



Accéder à l'information et à sa compréhension pour une société inclusive

Listes de vérification pour la communication orale




Ce document comprend deux listes :

1. Liste de vérification : la communication orale pour tous.
2. Liste de vérification : la communication orale pour les personnes en situation de handicap.

Ces listes de vérification sont largement inspirées des listes de vérification pour la communication orale qui sont disponibles dans le guide [Communiquer pour tous](#) (Ruel et al., 2018, p. 98). Pour plus de détails concernant les différentes recommandations, référez-vous à ce guide.

Les chiffres inscrits dans la colonne « p. » vous indiquent la page du guide où ces recommandations sont expliquées.

Table des matières







1. 1. Liste de vérification : la communication orale pour tous	2
Conditions favorables à la communication.....	2
Les façons de communiquer l'information.....	3
Vérifier la compréhension de l'information	3
2. 2. Liste de vérification : la communication orale pour les personnes en situation de handicap	4
 Personnes présentant une déficience intellectuelle.....	4
 Personnes présentant une déficience visuelle.....	4
 Personnes présentant une déficience auditive.....	4

1. Liste de vérification : la communication orale pour tous

Items – critères de vérification		p.	😊	😐	☹️	N/A
Conditions favorables à la communication						
1.	Connaître la situation de la personne avant l'entretien	90				
2.	Choisir les bons moments et endroits pour l'échange oral	90				
3.	Permettre à la personne d'être accompagnée	92				
4.	Décrire à la personne tout nouvel environnement : le lieu, l'endroit où elle peut s'asseoir, l'emplacement des toilettes, la sortie, etc., particulièrement pour les personnes ayant une déficience visuelle	91				
5.	S'identifier et énoncer le motif ou l'objectif principal de l'entretien	89				
6.	Informar la personne du déroulement avant de commencer l'entretien et au fur et à mesure, avec des repères de temps	91				
7.	S'adresser directement à la personne, à la 1 ^e ou à la 2 ^e personne	89 90				
8.	Repérer les besoins, les attentes et les craintes de la personne	90				
9.	Anticiper la rencontre et proposer une aide humaine ou technique si besoin : interprète, braille, simplification, bande sonore, bande magnétique, LSQ, autre	89 91				
10.	Attendre l'arrivée de l'interprète pour commencer l'entretien s'il y a lieu, pour les personnes présentant une déficience auditive	92				
11.	Porter toute son attention à la situation et adopter une attitude empathique	90 92				
12.	Informar la personne de vos déplacements et lorsque vous entrez ou quittez la pièce	91				
13.	Ne pas tenir pour acquis le niveau de littératie de la personne	90				
14.	Être attentif à la culture de la personne et aux signes de difficultés	91				
15.	Expliquer vos gestes s'il y a lieu					
16.	Convenir d'une façon de joindre la personne à distance (courriel, téléphone, etc.)	89				
17.	Encourager la personne à poser des questions et à s'exprimer davantage : « Pouvez-vous m'en dire plus ? »	92 95				
18.	Reconduire la personne vers la sortie à la fin de l'entretien					

Items – critères de vérification		p.	😊	😐	😞	N/A
Les façons de communiquer l'information						
19.	Parler lentement, à l'aide de mots simples et précis, avec des phrases courtes	93				
20.	Parler clairement, face à l'interlocuteur, pas trop fort et sans exagérer le mouvement des lèvres, particulièrement pour les personnes ayant une déficience auditive	92				
21.	Contextualiser, personnaliser et simplifier les questions	95				
22.	Respecter les moments de latence et écouter les silences	95				
23.	Faire des pauses fréquentes	95				
24.	Transmettre de préférence trois messages ou moins, en ordre d'importance	93				
25.	Cibler les actions concrètes à entreprendre	93				
26.	Expliquer les termes complexes	94				
27.	Choisir le même mot pour le même concept	93				
28.	Utiliser le vocabulaire de la personne	93				
29.	Avoir recours à des repères et des exemples signifiants et concrets; faire des démonstrations	93				
30.	Renforcer les messages avec du matériel concret fourni à la personne	96				
31.	Utiliser des images, des vidéos, de l'audio, des feuillets illustrés	94				
32.	Surligner les points essentiels	94				
33.	Élaborer un plan d'action avec la personne au besoin	96				
34.	Expliquer les étapes à venir, au besoin	96				
35.	Fournir une feuille pour identifier les points importants	94				
Vérifier la compréhension de l'information						
36.	Inviter la personne à reformuler ce qu'elle a compris	96				
37.	Être attentif au langage corporel et non verbal	96				
38.	Utiliser des stratégies de reformulation, de réexplication, d'écoute active	96				
39.	Assurer un suivi, téléphonique ou par un autre moyen	97				
40.	Débuter l'entretien suivant par un rappel du précédent	97				
41.	Revoir le matériel remis et apporté par la personne, évaluer sa pertinence	97				

2. Liste de vérification : la communication orale pour les personnes en situation de handicap

Items – critères de vérification	p.				N/A
 Personnes présentant une déficience intellectuelle					
Préciser le déroulement de l'entretien avec des repères de temps	91				
Contextualiser et simplifier les questions	95				
Avoir recours à des repères concrets et signifiants	95				
Personnaliser la formulation des questions	95				
Être attentif au temps de latence	95				
Faire des pauses fréquentes	95				
Inviter la personne à s'exprimer davantage : Pouvez-vous m'en dire plus ?	95				
 Personnes présentant une déficience visuelle					
Décrire à la personne tout nouvel environnement : l'endroit où elle peut s'asseoir, l'emplacement des toilettes, la sortie, etc.	91				
Informar la personne de vos déplacements lorsque vous entrez ou quittez la pièce	91				
 Personnes présentant une déficience auditive					
Anticiper l'échange et proposer des aides techniques ou humaines : boucle magnétique, ordinateur, interprète en langue des signes, etc.	91				
Demander la façon de communiquer qui convient le mieux	92				
Parler clairement, face à l'interlocuteur, pas trop fort et sans exagérer le mouvement des lèvres	92				
Compléter les informations par un texte écrit	92				
Attendre l'arrivée de l'interprète pour commencer l'entretien s'il y a lieu	92				