Cap Access
Association loi 1901, Orléans
Fiche de la bibliothèque

Laisser plusieurs façons de comprendre et de répondre

Fiche mise à jour le	2 novembre 2026
PDF généré le	2 novembre 2026
Diffusion	Fiche en accès libre

En bref

Chaque personne communique à sa manière. Votre rôle : proposer, attendre, vérifier que l'explication aide.

Pour des repères plus complets sur la compréhension, la mémoire et l'attention, voir la fiche « Communiquer avec une personne qui a des difficultés de compréhension, de mémoire ou d'attention » (fiche réservée).

Au point d'information

- Demandez : « Comment préférez-vous que nous échangions ? » La personne peut parler, écrire, montrer, faire des gestes ou utiliser son propre outil.
- Laissez-lui le temps de répondre.
- Donnez une seule étape à la fois : où aller maintenant, puis ce qui se passe ensuite.
- Utilisez un plan ou une note écrite si cela aide.
- Ne parlez pas plus fort par défaut.
- Proposez un endroit moins bruyant si la personne le souhaite, et seulement s'il existe vraiment.

Les outils de communication

Un tableau d'accueil peut aider dans une situation précise. Il ne remplace pas l'outil personnel de communication de la personne. Ne retirez jamais cet outil, et ne limitez pas l'échange à des choix préparés à l'avance. La personne doit pouvoir dire non, corriger ou parler d'autre chose.

Une situation pour s'entraîner (fictive)

Une personne vous montre une phrase sur son téléphone. Lisez ce qu'elle souhaite vous montrer, répondez-lui directement, puis attendez. Ne faites pas défiler ses autres écrans.

Vérifier que l'échange fonctionne

Demandez : « Est-ce que mon explication vous aide ? Voulez-vous que je la présente autrement ? » Cette question ne doit pas devenir un examen de la personne.

La limite de votre mission

Une personne bénévole ne choisit pas un outil de communication spécialisé à la place de la personne et des professionnels qui l'accompagnent.

Nature : Bonne pratique. **Public :** Bénévoles, équipes d'accueil. **Sources :** contenu original de Cap Access. **Textes de référence :** « Communiquer pour tous — L'écrit » (Santé publique France, PDF) ; « Communiquer pour tous — Communication orale » (Santé publique France, PDF) ; « La communication alternative et améliorée : un droit, pas une option ! » (ANAP, PDF). Ces documents ne sont pas reproduits.

Version et droits

Version en ligne : https://capaccess.fr/ressources/laisser-plusieurs-facons-de-comprendre-et-de-repondre/. La version en ligne fait foi.

Contact : Cap Access, 6, rue Saint-Étienne, 45000 Orléans, 06 72 27 57 85, contact@capaccess.fr, www.capaccess.fr

© Cap Access 2026. Diffusion libre, sans modification, en citant Cap Access et la date.