-Rivières, Trois-Rivières (QC), Canada et Marie-Ève Lamontagne : Professeure à l'école de sciences de la réadaptation, Faculté de Médecine, Université Laval et chercheure au Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale - CIRRIIS

Coordonnatrice du projet : Sarah Bérubé-Lalancette : Orthophoniste, chargée d'enseignement en médecine à l'école de sciences de la réadaptation, Faculté de Médecine, Université Laval, et coordonnatrice de recherche chez ARTÈRE

Personne vivant avec l'aphasie représentante des personnes vivant avec un handicap communicationnel : Caroline Goulet : membre d'ARTÈRE.

Deux représentantes de CommunicActifs : Annie Légaré : Orthophoniste et chargée d'enseignement en médecine à l'école de sciences de la réadaptation, Faculté de Médecine, Université Laval et Monica Lavoie : Coordinatrice de recherche à la Chaire de recherche sur les aphasies primaires progressives - Fondation de la famille Lemaire, Faculté de Médecine, Université Laval.

Objectifs du projet

L'objectif de ce projet était de déterminer les barrières et facilitateurs influençant l'accessibilité communicationnelle des institutions financières pour les personnes vivant avec une aphasie (PA).

Cet objectif se déclinait en deux questions de recherche :

1 : Quels sont les barrières et facilitateurs (physiques/environnementaux, humains et institutionnels) perçues par les PA à leur utilisation des services des institutions financières?

2 : Quelles sont les stratégies mises en place par les institutions financières pour favoriser l'accessibilité communicationnelle?

Question 1 :

Barrières et facilitateurs perçues par les personnes vivant avec une aphasie à leur utilisation des services des institutions financières.

Méthodologie

Participants et procédure : Dix personnes vivant avec une aphasie, âgées entre 30 et 80 ans, ainsi que 4 proches âgés entre 50 et 80 ans ont participé aux entrevues et 6 parmi eux ont participé quelques mois après, à une rencontre style focus groupe. Les participants ont été recrutés via l'organisme ARTÈRE ainsi qu'à l'Institut de Réadaptation en Déficience Physique de Québec (IRDPQ). Les réponses aux questions des entrevues ont été analysées qualitativement afin d'obtenir un portrait descriptif des caractéristiques de l'échantillon.

Les questions générales ayant guidé les entrevues se résument en 4 thématiques :

- Questions générales sur leur handicap communicationnel (parler/écrire/lire/comprendre/concepts numériques);
- Situation de vie et habitudes financières;
- Barrières communicationnelles perçues lors de l'utilisation des différents services des institutions financières ;
- Facilitateurs communicationnels perçus lors de l'utilisation des différents services des institutions financières.

Résultats

Les éléments rapportés par les participants aux entrevues ont été subdivisés en 3 types de facteurs environnementaux: 1) les facteurs physiques qui correspondent aux caractéristiques inanimées (visuels, acoustiques, physiques) de l'environnement des institutions financières, 2) les facteurs liés aux attitudes de l'interlocuteur qui correspondent aux comportements et actions des employés des institutions financières et 3) les facteurs sociaux/institutionnels qui correspondent aux procédures de fonctionnement des institutions financières.

Barrières

Les personnes vivant avec une aphasie et leurs proches aidants ont identifié 16 barrières qui entravent leur accessibilité aux services des institutions financières : 3 facteurs physiques (ex : Présence de distracteur, informations écrites non vulgarisées), 7 facteurs liés aux attitudes de l'interlocuteur (ex : la personne ne prend pas le temps, donne trop d'informations en même temps) et 6 facteurs sociaux/institutionnels (ex : barrières liées aux boîtes vocales, aux messages automatisés ou au processus de prise de rendez-vous).

Facilitateurs

Les participants ont également identifié 43 facteurs qui facilitent leur accessibilité aux services des institutions financières : 5 facteurs physiques (ex : endroit calme à l'écart, présence d'une salle d'attente, papier et crayon disponibles au comptoir), 22 facteurs liés aux attitudes de l'interlocuteur (ex : la personne ne met pas de pression, répète ou réexplique, comprend la problématique) et 15 facteurs sociaux/institutionnels (ex : présence d'une

personne à l'accueil, possibilité de mettre une note au dossier qui spécifie que la personne vit avec l'aphasie, ligne d'aide pour l'utilisation de services en ligne).

*Bien que les résultats n'aient pas été compilés quantitativement étant donné la nature qualitative de cette étude, il est important de noter que les réponses des participants ne sont pas homogènes et sont variables selon les institutions financières.

Question 2 :

Stratégies (facilitateurs) mises en place par les institutions financières pour favoriser l'accessibilité communicationnelle.

Méthodologie

Participants et procédure : Des gestionnaires d'institutions financières ont été recrutés à partir de contacts directs ou par affichage sur les réseaux sociaux et sur la liste de distribution courriel de l'Université Laval destinée aux projets de recherche. Les employés au service à la clientèle ont par la suite été recrutés par les gestionnaires participants. 14 employés œuvrant dans 5 institutions financières différentes ont participé à cette étude. De ce nombre, 5 sont des gestionnaires et 9 des employés au service à la clientèle (conseillers financiers, réception).

Les répondants de chaque groupe (gestionnaires et employés au service à la clientèle) ont répondu à des questionnaires distincts, en ligne, portant sur ces 4 grands thèmes :

- Leurs connaissances quant aux troubles communicationnels et à l'accessibilité
- La présence de politiques ou de formations portant sur ces sujets et disponibles dans leur milieu de travail
- La présence d'éléments favorisant la communication dans l'environnement de leur institution financière
- L'utilisation de stratégies pour faciliter les communications avec les personnes vivant avec des difficultés communicationnelles par les employés au service à la clientèle

Résultats

Facilitateurs sociaux/institutionnels : 57% des participants mentionnent qu'il existe des politiques au sein de leur organisation qui visent à faciliter l'utilisation des services pour certaines clientèles qui vivent avec un handicap. 29% disent qu'il existe des formations spécifiques pour les employés de leur institution financière en lien avec certaines clientèles qui vivent avec un handicap. Lorsque questionnés sur la présence de politiques abordant spécifiquement l'accessibilité communicationnelle au sein de leur institution, 21% mentionnent qu'il en existe et 36% disent qu'il est question de moyens pour faciliter les échanges dans les formations offertes par leur institution financière.

Facilitateurs physiques : 63% des participants disent avoir des outils à leur disposition qui sont utiles pour supporter les personnes qui présentent des difficultés de communication tels que des schémas/tableaux explicatifs, des pamphlets/dépliants informatifs sur les

produits/services. 64% disent disposer d'un local plus tranquille pour des rencontres au besoin, 71% disent que les informations écrites dans l'environnement de leur institution sont facilement lisibles, 50% disent pouvoir adapter la durée de la consultation au besoin et 79% mentionnent que des papiers et crayons sont disponibles au comptoir pour que le client puisse écrire ou dessiner.

Facilitateurs reliés aux attitudes des interlocuteurs : 93% des répondants mentionnent ne pas savoir ce qu'est l'accessibilité communicationnelle. Lorsque questionnés quant à leur compréhension de ce que sont les troubles de la communication chez l'adulte, 57% croient savoir de quoi il est question. Notons que parmi les 8 définitions données par les participants, 1 seule est jugée juste selon l'interprétation par l'équipe de recherche.

Questions spécifiques aux employés au service à la clientèle

Des questions plus spécifiques en lien avec le service à la clientèle ont été posées aux neuf employés au service à la clientèle quant à leur aisance à supporter les personnes qui présentent des difficultés de communication et les stratégies qu'ils emploient dans différentes situations communicationnelles. 47% des participants se disent à l'aise pour réagir et supporter une personne qui présente une difficulté à s'exprimer, à comprendre ce qui lui est dit, à lire ou à écrire, tandis que 44% se disent un peu à l'aise et 9% ne sont pas à l'aise.

Les participants utilisent en moyenne 3 des 17 stratégies présentées dans le questionnaire pour faciliter les échanges avec les personnes présentant des difficultés de communication

Discussion générale

Le but général de ce projet était de déterminer les barrières et facilitateurs influençant l'accessibilité communicationnelle des institutions financières pour les personnes vivant avec une aphasie. Un premier objectif vérifiait la perception de ces barrières et facilitateurs du point de vue des personnes vivant avec une aphasie et un deuxième objectif présentait les stratégies mises en place dans les institutions financières (selon les employés et les gestionnaires), pour favoriser l'accessibilité communicationnelle.

Ce projet fait ressortir que les barrières sociales / institutionnelles (par exemple : processus complexe de prise de rendez-vous) semblent jouer un rôle important dans l'accessibilité communicationnelle selon la perception des personnes vivant avec une aphasie. Du côté des institutions financières le constat abonde dans le même sens. Bien que des politiques et des formations dans les institutions financières abordent l'accessibilité universelle, très peu abordent de façon plus précise l'accessibilité communicationnelle. Les employés se retrouvent avec peu de connaissances de la problématique des troubles de communication chez l'adulte et n'ont pas développé les bonnes attitudes à favoriser pour améliorer la qualité des échanges avec ces personnes.

Ce manque de connaissance de la problématique et des stratégies à mettre en place pour faciliter les échanges entraînent notamment plusieurs barrières reliées aux interlocuteurs (employés au service à la clientèle). Les personnes qui vivent avec l'aphasie font toutefois ressortir plusieurs facilitateurs reliés à l'interlocuteur qui pourraient faciliter leur accessibilité dans les institutions financières.

Sur le plan des facteurs physiques/environnementaux, les personnes vivant avec l'aphasie perçoivent moins de barrières à l'accessibilité communicationnelle. Du point de vue des employés d'institutions financières, les employés mentionnent avoir à disposition plusieurs outils pour faciliter les échanges.

En conclusion, ce projet a permis de mettre en lumière les barrières à l'accessibilité communicationnelle des institutions financières pour les personnes vivant avec une aphasie ainsi que les facilitateurs les plus adaptées permettant de réduire ces barrières. Une meilleure compréhension de ces éléments permettra de sensibiliser les institutions financières aux obstacles et limites relevés.

Références

- Berthier, M.L. (2005). Poststroke Aphasia. *Drugs Aging*, 22, 163-182. <https://doi.org/10.2165/00002512-200522020-00006>
- Caplan, D. (2001). Neurofunctional organization of the language processing system: Evidence from aphasia. Dans M. S. Gazzaniga (Éd.), *The New Cognitive Neurosciences* (2e éd., pp. 985-994). MIT Press.
- Dickey, L., Kagan, A., Lindsay, M.P., Fang, J., Rowland, A. & Black, S. (2010). Incidence and Profile of Inpatient Stroke-Induced Aphasia in Ontario, Canada. *Archives Physical Medicine and Rehabilitation*, 91(2), 196-202. <http://dx.doi.org/10.1016/j.apmr.2009.09.020>
- Howe, T. J., Worrall, L. E. & Hickson, L. M. (2008). Observing people with aphasia: Environmental factors that influence their community participation. *Aphasiology*, 22(6), 618-643. <https://doi.org/10.1080/02687030701536024>.
- Kagan, A. & LeBlanc, K. (2002). Motivating for infrastructure change: toward a communicatively accessible, participation-based stroke care system for all those affected by aphasia. *Journal of Communication Disorders*, 35(2), 153-169. [https://doi.org/10.1016/s0021-9924\(02\)00062-x](https://doi.org/10.1016/s0021-9924(02)00062-x).
- Poirier, SE., Voyer, LA., Poulin, V., Lamontagne, ME. & Monetta, L. (soumis) Communicational challenges post-stroke: A systematic review of barriers and facilitators in local services.
- Roth, E. J. & Lovell, L. (2007). Community skill performance and its association with the ability to perform everyday tasks by stroke survivors one year following rehabilitation discharge. *Topics in Stroke Rehabilitation*, 14(1), 48-56. <https://doi.org/10.1310/tsr1401-48>