

PATIENT SOURD, PATIENT INVISIBLE



Outil à destination des patients

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.





VOUS N'ÊTES PAS SEUL !

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.

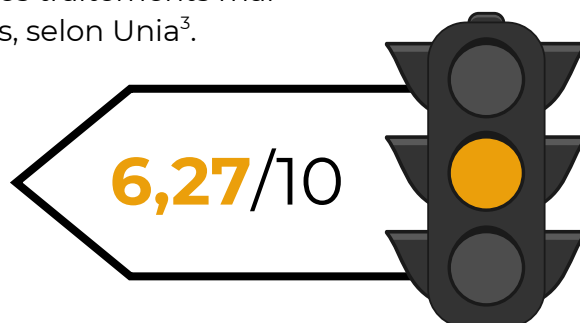
1 patient sur 10 souffre de problèmes d'audition²

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.

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.**



Une enquête d'Unia réalisée en 2018 révèle que

70% des hôpitaux n'ont prévu **aucun dispositif** d'accueil spécifique pour les personnes sourdes⁶.



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, le situation de 2018 reste inchangée voire s'est aggravée.

SAUF :



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 qq'n " 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 !



EN TANT QUE PATIENT, RÉAGISSEZ !

Les hôpitaux doivent respecter la loi et vous fournir les outils nécessaires à une bonne communication entre vous et les médecins⁷.

Mais en tant que patient, vous avez aussi le droit de vous plaindre si la communication et la prise en charge se passent mal.

Se plaindre ? Oui mais à qui ?

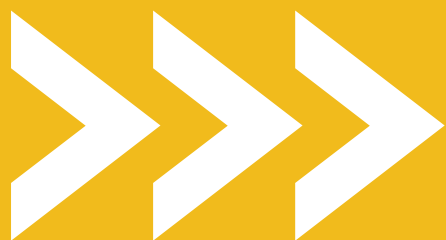
Pas au voisin ou à la famille, mais auprès d'UNIA.



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.



www.unia.be/fr/signaler-discrimination

Pour signaler une discrimination en ligne :
www.signalement.unia.be/fr/signale-le



UN BADGE POUR ÉVITER DE SE RÉPÉTER

Nous avons découvert, lors de nos recherches, qu'une initiative⁸ était en phase test en Bretagne, en France : mise en place d'un badge où il est inscrit « je suis sourd » ou « je suis malentendant ». Ce badge est disponible pour les interventions chirurgicales, et pour tous les rendez-vous.

Le but est de rendre visible l'invisible. L'intention **n'est pas de stigmatiser** les patients sourds ou malentendants, mais de **leur éviter frustrations, énervements** en essayant d'expliquer leur handicap de communication et **de déplacer l'effort au niveau des entendants** qui verront directement la différence du patient.



BADGES DISPONIBLES, À LA DEMANDE

Envoyez- nous un mail avec vos coordonnées : info@apedaf.be ou complétez le formulaire sur la page de la campagne



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.

Ce n'est pas à la personne sourde ou malentendante à fournir tous les efforts de compréhension. A l'APEDAF, nous cherchons à promouvoir l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes dans la société. **Il faut faire tomber les barrières linguistiques et culturelles. Soyons respectueux et ouverts.**

EDUCATION PERMANENTE
CAMPAGNE 2025

ACCESSIBILITÉ AUX SOINS HOSPITALIERS POUR
LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES



EN RÉSUMÉ



Handicap **invisible**
Handicap **de communication**



1 patient sur 10 souffre de problèmes d'audition² - **Vous n'êtes pas seul !**



SE SOIGNER = un droit pour tous

ETRE UN PATIENT SOURD A L'HOPITAL = Le personnel hospitalier doit faire des efforts pour comprendre et être compris, via des interprètes ou des objets d'aide pour communiquer



EXEMPLE : **L'HÔPITAL DE LA CITADELLE À LIÈGE**

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.



Si problème de soins, de compréhension, de discrimination :
portez plainte auprès d'UNIA

www.signalement.unia.be/fr/signale-le



BADGES DISPONIBLES, À LA DEMANDE

Envoyez- nous un mail avec votre nom et adresse postale : info@apedaf.be

EDUCATION PERMANENTE CAMPAGNE 2025

ACCESSIBILITÉ AUX SOINS HOSPITALIERS POUR
LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES



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%C3%A9_hopitaux_personnes_sourdes_juin_2019.pdf État des lieux réglementaire
4. <https://phare.irisnet.be/droits/%C3%A9galite%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. <https://bdf.belgium.be/resource/static/files/international-conventions/UNCRPD/2024-09-30-observations-finales-du-comite-des-droits-des-personnes-handicapees-uncrpd.pdf>
7. Unia - www.unia.be/fr/amenagement-raisonnable
8. Expérimentation menée par l'Union des associations de personnes malentendantes et Devenues Sourdes.