

PATIENT SOURD, PATIENT INVISIBLE



Outil à destination des hôpitaux / DIRECTION

L'APEDAF soutient les enfants sourds et malentendants ainsi que leurs familles à travers un accompagnement parental, pédagogique et une sensibilisation de la société, en promouvant l'inclusion et la compréhension de la surdité pour construire un monde plus équitable et ouvert à la diversité.

Ce document est réalisé dans le cadre de notre campagne annuelle de sensibilisation, qui a pour thème cette année : « **l'accessibilité aux soins hospitaliers pour les patients sourds ou malentendants** ».

Nous avons constaté lors de nos entretiens avec les différents intervenants de l'administration hospitalière que la surdité était méconnue. La complexité de cet handicap et les profils très différents de personnes sourdes échappent totalement au monde des entendants.

La surdité est un handicap invisible. Mais c'est avant tout un handicap de communication, partagé entre la personne sourde ou malentendante et la personne entendante qui, par maladresse ou méconnaissance, ne sait pas comment communiquer correctement avec elle.





EN CHIFFRES

La surdité représente un défi majeur d'accessibilité dans les services de soins de santé belge. En Fédération Wallonie-Bruxelles, environ **423 000 personnes** présentent une **surdité moyenne à totale**, et entre **12 000 à 22 000 personnes** utilisent la **langue des signes**¹.

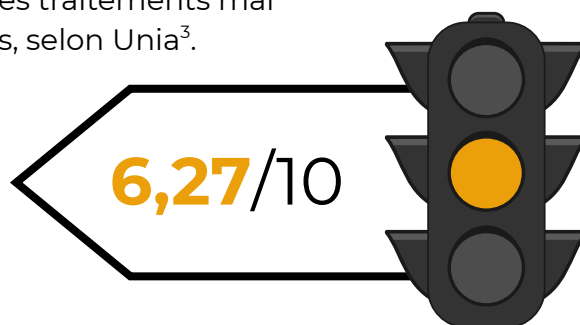
1 patient sur 10 souffre de problèmes d'audition²

Ces personnes font face à des inégalités d'accès aux soins qui ont des conséquences directes sur leur santé et leur qualité de vie.

Cette situation conduit à des diagnostics erronés, des traitements mal suivis et une satisfaction réduite des patients sourds, selon Unia³.

Les patients sourds ou malentendants attribuent la note moyenne de :

contre une moyenne de **7,53/10** pour les patients entendants³.



Pourtant, l'accès aux soins de santé est un droit, pour tous.

La Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées, ratifiée par la Belgique en 2009^{4,5}, impose aux États de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer l'égalité d'accès aux soins de santé⁶.

En ratifiant la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes en situation de handicap, la Belgique s'est engagée à :

- prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer « la protection et la sûreté des personnes en situation de handicap dans les situations de risque » ;
- exiger « des professionnels de la santé qu'ils dispensent aux personnes en situation de handicap des soins de la même qualité que ceux dispensés aux autres » ;
- empêcher « tout refus discriminatoire de fournir des soins ou services médicaux ou des aliments ou des liquides en raison d'un handicap »⁶



La Convention introduit l'**obligation légale d'aménagements raisonnables**, définis comme des « modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée »⁷.

Dans le contexte hospitalier, cela signifie que **les établissements doivent adapter leurs services aux besoins spécifiques des personnes sourdes, par exemple en fournissant des interprètes en langue des signes ou des supports visuels adaptés.**

Nous rappelons que la langue des signes francophone de Belgique (LSFB) est reconnue comme langue officielle depuis 2003, et a donc autant de « valeur » que le français, le néerlandais et l'allemand en Belgique. **Si une information est communiquée dans une des 3 langues nationales, elle doit l'être aussi en LSFB.**

L'article 22 ter de la Constitution belge, inséré en 2021, **consacre désormais le droit aux aménagements raisonnables au niveau constitutionnel**⁸, renforçant la force juridique de cette obligation.

BULLETIN EN 2024

Le Comité des droits des personnes handicapées de l'ONU a **évalué la mise en œuvre de la Convention par la Belgique et publié ses observations finales en septembre 2024**^{9,10}.

Ces observations révèlent des lacunes importantes dans l'application des obligations liées à l'accessibilité hospitalière.

POUR LES POLITIQUES : Le Comité note avec préoccupation que « des professionnels de la médecine et de la santé ne sont pas formés aux droits des personnes handicapées »¹⁰, ce qui compromet la qualité des soins dispensés aux personnes sourdes.



POUR LES DIRECTIONS D'HÔPITAUX : Le Comité recommande d'« assurer l'accès aux soins, notamment par des aménagements raisonnables, sur un pied d'égalité avec les autres »¹⁰. Cette recommandation implique une **révision des protocoles hospitaliers pour garantir la disponibilité d'interprètes en langue des signes et d'autres adaptations nécessaires.**



Une enquête d'Unia réalisée en 2018 révèle que

70% des hôpitaux n'ont prévu **aucun dispositif** d'accueil spécifique pour les personnes sourdes¹¹.



Unia⁵, désigné comme organisme indépendant de suivi de la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées en Belgique^{4,5}, joue un rôle crucial dans l'application des obligations relatives à l'accessibilité hospitalière.

Cette enquête n'a pas, à notre connaissance, eu de mise à jour et selon nos interviews sur le terrain, la situation de 2018 reste inchangée voire s'est aggravée.



QUELLES SONT LES DIFFICULTÉS IDENTIFIÉES PAR UNIA ?

Communication et information³

- Campagnes de **prévention inaccessibles** (non sous-titrées, non traduites en langue des signes)
- Sites web hospitaliers peu accessibles avec **informations complexes** et absence d'informations en langue des signes
- Prise/modification de **rendez-vous uniquement par téléphone** dans de nombreux cas

Accueil et orientation³

- Signalétique insuffisante et **systèmes d'appel uniquement sonores**
- **Personnel non sensibilisé** aux besoins des personnes sourdes
- Absence de boucles d'induction magnétique aux guichets d'accueil

Soins et traitements³

- **Communication défailante** avec le personnel soignant, **conduisant à des erreurs médicales**
- Recours inapproprié à des **membres de la famille comme interprètes**
- Difficultés pendant les interventions (retrait des appareils auditifs, interdiction d'interprètes en salle d'opération)



RECOMMANDATIONS D'UNIA POUR LES HÔPITAUX³ :

- **Sensibilisation régulière du personnel** aux besoins des personnes sourdes et élaboration de procédures d'accueil spécifiques avec **alternatives au téléphone** (e-mail, site web, chat). L'accueil physique doit être équipé de boucles d'induction magnétique au guichet d'accueil.
- Politique d'interprétation garantissant l'**accès gratuit à des interprètes professionnels**. Il est crucial de privilégier les interprètes en présentiel pour les entretiens médicaux, les diagnostics et l'annonce de mauvaises nouvelles¹². Le recours aux membres de la famille comme interprètes doit être évité : 75% des hôpitaux francophones utilisent cette pratique inadéquate.
- Amélioration de la communication (supports visuels, informations accessibles). **Les systèmes d'appel dans les salles d'attente doivent être à la fois visuels et auditifs**¹². Les alarmes sonores doivent être doublées par des alarmes visuelles, particulièrement dans les chambres où les patients sourds peuvent être hospitalisés.
- **Collaboration inter-hospitalière** pour optimiser les ressources. La collaboration entre hôpitaux permet d'optimiser les ressources en partageant les efforts d'amélioration de l'accessibilité, la traduction conjointe d'informations, ou les services d'interprètes mutualisés¹². Le développement d'une « **unité d'accueil** » **spécialisée au sein d'un hôpital du réseau** peut bénéficier à l'ensemble des établissements¹².

SUR LE TERRAIN



Nous avons contacté tous les hôpitaux de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour demander quelles étaient les prises en charge spécifiques pour les patients sourds ou malentendants.

1 HÔPITAL PROPOSE DES SERVICES DE PRISE EN CHARGE SPÉCIFIQUES : L'HÔPITAL DE LA CITADELLE À LIÈGE.



Ils ont un service d'accessibilité pour les personnes à besoins spécifiques :

SERVICE WELCOME

www.citadelle.be/Contenu/Welcome.aspx

- BIM aux guichets d'accueil ;
- service interprètes du SPF Santé ;
- imagier avec picto ;
- tablettes à l'accueil pour faciliter la communication.



Ce service n'est pas parfait mais il a le mérite d'exister.

Car nous insistons sur ce point : un service d'accessibilité aux personnes handicapées n'est pas un "service" dans le sens "Je rends service, je fais un geste envers quelqu'un." mais c'est une obligation légale !

Les établissements doivent adapter leurs services aux besoins spécifiques des personnes sourdes pour respecter la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées ratifiée par la Belgique en 2009 !

Qu'est-ce qu'un aménagement raisonnable ?

Selon l'Unia¹³ : "Un aménagement raisonnable est une mesure concrète qui vise à neutraliser les impacts négatifs d'un environnement non adapté sur la participation d'une personne en situation de handicap.

Un aménagement raisonnable ne vise donc pas à avantager la personne mais à compenser, autant que possible, une incapacité dans un environnement inadapté."



Le droit à l'inclusion des personnes en situation de handicap est inscrit dans la Constitution belge depuis 2021. Il y est établi que « Chaque personne en situation de handicap a le droit à une pleine inclusion dans la société, y compris le droit à des aménagements raisonnables ».

Refuser de mettre en place des aménagements raisonnables pour une personne en situation de handicap **constitue une discrimination**, sauf si les aménagements demandés représentent une charge disproportionnée.

L'APEDAF encourage tout patient sourd ou malentendant à déposer une plainte auprès d'UNIA en cas de discrimination. Tous les dossiers sont étudiés en vue d'être traité par la justice et ainsi faire jurisprudence.



SOURCES

1. <http://www.ffsb.be/wp-content/uploads/2024/05/RA2023-WEB.pdf>
2. Chiffres de la FFSB ; "8.6 % à 16,1 %, de la population qui est concerné par les conséquences actuelles ou futures d'une perte d'audition" - www.ffsb.be/donnees-globales/
3. https://www.unia.be/files/Recommandation_accessibilite%20hopitaux_personnes_sourdes_juin_2019.pdf État des lieux réglementaire
4. <https://phare.irisnet.be/droits/%20galit%C3%A9-des-chances/convention-des-nations-unies/>
5. <https://socialsecurity.belgium.be/fr/elaboration-de-la-politique-sociale/handicap/la-convention-des-nations-unies-relative-aux-droits-des-personnes-handicapees/>
6. la-convention-des-nations-unies-a-belgique
7. <https://ph.belgium.be/resource/static/files/Notes%20de%20position/2021-03-note-de-position-accessibilite-des-hopitaux.pdf>
8. <https://www.unia.be/fr/amenagement-raisonnable>
9. <https://www.unia.be/fr/legislation-et-jurisprudence/article-22ter-de-la-constitution-droit-%20la-pleine-int%C3%A9gration-des-personnes-handicap%C3%A9es>
10. <https://www.unia.be/fr/connaissances-recommandations/deuxieme-evaluation-comite-onu-2024>
11. <https://bdf.belgium.be/resource/static/files/international-conventions/UNCRPD/2024-09-30-observations-finales-du-comite-des-droits-des-personnes-handicapees-uncrpd.pdf>
12. <https://www.rtb.be/article/unia-mieux-accueillir-les-sourd-e-s-et-malentendant-e-s-a-l-hopital-10025301>
13. https://www.unia.be/files/Recommandation_accessibilite%20hopitaux_personnes_sourdes_juin_2019.pdf
14. Unia - www.unia.be/fr/amenagement-raisonnable