

PATIENT SOURD, PATIENT INVISIBLE



Outil à destination du personnel soignant de l'hôpital
FICHE DE COMMUNICATION

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.

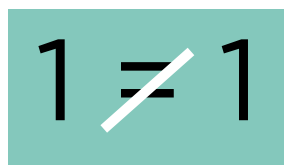
Ce document est réalisé dans le cadre de notre campagne annuelle de sensibilisation, qui a pour thème cette année : « **l'accessibilité aux soins hospitaliers pour les patients sourds ou malentendants** ».

Retrouvez l'analyse complète : www.apedaf.be/wordpress/campagne-2025

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 entendant qui, par maladresse ou méconnaissance, ne sait pas comment communiquer correctement avec elle.

Cette fiche informative vous donne les clés pour rendre vos services plus accessibles, améliorer la communication avec le patient sourd et donc de lui offrir un soin équivalent au patient entendant.





Pour comprendre et s'adapter au mieux au patient sourd face à vous, il faut être conscient d'un élément fondamental : **chaque personne sourde vit sa surdité à sa manière et a des besoins et attentes qui seront différents d'une personne sourde à l'autre.**

POURQUOI ?

1 patient sourd = plusieurs possibilités de communication, et donc **des adaptations différentes à prévoir de la part de l'interlocuteur entendant.**



Un patient sourd peut communiquer en langue des signes (LSFB, langue officielle et reconnue)

Un patient sourd peut lire sur les lèvres, à condition de parler lentement et d'avoir le visage dégagé.

Un patient sourd peut être appareillé (appareil auditif ou implant cochléaire). Il faut alors éviter les bruits parasites.

Un patient sourd avec un bon niveau de français peut être rassuré de lire des consignes par écrit.

...

LES DIFFÉRENTS PROFILS DE PATIENTS SOURDS :
1 COULEUR = 1 PROFIL

Identifiez les besoins du patient et
INDIQUEZ CELA DANS SON DOSSIER **AFIN
QU'IL NE DOIVE PAS RÉPÉTER À CHAQUE
RENDEZ-VOUS.**



Les patients sourds peuvent être discrets, par peur d'oser, de demander.
Provoquez la communication, cherchez le contact.

1 patient sur 10 souffre de problèmes d'audition*



CONSEILS, AU CAS PAR CAS



POUR FACILITER L'ÉCHANGE ET LA BONNE COMPRÉHENSION :

- **s'adresser à la personne**, pas à son accompagnateur ni à son interprète. Eviter de parler à plusieurs en même temps.
- réduire au maximum les bruits de fonds / **pour éviter les bruits parasites dans les appareils auditifs ou les implants cochléaires** (Ces technologies ne sont pas des oreilles, ils traitent le son de la même manière avec la même intensité : la voix du médecin aura le même niveau sonore que le bruit de l'imprimante du secrétariat).
- parler clairement, en articulant sans exagération, sans crier et **sans masque** en utilisant des phrases simples et courtes. Eviter les abréviations. Il vaut mieux écrire les termes médicaux spécifiques.
- être patient : il faut parfois répéter. Si c'est le cas, utiliser d'autres mots ou apprendre quelques mots en langue des signes.
- utiliser des fiches, documents avec des illustrations / pictos / schémas / **les personnes sourdes qui pratiquent la langue des signes ont rarement appris le français en langue maternelle**. Il peut donc y avoir un problème de lecture / compréhension de textes*.



Lexique médical



**Medipicto
SantéBD**

DANS L'ESPACE :

- être bien en face de la personne sourde, dans un lieu éclairé et éviter les contre-jours en gardant le contact visuel / **pour permettre une meilleure lecture labiale**.
- pas besoin de coller la personne, être à une distance physique "normale" / **pour laisser de la place aux gestes, pour les personnes qui pratiquent la LSFB et celles qui lisent sur les lèvres (inclues les expressions du visage)**.
- annoncer sa venue dans la chambre/pièce en allumant /éteignant la lumière plusieurs fois si la personne sourde ne vous voit pas.

* La LSFB (Langue des Signes Francophone de Belgique) est reconnue comme langue officielle depuis 2003 en Communauté française de Belgique. La langue des signes a sa propre syntaxe, et l'ordre des signes diffère de celui des mots en français. Ce n'est en aucun cas une traduction du français. Le français est donc difficile à lire dans ses longueurs de phrases et ses complexités grammaticales.

EDUCATION PERMANENTE
CAMPAGNE 2025

ACCESSIBILITÉ AUX SOINS HOSPITALIERS POUR
LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES



- utiliser des applications de transcription vocale : **Acceo, Elioz, AVA, Rogervoice** / ces applications retranscrivent la parole du soignant en temps réel.
- mettre des tablettes à disposition. Elles offrent plusieurs possibilités : écrire, utiliser une application de transcription, ou encore se connecter à un interprète à distance.

VÉRIFICATIONS

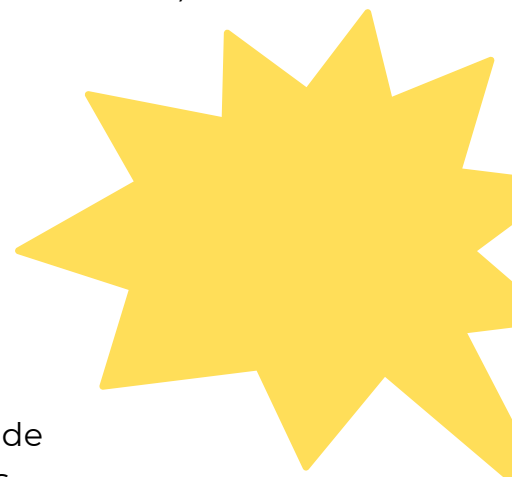
- s'assurer que la personne a bien compris, si elle a encore des questions.
- écrire les rendez-vous, la posologie, les horaires, etc.



PRENDRE **RENDEZ-VOUS** (OU MODIFIER/ANNULER)
VIA LE SITE **WEB, EMAIL OU SMS, ET NON
PAR TÉLÉPHONE.**

Les services spécifiques (réservation d'un interprète, le service de médiation interculturelle ou le service social) doivent être accessible via **email ou SMS**.

NE PAS CRIER LE NOM DU PATIENT
DANS LA SALLE D'ATTENTE, LA
PERSONNE SOURDE NE RÉAGIRA PAS.



Pouvoir avoir du **personnel sensibilisé à la surdité**, capable de comprendre et d'orienter vers les médecins aussi sensibilisés.

= FAIRE UN RÉPERTOIRE DES MÉDECINS SENSIBLES À LA SURDITÉ.

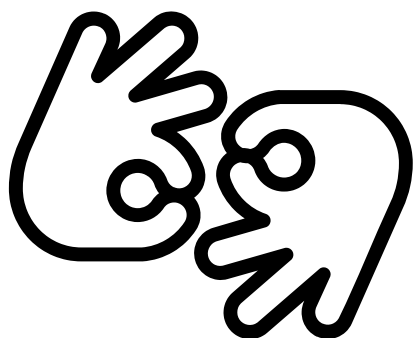
ex. : ne pas envoyer un patient qui lit sur les lèvres vers un praticien qui a une barbe

**LA SURDITÉ DEMANDE BEAUCOUP D'EFFORTS DE
CONCENTRATION/D'ADAPTATION AU MONDE DES ENTENDANTS.**

Les personnes sourdes et malentendantes sont plus facilement fatiguées.



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. Dans de nombreux cas, la présence physique d'un interprète est le seul moyen d'assurer une communication efficace.

Le recours aux membres de la famille comme interprètes doit être évité. Cela soulève une question sur l'aspect « privé » d'une consultation médicale.

Certaines personnes sourdes auront parfois besoin d'une reformulation ou d'explications complémentaires. Recourir à un médiateur sourd peut être très utile.

Le recours à un interprète est considéré comme un aménagement raisonnable pour la personne sourde.

Qu'est-ce qu'un aménagement raisonnable ?

Selon l'Unia : "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. **Un aménagement raisonnable n'est donc pas une faveur, mais un droit !**



EDUCATION PERMANENTE
CAMPAGNE 2025

ACCESSIBILITÉ AUX SOINS HOSPITALIERS POUR
LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES



SOURCES

Unia - fiche "Comment communiquer avec des personnes sourdes ou malentendantes ? " - www.unia.be

CFLS - brochure "Quelques conseils pour aller à la rencontre des sourds! " - cfls.be

Lexique médical pour faciliter la communication entre personnel de santé et patient·e sourde ou malentendante :
<http://visualmundi.ffsb.be/wp-content/uploads/2017/06/Lexique%20m%C3%A9dical%20PMG%202016.pdf>

Medipicto : application disponible sur Google Play ou Apple Store

SantéBD - <https://santebd.org/>