

## Conseils pour rendre les appels téléphoniques plus faciles pour les personnes ayant un trouble neurocognitif



En appliquant des stratégies simples, vous pouvez rendre vos appels téléphoniques plus faciles pour les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer ou un autre trouble neurocognitif. Considérez ces conseils comme des outils à ajouter à votre arsenal; vous n'aurez pas à utiliser chaque outil à tous les appels. Prenez le temps de comprendre les préférences de la personne à l'autre bout du fil et évitez de présumer de ses capacités.

### Avant l'appel

- Préparez-vous :** Rassemblez d'avance l'information, les documents ou le matériel dont vous aurez besoin pour l'appel.
- Aidez la personne que vous appellerez à se préparer :** Dans la mesure du possible, envoyez-lui une liste des questions que vous lui poserez et informez-la des documents ou des renseignements qu'elle devra rassembler.
- Gardez les choses simples :** Concentrez-vous sur les sujets essentiels dont vous devez discuter sans tarder. Évitez les ajouts de dernière minute et les sujets qui pourront être abordés dans un prochain appel ou en personne.
- Choisissez un environnement tranquille :** Dans la mesure du possible, installez-vous dans un endroit tranquille où vous pourrez consacrer toute votre attention à la personne et bien l'entendre.
- Envisagez d'autres options de communication :** Une personne vivant avec un trouble neurocognitif peut

avoir du mal à parler au téléphone, puisqu'elle n'a pas accès aux repères visuels qui facilitent la compréhension, comme les expressions faciales, les gestes ou le contexte environnemental. Elle pourrait aussi être déconcentrée par des bruits de fond ou des distractions dont vous n'avez pas connaissance. Une rencontre virtuelle ou un appel vidéo serait-il plus efficace?

- Informez-vous de ses préférences :** D'autres technologies peuvent être envisagées, mais tout dépend du niveau d'aisance de la personne avec elles. Certaines personnes préfèrent le téléphone, puisqu'elles le connaissent mieux. Pour évaluer les préférences, vous pouvez poser les questions suivantes :
  - Quel est le meilleur moment pour un appel ?
  - Préférez-vous qu'on prévoie les appels, ou puis-je vous appeler sans prévenir ?
  - Dans le cas d'un appel prévu, souhaitez-vous qu'on vous envoie un rappel ? Si oui, quand et comment

préférez-vous le recevoir (p. ex., la veille de l'appel ou le jour même, par courriel ou message vocal) ?

- Êtes-vous à l'aise si je vous laisse un message vocal ?
- Aimeriez-vous recevoir un résumé écrit de l'appel ? Si oui, comment préférez-vous le recevoir ?

#### Évaluez votre propre état d'esprit :

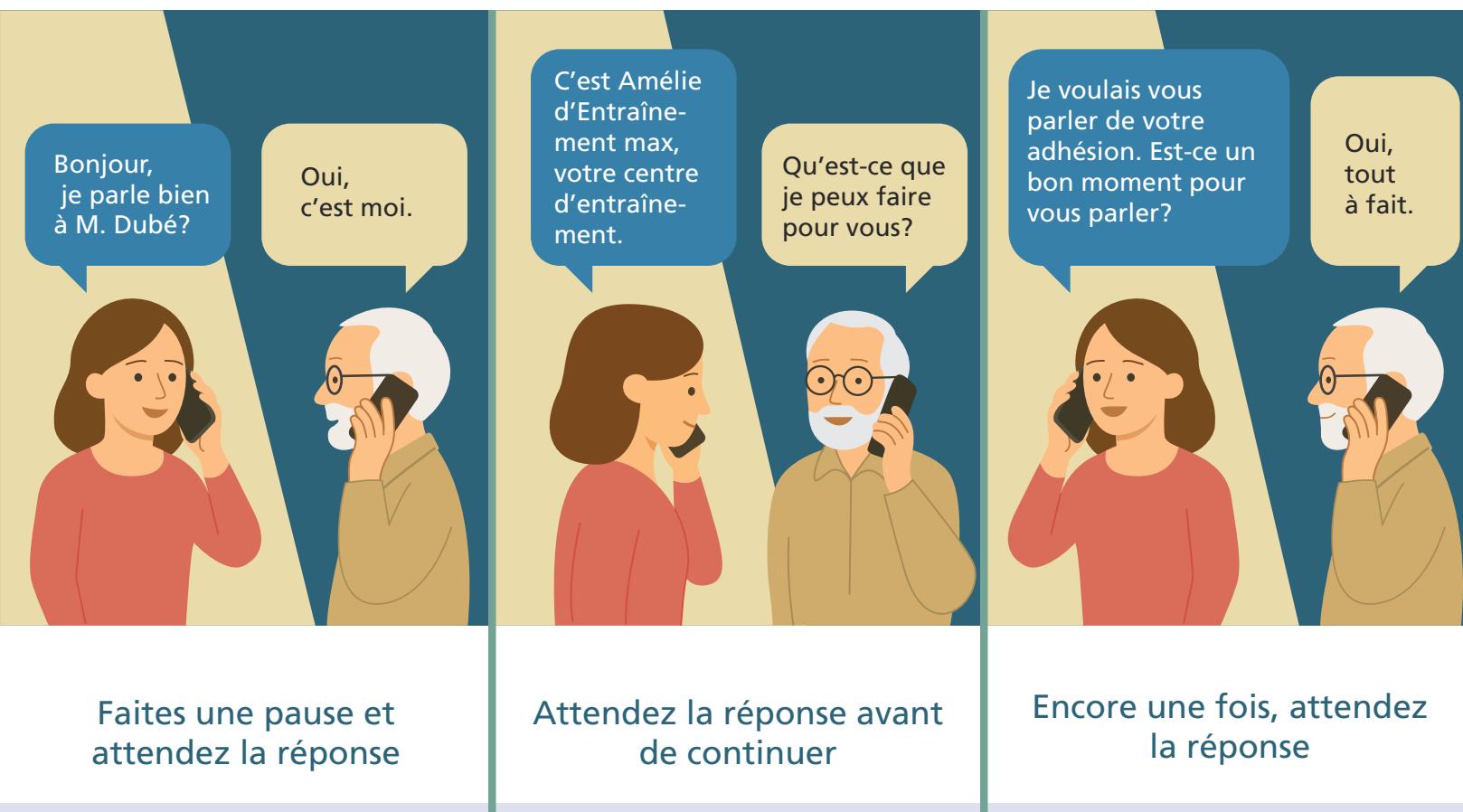
Dans la mesure du possible, prenez le temps d'évaluer votre état d'esprit avant l'appel. Vous sentez-vous détendu·e, ou pressé·e et stressé·e ? Votre état émotionnel peut influencer votre ton, vos intonations et votre débit quand vous parlez, ce qui a aussi une incidence sur la capacité de l'autre personne à vous comprendre. Pour que vos

interactions soient positives, assurez-vous d'être entièrement présent·e et calme.

#### Pendant l'appel

Bien des stratégies de communication en personne s'appliquent aussi aux appels téléphoniques, moyennant quelques ajustements :

- **Commencez l'appel en vous présentant et en nommant les raisons de votre appel :** Dites votre nom, votre lieu de travail, votre rôle et pourquoi vousappelez. Prenez votre temps.
- **Vérifiez comment va la personne :** Même si l'appel était prévu, vérifiez comment va la personne au début de l'appel, pour vous assurer qu'elle est bien disposée à parler au téléphone.



- **Utilisez son nom :** Au besoin, dites le nom de la personne pour capter son attention et l'encourager à participer.
- **Parlez clairement et transmettez un message à la fois :** Articulez bien chaque mot. Non seulement on vous entendra plus clairement, mais votre débit en sera diminué. Abordez un sujet ou une question à la fois, en mettant l'accent sur les mots clés. Évitez les phrases complexes, les termes techniques et l'argot.
- **Parlez naturellement :** Évitez de trop articuler ou de parler trop fort : cela pourrait déformer votre message, ou vous donner un ton frustré ou condescendant.
- **Donnez à la personne assez de temps pour répondre :** La personne au bout du fil a peut-être besoin de temps pour traiter ce que vous avez dit, rassembler ses idées et répondre. C'est particulièrement difficile au téléphone, alors que ni vous ni elle n'avez accès aux repères visuels.
- **Écoutez activement et encouragez la personne à prendre son temps :** En plus de lui faire comprendre que ce qu'elle dit a de l'importance, cela vous aidera à éviter de l'interrompre ou de parler en même temps qu'elle.
- **Adaptez-vous au niveau de vocabulaire et au débit de la personne, en simplifiant au besoin.** Cette approche propice à une communication respectueuse évite que la personne ne se sente pas appréciée à sa juste valeur.
- **Posez des questions fermées au besoin :** Si vous devez répéter une question, envisagez de la reformuler en une question fermée. Par exemple, au lieu de dire : « En quoi puis-je vous aider ? », offrez deux ou trois options comme : « Appelez-vous pour vous inscrire à un programme ou pour parler à un membre du personnel ? » Ou encore, formulez la question pour qu'on puisse y répondre par oui ou non : « Appelez-vous pour vous inscrire à un programme ? »
- **Réduisez les distractions :** Si vous entendez un bruit de fond à l'autre bout du fil, demandez respectueusement à la personne de se rendre dans un endroit tranquille, d'éteindre le téléviseur ou la radio, ou de vous dire quand il vaudrait mieux la rappeler.
- **Incitez la personne à participer à l'appel :** Si quelqu'un d'autre participe à l'appel (p. ex., conjoint·e, membre de la famille ou ami·e), continuez d'intégrer la personne vivant avec un trouble neurocognitif à l'appel.
- **Soyez patient·e et flexible :** Reconnaissez que les symptômes des troubles neurocognitifs varient, et que certains jours ou certains moments de la journée sont plus difficiles que d'autres. Si la participation à l'appel est difficile, rassurez la personne en lui disant qu'il peut être remis à plus tard.
- **Ne précipitez pas la conversation :** Donnez à la personne le temps de réfléchir et de répondre à toute question.

## Après l'appel

- **Faites le point :** Prenez le temps de faire le point sur ce qui s'est bien passé et ce qui pourrait être amélioré la prochaine fois. Établissez s'il existe d'autres façons dont vous ou vos collègues pourriez aider la personne.
- **Consignez les résultats positifs :** Consignez ce qui s'est bien passé et réfléchissez à la manière de transmettre cette réflexion à vos collègues.

- **Transmettez un résumé écrit s'il y a lieu :** Si la personne a demandé un résumé de l'appel, transmettez-le-lui rapidement, en suivant les Conseils destinés à rendre les documents écrits faciles à comprendre par les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer de Canada proche allié Alzheimer.

Pour obtenir d'autres conseils de communication, consultez [Alzheimer.ca/paa/ressources](http://Alzheimer.ca/paa/ressources).

Pour en savoir plus, ou pour vous renseigner sur les troubles neurocognitifs et les collectivités accueillantes pour les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer, communiquez avec votre **Société Alzheimer régionale** ou visitez la page **Web de Canada proche allié Alzheimer**.



Avec le financement de



Agence de la santé  
publique du Canada

Public Health  
Agency of Canada

« Les opinions exprimées ne représentent pas nécessairement celles de l'Agence de la santé publique du Canada. »