



Université Lille 2
Droit et Santé



Institut d'Orthophonie
Gabriel DECROIX

ANNEXES

DU MEMOIRE

En vue de l'obtention du
Certificat de Capacité d'Orthophonie
présenté par :

Gabrielle DUCAY
Pauline LEBLANC

**Impact de la formation du partenaire
institutionnel dans l'utilisation d'un classeur
de communication non standardisé dans le
cadre de l'aphasie sévère : le C.COM.**

Etude de cas.

Annexes

Annexe 1 : Consignes du Test des 6 tâches

PARTENAIRES EXPERTS			
		J0	J30
Tâches partenaire informateur	Tâche n°1	Apportez-moi votre télécommande dans le bureau	Apportez-moi votre gel douche dans le bureau
	Tâche n°2	Allez placer cette revue sur votre table de nuit dans votre chambre	Allez déposer cette enveloppe à côté de l'ordinateur de la salle kiné au 1 ^{er} étage
	Tâche n°3	Pouvez-vous donner cette enveloppe à?	Pouvez-vous donner ce CD-Rom à?
Tâches partenaire récepteur	Tâche n°4	Qu'avez-vous à me demander ?	Qu'avez-vous à me demander ?
	Tâche n°5	Que dois-je vous donner ? Pour qui ?	Que dois-je vous donner ? Pour qui ?
	Tâche n°6	Qui devons-nous rejoindre? Et où devons-nous le rejoindre ?	Qui devons-nous rejoindre? Et où devons-nous le rejoindre ?

PARTENAIRES NOVICES PUIS COMPETENTS			
		J0	J30
Tâches partenaire informateur	Tâche n°1	Apportez-moi votre brosse à dents dans le bureau	Apportez-moi votre peigne dans le bureau
	Tâche n°2	Allez placer ces ciseaux au poste de soin du 1 ^{er} étage	Allez placer ce livre sur votre lit dans votre chambre
	Tâche n°3	Pouvez-vous donner cet emploi du temps à?	Pouvez-vous donner cette revue à?
Tâches partenaire récepteur	Tâche n°4	Qu'avez-vous à me demander ?	Qu'avez-vous à me demander ?
	Tâche n°5	Que dois-je vous donner ? Pour qui ?	Que dois-je vous donner ? Pour qui ?
	Tâche n°6	Qui devons-nous rejoindre? Et où devons-nous le rejoindre ?	Qui devons-nous rejoindre? Et où devons-nous le rejoindre ?

OPERATEURS DES TACHES « partenaire récepteur »			
		J0	J30
Tâches partenaire récepteur	Tâche n°4	Pouvez-vous demander à de m'appeler ?	Pouvez-vous demander à de m'appeler ?
	Tâche n°5	J'ai besoin d'un stylo. Pouvez-vous aller voir et lui demander de vous donner un stylo pour moi ?	J'ai besoin d'un gobelet. Pouvez-vous aller voir et lui demander de vous donner un gobelet pour moi ?
	Tâche n°6	Je m'en vais en salle kiné au 1 ^{er} étage. Pouvez-vous expliquer à où je suis allée et venez me rejoindre ?	Je m'en vais au poste de soin. Pouvez-vous expliquer à où je suis allée et venez me rejoindre ?

Annexe 2 : Exemple d'une fiche de recueil du Test des 6 tâches

JO

Date :/...../.....

NOM et PRENOM du patient :

TEST DES 6 TÂCHES : PARTENAIRE EXPERT

→ Tâches informateur : partenaire expert, patient et évaluateur

Tâche n°1 <i>consigne : partenaire</i>	« Apportez-moi votre télécommande dans le bureau »			
	Non	Partiellement	Oui	Intervention de l'évaluateur
Réalisation sans C.COM				
Réalisation avec C.COM				

Commentaires :

.....

.....

.....

Tâche n°2 <i>consigne : partenaire</i>	« Allez placer cette revue sur votre table de nuit dans votre chambre »			
	Non	Partiellement	Oui	Intervention de l'évaluateur
Réalisation sans C.COM				
Réalisation avec C.COM				

Commentaires :

.....

.....

.....

Tâche n°3 <i>consigne : partenaire</i>	« Pouvez-vous donner cette enveloppe à ? »			
	Non	Partiellement	Oui	Intervention de l'évaluateur
Réalisation sans C.COM				
Réalisation avec C.COM				

Commentaires :

.....

.....

→ **Tâches récepteur** : opérateur du test, partenaire expert, patient et évaluateur

Tâche n°4 <i>consigne :</i> <i>opérateur</i>	« Pouvez-vous demander à de m'appeler ? »			
	Non	Partiellement	Oui	Intervention de l'évaluateur
Réalisation sans C.COM				
Réalisation avec C.COM				

Commentaires :

.....

.....

Tâche n°5 <i>consigne :</i> <i>opérateur</i>	« Pouvez-vous aller voir et lui demander de vous donner un stylo pour moi? »			
	Non	Partiellement	Oui	Intervention de l'évaluateur
Réalisation sans C.COM				
Réalisation avec C.COM				

Commentaires :

.....

.....

Tâche n°6 <i>consigne :</i> <i>opérateur</i>	« Je m'en vais au poste de soin du 1 ^{er} étage. Pouvez-vous expliquer à où je suis allée et venez me rejoindre ? »			
	Non	Partiellement	Oui	Intervention de l'évaluateur
Réalisation sans C.COM				
Réalisation avec C.COM				

Commentaires :

.....

.....

Annexe 3 : La grille d'observation des comportements de communication

ITEMS		Absent	Présent	Commentaires
Gestion verbale des échanges	Emission	Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient		
		Le partenaire ferme ses questions (réponse par oui/non)		
		Le partenaire vérifie que le patient a compris		
	Réception	Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris		
		Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions		
		Le partenaire vérifie qu'il a compris les propos du patient		
Gestion non verbale des échanges	Le partenaire rassure le patient par le regard, un contact, des mimiques...			
	Le partenaire utilise des intonations, des intonations et des gestes adaptés pour renforcer les indices de compréhension			
	Le partenaire est aidant, il prend en main la réparation de la communication : <ul style="list-style-type: none"> • En première intention afin de débloquent lui-même l'échange • En seconde intention, après avoir incité le patient à débloquent l'échange 			
	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : <ul style="list-style-type: none"> • pour appuyer ses propos afin d'aider le patient à mieux comprendre • parce que la communication est bloquée 			
Utilisation du C.COM	Emission	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur		
	Réception	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : <ul style="list-style-type: none"> • immédiatement afin d'aider le patient à se faire comprendre • parce que la communication est bloquée 		
		Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur		
	Le partenaire pointe sur le C.COM et tourne les pages à la place du patient			
Le partenaire a besoin d'aide pour trouver la photo adéquate				

Patient :
Partenaire :
Date de recueil :/...../.....

Annexe 4 : Le questionnaire pré-formation : Etat des lieux des connaissances sur l'aphasie, les stratégies de communication, l'utilisation du C.COM et du besoin de formation



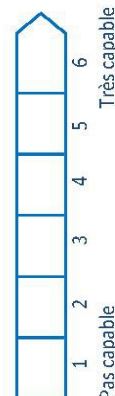
VOUS ALLEZ PARTICIPER A UNE SESSION DE FORMATION A L'UTILISATION DU C.COM

Vous pouvez nous aider à améliorer cette formation en remplissant aujourd'hui le questionnaire suivant

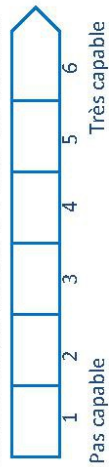
D'avance nous vous en remercions

- Vous venez :
- du service de soin
 - du service Hôtellerie
 - du service rééducation
 - du service administration/secrétariat
- Avez-vous été obligé de suivre cette formation ? OUI NON
- Pensez-vous en avoir besoin ? OUI NON
- Est-ce que le thème vous intéresse ? OUI NON
- Avez-vous déjà assisté à ce genre de réunion d'information ? OUI NON
- Connaissez-vous l'aphasie ? OUI NON
- Si OUI :
- On vous en a parlé lors de vos études ? OUI NON
 - On vous en a parlé en formation professionnelle ? OUI NON
 - Vous en avez entendu parler dans les médias ? OUI NON
 - Vous avez rencontré une personne aphasique personnellement en dehors de votre travail ? OUI NON
 - Vous avez déjà eu une formation aux Grands Chênes ? OUI NON
 - autre :

Si vous vous trouvez face à une personne aphasique, vous sentez-vous capable de la comprendre? Sur une échelle de 1 à 6, indiquez où vous vous situez.



Si vous trouvez face à une personne aphasique, vous sentez-vous capable de vous faire comprendre? *Sur une échelle de 1 à 6, indiquez où vous vous situez (1 étant pas capable et 6 étant très capable).*



Sur votre lieu de travail, avez-vous déjà communiqué avec une personne aphasique ?

OUI NON

-Si OUI, comment :

- en parlant ?
- en écrivant ?
- en dessinant ?
- avec des gestes ?
- avec un classeur de communication ?
- par l'intermédiaire des photos affichées dans les chambres ?

-Si NON :

- vous n'en avez jamais l'occasion ?
- vous évitez d'avoir à vous adresser à une personne aphasique par crainte de ne pas pouvoir communiquer avec elle ?
- vous demandez les informations nécessaires en vous adressant à son entourage ?
- autre :

Venez-vous à cette formation pour apprendre des astuces pour communiquer avec une personne aphasique ?

OUI NON

Avez-vous déjà entendu parler du C.COM ? OUI NON

Avez-vous déjà utilisé le C.COM?

OUI NON

Savez-vous où en trouver un si besoin ?

OUI NON

Pensez-vous que le C.COM s'adresse :

- à une personne qui ne parle pas ? OUI NON
- à une personne qui ne comprend pas ? OUI NON
- à une personne qui ne comprend pas et qui ne parle pas ? OUI NON

Pensez-vous que le patient va se débrouiller seul pour utiliser le C.COM ?

OUI NON

Pensez-vous qu'il aura besoin de votre aide ?

OUI NON

Annexe 5 : Le questionnaire post-formation 1 : Impact de la formation sur l'amélioration des connaissances concernant les stratégies de communication et l'utilisation du C.COM



VOUS VENEZ DE PARTICIPER A UNE SESSION DE FORMATION A L'UTILISATION DU C.COM

Vous pouvez nous aider à améliorer cette
formation en remplissant maintenant
le questionnaire suivant

D'avance nous vous en remercions

Vous venez :

- du service de soin
- du service Hôtellerie
- du service rééducation
- du service administration/secrétariat

Etes-vous satisfait de l'accueil pendant cette réunion ? OUI NON
SI NON, pourquoi ?
.....

Etes-vous satisfait du contenu de la formation ? OUI NON
Etes-vous satisfait des documents
qui vous ont été remis ? OUI NON
Etes-vous satisfait de la façon dont cette réunion
a été menée ? OUI NON
Avez-vous pu avoir une réponse à toutes vos interrogations ?
 OUI NON
SI NON, quelles questions vous posez-vous encore ?
.....

Suite à cette formation, avez-vous l'impression d'avoir acquis de
nouvelles connaissances :

- sur la communication
- sur l'aphasie
- sur les manières de bien communiquer avec une personne
aphasique
- sur le classeur de communication C.COM

Pensez-vous que sans cette formation vous auriez utilisé les mêmes
astuces pour communiquer avec un patient malgré son aphasie ?
 OUI NON

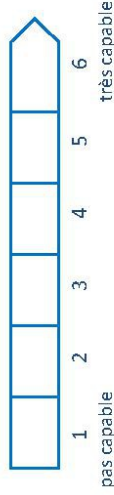
Pensez-vous que sans cette formation vous auriez utilisé le C.COM de la même manière ? OUI NON

Si NON, qu'auriez-vous fait différemment ?

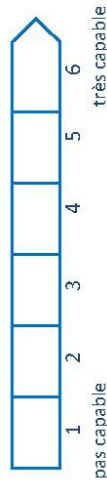
.....

.....

Si vous vous retrouvez face à une personne aphasique, vous sentez-vous maintenant capable de la comprendre ? *Sur une échelle de 1 à 6, indiquez où vous vous situez.*



Si vous vous retrouvez face à une personne aphasique, vous sentez-vous maintenant capable de vous faire comprendre ? *Sur une échelle de 1 à 6, indiquez où vous vous situez.*



Pensez-vous que le C.COM est utile à un patient aphasique :

- pour l'aider à se faire comprendre ?
- pour vous faire comprendre ?

Pensez-vous qu'un patient aphasique sévère ait la capacité d'utiliser le C.COM pour discuter avec un interlocuteur :

- sans son aide
- avec l'aide d'un interlocuteur qui ne connaît pas l'utilisation du C.COM
- avec l'aide d'un interlocuteur qui connaît l'utilisation du C.COM

Pensez-vous qu'un patient aphasique léger pourra parfois avoir besoin du C.COM ?

- OUI
- NON

Pourquoi ?

.....

.....

Pensez-vous pouvoir mettre en œuvre ce qui vous a été présenté ?

- OUI
- PARFOIS
- NON

Si NON, pourquoi ?

- ce qui a été présenté est trop compliqué ou impossible à pratiquer
- vous n'avez pas eu le temps d'apprendre à faire les bons gestes
- il vous manque encore des connaissances pour appliquer ces recommandations
- les explications ne vous ont pas semblé assez claires
- vous avez l'impression que cela ne vous concerne pas
- vous pensez que vous n'avez pas assez de temps pour l'utiliser

Annexe 6 : Le questionnaire post-formation 2 : Impact de la formation sur l'utilisation du C.COM à long terme



VOUS AVEZ PARTICIPE IL Y A UN MOIS A UNE SESSION DE FORMATION A L'UTILISATION DU C.COM

Vous pouvez nous aider à améliorer cette formation en remplissant aujourd'hui le questionnaire suivant

D'avance nous vous en remercions

Vous venez :

- du service Hôtellerie
- du service rééducation
- du service administration/secrétariat
- du service de soin

VOUS AVEZ PARTICIPE AUX TESTS AVEC UN PATIENT APHASIQUE :

- OUI
- NON

1) Lors du premier test, vous avez découvert le classeur C.COM des Grands Chênes.

Entre ces épreuves de test et la formation :

- Vous avez cherché à savoir où vous pourriez trouver un C.COM ?
 OUI NON
- Vous avez feuilleté le C.COM
 OUI NON
- Vous avez demandé des informations sur le C.COM
 OUI NON

2) Lors du premier test vous avez pu **observer l'utilisation du C.COM.**

Entre cette passation et la formation :

- Avez-vous eu l'occasion d'échanger des informations avec une personne aphasique ?
 OUI NON
- Avez-vous utilisé le C.COM ?
 OUI NON
- Si NON, pourquoi ?
.....
.....
.....

VOUS AVEZ ETE FORME A L'UTILISATION DU CLASSEUR DE COMMUNICATION :

Depuis cette présentation :

- Vous avez demandé des informations sur le C.COM
 OUI NON
- Vous avez feuilleté le C.COM
 OUI NON

9) Avez-vous appris certaines de ces astuces lors de la formation ? OUI NON

10) Depuis la formation, discutez-vous avec certains de vos collègues pour les informer sur les astuces à utiliser pour communiquer avec une personne aphasique ? OUI NON

11) Depuis la formation, discutez-vous avec certains de vos collègues autour du C.COM ? OUI NON

12) Depuis la formation, informez-vous certains de vos collègues sur l'existence du C.COM ? OUI NON

13) Connaissez-vous d'autres outils de communication pour faciliter les échanges avec un patient aphasique ? OUI NON

Si oui, lesquels :

- d'autres classeurs de communication
- les tableaux de communication
- les systèmes de pictogrammes (type PECS, Bliss, Makaton...)
- les synthèses vocales
- les langages gestuels (type Coghamo...)
- autre :

14) Avez-vous été formé à utiliser ces autres outils de communication dans votre parcours professionnel ? OUI NON

15) Avez-vous déjà eu l'occasion de les utiliser ? OUI NON

• Vous avez eu l'occasion d'utiliser le C.COM avec un patient NON OUI

Si vous avez répondu NON à cette question, allez directement à la question n°8

• Avez-vous utilisé le C.COM avec ce patient ? OUI NON

Pourquoi ?

- C'est trop compliqué ou impossible à faire
- Ça ne vous concerne pas
- Vous n'avez pas eu assez de temps pour l'utiliser
- Vous n'avez pas repensé au C.COM
- Autre :

Maintenant allez directement à la question n°8

4) Lorsque la communication avec un patient aphasique est devenue difficile, avez-vous pensé à utiliser le C.COM pour débloquer l'échange : PARFOIS SOUVENT TOUJOURS

5) Lorsque la communication avec un patient aphasique est devenue difficile, l'utilisation du C.COM vous a permis de débloquer l'échange : JAMAIS PARFOIS SOUVENT TOUJOURS

6) Depuis la formation, l'utilisation régulière du C.COM a modifié votre impression sur son efficacité pour débloquer l'échange OUI NON

Si OUI, vous trouvez finalement que le C.COM est :

- plus efficace que vous ne l'imaginiez ? OUI NON
- moins efficace que vous ne l'imaginiez ? OUI NON

7) Sans la formation, pensez-vous que vous utiliseriez le C.COM ? OUI NON
Pourquoi ?

8) Utilisez-vous d'autres astuces pour communiquer avec une personne aphasique ? OUI NON

Si OUI, lesquelles ?

Annexe 7 : Contenu de la formation

« Communiquer avec une personne aphasique »

Communiquer avec une personne aphasique



Céline BOSE psychomotricienne
Isabelle GONZALEZ orthophoniste

L'aphasie



- L'aphasie : c'est avoir des difficultés pour utiliser les mots comme avant, parfois jusqu'à ne plus pouvoir dire ou écrire
- C'est avoir des difficultés pour comprendre ce qui est dit, pour comprendre ce qui est écrit

Communiquer ...

- C'est parler, et aussi se faire comprendre par des gestes, le regard, des expressions du visage
- C'est comprendre les mots, et aussi les gestes, les regards, les expressions du visage de l'autre

Communiquer ...

- C'est savoir comprendre et se faire comprendre
- Et être sûr que le message est bien passé

LES APHASIES

Aphasie non fluente	=	Parle peu ... ou pas	+	Comprend assez bien
Aphasie fluente	=	Parle volontiers mais se trompe de mots	+	Difficultés pour comprendre
Aphasie globale	=	Ne parle pas ... ou peu	+	Difficultés importantes pour comprendre

Une aphasie

- Peut handicaper sévèrement la communication, on est autant handicapé que le personne aphasique elle-même !
- Dans les formes les plus graves elle peut aller jusqu'au mutisme
- **Isole la personne malade**



Pourquoi ?

- AVC
- Tumeurs
- Traumatismes crâniens
- Maladies dégénératives
- Maladies inflammatoires ou infectieuses



La personne aphasique



- Ne peut plus utiliser le langage
- *Ne signale plus quand elle ne nous comprend pas, rien n'est plus comme avant*
- Les gestes, mimiques qui composent le langage peuvent parfois être un support de communication.

Qu'est devenu le monde pour la personne aphasique ?



IMAGINEZ :

- Votre pensée est claire, vous voulez l'exprimer, vous n'y arrivez plus : vos demandes, vos envies, vos refus, vos inquiétudes, c'est une prison
- Vous savez que vous n'arrivez pas à parler mais vous ne savez pas comment réparer votre parole, ça ne marche pas
- On parle à votre place
- On ne vous demande plus votre avis

Qu'est devenu le monde pour la personne aphasique ?



IMAGINEZ :

- Vous entendez des mots que vous connaissez mais vous ne les comprenez pas bien
- On croit que vous comprenez bien, les gens parlent trop vite autour de vous, vous ne saisissez pas tout, et ils parlent en même temps
- Vous êtes en décalage constant avec les autres, avec vos proches, avec la vie, vous ne savez plus, vous ne pouvez plus
- On décide pour vous... et sans vous

Restez dans le circuit !

- Alors, comment participer à toutes les actions et à toutes les décisions qui vous concernent ?
- Comment rester malgré tout impliqué dans la vie personnelle et sociale ?
- A l'entourage -non aphasique- d'être vigilant et aidant

Et pour nous ?



- C'est la même personne mais l'aphasie change son comportement dans la conversation
- Sentiment de fatigue, d'épuisement
- « Je veux que tout redevienne comme avant » ?
- Mais le langage reviendra-t-il comme avant ?
- Et pour communiquer malgré les troubles du langage ?
- Et n'y a-t-il que le langage ?

Et pour nous ?

- Avant pour communiquer, c'était autre chose
- Maintenant il faut être sûr qu'elle a vraiment compris
- Trouver des astuces pour l'aider à se faire comprendre
- Après l'AVC il faut que l'on utilise, nous, d'autres manières pour se parler : elle ne peut pas le faire seule

Et pour nous ?

- Nous sommes autant handicapés qu'elle dans la communication ...
- Que faire pour l'aider, moi dont le cerveau fonctionne bien ?
- Comprendre ce qu'elle peut encore faire et ce qu'elle ne peut plus faire.
- M'adapter à ses difficultés, réparer la communication



Comment faire pour sortir de l'impasse ?

Comment aider une PA à mieux communiquer ?

Quelques principes simples

- Ne pas chercher à exercer le langage, Mais lui parler, observer et l'écouter
- Aller dans un endroit calme pour mieux se comprendre
- Donner des informations simples et claires
- Faire confiance
- Restez authentique, ne pas faire semblant d'avoir compris

Les questions à se poser

Que peut-il dire ?
Est-il capable de comprendre ? Que peut-il comprendre ?
Comment comprend-il ?
Lui, peut-il utiliser l'écrit pour se faire comprendre ?
Et moi, je peux utiliser l'écrit ?
Peut-il produire des gestes, lesquels ?
Peut-il comprendre les miens ?

Un classeur de communication ?

QUAND LA COMMUNICATION EST DEVENUE TRÈS DIFFICILE

Parce qu'à un moment on n'arrive pas à se comprendre

Parce qu'à un moment on n'est pas sûr d'être compris

On y trouve ?

Des photos classées par thème :

Toilette	Famille/amis
Vêtements	Environnement
Alimentation	Déplacements
Traitements	Temps
Emotions/besoins	
Objets courants	

Deux planches « oui » et « non »
 Une horloge avec aiguilles mobiles
 Une règlette pour évaluer la douleur

L'évaluation de la douleur

Utilisation de la règlette visuelle analogique adaptée

Permet d'analyser l'existence d'une douleur et son intensité
 Pour adapter le traitement médical

Il va falloir réparer la communication

Que trouve-t-on dans un classeur de communication ?

QU'Y TROUVONS NOUS ?

- Des informations importantes

On peut échanger sur :

- Les émotions, l'état moral, un refus, un accord
- Le temps (journée, semaine, année), l'emploi du temps
- L'alimentation, des menus, des courses à faire
- Des projets en ville, dans la région, en France, localiser le lieu où habitent les enfants, petits enfants, des amis, parler des déménagements, des vacances
- La maison

QU'Y TROUVONS NOUS ?

- Maïs aussi sur :
 - Les lieux de vie au sein de la structure
 - Les équipes soignantes
 - Les traitements, les rééducateurs, le planning des traitements, des rendez-vous extérieurs, les médicaments, les lieux de traitement
 - L'origine des troubles
 - L'existence, la localisation et l'intensité d'une douleur

Comment l'utiliser ?

- Une PA ne prendra pas elle-même son classeur pour communiquer
- La PA ne peut pas réparer seule sa communication : pas de localisation ni anticipation des incompétences
- C'est à nous dont le cerveau est sain de contourner la difficulté de communication :
 - D'adapter notre comportement
 - De proposer des réparations
 - De piloter l'échange

La charge est forcément inégale entre la personne aphasique et nous!

Alors ?

- Prenez-le classeur et ouvrez-le
- N'attendez pas que la PA vous tende spontanément son classeur : l'aphasie bloque cette initiative !
- Cherchez avec elle la planche qui correspond à ce qu'elle veut dire
- Utilisez-le **aussi** pour lui faire comprendre votre message
 - Aidez-vous en pointant photo après photo
 - Demandez-lui si vous avez bien compris
 - Aidez-vous de la planche oui / non

[En face d'une personne aphasique]

IL FAUT PILOTER L'ÉCHANGE

- Elle ne vous renverra pas de signes clairs, **ceux que vous attendiez avant**, pour vous montrer qu'elle n'a pas compris : les codes qu'elle peut utiliser maintenant ont changés
- **Alors vérifiez bien ce qu'elle a réellement compris**

**LE CLASSEUR EST UN SUPPORT ADAPTÉ À L'APHASIE,
C'EST DÉMONTRÉ
IL MARCHERA SI VOUS L'UTILISEZ !**

[Conclusion]



- Communiquer avec une personne aphasique c'est comprendre ses difficultés, ce qu'il peut encore faire et ce qu'il ne peut plus faire, **pour savoir l'aider**
- *Savoir s'adapter, dire plus simplement, redire autrement, vérifier si il vous a bien compris, et si vous l'avez bien compris : il faut toujours être sûr de ce qu'on croit avoir compris*
- Et prendre le temps d'utiliser des photos quand le message « bloque », **attraper nous-mêmes** le classeur de communication, le mettre devant nous deux et pointer les photographies pour comprendre et nous faire comprendre.

Annexe 8 : Détails des conditions d'utilisation du C.COM des partenaires experts lors des tâches « partenaire récepteur »

PARTENAIRE EXPERT N.M.				
J0	Blocage de l'échange avant C.COM	Notre intervention	Utilisation C.COM	Résultat
Tâche 4	non	non	oui	Réussite
Tâche 5	non	non	oui	Réussite
Tâche 6	non	non	oui	Réussite
J30	Blocage de l'échange avant C.COM	Notre intervention	Utilisation C.COM	Résultat
Tâche 4	non	non	oui	Réussite
Tâche 5	non	non	oui	Réussite
Tâche 6	non	non	oui	Réussite

PARTENAIRE EXPERT : C.B.				
J0	Blocage de l'échange avant C.COM	Notre intervention	Utilisation C.COM	Résultat
Tâche 4	oui	non	oui	Réussite
Tâche 5	non	non	non	Réussite
Tâche 6	non	non	non	Réussite
J30	Blocage de l'échange avant C.COM	Notre intervention	Utilisation C.COM	Résultat
Tâche 4	non	non	oui	Réussite
Tâche 5	non	non	oui	Réussite
Tâche 6	oui	non	oui	Réussite

Annexe 9 : Grille d'observation des comportements de communication de L.L. à J0

ITEMS		Absent	Présent	Commentaires
Gestion verbale des échanges	Emission	X		Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient
				Le partenaire reformule ses questions (réponse par oui/non)
	Réception			Le partenaire vérifie que le patient a compris
				Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris
				Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions
				Le partenaire vérifie qu'il a compris les propos du patient
Gestion non verbale des échanges		X		Ex : « C'est pour la manuluve ? »
		X		
		X		
		X		Intonation monotone de lecture
		X		L.L. donne la consigne à la patiente sans participer davantage à l'échange
		X		
Utilisation du C.COM	Emission	X		N'en a pas eu besoin
		X		N'en a pas eu besoin
	Réception	X		
		X		
		X		
		X		
	X		N'en a pas eu l'occasion	

Patient : Mme S.
Partenaire : L.L.

Date de recueil : 19/12/13
Partenaire novice

Annexe 10 : Grille d'observation des comportements de communication de L.L. à J30

ITEMS		Absent	Présent	Commentaires
Gestion verbale des échanges	Emission	Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient		
		X		
	Réception	Le partenaire ferme ses questions (réponse par oui/non)		
		X		
		Le partenaire vérifie que le patient a compris		
		X		
Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris				
Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions				
Le partenaire vérifie qu'il a compris les propos du patient				
Le partenaire rassure le patient par le regard, un contact, des mimiques...				
Gestion non verbale des échanges	Le partenaire utilise des mimiques, des intonations et des gestes adaptés pour renforcer les indices de compréhension			
	X		L.L. fait le geste de « sur le lit »	
	X			
Utilisation du C.COM	Emission	Le partenaire est aidant, il prend en main la réparation de la communication : • en première intention afin de débloquent lui-même l'échange • en seconde intention, après avoir incité le patient à débloquent l'échange		
		X		
	Réception	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : • pour appuyer ses propos afin d'aider le patient à mieux comprendre • parce que la communication est bloquée		
		X		N'en a pas eu besoin
		Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur		
		X		N'en a pas eu besoin
Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : • immédiatement afin d'aider le patient à se faire comprendre • parce que la communication est bloquée				
Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur				
Le partenaire pointe sur le C.COM et tourne les pages à la place du patient				
Le partenaire a besoin d'aide pour trouver la photo adéquate				
X				

Patient : Mme S.
Partenaire : L.L.

Date de recueil : 17/01/14
Partenaire compétent

Annexe 11 : Comparaison des grilles d'observation des comportements de communication de L.L. à J0 et à J30

ITEMS		J0		J30	
		Absent	Présent	Absent	Présent
Gestion verbale des échanges	Emission	Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient	X		X
		Le partenaire ferme ses questions (réponse par oui/non)		X	
		Le partenaire vérifie que le patient a compris	X		X
	Réception	Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris	X		X
		Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions		X	
		Le partenaire vérifie qu'il a compris les propos du patient	X		X
Gestion non verbale des échanges	Le partenaire rassure le patient par le regard, un contact, des mimiques...	X		X	
	Le partenaire utilise des mimiques, des intonations et des gestes adaptés pour renforcer les indices de compréhension	X		X	
	Le partenaire est aidant, il prend en main la réparation de la communication : <ul style="list-style-type: none"> • En première intention afin de débloquent lui-même l'échange • En seconde intention, après avoir incité le patient à débloquent l'échange 	X		X	
	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : <ul style="list-style-type: none"> • pour appuyer ses propos afin d'aider le patient à mieux comprendre • parce que la communication est bloquée 	X		X	
	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur	X		X	
	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : <ul style="list-style-type: none"> • immédiatement afin d'aider le patient à se faire comprendre • parce que la communication est bloquée 	X		X	
Utilisation du C.COM	Réception	X		X	
	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur	X		X	
	Le partenaire pointe sur le C.COM et tourne les pages à la place du patient	X		X	
Le partenaire a besoin d'aide pour trouver la photo adéquate		X		X	

Annexe 12 : Grille d'observation des comportements de communication d'A-S.B. à J0

ITEMS		Absent	Présent	Commentaires
Gestion verbale des échanges	Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient		X	Ex : « Au poste de soins, là où il y a les infirmières. »
	Le partenaire ferme ses questions (réponse par oui/non)		X	
	Le partenaire vérifie que le patient a compris		X	Ex : « Vous voyez qui est Anne-Soizic ? »
	Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris	X		
	Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions		X	Ex : « Une personne au fond du couloir ? »
	Le partenaire vérifie qu'il a compris les propos du patient		X	Ex : le patient dit « en face » et A-S.B. répète : « en face ? »
Gestion non verbale des échanges	Le partenaire rassure le patient par le regard, un contact, des mimiques...	X		
	Le partenaire utilise des mimiques, des intonations et des gestes adaptés pour renforcer les indices de compréhension		X	Fait le geste d'utilisation de la brosse à dents
	Le partenaire est aidant, il prend en main la réparation de la communication : <ul style="list-style-type: none"> • En première intention afin de débloquent lui-même l'échange • En seconde intention, après avoir incité le patient à débloquent l'échange 	X		Attend du patient une réparation de la communication
	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : <ul style="list-style-type: none"> • pour appuyer ses propos afin d'aider le patient à mieux comprendre • parce que la communication est bloquée 	X		
Utilisation du C.COM	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur	X		N'en a pas eu besoin
	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : <ul style="list-style-type: none"> • immédiatement afin d'aider le patient à se faire comprendre • parce que la communication est bloquée 	X		N'en a pas eu besoin
	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur		X	Prend le classeur spontanément sur imitation de l'évaluateur qui l'a utilisé à la tâche précédente
	Le partenaire pointe sur le C.COM et tourne les pages à la place du patient		X	
	Le partenaire a besoin d'aide pour trouver la photo adéquate		X	
			X	

Date de recueil : 20/12/13
Partenaire novice

Patient : Mr D.
Partenaire : A-S.B.

Annexe 13 : Grille d'observation des comportements de communication d'A-S.B. à J30

ITEMS		Absent	Présent	Commentaires	
Gestion verbale des échanges	Emission		X	Ex : « Il faut aller le chercher dans votre chambre et me le rapporter ici » Ex : « C'est quelqu'un de l'étage ? »	
	Réception		X		
			X		
				X	Ex : « Il faut que j'aille voir quelqu'un ? »
				X	Ex : « Donc, je dois donner le gobelet à Virginie ? »
			X		
Gestion non verbale des échanges			X	Ex : geste « se peigner »	
			X		
			X	A-S.B. rappelle au patient qu'il peut utiliser le C.COM pour lui montrer les personnes	
		X			
		X		N'en a pas eu besoin	
		X		N'en a pas eu besoin	
Utilisation du C.COM	Emission		X		
	Réception		X		
				X	
			X		
			X		N'en a pas eu besoin
			X		N'en a pas eu besoin
	X				

Patient : Mr D.
Partenaire : A-S.B.

Date de recueil : 17/01/14
Partenaire compétent

Annexe 14 : Comparaison des grilles d'observation des comportements de communication d'A-S.B. à J0 et à J30

ITEMS		J0		J30			
		Absent	Présent	Absent	Présent		
Gestion verbale des échanges	Emission	Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient				X	X
		Le partenaire ferme ses questions (réponse par oui/non)				X	X
	Réception	Le partenaire vérifie que le patient a compris				X	X
		Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris				X	X
		Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions				X	X
Gestion non verbale des échanges	Le partenaire rassure le patient par le regard, un contact, des mimiques...				X	X	
	Le partenaire utilise des mimiques, des intonations et des gestes adaptés pour renforcer les indices de compréhension				X	X	
	Le partenaire est aidant, il prend en main la réparation de la communication : <ul style="list-style-type: none"> • En première intention afin de débloquent lui-même l'échange • En seconde intention, après avoir incité le patient à débloquent l'échange 				X	X	
	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : <ul style="list-style-type: none"> • pour appuyer ses propos afin d'aider le patient à mieux comprendre • parce que la communication est bloquée 				X	X	
	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur				X	X	
	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : <ul style="list-style-type: none"> • immédiatement afin d'aider le patient à se faire comprendre • parce que la communication est bloquée 				X	X	
	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur				X	X	
	Le partenaire pointe sur le C.COM et tourne les pages à la place du patient				X	X	
	Le partenaire a besoin d'aide pour trouver la photo adéquate				X	X	
	Utilisation du C.COM						

Annexe 15 : Grille d'observation des comportements de communication de N.M. à J0

ITEMS		Absent	Présent	Commentaires	
Gestion verbale des échanges	Emission	Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient		N.M. reformule directement la consigne avec les mots clés pointés sur le C.COM : « J'ai besoin de... »	
		Le partenaire reformule les propositions (réponse par oui/non)		Ex : « Vous avez besoin de ça ? »	
		Le partenaire vérifie que le patient a compris		Ex : « Ça va ? »	
	Réception	Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris		N.M. reprend les propos du patient : « Le poste de soin ? Au bout du couloir ? »	
		Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions		Ex : « C'est quelqu'un qui a mal ? Quelqu'un... d'ici ? »	
		Le partenaire vérifie qu'il a compris les propos du patient		Ex : « Il faut qu'on aille à son bureau ? »	
Gestion non verbale des échanges	Le partenaire rassure le patient par le regard, un contact, des mimiques...		X	Touche la patiente, l'invite à s'asseoir	
	Le partenaire utilise des intonations et des gestes adaptés pour renforcer les indices de compréhension		X	N.M. Réalise par exemple le geste de la télécommande	
	Le partenaire est aidant, il prend en main la réparation de la communication : • En première intention afin de débloquent lui-même l'échange • En seconde intention, après avoir incité le patient à débloquent l'échange		X	N'en a pas eu besoin	
	Emission	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : • pour appuyer ses propos afin d'aider le patient à mieux comprendre • parce que la communication est bloquée		X	N.M. donne directement la consigne avec le C.COM
		Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur		X	N'en a pas eu besoin
	Utilisation du C.COM	Emission	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : • immédiatement afin d'aider le patient à se faire comprendre • parce que la communication est bloquée		N'en a pas eu besoin car N.M. utilise spontanément le C.COM
Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur			N'en a pas eu besoin		
Réception		Le partenaire pointe sur le C.COM et tourne les pages à la place du patient		N'en a pas eu besoin car N.M. utilise spontanément le C.COM	
Le partenaire a besoin d'aide pour trouver la photo adéquate		X	X	N'en a pas eu besoin	

Date de recueil : 19/12/13
Partenaire expert

Patient : Mme S.
Partenaire : N.M.

Annexe 16 : Grille d'observation des comportements de communication de N.M. à J30

ITEMS		Absent	Présent	Commentaires	
Gestion verbale des échanges	Emission		X	Ex : « Vous, vous allez aller dans votre chambre, et vous me ramenez ça. »	
			X	Ex : « Il faut que j'aille voir un kiné ? »	
			X	Ex : « ...Okay? ... » (regarde la patiente et attend son approbation)	
	Réception		X	Ex : « Que j'appelle ? au téléphone ? »	
			X	Ex : « C'est quelqu'un peut-être... C'est une ergo ? »	
			X	La patiente dit « Isabelle », N.M. répond « C'est bien pour elle ? » et pointe sur classeur	
Gestion non verbale des échanges			X	N.M. touche le bras de la patiente	
			X	N.M. fait le geste d'utilisation du téléphone, pointe l'ordinateur du bureau	
		X			
		X		N'en a pas eu besoin	
		X		N'en a pas eu besoin	
		X		N'en a pas eu besoin	
Utilisation du C.COM	Emission		X		
			X		
			X		
	Réception		X		
			X		N'en a pas eu besoin
			X		N'en a pas eu besoin
		X			

Date de recueil : 17/01/14
Partenaire expert

Patient : Mime S.
Partenaire : N.M.

Annexe 17 : Comparaison des grilles d'observation des comportements de communication de N.M. à J0 et à J30

ITEMS		J0		J30		
		Absent	Présent	Absent	Présent	
Gestion verbale des échanges	Emission	Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient				X
		Le partenaire ferme ses questions (réponse par oui/non)				X
		Le partenaire vérifie que le patient a compris				X
	Réception	Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris				X
		Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions				X
		Le partenaire vérifie qu'il a compris les propos du patient				X
Gestion non verbale des échanges	Le partenaire rassure le patient par le regard, un contact, des mimiques...				X	
	Le partenaire utilise des mimiques, des intonations et des gestes adaptés pour renforcer les indices de compréhension				X	
	Le partenaire est aidant, il prend en main la réparation de la communication :				X	
	<ul style="list-style-type: none"> • En première intention afin de débloquent lui-même l'échange • En seconde intention, après avoir incité le patient à débloquent l'échange 				X	
	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative :				X	
	<ul style="list-style-type: none"> • pour appuyer ses propos afin d'aider le patient à mieux comprendre • parce que la communication est bloquée 				X	
Utilisation du C.COM	Emission	X		X		
	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur				X	
	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative :				X	
	<ul style="list-style-type: none"> • immédiatement afin d'aider le patient à se faire comprendre • parce que la communication est bloquée 				X	
Réception	X		X			
Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur				X		
Le partenaire pointe sur le C.COM et tourne les pages à la place du patient				X		
Le partenaire a besoin d'aide pour trouver la photo adéquate				X		

Annexe 18 : Grille d'observation des comportements de communication de C.B. à J0

ITEMS		Absent	Présent	Commentaires	
Gestion verbale des échanges	Emission	Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient		X	Ex : « La télécommande pour la télévision dans la chambre, vous savez l'endroit où vous dormez... »
		Le partenaire ferme ses questions (réponse par oui/non)		X	
		Le partenaire vérifie que le patient a compris		X	Ex : « Vous m'avez comprise ? »
	Réception	Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris		X	Ex : « Au poste de soins, chez les infirmières... »
		Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions		X	Ex : « Qui nous attend ? Ma collègue ? »
		Le partenaire vérifie qu'il a compris les propos du patient		X	Ex : le patient fait le geste d'écrire et le partenaire répond : « Je vous donne quelque chose ? Pour écrire ? »
Gestion non verbale des échanges	Le partenaire rassure le patient par le regard, un contact, des mimiques...		X	Touche le patient	
	Le partenaire utilise des mimiques, des intonations et des gestes adaptés pour renforcer les indices de compréhension		X	Fait le geste d'utilisation de la télécommande	
	Le partenaire est aidant, il prend en main la réparation de la communication : • En première intention afin de débloquent lui-même l'échange • En seconde intention, après avoir incité le patient à débloquent l'échange		X	N'en a pas eu besoin	
	Emission	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : • pour appuyer ses propos afin d'aider le patient à mieux comprendre • parce que la communication est bloquée		X	Pointe la photo des kinés en disant au patient « les kinés, vous savez... »
		Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur		X	N'en a pas eu besoin
		Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative : • immédiatement afin d'aider le patient à se faire comprendre • parce que la communication est bloquée		X	N'en a pas eu besoin
Utilisation du C.COM	Réception	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur		X	N'en a pas eu besoin
		Le partenaire pointe sur le C.COM et tourne les pages à la place du patient		X	N'en a pas eu besoin
	Le partenaire a besoin d'aide pour trouver la photo adéquate		X		

Patient : Mr D.
Partenaire : C.B.

Date de recueil : 20/12/13
Partenaire expert

Annexe 19 : Grille d'observation des comportements de communication de C.B. à J30

		ITEMS				Commentaires	
				Absent	Présent		
Gestion verbale des échanges	Emission	Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient			X	Ex : « Le gel douche que vous utilisez pour vous laver le matin »	
		Le partenaire ferme ses questions (réponse par oui/non)			X		
		Le partenaire vérifie que le patient a compris			X	Ex : « Est-ce que vous connaissez Anne-Sofia ? » et utilise le C.COM pour montrer la photo au patient	
	Réception	Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris			X	Ex : « Il faut que j'appelle au téléphone ? »	
		Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions			X	Ex : « C'est Alain ? »	
		Le partenaire vérifie qu'il a compris les propos du patient			X	Ex : « C'est Virginie, d'accord, vous êtes sûr »	
Gestion non verbale des échanges	Le partenaire rassure le patient par le regard, un contact, des mimiques...			X	Proximité corporelle, sourires, comportement général apaisant		
	Le partenaire utilise des mimiques, des intonations et des gestes adaptés pour renforcer les indices de compréhension			X	Ex : geste « se laver »		
	Le partenaire est aidant, il prend en main la réparation de la communication :			X			
	<ul style="list-style-type: none"> • en première intention afin de débloquer lui-même l'échange • en seconde intention, après avoir incité le patient à débloquer l'échange 		X		N'en a pas eu besoin		
	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative :			X	Pointe le gel douche dans le C.COM pour s'assurer de la compréhension du patient		
	<ul style="list-style-type: none"> • pour appuyer ses propos • parce que la communication est bloquée 		X		N'en a pas eu besoin		
Utilisation du C.COM	Emission	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur		X		N'en a pas eu besoin	
	Réception	Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative			X		
		<ul style="list-style-type: none"> • immédiatement afin d'aider le patient à se faire comprendre • parce que la communication est bloquée 			X		
	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur			X	N'en a pas eu besoin		
Le partenaire pointe sur le C.COM et tourne les pages à la place du patient			X				
Le partenaire a besoin d'aide pour trouver la photo adéquate			X				

Patient : Mr D.
Partenaire : C.B.

Date de recueil : 17/01/14
Partenaire expert

Annexe 20 : Comparaison des grilles d'observation des comportements de communication de C.B. à J0 et à J30

		ITEMS			
		J0		J30	
		Absent	Présent	Absent	Présent
Gestion verbale des échanges	Emission	Le partenaire reformule ses phrases de façon simple pour faciliter la compréhension du patient			
			X		X
		Le partenaire ferme ses questions (réponse par oui/non)			
			X		X
		Le partenaire vérifie que le patient a compris			
			X		X
Gestion non verbale des échanges	Réception	Le partenaire reformule les propos du patient pour s'assurer d'avoir bien compris			
			X		X
		Le partenaire fait des hypothèses, des suggestions			
			X		X
		Le partenaire vérifie qu'il a compris les propos du patient			
			X		X
Gestion non verbale des échanges		Le partenaire rassure le patient par le regard, un contact, des mimiques...			
			X		X
		Le partenaire utilise des mimiques, des intonations et des gestes adaptés pour renforcer les indices de compréhension			
			X		X
		Le partenaire est aidant, il prend en main la réparation de la communication :			
			X		X
Utilisation du C.COM		Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative :			
		X		X	X
	Emission	Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur			
		X		X	X
		Le partenaire prend le C.COM de sa propre initiative :			
			X		X
Réception		Le partenaire prend le C.COM sur incitation de l'évaluateur			
		X		X	X
		Le partenaire pointe sur le C.COM et tourne les pages à la place du patient			
		X		X	X
		X		X	X

Annexe 21 : Détails des stratégies naturelles et du mode d'utilisation du C.COM des partenaires experts

STRATEGIES NATURELLES		N.M.		C.B.	
		J0	J30	J0	J30
Gestion verbale des échanges	le partenaire reformule ses propos	oui	oui	oui	oui
	le partenaire reformule les propos du patient	oui	oui	oui	oui
	le partenaire vérifie la compréhension du patient	oui	oui	oui	oui
	le partenaire vérifie sa compréhension	oui	oui	oui	oui
	hypothèses/suggestions	oui	oui	oui	oui
	questions fermées	oui	oui	oui	oui
Gestion non verbale des échanges	le partenaire utilise des stratégies non verbales pour appuyer ses propos et faciliter la compréhension du patient	oui	oui	oui	oui
	le partenaire utilise des stratégies non verbales pour rassurer le patient	oui	oui	oui	oui
TOTAL		8/8	8/8	8/8	8/8

MODE D'UTILISATION DU C.COM		N.M.		C.B.	
		J0	J30	J0	J30
Comportement d'aide	tentative de réparation immédiate des échanges	oui	oui	oui	oui
	absence d'incitation du patient à réparer les échanges	oui	oui	oui	oui
	gestion globale de la communication et du contournement des échecs	oui	oui	oui	oui
Utilisation du C.COM	facilitation de l'émission du patient	oui	oui	oui	oui
	facilitation de la réception du patient	oui	oui	oui	oui
	utilisation autonome (<i>repérage dans le classeur</i>)	oui	oui	oui	oui
	manipulation adéquate (<i>pointer, tourner les pages pour le patient</i>)	oui	oui	oui	oui
TOTAL		7/7	7/7	7/7	7/7