

FAVORISONS LA COMMUNICATION AVEC LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES DANS L'ESPACE PUBLIC!



Association des Parents d'Enfants  
Déficients Auditifs Francophones

**« COMMUNIQUER EST UN BESOIN ESSENTIEL DE L'ÊTRE  
HUMAIN. LA COMMUNICATION PERMET D'ÉCHANGER DES  
IMPRESSIONS, DES MESSAGES ET DE SE COMPRENDRE. ELLE  
EST INDISPENSABLE À LA PARTICIPATION À LA VIE SOCIALE. »  
FAVRE, 2008**

Réalisation: APEDAF ASBL - Rue de Picardie 43, 1140 Bruxelles  
[www.apedaf.be](http://www.apedaf.be)

Editeur responsable: APEDAF ASBL

Rédaction: Justine Esser

Mise en page: Justine Esser et Marie Mauhin

Coordination: Edith Rioux

N° d'entreprise: 0418 527 581

N° de compte: BE02 0010 6356 0540

RPM Bruxelles

Publié dans le cadre de la campagne d'Education permanente 2021

© APEDAF 2021

**POUR CITER CETTE BROCHURE: APEDAF (2021). «PAS BESOIN DE S'ENTENDRE POUR SE  
COMPRENDRE». FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES**

# SOMMAIRE

Introduction	4
Les droits des personnes handicapées	6
Une personne sourde, mais encore...	7
La réalité d'une personne sourde	10
La vie en 2020	11
L'accès à l'information en tant que personne sourde dans l'espace public	13
Ce que nous vous proposons	15
Comment communiquer avec une personne sourde?	16
La dactylologie	18
Les signes les plus utilisés pour entrer en contact	19
Conclusion	20
Les brochures complémentaires de l'APEDAF	21
Sources	22
Annexe	23
Contacts	24



# INTRODUCTION

Nous vivons dans une société entendante où la personne sourde et son entourage doivent constamment souligner des situations d'inégalités, de non accessibilité des lieux publics... Depuis plus de 43 ans, l'APEDAF œuvre pour que les enfants sourds et malentendants aient les mêmes droits et possibilités que les enfants entendants dans la société. L'enfant sourd, citoyen actif de demain dans une société où l'accessibilité devrait prendre tout son sens !

Pour la campagne de 2021, nous voulions mettre en exergue les réalités vécues par les personnes sourdes dans l'espace public et proposer des solutions et des aménagements faciles à appliquer pour améliorer leur communication.

L'accessibilité pour tous est non seulement un droit, mais aussi un devoir de chaque citoyen devant la différence. Nous pouvons tous y jouer un rôle majeur en :

- Ciblant le manque d'informations et en sensibilisant les personnes travaillant dans l'espace public.
- Développant une citoyenneté active. Nous souhaitons qu'une coopération se crée entre personnes sourdes et entendants. Ainsi, les personnes sourdes auront plus d'autonomie pour pouvoir entrer en communication avec les personnes entendants.

Nous voulons susciter des actions individuelles ou collectives en faveur des personnes sourdes. Toute action, même petite, fait une grosse différence. Avec le slogan « Pas besoin de s'entendre pour se comprendre. Favorisons la communication avec les personnes sourdes ou malentendantes dans l'espace public ! », nous souhaitons accorder à la communauté sourde la visibilité qu'elle mérite dans l'espace public et montrer à la communauté entendante que de petits aménagements, très simples, peuvent être mis en place.



D'autant plus qu'avec la pandémie, les difficultés et obstacles de communication entre personnes sourdes et entendantes ont été exacerbés, particulièrement avec le port du masque. Nous en parlerons plus par la suite.

Cette brochure s'adresse aux employés des magasins, personnes présentes dans les lieux publics 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.

*N.B : le terme « personne sourde » est employé ici par facilité, et désigne toute personne présentant une déficience auditive, ce qui inclut les personnes malentendantes.*

# LES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES

« 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, 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. »

Eliane Tillieux, Députée de la Chambre des Représentants de Belgique.

Source : ASBL APEDAF, 2013

# UNE PERSONNE SOURDE, MAIS ENCORE...

En Belgique, 10 % de la population souffre d'une déficience auditive plus ou moins importante. En Fédération Wallonie-Bruxelles, cela représenterait près de 25.000 personnes atteintes d'une surdité profonde à totale et 425.000 personnes malentendantes\*.

## TOUS LES SOURDS NE SE RESSEMBLENT PAS

Contrairement à d'autres handicaps tels que la cécité ou ceux liés à l'usage d'un fauteuil roulant, il n'y a pas de solution unique pour favoriser l'accessibilité des personnes sourdes et malentendantes. Chaque surdité est spécifique en raison, entre autres, du degré de déficience auditive, mais encore... les sourds sont tous différents car leurs besoins et attitudes face aux aides, qu'elles soient auditives, pédagogiques ou médicales sont différentes.

Selon le degré de surdité, les capacités orales, les restes auditifs éventuels, le milieu familial ou le choix des personnes sourdes, différents moyens de communication sont privilégiés. Les solutions envisag  es pour leur permettre un accès à l'information vont dépendre des modes de communication choisis et utilisés par celles-ci.

## QU'ENTEND UNE PERSONNE SOURDE ?

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 perçoit les sons de manière incomplète (les cellules cili  es de la cochlée peuvent être manquantes, amenant ainsi une perte auditive au niveau des sons aigus et/ou graves) 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).

(ref. annexe 1)

\* Donn  es approximatives bas  es sur recouplement des statistiques de l'INSEE en 1998-1999 et celles de l'ONE en 2012- les acteurs de terrain parlent de chiffres sous-estimés puisqu'il n'existe en FWB aucune étude statistique r  alis  e auprès de cette population. FFSB.be

## COMMENT COMMUNIQUENT-ILS ?

Une personne sourde peut communiquer de façons différentes. Il n'y a pas de « bonne façon » pour communiquer. Cela peut être un choix personnel mais également un choix des parents après l'annonce du diagnostic. Les différents modes de communication peuvent être utilisés pour que celle-ci soit optimale. Les voici :

### Langue des signes

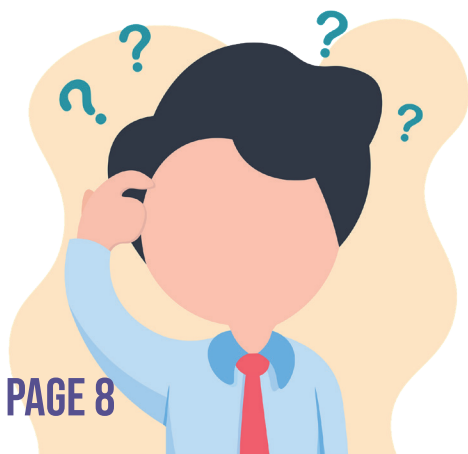
La langue des signes de Belgique francophone (LSFB) est reconnue officiellement depuis 2003. C'est une langue à part entière, gestuelle et visuelle qui dispose d'un vocabulaire, d'une grammaire et d'une syntaxe spécifiques. Elle n'est pas universelle : chaque pays a sa propre langue des signes, ainsi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



Nous utilisons spontanément environ 10% de gestes dans la communication orale. C'est un bon début pour l'apprentissage de la langue des signes ! (Quelques signes vous sont présentés p.18) Cependant, tous les sourds n'utilisent pas la langue des signes et vous rencontrerez peut être des personnes sourdes qui s'expriment oralement. Celles-ci s'aident de la lecture labiale pour comprendre le message.

### 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 peut être altérée par : les mots qui ont la même « image labiale » (sosies labiaux); Les sons invisibles, comme le /k/, le /g/ et le /r/; Le vocabulaire inconnu...

Des techniques existent pour différencier les sosies labiaux: la LfPC (Langue française Parlée Complétée) ou l'AKA (Alphabet des Kinèmes Assistés). Il s'agit d'un code manuel proche du visage qui, associé au son prononcé, va permettre la compréhension du message. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter: [www.lpcbelgique.be](http://www.lpcbelgique.be) et [www.irsa.be](http://www.irsa.be)

### **L'oral**

L'idée reçue que les personnes sourdes et malentendantes sont aussi muettes est fautive. En effet, 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 (par de la rééducation logopédique). 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. Pour avoir plus d'informations, vous pouvez consulter notre campagne d'Education permanente de 2016, « Sourd mais pas muet » grâce à laquelle les idées reçues sur la surdité sont déconstruites sur [www.apedaf.be](http://www.apedaf.be).



# LA RÉALITÉ D'UNE PERSONNE SOURDE

## LA SURDITÉ, UN HANDICAP PARTAGÉ ?

Dans le cas de la surdité, l'incapacité se situe au niveau de la communication. Mais celle-ci se manifeste-t-elle dans tous les types de communication ? Non, dans le cas d'une communication entre deux personnes sourdes, ayant le même mode de communication, cette incapacité n'apparaîtra pas, elle sera inexistante. Par contre, elle existe lors d'une communication entre sourds et entendants. On peut considérer qu'il s'agit d'un « handicap partagé ». Si on envisage la communication sous cette perspective, ce n'est plus la personne « handicapée » qui est incapable de communiquer, mais les deux interlocuteurs qui sont dans l'incapacité de communiquer adéquatement (et non pas « normalement ») entre eux. D'ailleurs si un sourd est considéré comme handicapé dans un monde entendant, un entendant l'est tout autant au milieu de sourds signants.

## SOURDS... ISOLÉS ?

Beaucoup d'entendants pensent encore que surdité rime avec solitude, voire dépression ; ils pensent que les personnes sourdes n'ont que peu de relations sociales... Or, les sourds peuvent avoir une vie sociale tout à fait épanouie et active comme les entendants. Au-delà du handicap, la surdité est également perçue comme une communauté avec sa culture et son histoire propre.

# LA VIE EN 2020

En 2020, avec la crise sanitaire et le port du masque obligatoire, la communication entre sourds et entendants fut d'autant plus difficile. En effet, le masque cache les mouvements de la bouche et la plupart des expressions faciales qui aident les personnes sourdes à comprendre et pouvoir communiquer de la manière la plus efficiente.

**« Je fais avec, mais le temps passe et je m'efface »**

« Du jour au lendemain, je me retrouve isolée de mon entourage, de mes collègues, je ne comprends rien ! Quelle frustration, quelle colère de se sentir ainsi diminuée. Je n'en peux plus de me répéter tout le temps, de me justifier, de demander de l'aide ! Heureusement, les personnes à qui j'explique ma difficulté sont compréhensives. »

Stéphanie

La pandémie a eu un impact considérable sur tout le monde, que ce soit mental ou physique. Pour les personnes sourdes, le sentiment d'isolement a été exacerbé. Cet isolement a été et est une réelle souffrance pour les personnes sourdes car communiquer est un besoin essentiel de l'Homme.

Cette situation était récurrente pendant le confinement : une personne sourde se rend dans un établissement, avec le port du masque, elle n'a aucune idée si on lui parle et sur quel ton. Ce manque d'information lui fait perdre ses repères, la personne a peur de se faire insulter d'idiote et/ou de stupide car elle ne comprend pas. Cela entraîne un réel mal-être face aux communications avec des personnes entendant par l'incompréhension de la situation de l'autre.

**« LA PSYCHOLOGIE D'UN INDIVIDU INFLUENCE SA CAPACITÉ À CRÉER DES CONTACTS SOCIAUX. DE MÊME, LA QUALITÉ DE SES RAPPORTS SOCIAUX AURA UN IMPACT SUR LA CONSTRUCTION DE SA PERSONNALITÉ. PUISQUE LES SOURDS SE TROUVENT DANS UN ENVIRONNEMENT EN GRANDE MAJORITÉ ENTENDANT, NOUS POUVONS DIRE QUE LEUR PERSONNALITÉ EST SUSCEPTIBLE D'ÊTRE INFLUENCÉE PAR DES CONTACTS SOCIAUX SOUVENT MARQUÉS PAR DES DIFFICULTÉS DE COMMUNICATION. »**

**FAVRE, 2008**

# L'ACCÈS À L'INFORMATION EN TANT QUE PERSONNE SOURDE DANS L'ESPACE PUBLIC

## QU'ENTEND-ON PAR ESPACE PUBLIC ET ACCESSIBILITÉ?

**L'espace public** représente dans les sociétés humaines, en particulier urbaines, l'ensemble des espaces de passage et de rassemblement qui sont à l'usage de tous. Ils appartiennent soit à l'État (domaine public), soit à une entité juridique et morale de droit ou, exceptionnellement, au domaine privé. (encyclopédie, s.d)

Quant à **l'accessibilité**, elle désigne la possibilité pour l'ensemble de la population, et plus particulièrement pour les personnes à mobilité réduite, d'effectuer les actions suivantes avec un maximum d'autonomie, de sécurité et de confort : accéder à un espace ou à une infrastructure donnée, y circuler horizontalement et verticalement et utiliser de manière effective les fonctions ou équipements qu'ils abritent, ce qui implique également de pouvoir communiquer et se repérer dans l'espace. (ASBL AMT concept, 2008)

## QUELS AMÉNAGEMENTS DANS L'ESPACE PUBLIC?

### Dans les bâtiments

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

**Propositions** faites aux managers, à la direction des lieux:

- Avoir une personne connaissant la LSFB pour accueillir les personnes;
- Afficher des plans, un fléchage, des codes couleurs permettra de faciliter l'orientation dans le(s) bâtiment(s) pour trouver plus aisément les différents services.



## Dans l'audiovisuel

Les annonces provenant de micros ou de hauts parleurs sont difficilement accessibles

**Propositions** faites aux managers, à la direction des lieux:

- Mettre des tableaux d'affichages;
- Développer les sous-titrages de vidéos



## Les relations interpersonnelles

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

**Propositions** faites aux managers, à la direction des lieux:

- Agiter la main pour attirer son attention;
- Lui tapoter doucement l'épaule ;
- Demander à une personne à proximité de l'appeler ;
- Taper sur une table ou sur le sol pour les faire vibrer ;
- Informer le personnel qu'il peut retirer son masque.



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

**Proposition** faite aux managers, à la direction des lieux: :

- Pour les personnes portant un appareil auditif, il est possible d'installer une boucle magnétique de comptoir d'accueil qui transmet la voix directement dans l'appareil.

A défaut d'avoir une boucle magnétique, des conseils sont donnés en page 16 pour communiquer en toute simplicité.



# CE QUE NOUS VOUS PROPOSONS

Dans le cadre de la campagne 2021, pour favoriser la communication nous avons aussi créé des :

## DES AUTOCOLLANTS

Des autocollants aux couleurs de la campagne seront collés dans les rues partout en Belgique francophone. Sur ces autocollants se trouvent un QR code reprenant la brochure, nos réseaux sociaux, nos informations de contacts en cas de questions. Ils seront également collés sur les vitrines des lieux où le personnel est sensibilisé à la surdité, ce qui sera rassurant pour toute personne sourde se rendant dans l'établissement.

## DES BADGES

Nous distribuerons des badges pour les personnes travaillant dans un des secteurs de l'espace public (magasins, restaurants...). Ces badges montrent que ces personnes ont connaissance des gestes et habitudes à avoir lors d'une rencontre avec une personne sourde. Trouver une personne portant ce badge sera d'un grand réconfort pour les personnes sourdes, du fait de ne pas devoir expliquer sa situation à chaque fois, de se faire comprendre facilement, de se sentir de nouveau inclus dans la société en ayant moins d'obstacles dans la vie de tous les jours.

## DES SENSIBILISATIONS

La lecture de la brochure ne servira pas toujours pour informer le personnel, nous allons donc proposer des sensibilisations en personne, ce qui permettra de répondre de manière plus personnelle aux questions de chacun.

---

Ces outils vous aideront à poursuivre votre cheminement vers une meilleure inclusion et accessibilité des personnes sourdes.

N'hésitez pas à vous procurer ces outils (et les diffuser autour de vous) en envoyant un mail à **[education.permanente@apedaf.be](mailto:education.permanente@apedaf.be)**. Pour approfondir vos connaissances, vous pouvez également:

- apprendre la langue des signes,
- vous informer sur la surdité,
- participer aux événements de la communauté...

# COMMENT COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE SOURDE

Quel comportement faut-il adopter concrètement pour faciliter la communication sourd/entendant?



La personne sourde doit pouvoir lire sur les lèvres de tous les interlocuteurs et bien voir les supports visuels. Il faut également respecter le tour de parole; désigner, pointer la personne qui parle; avertir d'un changement de sujet de conversation; en groupe, se placer en cercle ou en "U"

Trop d'informations tue l'information ! Ne noyons pas l'essentiel dans un flot de détails inutiles. Aller à l'essentiel, utiliser un vocabulaire et des phrases courtes mais correctes.

Certaines formulations complexes et notions abstraites sont parfois mal comprises. Répéter 10 fois la même chose n'aidera pas. Ne pas hésiter à reformuler et à utiliser d'autres mots, ...

La bouche déformée par une articulation exagérée complique la lecture labiale. Parler distinctement, articuler normalement. Rien ne sert de crier car cela perturbe la lecture labiale. Ne pas crier, parler de façon naturelle.





L'expression du visage et du corps soutient la communication. Pour une personne sourde, l'expression du visage, le regard, les gestes et l'attitude générale sont aussi importants que la parole. Avoir un visage expressif, ne pas avoir peur d'utiliser son corps dans l'espace, de montrer ses émotions.



La personne sourde est très sensible au mode visuel. Désigner, dessiner, écrire, mimer, utiliser des signes. Tous les supports visuels sont les bienvenus (papier, écran tactile, gsm, ...).

Une bonne préparation peut grandement faciliter la communication. Fournir un support écrit, prévoir une transcription écrite pour les documents sonores, un sous-titrage pour les documents audiovisuels,... Faire appel à un interprète en langue des signes ou un codeur LPC ou AKA (pour soutenir la lecture labiale).



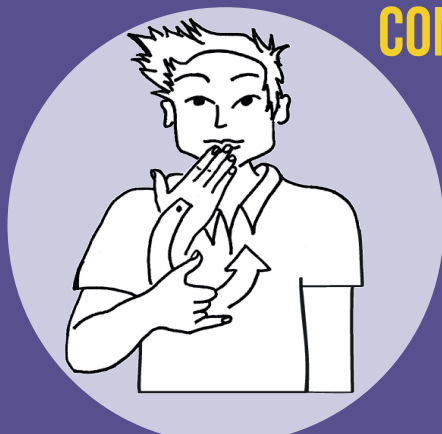
Mettre en place tous ces conseils n'est pas toujours simple. Faire preuve de patience, de calme, de compréhension. Ne pas se mettre trop de pression afin de garder un maximum de spontanéité. Mieux vaut une communication imparfaite que pas de communication.

# DACTYLOLOGIE

Comment signer son nom? Son prénom? Le nom de son restaurant ou magasin ? Les signes ci-dessous vous seront d'une grande aide.



# LES SIGNES LES PLUS UTILISÉS POUR ENTRER EN CONTACT



BONJOUR



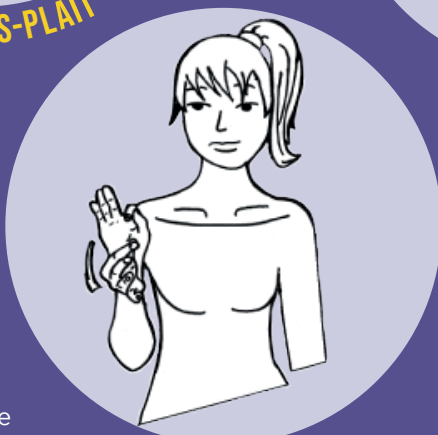
MERCI



S'IL-VOUS-PLAÎT



NON



OUI

# CONCLUSION

Chacun peut être amené à rencontrer des personnes avec une déficience auditive, notamment des 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.

La surdité n'est pas un obstacle insurmontable et nous espérons que cette campagne et les informations que nous vous fournirons vous donneront un coup de pouce pour dépasser une éventuelle crainte de ne pas savoir comment communiquer face à une personne sourde. Les réticences sont dues, la plupart du temps, à un manque d'information. Aidez également vos collègues et vos proches en partageant avec eux ces diverses solutions.

Suite à la lecture de cette brochure, vous disposez de toutes les cartes pour accueillir et communiquer avec les personnes sourdes.

N'hésitez pas  a nous partager vos aménagements mis en place sur les réseaux sociaux( Facebook, instagram, twitter et LinkedIn) ou par mail sur [education.permanente@apedaf.be](mailto:education.permanente@apedaf.be) !

# LES BROCHURES COMPLÉMENTAIRES DE L'APEDAF

À la rencontre des sourds :  
mieux communiquer

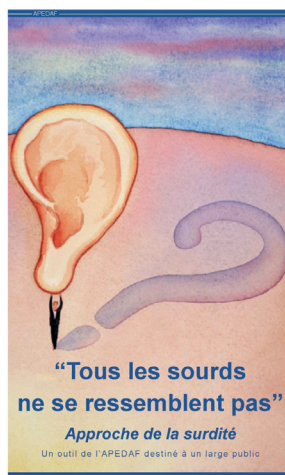


A la rencontre des sourds :  
mieux communiquer

[https://apedaf.be/IMG/pdf/Administrations\\_A4.pdf](https://apedaf.be/IMG/pdf/Administrations_A4.pdf)

«Tous les sourds ne se ressemblent pas»  
Approche de la surdité

<https://sourdsressources.files.wordpress.com/2010/12/ressemblentpas.pdf>



Ces brochures, ainsi que l'entièreté de notre catalogue de documentation, se retrouvent sur [www.apedaf.be](http://www.apedaf.be)

# SOURCES

Favre. C, (2008). Communication entre deux mondes : Relations amicales entre sourds et entendants. doc.recho.fr. [https://doc.rero.ch/record/10731/files/TM\\_moire\\_CynFav.pdf](https://doc.rero.ch/record/10731/files/TM_moire_CynFav.pdf)

Témoignages p.11

Oihana G, (2021, 26 janvier). Coronavirus : « On est à bout de forces » . . . Les sourds et malentendants racontent l'impact du masque sur leur quotidien. 20 minutes. <https://www.20minutes.fr/sante/2955539-20210120-coronavirus-bout-forces-sourds-malentendants-racontent-impact-masque-quotidien>

Dactylogogie. (s. d.). [Dessins]. <https://www.cfls.be/>

Signes. (s. d.). [Dessins]. <https://www.cfls.be/>

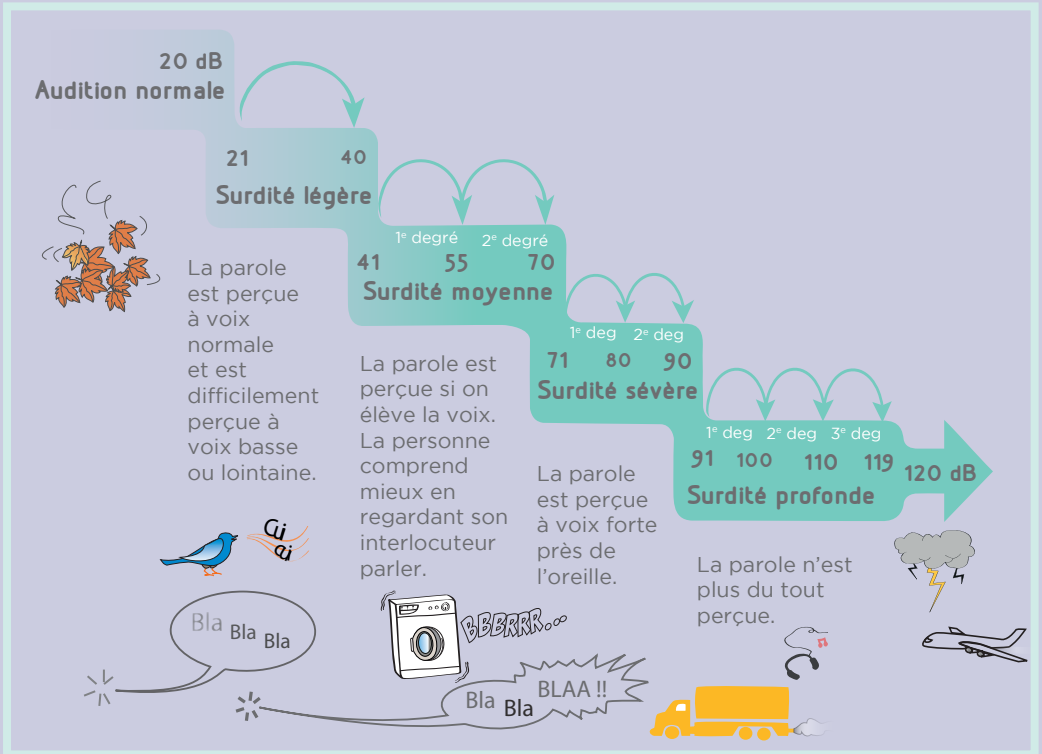
ASBL APEDAF. (2013). A la rencontre des sourds, mieux communiquer. [https://apedaf.be/IMG/pdf/Administrations\\_A4.pdf](https://apedaf.be/IMG/pdf/Administrations_A4.pdf)

Espace public - définitions. (s. d.). encyclopédie.fr. Consulté le 10 novembre 2021, à l'adresse [https://www.encyclopedie.fr/definition/Espace\\_public](https://www.encyclopedie.fr/definition/Espace_public)

ASBL AMT CONCEPT-ACCES ET MOBILITE POUR TOUS. (2008). Handicap et accessibilité durable.

# ANNEXE 1

## POUR MIEUX COMPRENDRE LA SURDITÉ



# ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ? CONTACTEZ NOUS !

Justine Esser et Marie Mauhin  
education.permanente@apedaf.be

www.apedaf.be

02/644.66.77



APEDAF



asblAPEDAF



APEDAF asbl



asblAPEDAF



ON T'ATTEND !



VILLE DE  
NAMUR



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES



Wallonie



Loterie  
Nationale

equal.brussels  
égalité - partners | égalité des chances



RÉGION DE  
BRUXELLES-  
CAPITALE



BXL



LA VILLE  
DE STAD



PROVINCE DE  
LUXEMBOURG



Cochlear™



PROVINCE  
HAINAUT



TOURNAÏ



Association des Parents d'Enfants  
Déficients Auditifs Francophones