

Comment communiquer avec des personnes sourdes ou malentendantes ?

Informations et conseils au personnel des hôpitaux

La Belgique compte environ un million de personnes sourdes ou malentendantes. Ces personnes ont aussi recours aux services des hôpitaux. Il est donc primordial d'assurer la meilleure communication possible. Voici quelques conseils et astuces.



Comment attirer l'attention d'une personne sourde ou malentendante ?

- Positionnez-vous face à elle
- Posez doucement la main sur son épaule ou faites-lui signe
- Allumez et éteignez la lumière (quand vous entrez dans sa chambre)

Veiller à l'environnement

- Y a-t-il assez de lumière ? Evitez les contre-jours
- Tenez-vous à bonne distance (laissez de l'espace pour les gestes)
- Adressez-vous à la personne, pas à son accompagnateur ni à son interprète
- L'acoustique est-elle bonne ? Éteindre les bruits de fond pour permettre aux aides auditives de fonctionner de manière optimale

Bon nombre de personnes sourdes ou malentendantes utilisent un appareil auditif ou un implant cochléaire. Certaines personnes sourdes ou malentendantes savent lire sur les lèvres. D'autres utilisent la langue des signes de Belgique francophone (LSFB) qui est une langue reconnue. Pour ces dernières, le français est rarement leur langue maternelle : elles ne le lisent donc pas aisément.



Parler clairement et posément

- Gardez le contact visuel
- Gardez votre bouche bien en vue et articulez. Retirez votre masque
- Parlez posément avec des phrases simples et courtes. Évitez les abréviations, le jargon médical, les concepts difficiles
- Utilisez suffisamment de mimiques et d'expressions

Patience et bienveillance

- Communiquer avec des personnes sourdes et malentendantes demande du temps et des efforts. Il faut parfois répéter votre question ou utiliser d'autres mots
- Lors d'examen ou de soins, retirez les appareils auditifs le plus tard possible
- Utilisez des documents types, des pictogrammes, des dessins, des schémas pour illustrer vos propos
- Apprenez quelques mots en langue des signes

Faire appel à un interprète

Pour les personnes sourdes pratiquant la langue des signes, un interprète professionnel facilite grandement la communication. Il est tenu par le secret professionnel, est neutre et n'est pas impliqué émotionnellement (contrairement aux proches). L'interprète traduit fidèlement les propos. Certaines personnes sourdes auront parfois besoin en plus d'une reformulation ou d'explications complémentaires. Recourir à un médiateur sourd peut dans ces situations être très utile.



Il existe des services d'interprétation en langue des signes à distance. Il faut pour cela une tablette ou un ordinateur portable muni d'une connexion internet, d'une webcam et du logiciel adéquat. Il vaut mieux réserver leur usage pour des démarches administratives au sein de l'hôpital. Dans de nombreux cas, la présence physique d'un interprète est le seul moyen d'assurer une communication efficace.

Comment conclure un entretien ?

- Assurez-vous que la personne a bien compris
- Demandez-lui si elle a encore des questions
- Ecrivez les rendez-vous, la posologie, les horaires, etc.
- Notez clairement dans le dossier la manière dont le patient préfère communiquer

Les personnes sourdes et malentendantes

- Ne savent pas utiliser un téléphone, un parlophone. Prévoyez une alternative telle le formulaire en ligne, l'e-mail, le chat, les sms, un visiophone ou une webcam
- N'entendent pas le texte des vidéos informatives. Prévoyez un sous-titrage et une traduction en langue des signes
- N'entendent pas le système d'appel. Prévoyez une alternative dans la salle d'attente
- Ont besoin de leurs mains pour communiquer (par écrit ou en LSFB). N'immobilisez pas leur bras dominant

Pour plus d'info

Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB)

Association d'éducation permanente qui fédère un réseau d'associations actives dans le domaine de la surdité et se fait le porte-parole de ces associations et leurs membres sourds et malentendants

Pour réserver un interprète

- à Bruxelles : www.infosourds.be/SISB
- en Wallonie : www.sisw.be

Unia

Les personnes sourdes et malentendantes sont des personnes handicapées. Selon la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées et la législation antidiscrimination, elles ont droit à des aménagements raisonnables tels un interprète. En cas de discrimination, elles peuvent s'adresser à Unia. Unia a rédigé des recommandations en matière d'accessibilité des hôpitaux aux personnes déficientes auditives à destination des autorités et de tous les hôpitaux de Belgique. Plus d'info : www.unia.be