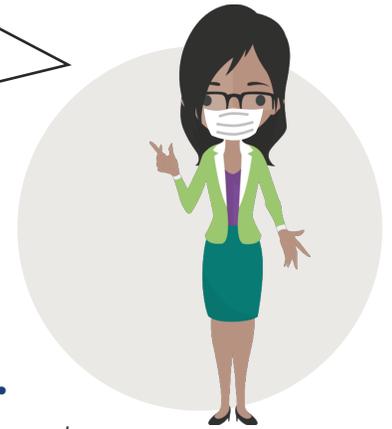


La pandémie mondiale de COVID-19 a bouleversé notre manière d'échanger au sein des groupes sociaux et dans les espaces publics. Maintenir des liens et rester attentif aux autres est un défi pour chacun d'entre nous, mais particulièrement pour les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer. Il est donc plus important que jamais de veiller à ce que les environnements sociaux soient accueillantes pour les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer.

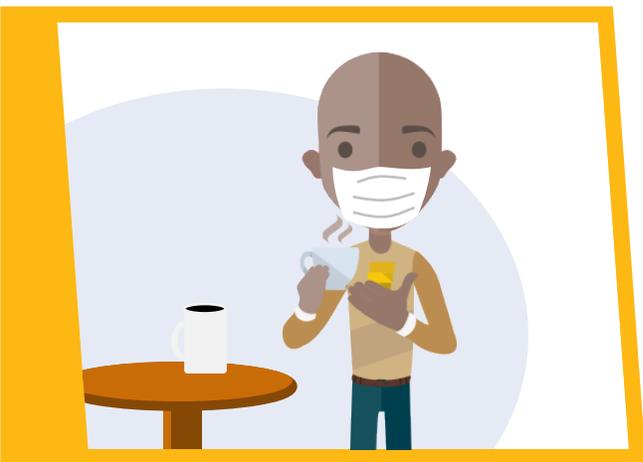
Voici quelques mesures que vous pouvez prendre sur votre lieu de travail pour renforcer vos compétences en matière de communication bienveillante avec les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer, tout en préservant la sécurité de tous.



Donnez l'exemple en faisant preuve d'empathie...

- Comme beaucoup d'entre nous, les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer peuvent être isolées de leur famille et de leurs amis en raison des contraintes de distanciation.
- L'isolement peut affecter la santé mentale et aggraver l'anxiété ou la confusion.
- Essayez de prendre les gens « tels qu'ils sont » plutôt que de vous attendre à ce qu'ils soient « à votre diapason ».
- Permettez-leur de s'exprimer et montrez-leur que vous comprenez leurs émotions.

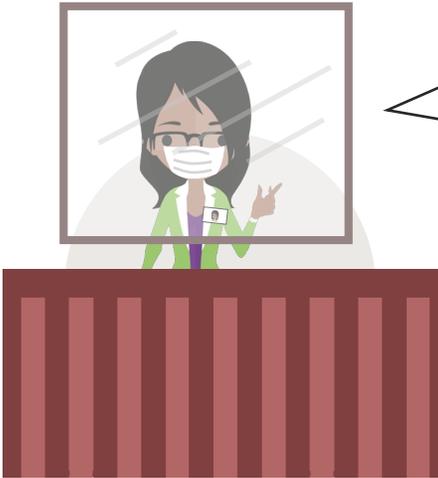
Songez à ce que peut être la réalité des personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer...



- Elles peuvent être moins au fait de l'actualité et avoir du mal à comprendre pourquoi il faut utiliser de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) et prendre d'autres précautions.
- Il peut être plus difficile pour elles de connaître et de suivre les règles puisque les protocoles de sécurité varient selon les lieux et changent fréquemment en fonction de la situation locale.
- Elles peuvent avoir du mal à circuler dans un espace public si la signalisation est plus abondante ou si les parcours et les repères familiers ont été modifiés pour répondre aux exigences en matière de distanciation.

Par conséquent, si quelqu'un a des questions ou des préoccupations concernant vos protocoles...

- Restez calme, respectueux et patient et fournissez des explications simplifiées.
- Affichez une signalisation claire illustrant les protocoles de votre organisme, que les gens pourront consulter au besoin.
- Confiez l'assistance des personnes désorientées – ou qui ne comprennent pas les exigences de sécurité – à des personnes formées spécifiquement afin d'aider.



Nous communiquons tous par le langage corporel et les expressions faciales, mais les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer ont souvent besoin de ces indices visuels pour interpréter ce qui se passe autour d'elles.

Malheureusement, les mesures de protection – masques, visières, barrières en plexiglas et autres EPI – peuvent entraver la capacité d'une personne vivant avec la maladie d'Alzheimer à communiquer, car elles dissimulent les expressions faciales et étouffent la voix. Voici donc quelques suggestions qui vous aideront à maintenir des échanges bienveillants avec les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer lorsque tout le monde porte un masque.

Améliorez vos aptitudes en communication...

- Positionnez-vous normalement dans le champ visuel de la personne et laissez-lui le temps de constater que vous souhaitez l'aborder : cela peut demander plusieurs secondes à une personne vivant avec la maladie d'Alzheimer.
- Pensez à porter un insigne nominatif ou une photo de vous. Présentez-vous pour que la personne sache à qui elle parle, car il est plus difficile de reconnaître les visages sous un masque.
- Réduisez le bruit de fond et amenez la personne dans un endroit plus tranquille si nécessaire.
- Maintenez un contact visuel et utilisez les parties visibles de votre visage – en particulier vos yeux et vos sourcils – pour faire passer votre message.
- Portez attention à votre voix : parlez un peu plus fort et un peu plus lentement que d'habitude.
- Soyez plus dynamique : utilisez la gestuelle et le langage corporel (pointez, hochez la tête, etc.) pour indiquer des objets et exprimer des émotions.
- Si nécessaire, prononcez souvent le nom de la personne pour retenir son attention.
- Donnez-lui plus de temps pour comprendre ce qu'on lui demande et pour répondre.
- Vérifiez si elle vous a compris. Si la personne semble confuse ou répond de manière déroutante, demandez-lui si elle a besoin que vous lui répétiez ce que vous avez dit ou si elle a des questions.
- Soyez particulièrement patient. Répétez ou reformulez vos propos calmement et ne brusquez pas la personne. Demandez-lui poliment de parler plus fort ou de se répéter si vous avez du mal à la comprendre.
- Vous pouvez afficher sur des panneaux les questions que vous posez à tous les clients. Par exemple : « Combien de sacs voulez-vous? » ou « De quelle manière allez-vous payer? ». Vous pouvez montrer les questions et les clients pourront indiquer la réponse.



1. Reidy, C. (2020). *The Person Behind the Mask. Communicating with Clients Living with Dementia While Protecting Ourselves*. Behavioural Supports Ontario.
2. Ali, C. (n.d.). *8 tips to communicate better while wearing a face mask*. UBC Brand and Marketing. Disponible au <https://beyond.ubc.ca/communicate-better-while-wearing-a-face-mask>