

# À la rencontre des sourds : mieux communiquer



À l'usage du personnel administratif



« Quand ma 1<sup>ère</sup> fille est née, mon compagnon et moi, tous les deux sourds, avons été déclarer sa naissance. Elle portait nos deux noms de famille. À la naissance de notre fils, nous voulions qu'il porte le même nom que sa sœur et cela a été refusé. Après de longues recherches avec mon assistante sociale, il semble qu'il y ait eu confusion lors de la première déclaration car mon compagnon est portugais. Le nom de ma fille a été modifié à ses 4 ans, ce fut long car les services se renvoyaient les responsabilités et nous étions perdus dans les démarches à faire. Une mauvaise communication peut être lourde de conséquences.

**Nathalie Lamant** >>

Témoignage  
personne sourde

Témoignage  
personne entendante

« Quand une personne sourde se rend dans nos bureaux, le problème est la barrière de la compréhension aussi bien pour elle que pour nous.

**Renald Joiris**

Employé administratif - Maison de l'Égalité des Chances >>

Réalisation : APEDAF asbl – Rue Van Eyck, 11a – 1050 Bruxelles

Éditeur responsable : Anne-Charlotte Prévot

Rédaction : Helena Almeida et Frédérique Van Evelghem

Illustrations : Laurent Klein (asbl Inform'Action : [www.informaction.be](http://www.informaction.be))

Conception graphique : Helena Almeida et Inform'Action

Coordination : Edith Rioux

© APEDAF D/2013/4000/5

Nous remercions chaleureusement pour leur précieuse collaboration :

Marie-Agnès Dusabe (employée à la commune d'Etterbeek - cabinet du Bourgmestre), Stéphanie Notebaert (parent-membre de l'APEDAF)

et le CFLS (Centre Francophone de la Langue des Signes) qui, en plus de sa relecture, nous a généreusement fourni les signes page 22. Un grand merci également aux personnes qui nous ont fourni leur témoignage.



Une personne sourde est un citoyen à part entière qui dispose du droit de régler des formalités administratives, de faire des choix de manière autonome et de participer à la vie sociale, en tant qu'acteur et consommateur. L'accessibilité pour tous est non seulement un droit, mais aussi un devoir qu'impose la société dans laquelle nous vivons.

3

Et cela ne concerne pas seulement la surdité mais toutes les personnes confrontées à la complexité de la communication.

Cet outil s'adresse au personnel des administrations publiques mais également aux services amenés à accueillir la population (hôpitaux, écoles, banques, etc.). Le tout public, susceptible de côtoyer un jour une personne sourde ou malentendante, peut aussi y trouver des réponses et des informations pratiques.

Entendre peu ou pas implique des efforts considérables pour s'adapter à l'environnement. En tant qu'interlocuteur, si vous prenez conscience des difficultés que cela entraîne, vous pourrez plus aisément aider la personne à les dépasser. Une meilleure connaissance de la surdité est en effet indispensable pour favoriser l'insertion des personnes sourdes dans la société.

# Intro

Tournez la page et découvrez les outils simples de ce guide!

Préface	4
La surdité : reçu 5 sur 5	5
L'avis porte conseil	12
Conclusion	21
Un petit coup de pouce...	22
Contacts utiles	26
Bibliographie	27

La Déclaration des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées vise à l'inclusion des personnes handicapées dans toutes les sphères de la société, au vivre ensemble.

Or, les personnes privées des droits linguistiques peuvent se trouver aussi privées ipso facto d'autres droits fondamentaux tels que le droit à une représentation politique équitable, le droit à un procès équitable, l'accès à l'éducation, l'accès à l'information, la liberté d'expression et l'entretien du patrimoine culturel.

C'est donc un enjeu d'importance. Et forte de ses valeurs d'égalité et de son lien à la démocratie, la Fonction publique peut montrer l'exemple, se révéler ouverte à toutes et tous, sans discrimination, en cohérence avec son devoir et sa raison d'être.

Et, concrètement, ne suffit-il pas de mettre en place des aménagements adéquats et des adaptations locales pour que les obstacles disparaissent et que les personnes sourdes ou malentendantes, par exemple, puissent s'insérer ?

Il s'agit donc d'abord de démystifier la surdité, de dépasser un constat fataliste, de lutter contre nos préjugés et surtout d'encourager les initiatives pour que chacune, chacun puisse aller vers ces personnes, sans crainte, avec empathie et confiance.

Vous, membres et dirigeants de la fonction publique, nous comptons sur vous : devenons à notre échelle les ambassadeurs d'une Wallonie intégratrice, d'un territoire et d'un espace où il fasse mieux vivre, où bien-être et qualité de vie se conjuguent avec autonomie et émancipation.

**Eliane TILLIEUX**

Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances de la Région wallonne.

# La surdité : reçu 5 sur 5

En enrichissant ses connaissances, on améliore déjà l'accueil !

1

Il n'existe pas de sourd « type »

Si l'on définit la surdité de manière purement physiologique, elle correspond à une diminution du champ auditif en quantité et en qualité. La quantité (ou l'intensité) s'exprime en décibels et la qualité (ou les fréquences) se traduit en Hertz.

Toutefois, il n'existe pas de portrait type de la personne sourde : on décèle des différences au niveau du degré de la perte auditive, du choix du mode de communication et du type d'appareillage. Ceci, tout en tenant compte de l'âge et de la personnalité de chacun, riche de sa culture, de ses goûts, de ses valeurs.

Sans entrer dans les détails médicaux, voici néanmoins les terminologies de base :

## Sourd

Personne présentant une surdité sévère à profonde. Elle n'a pas bénéficié d'un accès au langage par imprégnation de l'environnement sonore.

## Malentendant

Personne qui présente une perte auditive légère à moyenne.

## Devenu sourd

Personne qui a entendu mais qui, suite à une maladie ou un accident, présente une perte auditive importante.

+ Sans oublier une majorité de personnes qui perdent l'ouïe progressivement, suite au vieillissement (*presbyacousie*).

**La personne choisit la plupart du temps de se présenter en tant que sourde ou malentendante, mais peut aussi ne pas désirer le signaler.**

À la rencontre des sourds :

mieux communiquer

5

En plus de la diminution quantitative de l'audition (au niveau de l'intensité), la surdité implique aussi son altération qualitative.

La plupart des personnes sourdes perçoivent les sons de manière incomplète (les aigus et/ou les graves sont manquants) et avec une distorsion. La surdité totale est très rare, même si les sourds profonds n'entendent souvent que les bruits très puissants (décollage d'avion par exemple).

+ *Les personnes sourdes sont sensibles aux vibrations. Elles peuvent « sentir » le bruit environnant, comme une porte qui claque par exemple.*

### Les différents types d'appareillages

- **Le contour d'oreille**  
Cet appareil se porte derrière le pavillon de l'oreille.
- **L'intra-auriculaire**  
Il se place dans le conduit auditif.
- **L'implant cochléaire**  
Il est composé d'un microphone fixé au crâne qui capte les sons et d'un microprocesseur qui les code et les envoie à des électrodes implantées dans la cochlée via une opération chirurgicale.



3

## Comment déceler ce handicap invisible ?

La personne en face de vous pourrait être sourde ou malentendante si elle :

- Ne réagit pas au bruit ou lorsqu'on s'adresse à elle (surtout si elle ne vous regarde pas à ce moment-là) ;
- Regarde beaucoup votre visage (la bouche plus particulièrement) ;
- Parle fort ;
- Vous fait répéter plusieurs fois vos phrases ;
- Ne répond pas correctement à vos questions ;
- Semble articuler difficilement ;
- Porte un appareil auditif (contour d'oreille, implant cochléaire).

*Remarque : les personnes sourdes ne portent pas forcément d'appareillage.*



À la rencontre des sourds :  
mieux communiquer

Les méthodes de communication utilisées par les personnes sourdes et malentendantes varient en fonction de leurs préférences, de l'éducation, du contexte et des interlocuteurs.

### Langue des signes

La langue des signes de Belgique francophone (LSFB) est reconnue officiellement depuis 2003. C'est une langue à part entière, gestuelle et visuelle qui dispose d'un vocabulaire, d'une grammaire et d'une syntaxe spécifiques. Elle n'est pas universelle : chaque pays a sa propre langue des signes, ainsi que des nuances régionales comme pour les dialectes des langues orales.

#### Le saviez-vous ?

Nous utilisons spontanément environ 10% de gestes dans la communication orale. C'est un bon début pour l'apprentissage de la langue des signes !

### Lecture labiale

La lecture labiale consiste à reconnaître les mots en fonction de la forme prise par les lèvres. En moyenne, seulement 30% du message est compris, les 70% restants sont complétés par déduction. Cela demande une concentration permanente et la compréhension est rendue confuse par :

- Les mots qui ont la même « image labiale » (sosies labiaux) ;
- Les sons invisibles, comme le K et le R ;
- Le vocabulaire inconnu.





Des techniques existent pour différencier les sosies labiaux : la LPC (Langue Parlée Complétée) ou l'AKA (Alphabet des Kinèmes Assistés). Il s'agit de gestes proches du visage associés au son prononcé qui sont principalement utilisés avec les enfants sourds lors de l'apprentissage de la langue française.

Plus d'infos : [www.lpcbelgique.be](http://www.lpcbelgique.be) et [www.irsa.be](http://www.irsa.be)



## Les personnes sourdes entendent comme les personnes entendant grâce aux appareils auditifs

**FAUX** : Les appareillages ne remplacent pas une audition normale car, malgré des progrès importants, des limites subsistent. Les sons seront toujours différents d'une audition normale et rééduqués en séances logopédiques. De plus, il ne faut pas confondre « entendre » et « comprendre ». Une personne sourde peut réagir au son de la voix mais ne pas comprendre ce qui est dit.

## Les personnes sourdes s'expriment uniquement en langue des signes

**FAUX** : Si certaines personnes sourdes utilisent majoritairement la langue des signes, d'autres préfèrent ne communiquer qu'en français oral, en s'aidant de la lecture labiale.

## Les personnes sourdes sont aussi muettes

**FAUX** : Le terme « sourd-muet » n'est pas approprié pour désigner les personnes sourdes car presque toutes sont capables d'émettre des sons mais cela implique des efforts considérables pour y parvenir. Puisqu'elles ne peuvent pas s'entendre parler, ne soyez pas surpris par les différences de timbre, d'intensité, de hauteur (aigu ou grave) et par la justesse de la prononciation.

## Les personnes sourdes sont moins intelligentes

**FAUX** : Sauf exception, les problèmes de compréhension que peuvent rencontrer les personnes sourdes ne sont pas dus à une déficience intellectuelle, mais plutôt aux difficultés d'accès aux informations et donc aux connaissances.



## Les personnes sourdes ont des difficultés de compréhension à l'écrit

**VRAI** et **FAUX** : En lien avec leur maîtrise de la langue française, certaines personnes sourdes recourent facilement à l'écrit et lisent aisément des textes. Par contre, d'autres ne comprennent pas les informations écrites complexes.

## Les personnes sourdes ont les mêmes références culturelles que les personnes entendantes

**VRAI** et **FAUX** : Il existe une culture sourde spécifique, avec son histoire, ses figures emblématiques, ses pratiques sociales, ses valeurs, ses expressions artistiques, son humour, etc. Les personnes sourdes ont néanmoins des références culturelles communes avec les personnes entendantes, ne serait-ce que par rapport au pays dans lequel elles vivent, leur environnement familial, social, religieux...



## Le bruit ne gêne pas les personnes sourdes ou malentendantes

**FAUX** : Une ambiance bruyante peut amplifier la confusion et rendre la compréhension encore plus difficile car tous les sons se confondent et le sens des phrases peut donc leur échapper. D'autre part, les bruits forts (objets lourds qui tombent...) engendrent des vibrations qui peuvent également être dérangeantes et/ou stressantes.

# L'avis porte conseil

Quelques aménagements et des attitudes adaptées suffisent à rassurer les intervenants !

12

## Communiquer : entre quatre yeux

**Gardez le contact visuel** avec la personne et évitez de baisser ou de tourner la tête en parlant. Ne marmonnez pas et ne pensez pas à voix haute : cela attire inutilement son attention. Si quelqu'un intervient dans la conversation, faites les présentations et parlez à tour de rôle.

Parlez à voix haute de manière naturelle, en marquant des temps d'arrêt. Essayez de bien **articuler, sans crier** et sans exagération car cela complique la lecture labiale. L'expression du visage et l'attitude corporelle sont importantes. **Accompagnez vos paroles de mimiques et de gestes.**

Privilégiez des **phrases simples et courtes**, des exemples pratiques et une idée principale par phrase. Évitez les concepts abstraits, les figures de style et les métaphores.

Vérifiez si la personne a bien compris l'information, en lui demandant par exemple : « Est-ce que tout est clair ? ». Il est préférable de **reformuler l'idée** plutôt que répéter la même phrase. En effet, elle pourrait être gênée d'avouer son incompréhension.

« On se fait comprendre comme on peut, on regarde la personne bien de face et on articule du mieux qu'on peut en espérant que la personne sourde puisse lire sur les lèvres. La personne sourde se fait, elle, comprendre en écrivant des mots sur un papier.

**Linda Jacquemin**

Employée administrative - Cohésion sociale et Intégration - Handicontact (Verviers) »

« Je montre ce que je demande, je me base sur le visuel. J'oralise mais je ne suis pas toujours comprise. J'utilise l'écrit... cela est possible car je maîtrise le français écrit.

**Catherine Simon** »

Évitez les objets à hauteur du visage et les **obstacles** devant votre bouche (mains, documents, bics...).

Ne vous placez pas dans l'ombre ou à contre-jour.



Les chewing-gums compliquent la lecture labiale.

L'**écrit** est souvent la solution la plus simple, surtout pour les noms propres, les dates, les chiffres, les mots étrangers, etc. Privilégiez les **supports visuels** tels que les schémas, dessins, dépliants, affiches, horloges, calendriers, montrez l'écran si les informations ne sont pas confidentielles...

« Souvent, je tape sur mon gsm que je suis sourde puis ma question. Ensuite, la personne en face de moi est généralement plus attentive à ma « bonne compréhension » ; elle parle calmement, mime, pointe du doigt des éléments importants ou écrit.

Nathalie Lamant »

## e-Communiquer : loin des yeux, plus proche de l'info !

14

Les messageries instantanées permettent de **communiquer à distance** via une webcam afin de profiter du visuel (lecture labiale, gestes ou langue des signes).



Si possible, pour le suivi du dossier :  
**Écrivez** ou **imprimez** les informations principales.  
Proposez une adresse **e-mail** et/ou le numéro de **GSM** d'un référent.  
Essayez que l'**interlocuteur** soit toujours **le même**. Il est plus facile pour une personne sourde de dialoguer avec quelqu'un qu'elle connaît (intonation de la voix, vocabulaire particulier...).

Si vous vous sentez démuni(e), demandez s'il est possible de joindre **quelqu'un au courant** de la situation de la personne (assistant-e social-e, parent, ami, etc.).

Informez la personne des possibilités qu'offre votre **site Internet** (prise de rendez-vous, commande de documents, contact-info en ligne...).

« Il serait intéressant que chaque administration communale mentionne une adresse e-mail d'une personne de contact dans ses courriers envoyés à la population. Cela permettrait aux sourds de les contacter directement (...) sans devoir demander à une tierce personne de téléphoner au numéro de contact. Les personnes laryngectomisées en profiteraient aussi.

Catherine Simon »

« Deux agents du service état civil population ont eu l'occasion de recevoir une personne malentendante au guichet. Cette personne a été reçue une première fois par un agent communal qui la connaît bien. Elle n'a donc rencontré aucun problème pour se faire comprendre et obtenir le document souhaité.

Commune de Dour »

« En tant qu'assistante sociale sourde, je communique énormément par e-mail. Il m'est déjà arrivé quelques fois qu'un organisme refuse de donner une adresse e-mail à ma collègue sous prétexte qu'il n'a pas l'obligation de la donner ou qu'ils ne répondent jamais aux mails des particuliers. C'est frustrant pour moi, on m'enlève une part d'autonomie. (...) C'est mon moyen de communication, comme le téléphone pour les entendants !

Catherine Simon »

**Le principal est de trouver les moyens de communication avec lesquels vous vous sentez à l'aise et qui sont les plus adaptés à la personne sourde que vous rencontrez.**

À la rencontre des sourds :  
mieux communiquer

## Vers un idéal...

16

- De manière générale, il est utile qu'une liste des capacités linguistiques des membres du personnel soit connue de tous les employés, y compris en ce qui concerne la langue des signes !
- L'idéal serait que le personnel amené à côtoyer le public puisse suivre une formation en langue des signes dans le cadre de son travail. Néanmoins, il est toujours possible de suivre des cours à titre personnel.



« Ce qui pourrait faciliter notre travail, ainsi que l'aide apportée à la population se présentant dans nos bureaux, ce serait la mise en place d'une formation sur la langue des signes.

**Renald Joiris**

Employé administratif - Maison de l'Égalité des Chances (Verviers) »

« Suite à leur demande, les handicontacts de la région ont pu suivre une formation d'un jour organisée par l'asbl « Surdimobil » et à l'initiative de l'AWIPH. (...). Cela a permis d'aborder l'accueil de la personne sourde ou malentendante et d'apprendre quelques mots « d'accueil » en langue des signes. (...)

**Linda Jacquemin**

Employée administrative - Cohésion sociale et Intégration - Handicontact (Verviers) »





- Une personne ressource connaissant la langue des signes pourrait être présente dans les différentes administrations, au sein de l'organisme même ou via la collaboration avec un service spécialisé.

« Cela serait bien qu'il y ait une personne de référence qui connaisse quelques bases de langue des signes. Cela serait déjà rassurant.

**Marianna Szegedi** »

« Une permanence hebdomadaire a été mise en place par le Service de l'Épée (asbl de Liège) au sein de la Maison de l'Égalité des Chances pour les personnes sourdes de l'arrondissement de Verviers.

**Renald Joiris**

Employé administratif - Maison de l'Égalité des Chances (Verviers) »

- Il est également possible de faire appel à un service d'interprétation et/ou d'accompagnement pour faciliter le traitement du dossier.

*Intéressé(e) ? Rendez-vous dans le chapitre Contacts utiles.*

« De manière générale, si c'est simple (prendre un document) j'y vais seule mais si je sais que cela va être plus complexe (élaboration d'un dossier) je demande à être accompagnée par une interprète ou une assistante sociale qui connaît la langue des signes.

**Marianna Szegedi** »

« Nous aurions aimé avoir un subside permettant, entre autres, de procéder à l'engagement d'un interprète qui pourrait intervenir sur demande, en cas de besoin, pour un meilleur accueil des personnes sourdes ou malentendantes au sein des différents services communaux.

**Linda Jacquemin**

Employée administrative - Cohésion sociale et Intégration - Handicontact (Verviers) »

- Pour une plus grande accessibilité du site Internet, pensez à l'utilisation de pictogrammes, de vidéos sous-titrées ou en langue des signes, etc. C'est également valable pour les documents édités pour le public (images, schémas, plans...). N'oubliez pas d'y signaler les dispositifs particuliers et les services spécifiques destinés aux différents types de handicap.

+ Dans certains pays, il existe un système de visioconférence qui permet de traduire à distance les échanges, en faisant appel à des interprètes en langue des signes. Un projet similaire est en cours de développement en Belgique : [www.directeye.be](http://www.directeye.be)



« Un service de « vidéophonie » afin de pouvoir faire appel à un interprète en cas de besoin : cela évite de nombreux déplacements.

**Marianna Szegedi** »

« Une des solutions: que chaque administration communale ait un vidéophone ou un portable avec skype pour utiliser l'interprétation à distance (projet) car on ne fait pas venir une interprète pour dix minutes...

**Catherine Simon** »

**Vous trouverez des adresses utiles d'associations et de services divers dans le chapitre Contacts utiles.**

## Pour aller plus loin...

Dans le cadre d'un plan global d'aménagement pour l'accessibilité des personnes handicapées, voici quelques éléments à savoir en ce qui concerne les particularités des personnes sourdes.

Suite à la loi fédérale de juillet 1975 prévoyant l'accessibilité des lieux publics, une brochure a été réalisée par la Fédération Francophone des Sourds de Belgique<sup>1</sup>. Vous y trouverez d'autres informations concernant l'infrastructure des bâtiments et leur accès (parking, ascenseur, isolation acoustique, alarmes, etc.).



À l'entrée du bâtiment, la personne peut se sentir désorientée, surtout dans les grandes structures.

**Propositions** : la présence d'un plan, un fléchage, des codes couleurs permettent de faciliter l'orientation dans le(s) bâtiment(s) et de trouver plus aisément les différents services.

« Dans ma commune certains bureaux n'ont pas de tableaux d'affichages des numéros donc je dois demander qui est la dernière personne arrivée afin de ne pas perdre ma place. L'idéal? Plus d'informations visuelles : des logos, un marquage au sol ou coloré comme dans les hôpitaux; un plan avec les lieux des différents services, surtout quand les bâtiments sont éparpillés.

Marianna Szegedi »

Les annonces provenant de micros ou de hauts parleurs sont difficilement ou pas du tout perçues.



**Propositions** : pour des annonces auditives, un tableau d'affichage peut pallier ce problème. Pour des annonces diffusées via des écrans, le sous-titrage les rend plus accessibles.

<sup>1</sup>Les sourds et l'architecture : Quels sont les aménagements possibles ?  
téléchargeable gratuitement :  
[www.ffsb.be/sites/default/files/publications/brochure\\_v2\\_archi\\_et\\_sourd.pdf](http://www.ffsb.be/sites/default/files/publications/brochure_v2_archi_et_sourd.pdf)



Pour interpeller une personne sourde, il ne sert à rien de l'appeler si elle vous tourne le dos.

**Propositions :**

- Agiter la main pour attirer son attention ;
- Lui taper doucement sur l'épaule ;
- Demander à une personne à proximité de l'appeler ;
- Taper sur une table ou sur le sol pour les faire vibrer.

Les guichets vitrés sont problématiques, tant au niveau de l'audition que de la visibilité. Ils forment un obstacle pour le passage du son et les reflets du vitrage rendent la compréhension



des mots difficile, surtout si l'employé s'adresse à la personne tout en regardant un document ou son ordinateur.

**Proposition :** pour les personnes portant un appareil auditif, il est possible d'installer des boucles magnétiques de comptoir d'accueil qui transmettent la voix directement dans l'appareil.

« La communication n'est pas toujours simple. Elle est encore plus difficile lorsqu'il y a une vitre entre l'employé et moi, à cause des reflets.

**Catherine Simon** »

« Le subside octroyé (...) a permis d'acquérir une boucle magnétique. Celle-ci est mise gratuitement à disposition des associations lors de leurs manifestations ou réunions. Lorsque l'Échevinat organise une conférence, on essaie de la rendre accessible aux personnes sourdes ou malentendantes en utilisant cette boucle magnétique si les lieux le permettent.

**Linda Jacquemin**

Employée administrative - Cohésion sociale et Intégration - Handicontact (Verviers) »

Chacun peut être amené à rencontrer des personnes avec une déficience auditive, notamment certaines personnes âgées, les devenus sourds, etc. En raison du vieillissement de la population et des risques auditifs (MP3, discothèques, concerts, certains métiers), le taux de surdité augmente régulièrement. Le problème se posera donc de plus en plus souvent.

*Voir la brochure « Du bruit ? Trop de bruit ! », APEDAF, 2010.*

La surdité n'est pas un obstacle insurmontable et nous espérons que les quelques conseils de cette brochure vous fourniront un coup de pouce pour dépasser une éventuelle crainte de ne pas savoir comment réagir face à une situation inattendue.

Les réticences sont dues, la plupart du temps, à un manque d'information qu'il est possible de combler. Aidez également vos collègues et vos proches en partageant avec eux ces diverses solutions : gardez ce fascicule à portée de main !

« Je suis hongroise et je suis tombée amoureuse d'un belge. J'ai décidé de m'installer avec lui en Belgique sans nous marier tout de suite. Pendant plusieurs mois, je suis allée à la commune accompagnée de mon assistante sociale afin de régulariser ma situation. Ce fut pénible car il n'était pas possible d'obtenir de rendez-vous, nous étions reçues au guichet par des employés à chaque fois différents qui découvraient mon dossier. De plus, l'entretien devait être bref et à la vue de tous. Lorsqu'enfin, nous pensions que le dossier était en ordre, il y avait de nouvelles démarches administratives. Par exemple, la visite du policier de quartier ou la demande de documents à l'ambassade. Face à des personnes que je ne connaissais pas j'étais stressée et angoissée à l'idée de ne pas comprendre et de ne pas être comprise. Je me suis mise à apprendre le français afin d'être la plus autonome possible car il n'est pas toujours possible d'attendre qu'une personne de l'entourage puisse vous accompagner.

Marianna Szegedi »

Conclusion

# Un petit coup de pouce...

...En signes

22



Le nom



Aujourd'hui



Pardon



Passport



Demain



Carte d'identité



L'heure



Fini



Attention



Fermé

- >> D'autres signes dans les brochures du CFLS (voir *Contacts utiles*).
- >> Brochure téléchargeable gratuitement :  
[www.ffsb.be/sites/default/files/publications/communiquons.pdf](http://www.ffsb.be/sites/default/files/publications/communiquons.pdf)

« Malheureusement, mon vocabulaire [en langue des signes] est restreint aujourd'hui à « Bonjour et au revoir » faute de pratique. Mais je reçois toujours un sourire de remerciement lorsque je fais ce geste.

Nancy Petit (Péruwelz) »

# Dactylogogie

Alphabet manuel qui permet d'épeler les mots : noms propres, lieux, etc. Cela peut aussi être utile si certains termes ne sont pas compris à l'oral. Chaque lettre est représentée par une configuration de la main.



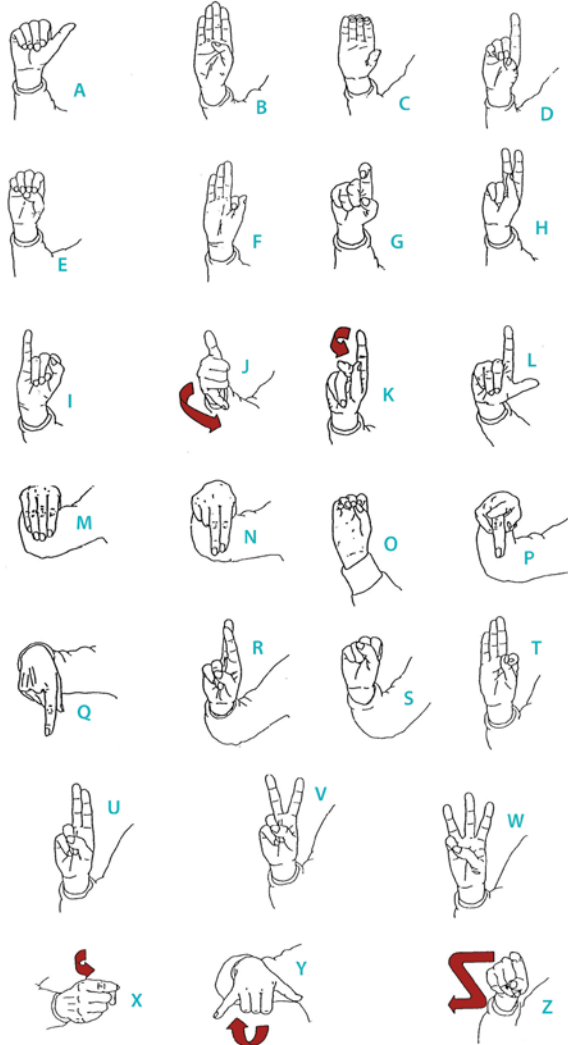
Bonjour



Merci



Au revoir



À la rencontre des sourds :  
mieux communiquer

## ... En pictogrammes

L'utilisation d'images ou de pictogrammes peut faciliter la compréhension des messages pour l'ensemble des visiteurs (et plus particulièrement les étrangers, les personnes présentant un handicap mental...).

24





>> D'autres pictogrammes disponibles sur le site de l'asbl Sclera :  
[www.sclera.be](http://www.sclera.be)



Les couleurs des pictogrammes utilisés ont été modifiées.

À la rencontre des sourds :  
mieux communiquer

# Contacts utiles

26

AWIPH – Agence Wallonne pour l'intégration des Personnes Handicapées  
[www.awiph.be](http://www.awiph.be)

PHARE – Personne Handicapée Autonomie Recherchée  
<http://phare-irisnet.be>

FFSB – Fédération Francophone des Sourds de Belgique  
[www.ffsb.be](http://www.ffsb.be)

Les malentendants  
[www.malentendants.be](http://www.malentendants.be)

CFLS – Centre Francophone de la Langue des Signes  
[www.cfls.be](http://www.cfls.be)

Espace Sourds  
[www.espacesourds.be](http://www.espacesourds.be)

Services d'accompagnement  
Listing sur [www.espaceplus.net/view/fr/Aides/accompagnement](http://www.espaceplus.net/view/fr/Aides/accompagnement)

SISB – Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles  
[www.infosourds.be](http://www.infosourds.be)

SISW - Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie  
[www.sisw.be](http://www.sisw.be)

PESSENDORFFER, Anne, Dossier *Surdité et troubles de l'ouïe* in Contact 128, juillet-août-septembre 2011

RENARD, Marc, *Mieux s'entendre avec les personnes âgées sourdes ou malentendantes*, Éditions du Fox, 2005, [www.2-as.org](http://www.2-as.org)

*10 conseils pour mieux communiquer*, Association Journée Nationale de l'Audition pour l'information et la prévention dans le domaine de l'audition, Les guides d'information de la JNA, Tassin-la-Demi-Lune, téléchargeable sur [www.journee-audition.org](http://www.journee-audition.org)

*Accueillir un sourd en entreprise*, Institut national de jeunes sourds de Paris, [www.injs-paris.fr](http://www.injs-paris.fr)

*Animation et Handicap*, Les Scouts asbl, Bruxelles, fiches téléchargeables sur [www.lesscouts.be](http://www.lesscouts.be)

*Comment communiquer avec une personne sourde ou malentendante*, Direction des communications Ville de Trois-Rivières, septembre 2011, [www.v3r.net](http://www.v3r.net)

*Culture et Handicap, Guide pratique de l'accessibilité*, Ministère de la culture et de la communication, 2007

*L'enfant sourd ou malentendant* in Nursing Today n°21, janvier-février 1999

*L'Hôpital nous fait signe - Brochure de formation à l'usage des soignants* Centres de Santé pour Sourds, FFSB

*Les sourds et l'architecture : Quels sont les aménagements possibles ?*, FFSB, 2012

*Nos habitudes, Nos attitudes, Nos différences – Conseils, trucs et astuces...*, AWIPH (Agence Wallonne pour l'intégration des Personnes Handicapées), [www.awiph.be](http://www.awiph.be)

*Parler à une personne malentendante – Mode d'emploi*, Association Bucodes-SurdiFrance, [www.surdifrance.org](http://www.surdifrance.org)

*Quelques conseils pour aller à la rencontre des sourds !*, CFLS, 2010

*Surdité, quelques notions*, DAFIP-Académie Aix-Marseille 2010/2011: [www.federation-wallonie-bruxelles.be/index.php?id=65](http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/index.php?id=65)

[www.fedweb.belgium.be/fr/a\\_propos\\_de\\_l\\_organisation/administration\\_federale/mission](http://www.fedweb.belgium.be/fr/a_propos_de_l_organisation/administration_federale/mission)

Guide de la personne handicapée : <http://ddata.over-blog.com/xxxyy/0/00/96/06/guidepersonnehandicap2004.pdf>

Un déménagement, un mariage, un décès... Autant de situations heureuses ou plus difficiles qui font partie du quotidien et auxquelles il faut faire face personnellement, mais aussi officiellement. Certaines démarches ne sont pas forcément évidentes à comprendre et à gérer, alors imaginez devoir vous en sortir en étant sourd !

C'est un peu comme si vous perdiez votre passeport dans un pays dont vous ne connaissez pas la langue et que vous deviez expliquer votre situation à un employé qui ne connaît pas la vôtre. Erreurs de dossiers, incompréhension, perte de confiance et de temps, sont autant de conséquences possibles d'une communication défailante. Mais cette constatation n'est pas une fatalité et il est possible d'améliorer les conditions d'accueil et de suivi.

Ce livret a été créé pour informer les employés des administrations et le grand public des particularités de la surdité et des pratiques qu'ils peuvent mettre en place pour améliorer la communication avec les personnes sourdes et malentendantes.

### **Association des Parents d'Enfants Déficients Auditifs Francophones**

Rue Van Eyck, 11A bte 5 - 1050 Bruxelles

Tel : 02/644 66 77 - Fax : 02/640 20 44

E-mail : [info@apedaf.be](mailto:info@apedaf.be)

[www.apedaf.be](http://www.apedaf.be)



Éditeur responsable : Anne-Charlotte Prévot

© APEDAF D/2013/4000/5

*Cette brochure a été réalisée avec le soutien généreux de la Région wallonne.*

Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles

