

DÉVELOPPER ET AMÉLIORER LES HABILITÉS DE COMMUNICATION CHEZ LES PERSONNES PRÉSENTANT UNE DI OU UN TED

Line Jacques¹
Orthophoniste (Canada)

Gaëtan Tremblay²
Psychologue (Canada)

INTRODUCTION

Les habiletés de communication des personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED) parviennent rarement à répondre à leurs besoins quotidiens tant sur le plan de l'autonomie, des apprentissages que de la socialisation (Thieman et Goldstein, 2001). De nombreuses études rapportent que de telles difficultés peuvent nuire au plein développement de la personne, à son épanouissement personnel (Sigafos, 2000; Wehman et Target, 2004) et à son intégration et sa participation sociales (Gallagher, 1991; Hemphill et Siperstein, 1990; Sigafos, Arthur-Kelly et Butterfield, 2006). De plus, elles peuvent entraîner une perte de motivation face à l'échange conversationnel (Hustad, Morehouse et Gutmann, 2008) et des comportements inappropriés, voire même des troubles graves du comportement (Brady et Halle, 2008; L'Abbé et Morin, 1999; O'Neill et Reichle, 1993; Siegel et Cress, 2002; Stoner, 2008). Dans un tel ordre d'idée, le développement et l'amélioration des habiletés de communication constituent un volet incontournable à toute intervention auprès des personnes présentant une DI ou un TED.

Dans les prochaines lignes, quelques grandes caractéristiques de la communication chez les personnes présentant une DI ou un TED sont développées. Un outil d'observation systématique des profils communicatifs est sommairement abordé. Enfin, des informations relativement à un ouvrage complémentaire proposant diverses actions à mettre de l'avant afin d'encourager les habiletés de communication des personnes sont fournies.

1. LA COMMUNICATION

Le *National Committee for the communication needs of persons with severe disabilities* (1992, dans Siegel et Cress, 2002) définit la communication comme tout acte par lequel un individu donne ou reçoit de l'information d'un autre relativement à des besoins, des désirs, des perceptions, des connaissances ou des émotions. Ces actes peuvent être intentionnels ou non, impliquer des moyens conventionnels, des formes linguistiques ou d'autres moyens non symboliques. Ils peuvent être véhiculés par la parole ou toute autre modalité. Tenant compte de cette définition, les profils communicatifs observés chez les personnes présentant une DI ou un TED sont hétérogènes et complexes. Leurs particularités contribuent au degré d'efficacité peu élevé des performances communicatives des personnes dans une variété de contextes et auprès d'interlocuteurs tant familiers que non familiers (Sigafos, O'Reilly et Green, 2007).

1 jacquesl@sympatico.ca

2 gaetant@videotron.ca

1.1 Les habiletés réceptives

Sur le plan des habiletés réceptives, les aspects lexicaux, syntaxiques, morphologiques et discursifs du langage sont généralement déficitaires (Kumin, 2001; Schlosser, Sigafoos, Rothschild, Burke et Palace, 2007; Siegel et Cress, 2002). Les attitudes d'écoute et la mémoire des messages limitent également la performance communicative (Siegel et Cress, 2002). Par contre, le contexte de même que les composantes paralinguistiques et non verbales du message des interlocuteurs sont des éléments contribuant de façon importante à la compréhension linguistique (Buckley et Sacks, 2002; Chapman, 2003; Siegel et Cress, 2002).

1.2 Les habiletés expressives

Sur le plan expressif, de nombreux problèmes d'intelligibilité sont rapportés (Kumin, 2001; Sigafoos *et al.*, 2007). Certaines personnes produisent des mots, des phrases ou des expressions. Elles peuvent prendre part à une conversation portant sur des thèmes familiers, mais elles éprouvent fréquemment des difficultés à réparer les bris, à maintenir l'échange ou à respecter les tours de rôle (Buckley et Sacks, 2002). D'autres locuteurs ont recours à des sons, des bruits, des onomatopées, des gestes idiosyncratiques ou des comportements globaux pour exprimer des intentions de communication (Kumin, 2001; Ronski, Sevcik, Hyatt et Cheslock, 2002; Sigafoos *et al.*, 2006; Sigafoos et Mirenda, 2002). Chez l'ensemble des personnes présentant une DI ou un TED, des déficits sémantiques, syntaxiques, discursifs et pragmatiques sont notés (Buckley et Sacks, 2002; Kumin, 2001; Kumin, Goodman et Councill, 1996; Ronski et Sevcik, 1992; Sigafoos *et al.*, 2007). Le recours par la personne à des gestes, naturels ou codés, ou à différents médiums visuels peut également être observé comme support ou suppléance à la communication.

Les expériences de communication des personnes présentant une DI ou un TED sont souvent marquées par de nombreux échecs (Brady et Halle, 2008). Globalement, le bagage d'expériences comme communicateur est généralement moins important et moins varié que celui d'une personne de même âge chronologique (Sturm et Clendon, 2004, dans Beulkelman et Mirenda, 2005).

1.3. L'environnement

L'environnement réfère au lieu où se produit l'échange, au moment de la journée, aux personnes autres que les interlocuteurs, aux stimulations auditives et visuelles ainsi qu'aux objets présents. Il inclut également le degré de structure dans la situation de même que la nature de l'activité proposée et ses modalités de réalisation. L'environnement dans lequel prennent place les échanges peut constituer une source de soutien à la compréhension et à l'expression pour la personne présentant une DI ou un TED ou au contraire lui nuire (Light, Parsons et Drager, 2002; Siegel et Cress, 2002).

Les particularités des contextes ont des impacts directs sur les messages émis et sur les habiletés requises pour répondre aux exigences de la situation. Par exemple, à l'école, il est attendu que l'enfant comprenne les consignes simples et complexes, directes ou indirectes formulées à un groupe, qu'il participe à des échanges où il doit lever la main, attendre son tour considérer les propos des autres ayant pris la parole avant lui, ajuster ses propos et ses attitudes à différents interlocuteurs, etc. (Kumin, 2008; Jacques et Tremblay, 2005a; Jacques, Major et Tremblay, 2002; Sigafoos *et al.*, 2007).

Le développement ou la consolidation des meilleurs ajustements entre les besoins de la personne présentant une DI ou un TED et son environnement favorisent la réussite des échanges conversationnels. Dans cet ordre d'idée, les éléments familiers aux participants à l'échange, qu'ils soient utilisés dans la situation ou encore reliés au message véhiculé, sont des facteurs à encourager dans toute intervention (O'Neill et Reichle, 1993).

1.4. L'observation des habiletés de communication

La description des profils communicatifs chez les personnes présentant une DI ou un TED peut s'avérer complexe et laborieuse. Il est souvent difficile de préciser l'aide à apporter et les ajustements environnementaux appropriés afin d'assurer le développement d'habiletés fonctionnelles. Une observation systématique des habiletés de communication chez ces personnes devrait mettre en lumière les éléments susceptibles de contribuer ou de nuire à la réalisation des échanges conversationnels. Ceci suppose que les profils réceptif (contextuel et linguistique) et expressif (verbal et non verbal, intentionnel ou non, symbolique ou non) soient détaillés, que les facteurs personnels contribuant aux performances communicatives soient identifiés et que les contributions actuelles et potentielles de l'environnement soient envisagées. En bref, une démarche d'observation des habiletés de communication d'une personne présentant une DI ou un TED doit se décliner en trois temps :

- 1) L'identification des forces de la personne sur le plan de la communication;
- 2) L'identification des limites à la performance d'actes de communication;
- 3) La description de la contribution potentielle de tout élément à l'interaction ou à l'échange (Jacques et Tremblay, 2012).

2. L'OUTIL D'OBSERVATION DES HABILETÉS DE COMMUNICATION (OHC)

L'OHC est un outil d'observation en version électronique proposé aux intervenants. Il permet de réaliser un bilan complet des habiletés de communication pour des personnes présentant une DI ou un TED, et ce, quel que soit leur âge ou leur degré de DI (léger, modéré, sévère ou profond). À travers une variété d'énoncés, l'intervenant peut mettre en évidence divers aspects favorisant le fonctionnement communicatif des personnes entre autres les éléments sensoriels, moteurs, cognitifs et sociaux, les habiletés de compréhension contextuelle et linguistique ainsi que les habiletés d'expression verbale et non verbale. De plus, cet instrument permet de cerner les caractéristiques de l'environnement communicatif et ses impacts sur la performance de la personne. Enfin, par son usage à différents moments, il permet de mesurer les progrès réalisés sur le plan de la communication et l'impact des ajustements apportés au niveau de l'environnement (Jacques et Tremblay, 2005b).

L'OHC ne sert pas à établir un diagnostic ou à identifier un âge de développement au regard de la communication. Cet outil vise exclusivement une observation détaillée de diverses habiletés reliées à la communication dans une perspective fonctionnelle. Son usage nécessite une formation.

Dans l'OHC, quatre thèmes sont développés en sous-thèmes comportant chacun une série d'items. Ces thèmes et leurs sous-thèmes sont identifiés au Tableau 1 (à la page suivante).

Tableau 1
Thèmes et sous-thèmes de l'OHC

Thèmes	Sous-thèmes*	
1. Caractéristiques environnementales	1.1	Milieu résidentiel (8)
	1.2	Milieu fréquenté le jour (8)
	1.3	Caractéristiques des interlocuteurs familiaux (14)
	1.4	Horaire de vie (6)
	1.5	Les aides à la communication (15)
2. Caractéristiques fonctionnelles	2.1	Particularités sensorielles (9)
	2.2	Motricité globale (3)
	2.3	Motricité fine (7)
	2.4	Mécanisme oral périphérique (6)
	2.5	Fonctionnement cognitif (10)
	2.6	Habiletés sociales (12)
3. Compréhension	3.1	Compréhension contextuelle (12)
	3.2	Attitudes de communication (5)
	3.3	Compréhension des messages verbaux (14)
	3.4	Compréhension des messages non-verbaux (6)
	3.5	Compréhension des messages écrits (6)
4. Expression	4.1	Habiletés d'imitation (13)
	4.2	Production de sons (6)
	4.3	Production de messages verbaux (9)
	4.4	Production de messages intentionnels (19)
	4.5	Participation à l'échange (7)

* Les nombres indiqués entre parenthèses indiquent le nombre d'items rattachés à cette section.

Le thème « Caractéristiques environnementales » permet de cerner les particularités du milieu en précisant par exemple les stimulations présentes, la nature, la forme et la fréquence des messages adressés à la personne, la nature, la quantité et les raisons motivant l'utilisation d'aides à la communication. La section « Caractéristiques fonctionnelles » qualifie des aspects sensoriels, moteurs, cognitifs et sociaux impliqués dans l'acte de communication. Le volet « Compréhension » situe pour sa part des habiletés relevant de la compréhension contextuelle, des attitudes de communication et de la compréhension des messages verbaux, non verbaux et écrits. Enfin, le thème « Expression » facilite la description des habiletés d'imitation (motrice, sonore, verbale), de production de messages verbaux et intentionnels ainsi que de participation à l'échange.

Le système de cotation des items se divise en deux parties. Une partie porte spécifiquement sur le thème « Caractéristiques environnementales ». Une autre décrit le niveau d'acquisition de l'habileté par la personne évaluée et s'applique aux items des thèmes « Caractéristiques fonctionnelles », « Compréhension » et « Expression ». Le tableau 2 (à la page suivante) présente la description de chaque cote du système retenu.

Tableau 2
Le système de cotation de l'OHC

« Caractéristiques environnementales »	
0	Non, cette caractéristique n'est pas présente dans cet environnement.
1	Oui, mais cette caractéristique est partiellement présente; on la retrouve dans l'environnement de façon inconstante ou de manière plus ou moins prévisible.
2	Oui, mais cette caractéristique est nouvellement en place; elle est présente depuis peu de temps (moins d'un mois).
3	Oui, et cette caractéristique est présente depuis quelque temps (plus d'un mois) mais n'est pas généralisée; elle n'est pas présente de façon régulière dans différents contextes ou avec différents interlocuteurs.
4	Oui, et cette caractéristique est présente, généralisée et d'usage courant dans différents contextes ou avec différents interlocuteurs.
« Caractéristiques fonctionnelles », « Compréhension » et « Expression »	
0	Non, ce n'est pas du tout acquis, même avec divers types d'assistance.
1	Oui, mais avec de l'aide physique ou en utilisant du façonnement (main sur main) pour amorcer la tâche ou pour la compléter.
2	Oui, mais en recourant à des indices verbaux (consigne, demande directe, amorce de l'action ou du message, phrase porteuse) pour débiter ou pour terminer la tâche.
3	Oui, mais c'est nouvellement acquis. L'habileté est démontrée de façon complètement autonome depuis un mois ou moins.
4	Oui, c'est acquis et généralisé.

En plus de dresser un bilan complet des habiletés de communication, les résultats obtenus à l'OHC permettent de réaliser des analyses intra et inter sujet. Ces analyses facilitent la prise de décision quant aux cibles d'intervention relatives à l'amélioration des habiletés de communication et à l'apport de l'environnement.

3. ENCOURAGER LES HABILITÉS DE COMMUNICATION (EHC)

Le développement et l'amélioration des habiletés de communication chez les personnes présentant une DI ou un TED regroupent des actions cernant des aspects réceptifs et expressifs. Globalement, les interventions visent la stimulation de la compréhension des messages verbaux et la production de messages verbaux ou non verbaux intelligibles dans une variété de contextes et auprès d'une variété d'interlocuteurs.

L'EHC est un ouvrage complémentaire à l'OHC. Il fait état de propositions d'actions en lien avec les sections de l'OHC. Ces actions peuvent donc porter sur l'amélioration des caractéristiques de l'environnement de la personne relativement à l'organisation du milieu, aux caractéristiques des interlocuteurs, à l'horaire de vie ou encore, aux aides à la communication. D'autres pistes de stimulation ciblent l'acquisition d'habiletés préalables au développement de la communication, les habiletés de compréhension ou les habiletés expressives.

Tout comme l'OHC, l'EHC peut être appliqué auprès de différentes clientèles. Son utilisation s'appuie sur le profil dégagé par l'observation systématique de la communication chez la personne. Toutefois, en aucun temps, le recours à l'EHC ne remplace des avis professionnels.

L'EHC en version électronique est composé de quatre onglets : l'environnement, les caractéristiques fonctionnelles, la compréhension et l'expression. Chacun se déploie selon sept sections qui sont sommairement décrites dans les prochaines lignes. Un exemple relevant de l'onglet « Environnement » est proposé pour soutenir les descriptions.

3.1 EHC : Description sommaire

Cette section sert à rappeler les caractéristiques de la communication chez les personnes présentant une DI ou un TED en indiquant les défis particuliers à relever dans chaque composante. Par exemple, à l'onglet « Environnement », un bref rappel des difficultés d'ajustement de l'environnement au regard des habiletés de communication de la personne est formulé, notamment sur le plan de l'organisation des stimulations auditives et visuelles de même que sur le plan des caractéristiques du langage adressé à la personne par des interlocuteurs.

3.2 EHC : Les cibles de l'intervention

Les visées quant aux interventions proposées pour chaque onglet sont précisées. L'intervenant peut ainsi mieux orienter les objectifs spécifiques pour la personne et ses actions. Dans l'onglet « Environnement », le but de l'intervention est de favoriser les meilleurs ajustements entre l'environnement et les besoins communicatifs de la personne. En s'appuyant sur les facteurs pouvant optimiser le soutien de l'environnement à la communication, des stratégies et des moyens d'intervention sont dégagés afin de permettre, par exemple, l'anticipation des événements, la réalisation d'associations entre les messages et leur signification ou l'expression d'une variété de messages.

3.3 EHC : La formulation d'objectifs

Ce volet fournit des indications susceptibles de soutenir l'intervenant dans l'élaboration du plan d'intervention. L'expression « plan d'intervention en communication » réfère ici à l'action posée par l'intervenant (éducateur ou enseignant) dans le cadre de ses actions professionnelles. Elle ne réfère pas au plan d'intervention ou au plan de traitement orthophonique.

Des précisions sont apportées permettant une identification d'objectifs efficaces, c'est-à-dire qui s'appuient sur l'analyse globale et détaillée des résultats à l'OHC et sur le profil communicatif de la personne ciblée. Certains facteurs d'importance dans le choix des priorités d'action sont nommés (ex. : les défis actuels et à venir de la personne, ses intérêts, la probabilité de réussite des actions d'intervention, etc.). Quelques considérations supportant la rédaction des objectifs, l'élaboration et l'application du plan d'intervention en communication sont également proposées.

3.4. EHC : Recommandations « tronc commun »

Plusieurs recommandations sont d'ordre général et s'appliquent à un grand nombre de personnes présentant des défis sur le plan de la communication. Cette section de l'EHC fait état de telles recommandations.

Dans la recherche des meilleurs ajustements entre l'environnement et les besoins communicatifs de la personne, des cibles d'actions possibles portent, tel que mentionné précédemment, sur l'organisation du milieu, sur les caractéristiques des interlocuteurs, sur l'horaire de vie et sur les aides à la communication. Ainsi dans l'onglet « Environnement », section « Recommandations tronc commun » pour les aspects se rapportant au milieu de jour et au milieu de vie de la personne, il est précisé :

- Qu'une diminution de la quantité des stimulations à des moments choisis dans le quotidien de la personne peut soutenir la communication;
- Que le choix de stimulations doit s'appuyer sur les caractéristiques fonctionnelles et les goûts de la personne;
- Que des adaptations dans la présentation des stimulations peuvent favoriser l'intérêt de la personne à l'échange.

Des exemples concrets sont offerts afin de faciliter l'application de ces recommandations (ex. : diminuer les bruits de fond ou le nombre de sources sonores). De plus, des outils sont disponibles afin de supporter l'application des recommandations dans les contextes de vie et

auprès des interlocuteurs de la personne. Tel est le cas de la grille « Identification des priorités et des objectifs d'intervention relatifs aux milieux de vie et de jour ».

Dans le même ordre d'idées, les attitudes des interlocuteurs, l'horaire de vie et les aides à la communication sont développés. Chaque aspect est placé directement en lien avec sa section correspondante dans l'OHC et des objectifs d'intervention précis sont nommés. Des stratégies globales de stimulation, des moyens et des outils sont également fournis.

3.5 EHC : Recommandations spécifiques

L'intervention en communication chez les personnes présentant une DI ou un TED suppose généralement une sélection de stratégies et de moyens spécifiques, adaptés à la personne, à son profil, à ses caractéristiques fonctionnelles et à ses défis actuels et futurs. Dans ce volet de l'EHC, des recommandations et des outils sont identifiés pour différentes clientèles, soit les personnes présentant une DI légère et modérée, une DI sévère ou profonde ou un TED.

Ainsi, l'intervenant retrouve, entre autres, dans cette section des recommandations spécifiques pour les personnes présentant une DI légère ou modérée touchant plus particulièrement les interlocuteurs. Par exemple, l'importance que soient explicites les caractéristiques des interlocuteurs est soulignée : avec qui la personne échange-t-elle? Quel est le rôle de l'interlocuteur face à la personne? Quel est le degré de familiarité entre les personnes impliquées dans l'échange? Quels sont les contenus pouvant être abordés avec cet interlocuteur? Comment peuvent-ils être annoncés?

Pour cette même rubrique, les recommandations spécifiques pour une personne présentant une DI sévère ou un polyhandicap font état de moyens tels que les codes d'identification et une séquence d'interaction dans laquelle le début et la fin de l'échange sont nettement marqués.

3.6 EHC : Pense-bête

Les composantes essentielles de l'intervention en communication sont rappelées dans cette section de l'EHC. L'intervenant peut donc revoir et vérifier les objectifs et les contenus priorités dans le plan d'intervention. Des correctifs y sont alors apportés si nécessaire.

Dans le cadre d'une intervention visant l'environnement, les actions pertinentes à considérer sont indiquées sous la forme de « lois » à respecter. Elles sont : la loi du 1, la loi du tri, la loi de la constance, la loi de la logique, la loi de l'ordre. Chaque loi est brièvement décrite dans L'EHC.

3.7 EHC : L'évaluation de l'intervention

Suite à l'application du plan d'intervention, une évaluation des actions posées est essentielle. Pour ce faire, une démarche est suggérée dans l'EHC. Par exemple, pour le volet « Environnement », il est suggéré à l'intervenant de :

- Relire l'objectif de ses interventions;
- Identifier les contextes de réévaluation;
- Identifier les mesures de soutien requises pour l'apparition des réponses attendues;
- Préciser le type et l'intensité de la mesure de soutien;
- Reformuler l'objectif ou encore, proposer un nouvel objectif dans lequel une variation des contextes de stimulation, des interlocuteurs ou des mesures de soutien est illustrée.

CONCLUSION

Le développement et l'amélioration des habiletés de communication chez les personnes présentant une DI ou un TED s'inscrivent dans une démarche à long terme. Cette démarche prend assise sur une observation détaillée du profil communicatif de la personne, qui met en évidence ses forces, ses limites mais aussi tout élément susceptible de contribuer à l'échange.

L'OHC est un outil d'observation qui permet de dresser un tel bilan. Les résultats obtenus avec cet outil permettent d'identifier des objectifs de développement, de consolidation ou l'amélioration des habiletés. Les cibles potentielles d'action sont les habiletés réceptives et expressives de la personne, mais également ses caractéristiques fonctionnelles et son environnement communicatif.

L'EHC est un ouvrage complémentaire à l'OHC dans lequel des recommandations globales et spécifiques sont proposées à l'intervenant afin de soutenir l'élaboration et l'application du plan d'intervention en communication.