



# **Veille technologique sur les aides à la communication**

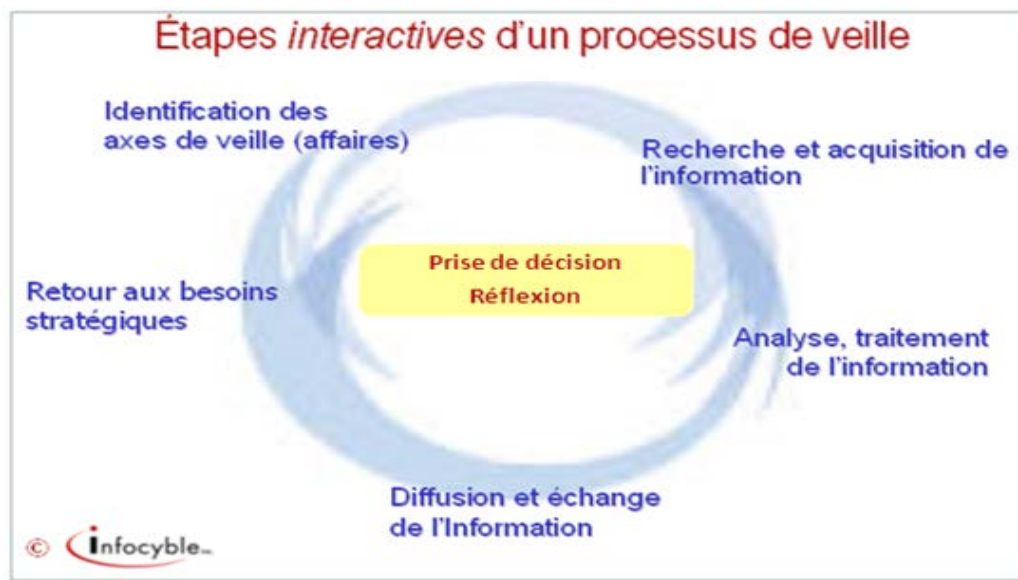
**Guide de référence pour l'interprétation  
des rapports**

**2014-10-17**

## INTRODUCTION

L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ), institut universitaire, en collaboration avec l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) a mis en place une cellule de veille technologique sur les aides à la communication à la demande de la direction des personnes ayant une déficience au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). La veille se définit comme une démarche proactive, planifiée et structurée d'identification, de recherche, d'analyse, de traitement, de diffusion et de retour de validation de l'information dans un environnement précis afin d'aider la prise de décision, susciter la réflexion et orienter les interventions présentes et à venir (Infocyble, 2012).

Le processus de veille stratégique répond à des objectifs ou à une finalité précise : vers quoi veut-on aller ? Dans quel but ? Pour qui ? Une fois que la raison d'être est identifiée, la mise en place d'un processus s'effectue selon les étapes suivantes :



L'objectif de cette cellule de veille est de permettre au programme ministériel des aides techniques à la communication (PMATCom) d'offrir les meilleurs équipements disponibles en matière d'aide à la communication pour diminuer les situations de handicap pour les personnes admissibles du Québec tout en respectant les cadres financiers de l'état québécois. Considérant la diversité des aides techniques attribuées par le PMATCom, l'objet de cette veille se limite aux aides techniques de suppléance à la communication orale. Les produits de cette veille (rapports) s'adressent aux personnes ressources de la Direction des personnes ayant une déficience du MSSS.

Le choix des équipements retenus aux fins d'analyse repose sur des critères identifiés par le MSSS. Ces derniers sont :

- ⇒ Le rapport qualité/prix
- ⇒ La durabilité de l'équipement
- ⇒ La possibilité de valoriser l'équipement
- ⇒ La fiabilité du fournisseur
- ⇒ La garantie et le service après-vente

- ⇒ La polyvalence du produit pour répondre à plusieurs besoins de la clientèle
- ⇒ La disponibilité en français et en anglais minimalement.

Les modes d'accès, les systèmes de montage, les étuis protecteurs et les systèmes de contrôle de l'environnement ont été exclus des analyses. De même, tous les équipements développés à l'extérieur des lieux suivants : Amérique, Europe, Australie ou de plus de 20 000\$ ne sont pas retenus dans les analyses.

Deux experts dans le domaine des aides à la suppléance à la communication (un ergothérapeute et une orthophoniste) assurent la collecte d'information, l'analyse et la production des rapports synthèses qui sont acheminés au MSSS environ quatre fois par année. Afin de soutenir l'analyse comparative des aides, ils ont développé une grille de données qui permet de collecter l'information sur plus de 300 caractéristiques d'un appareil.

Les sections suivantes détaillent chacun des éléments constitutifs d'un rapport qui permettent d'assurer une constance dans le type d'informations transmises au MSSS.

## **1. TYPE D'AIDES TECHNIQUES DE SUPPLÉANCE À LA COMMUNICATION ORALE**

Il existe une grande variété d'aides à la communication avec des caractéristiques et des fonctions qui ne se comparent pas toujours facilement entre elles. Une revue de littérature a permis de constater qu'aucun consensus n'existe sur le classement des appareils de suppléance à la communication. Aux fins du projet, il a été décidé de classer les appareils à l'intérieur de sept catégories en s'inspirant de la catégorisation utilisée par le PMATCom et du système de catégorisation américain. La catégorie des aides à la communication sans technologie ne pouvant faire l'objet d'une veille technologique, six catégories d'aides à la communication ont été retenues pour la veille technologique, soit : les appareils dédiés de basse technologie, les appareils dédiés de haute technologie, les ordinateurs portables de type tablette PC, les logiciels de communication, les appareils mobiles et les applications de communication. Les définitions des catégories ont été élaborées à partir de la traduction proposée par le AACInstitute et s'énoncent de la façon suivante :

### ***1.1 Appareil dédié de basse technologie***

Un appareil de basse technologie est un appareil de communication qui utilise des composantes technologiques simples et qui ne se présente pas sur la base d'un système informatique.

Les appareils de basse technologie représentent une vaste gamme de dispositifs électriques conçus spécialement pour suppléer à des besoins de communication, mais qui permettent généralement un nombre d'options minimales ou limitées.

### ***1.2 Appareil dédié de haute technologie***

Un appareil de haute technologie est un appareil de communication qui utilise des composantes technologiques plus complexes et qui se présente sur la base d'un système informatique incluant un logiciel ou une application de communication.

Les appareils de haute technologie représentent une vaste gamme de dispositifs informatiques conçus spécialement pour suppléer à des besoins de communication et qui permettent généralement un grand nombre d'options.

### **1.3 Ordinateur portable de type tablette PC**

Un ordinateur personnel qui comporte un écran, un clavier et une souris intégrés en un seul équipement et qui peut s'utiliser en mode tablette.

### **1.4 Logiciel de communication**

C'est un logiciel conçu spécifiquement pour la suppléance à la communication orale et qui s'installe sur un appareil muni d'un système d'exploitation complet (Windows, MAC, Linux).

### **1.5 Appareil mobile**

C'est un ordinateur portable ultraplat qui se présente sous la forme d'un écran tactile sans clavier et qui est conçu pour être utilisé avec un doigt.

### **1.6 Application de communication**

C'est un logiciel conçu spécifiquement pour la suppléance à la communication et qui s'installe sur un appareil mobile via l'achat sur un magasin en ligne (ex. : Apple Store).

Trois catégories d'aides à la communication (ordinateurs portables de type tablette PC, appareils mobiles, application de communication) sont considérées commercialement disponibles. Malgré le fait que ces aides ne soient pas accessibles au programme du PMATCom actuellement, elles ont été considérées dans le processus de veille à la demande du MSSS.

## **2. SOURCE DES INFORMATIONS**

La majorité des informations recueillies proviennent des quatre sources suivantes :

### **2.1 Site et manuel du distributeur / développeur**

Un processus de veille a été mis en place afin de recueillir les nouvelles informations disponibles sur Internet. Dans un premier temps, l'information est recueillie par divers moyens, tels le logiciel de veille *website watcher*, le site *netvibes*, l'abonnement aux « *newsletters* » et aux comptes de réseaux sociaux des sources privilégiées. Ces sources d'information sont variées et vont des sites Internet de compagnies, organismes et établissements de santé en passant par les plates-formes de vente en ligne, les blogues et forums spécialisés, les bases de données formelles (Abledata<sup>1</sup>, Eastin). À ce jour, la veille cumule les informations provenant de plus de 150 sources que l'on retrouve sur des sites Internet. L'information est ensuite traitée et lorsqu'un équipement est jugé intéressant, les sites Internet de distributeurs ou fabricants nationaux ou internationaux ainsi que le manuel d'utilisateur et la fiche technique détaillée sont consultés afin de compléter l'analyse.

---

<sup>1</sup> Abledata vise à transmettre des informations objectives sur les aides technologiques et les équipements de réadaptation. Ces informations sont de sources locales (États-Unis) ou internationales et sont disponibles aux consommateurs, organisations, professionnels et aidants (traduction libre à partir du site de Abledata).



## **2.2 Contact avec le distributeur ou le fabricant**

Au besoin, si des informations complémentaires sont nécessaires, des échanges téléphoniques ou par courriels sont entrepris avec le distributeur ou le fabricant.

## **2.3 L'expertise des veilleurs**

Les veilleurs exercent en clinique et s'appuient à l'occasion sur leur expertise pour analyser un équipement. De plus, ils participent annuellement à des congrès ou colloques dans le domaine afin de connaître les nouveautés ou évaluer les tendances.

## **2.4 Le réseautage (contact auprès des pairs)**

Les intervenants du réseau sont sollicités dans le cadre de leurs activités professionnelles habituelles. Par le biais de rencontres biannuelles, d'échanges sur un forum provincial de discussion spécifique au domaine ou de contacts individuels, ils peuvent répondre à des besoins d'information spécifique des veilleurs, ou leur transmettre sur une base ponctuelle une information privilégiée. Jusqu'à maintenant, l'équipe du *Ottawa Children's Treatment Centre* s'est engagée à agir officiellement à titre de « traqueurs ». De plus, une concertation avec le PMATCom a été mise en place afin d'obtenir des informations privilégiées et les résultats des essais cliniques qu'il initie.

Il est important de souligner que dans le cadre des travaux de la veille, les informations servant aux analyses proviennent de ces diverses sources. La mise en place d'une étude évaluative pour un équipement spécifique ne relève pas du mandat de la veille.

## **3. DESCRIPTION DE L'AIDE À LA COMMUNICATION**

Les éléments descriptifs d'une aide à la communication sont issus de la grille de données remplie par les veilleurs. Les premières sections présentent entre autres une description générale de l'aide à la communication et la date à laquelle l'information a été recueillie afin de situer le lecteur.

Dans la section des « points forts » sont énoncés les éléments ou caractéristiques de l'aide à la communication qui dépassent les attentes par rapport aux caractéristiques d'aides à la communication comparables. De même, les « points faibles » présentent les caractéristiques qui sont en deçà des attentes pour des aides à la communication comparables.

La section se termine par une cotation des huit caractéristiques de l'aide à la communication qui font l'objet de critères de sélection. L'échelle de cotation varie de *très inférieur* à *très supérieur*. La cote « très supérieur » est attribuée à un critère s'il présente un caractère exceptionnel et dépasse largement les attentes pour ce type d'aide à la communication. À l'inverse, la cote « très inférieur » sera attribuée à un critère qui se situe largement en deçà des attentes pour ce type d'aide à la communication. L'aide est souvent, à ce moment, considérée à la limite du non acceptable. Enfin, la cote « moyenne » est attribuée lorsque le caractère correspond au standard pour ce type d'aides.

## Critère de bilinguisme

Il est nécessaire de préciser que le bilinguisme sur un appareil de communication peut être compris et interprété de différentes façons. Les veilleurs ont choisi de présenter un appareil comme étant bilingue s'il peut être utilisé par les usagers à la fois en anglais et en français. S'il est nécessaire d'acheter deux versions d'un même logiciel ou d'une application ou s'il est impossible d'accéder à l'anglais comme voix synthèse, l'équipement ne sera pas considéré bilingue. Dans plusieurs cas, l'interface de programmation est disponible dans une seule langue, souvent l'anglais. Comme cet aspect est dissociable de la langue d'utilisation, les veilleurs ont choisi de considérer un appareil bilingue s'il peut être utilisé en français ou en anglais plutôt que programmé en deux langues, soit le français et l'anglais.

## 4. TYPE D'UTILISATEUR

Les définitions des différents types d'utilisateurs sont présentées dans le tableau suivant

<b>Communication</b>	
<i>Précurseur</i>	Utilisateur ayant besoin d'entraînement avant de pouvoir utiliser une aide à la communication.
<i>Débutant</i>	L'utilisateur a des intentions claires de communication, peut être en apprentissage d'une aide à la communication, mais ne l'utilise pas encore de façon fonctionnelle.
<i>Utilisateur simple</i>	L'utilisateur a des intentions variées de communication. L'utilisation d'une aide de suppléance est possible dans certains contextes et avec support.
<i>Utilisateur fonctionnel</i>	L'utilisateur est en mesure d'utiliser une aide de suppléance à la communication de façon autonome dans des contextes variés, mais, toujours avec un système de pictogrammes.
<i>Habilités écrites émergentes</i>	La communication avec une aide à la communication est fonctionnelle. Les habiletés précurseuses à l'écriture et la lecture sont en émergence, mais ne permettent pas à l'utilisateur de communiquer uniquement par cette modalité.
<i>Écriture</i>	Utilisateur fonctionnel seulement par le biais de l'écriture.
<b>MOTRICITÉ</b>	
<i>Ambulant</i>	Utilisateur ambulant sans problème moteur important aux membres supérieurs, peut facilement manipuler cet équipement dans la majorité de ses habitudes de vie.
<i>Fauteuil roulant</i>	Un utilisateur assis dans un fauteuil roulant peut facilement utiliser cet équipement.
<i>Mode d'accès direct</i>	Utilisateur possédant de bonnes capacités motrices, peut faire une sélection directe sur l'item désiré, sans intermédiaire, à l'aide d'un segment de corps (main, doigt, pied, etc.), d'un pointeur (palmaire, licorne, bâton buccal, etc.), d'un pointeur lumineux (lumière, laser) ou d'une souris.
<i>Mode d'accès indirect</i>	Utilisateur qui présente des capacités motrices très limitées et qui ne peut utiliser de mode d'accès direct, peut exécuter une sélection indirecte sur l'appareil à l'aide d'un interrupteur. Cette méthode d'accès requiert des étapes intermédiaires. Ces étapes sont, entre autres, le temps d'attente ou la présentation successive d'items à sélectionner lors d'un balayage. La relation directe (un à un) entre le segment du corps utilisé et l'item désiré n'est pas présente.

## 5. TABLEAUX COMPARATIFS

Dans un premier temps, les aides analysées sont comparées aux équipements de même catégorie actuellement disponibles sur le marché des aides de suppléance à la communication

Dans un deuxième temps, les aides analysées sont comparées, mais cette fois avec les aides disponibles ou admissibles au PMATCom. La même échelle de cotation décrite dans la section *Description* est utilisée pour situer la comparaison des équipements.

## 6. ANALYSES

Plusieurs informations sont prises en considération lors de l'analyse d'une aide à la communication, soit :

- les 300 données consignées et traitées par les veilleurs sur cette aide à la communication. Ces données traitent de l'aspect technique, de la programmation, des messages, des modes d'accès, du prix et des options possibles, des utilisateurs potentiels et des habitudes de vie de l'aide à la communication;
- les critères identifiés comme essentiels par le MSSS (voir l'introduction);
- l'expertise des veilleurs dans leur champ respectif d'intervention.

Ces différentes perspectives permettent de dresser un portrait critique de l'aide, de dégager une impression générale de l'aide à la communication présentée, de mettre en évidence les informations les plus pertinentes à retenir pour guider la prise de décision, de comparer l'aide avec des équipements connus de même catégorie et finalement, d'ajouter des informations complémentaires importantes consignées au cours de la collecte d'informations.

## 7. CONCLUSION

Les conclusions formulées tiennent compte des informations disponibles et visent à orienter le processus décisionnel. La conclusion permet aux veilleurs d'exprimer s'ils sont favorables ou non face à un équipement, de le situer par rapport aux équipements actuellement admissibles au PMATCom et, le cas échéant, d'identifier si un ou des équipements désuets, ou discontinués, ou moins avantageux pourront être ciblés pour être remplacés. Les experts veilleurs ne participent en aucun cas à la prise de décision et ne peuvent être tenus responsables des conclusions du MSSS ou du programme ministériel (PMATCom).