

# Vers une meilleure accessibilité communicationnelle:



Identifier les barrières et les facilitateurs perçus  
par les personnes vivant avec une aphasie  
dans les institutions financières

L'aphasie est un trouble de la communication qui peut compromettre la participation sociale  
et augmenter l'isolement.

FACTEURS IDENTIFIÉS	EXEMPLES DE BARRIÈRES	EXEMPLES DE FACILITATEURS
1. Reliés à l'interlocuteur (29)	1. Semble pressé, donne trop d'informations, a une attitude non adaptée en lien avec une méconnaissance de la problématique	1. Prend le temps, ne met pas de pression, mentionne s'il n'a pas compris, reformule, explique l'information écrite
2. Institutionnels (21)	2. Messages automatisés, boîtes vocales et processus de prise de rendez-vous complexes	2. Présence d'une personne à l'accueil, confirmation des rendez-vous par courriel, ligne d'aide rapide pour l'utilisation des services en ligne
3. Physiques/environnementaux (9)	3. Présence de bruit ou de distracteur, documents écrits non vulgarisés	3. Présence d'une salle d'attente, supports visuels disponibles, papier et crayon accessibles

Mieux comprendre les facteurs ayant un impact sur l'accessibilité communicationnelle des institutions financières est un pas de plus vers l'amélioration de la qualité de vie et la participation sociale des personnes vivant avec l'aphasie.