

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



ANALYSE



Association des Parents d'Enfants  
Déficients Auditifs Francophones

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Thème	4
Pourquoi vouloir améliorer la communication entre sourds et entendants ? Quel est le contexte actuel en temps de pandémie ?	4
Les enjeux de la campagne	5
Les objectifs	5
Notre public	6
Qu'est-ce l'accessibilité dans l'espace public ?	6
Les difficultés apportées pendant l'année 2020	6
Le contexte en Fédération Wallonie-Bruxelles pour les personnes sourdes en 2021	7
Les modes de communications des personnes sourdes	7
La Langue des signes francophone de Belgique	7
La lecture labiale	8
L'oral	8
Nos outils	8
Carte avec l'arrêté ministériel	8
Des badges	8
Des autocollants	9
Capsule de parents ou d'enfants sourds ou ados	9
Création de brochure	9
Des sensibilisations	9
Affiche de campagne	9
Les réseaux sociaux	10
Vers un idéal	10
Recommandations pour un meilleur accès aux personnes sourdes ou malentendantes	10
Exemples de bonne pratique	10

Saint-Laurent-Blangy, France	10
Téheran, Iran	11
Bath, Angleterre	11
Shanghai, Chine	11
Conclusion	11

# INTRODUCTION

Le monde dans lequel nous vivons est un monde entendant, mais ce n'est pas la réalité de tous. Depuis plus de 42 ans, l'APEDAF se mobilise afin que les personnes sourdes ou malentendantes aient les mêmes droits et chances que les personnes entendantes dans la société. Pour la campagne de 2021, nous souhaitons mettre en avant les réalités que les personnes sourdes ou malentendantes vivent dans l'espace public et proposer des solutions et aménagements faciles à appliquer pour que la communication soit plus simple. D'autant plus qu'avec la pandémie, les difficultés et obstacles de communications entre personnes sourdes et entendantes ont été exacerbées, particulièrement avec le port du masque. Nous en parlerons plus par la suite.

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. Il faut donc ne pas oublier cette catégorie de personnes qui fait autant partie de la société et de la vie quotidienne.

« 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. » Eliane Tillieux, Député de la Chambre des Représentants de Belgique.

## THÈME

Faciliter la communication entre personnes entendantes et sourdes dans l'espace public. A quel droit veut-on donner accès ? Le droit à une communication juste et égale.

## POURQUOI VOULOIR AMÉLIORER LA COMMUNICATION ENTRE SOURDS ET ENTENDANTS ? AJOUTER QUEL EST LE CONTEXTE ACTUEL EN TEMPS DE PANDÉMIE ?

« 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

Une communication entre entendants ne pose aucun problème à la compréhension même s'ils ne parlent pas la même langue. Une communication entre sourds ne pose aucun problème à la compréhension même s'ils n'utilisent pas la même façon de s'exprimer. Un problème apparaît quand les deux groupes veulent communiquer ensemble.

Nous voulons qu'une meilleure coopération se crée entre personnes sourdes et entendants. Pour que les efforts de communication et compréhension ne soient plus unilatéraux, comme ce fut le cas dans le passé pour les personnes sourdes (le fait de toujours devoir fournir des efforts pour être compris, devoir se concentrer encore plus pour comprendre ce que l'autre essaie de communiquer). Selon Favre (ajouter année) « La surdité est aujourd'hui décrite comme étant un « handicap partagé ». C'est-à-dire que, la surdité est liée au contexte : une personne ne peut être sourde qu'en présence d'une personne entendant qui devient elle aussi handicapée dans sa communication avec le sourd » Favre.

Notre société entendant se doit d'inclure les personnes sourdes ou malentendantes, pour rompre un cercle vicieux qui ne cesse de mettre des communautés à part. Ce cercle vicieux comprend l'exclusion constante des personnes dites « pas normales » ce qui crée d'énormes problèmes relationnels, émotionnels et psychologiques pour les personnes marginalisées (une personne « normale » étant ici une personne entendant).

« 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

## LES ENJEUX DE LA CAMPAGNE

Il est important, dans chaque campagne d'Education permanente que nous faisons, de définir des enjeux qui vont nous permettre de conscientiser et informer la société sur la surdité et la réalité que vivent les personnes sourdes et malentendantes. Les enjeux pour cette campagne sont :

- Permettre aux personnes sourdes et malentendantes de retrouver une place dans la communication, rendue presque impossible avec les masques et anticiper les problèmes de communication liés au port du masque
- Mettre en lumière le manque d'informations et de sensibilisations des personnes travaillant dans l'espace public aux moyens de communiquer avec des personnes sourdes et leur donner les moyens d'améliorer leur communication
- De développer une citoyenneté active. Si nous voulons que nos outils fonctionnent, ils nécessiteront la participation des citoyens. Nous souhaitons qu'une coopération se crée entre personnes sourdes et entendants. Ainsi, les personnes sourdes auront plus d'autonomie et seront moins dépendantes des aides pour pouvoir entrer en communication avec les personnes entendants ;
- Interpeller les politiques, les pouvoirs subsidiaires et les journalistes pour que notre message soit le plus diffusé possible et que des actions concrètes soient mises en place pour changer la réalité de plusieurs communautés porteuses d'handicap.

## LES OBJECTIFS

Les objectifs que nous définissons dans nos campagnes d'Education permanente doivent continuer à exister même lorsque la campagne se termine. C'est la raison pour laquelle les outils que nous créons sont là pour pérenniser notre message.

- Faciliter la communication pour les personnes sourdes ou malentendantes dans l'espace public ;
- Permettre une meilleure inclusion des personnes sourdes dans la vie quotidienne ;
- Déconstruire les idées reçues liées à la communication sourd-entendant ;
- Rendre les personnes sourdes plus d'autonomes pour pouvoir entrer en communication avec les personnes entendantes.

## NOTRE PUBLIC

- Tous les acteurs présents dans l'espace public mais plus principalement les employés des magasins essentiels ;
- Les personnes sourdes et malentendantes qui seront donc des publics relais et permettrons de relayer notre message et nos outils aux personnes entendantes ;
- Toute personne ayant la volonté d'améliorer sa communication avec une personne sourde et qui en fait la demande ;
- Les politiques pour que des changements soient faits dans les différents lieux d'espace public sur tout le territoire de Wallonie-Bruxelles. Nous voulons toucher plus particulièrement les ministres de l'urbanisme, de la santé publique, du patrimoine... pour que des changements concrets soient mis en place dans les espaces publics.

## QU'EST-CE L'ACCESSIBILITÉ DANS L'ESPACE PUBLIC ?

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.

L'accessibilité 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. (Handicap et accessibilité durable).

De manière plus particulière, pour les personnes sourdes ou malentendantes, il faut des repères visuels pour savoir bouger dans l'espace de manière indépendante (sans devoir demander de l'aide extérieure).

## LES DIFFICULTÉS APPORTÉES PENDANT L'ANNÉE 2020

En 2020, avec l'apparition des masques, la communication entre sourds et entendants fut d'autant plus difficile. Le masque cache, en effet, les mouvements de la bouche et la plupart des expressions faciales qui d'ordinaire aident les personnes sourdes à comprendre et pouvoir communiquer de la manière la plus effective.

Deux solutions se sont présentées pour que les échanges restent possibles : la première étant les masques transparents qui aident à conserver les gestes barrières tout en permettant la lecture labiale pour les personnes sourdes utilisant cette technique pour communiquer. La deuxième est, en tant que sourd, d'exprimer son droit de converser avec quelqu'un en lui demandant d'ôter son masque le temps de la discussion. En effet, suite à la parution de l'arrêté ministériel du 28 juillet 2020, il est autorisé d'enlever son masque pour permettre à une personne sourde de lire sur les lèvres, tout en respectant les distances de sécurité.

Le port du masque a aussi eu un poids mental à ne pas négliger pour les personnes sourdes ou malentendantes. Voici quelques témoignages de personnes sourdes : « Je fais avec, mais le temps passe et je m'efface » ou bien « 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. »

Un des grands points à retenir est que l'apparition de masques a fortement contraint les personnes sourdes et malentendantes à l'isolement, certaines personnes évitant même d'avoir des contacts sociaux afin de ne pas devoir faire des efforts pour être compris et comprendre.

## LE CONTEXTE EN FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES POUR LES PERSONNES SOURDES EN 2021

Même si la question d'accessibilité et d'inclusion de personnes porteuses d'handicap n'est pas neuve, beaucoup de changements doivent encore être mis en place. Avoir des lieux accessibles pour tous n'est pas un caprice comme certains pourraient le penser lorsqu'une personne porteuse d'handicap fait une demande d'aménagements raisonnables particuliers. De plus, « A l'heure actuelle, on estime que 80% des bâtiments ouverts au public en Région de Bruxelles-Capitale ne sont pas accessibles aux personnes en situation de handicap. » Ce sont donc les personnes porteuses d'handicap qui doivent s'adapter au lieu et non l'inverse. C'est pourquoi, dans ce cas-ci, il faut interpeller les pouvoirs politiques et les pouvoirs subsidiaires pour demander que des actions soient mises en place afin que ce pourcentage diminue.

## LES MODES DE COMMUNICATIONS DES PERSONNES SOURDES

Une personne sourde peut communiquer de différentes manières. Il n'y a pas de « bonne façon » pour communiquer. Cela vient d'un choix personnel et aussi du choix des parents lorsque l'enfant était petit. Les différentes façons de communiquer peuvent être utilisées en même temps pour que la communication soit optimale.

## LA LANGUE DES SIGNES FRANCOPHONE DE BELGIQUE

La LSFB est utilisée par les personnes sourdes pour communiquer avec d'autres personnes sourdes ou des personnes entendant.

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. Toute personne sourde ou malentendante ne communique pas avec la LSFB.

## LA LECTURE LABIALE

La lecture labiale peut être utilisée par les personnes sourdes ou malentendantes lorsqu'elles se trouvent en communication avec des personnes entendant. 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.

## L'ORAL

Une idée reçue sur les personnes sourdes et malentendantes est qu'elles sont aussi muettes, ce qui n'est que rarement le cas. En effet, le terme « sourd-muet » n'est pas approprié pour désigner les personnes sourdes car presque toutes sont capables d'émettre des sons bien que cela implique des efforts considérables pour y parvenir. Puisqu'elles ne peuvent pas s'entendre parler, il en faut pas être surpris par les différences de timbre, d'intensité, de hauteur (aigu ou grave) et par la justesse de la prononciation.

## NOS OUTILS

### CARTE AVEC L'ARRÊTÉ MINISTÉRIEL

Lorsqu'une personne sourde rentre en contact avec une personne entendant portant un masque, il sera plus facile de communiquer si elle ne le porte pas. Une carte format A6 avec l'arrêté du 28 juillet sera donc imprimée et distribuée à toute personne sourde ou malentendante qui le souhaite. Le fait d'avoir une preuve papier, permettra d'avoir un poids plus grand et plus légitime quant à la demande d'ôter le masque pour avoir une conversation.

Pour le moment il nous est difficile d'appréhender la situation sanitaire etc ; nous tentons d'évoluer dans un contexte instable dont il faut tenir compte au moment de la diffusion de la campagne. Lors de la diffusion de notre campagne, vers octobre/novembre, si la situation sanitaire s'est améliorée comme nous l'espérons, la production de masques transparents et de cartes avec l'arrêté ministériel n'auront pas lieu. Cela ne changera cependant pas la pertinence du thème de la campagne car les difficultés ne s'arrêtent pas au masque mais bien à un problème de communication et de compréhension.

## DES BADGES

Offre de badges pour les personnes travaillant dans un des secteurs de l'espace public. Ces badges montreront que ces personnes connaissent la LSFB ou ont des masques transparents. Ils auront pour objectif de rendre plus visibles les personnes qui sont sensibilisées à la surdité et qui savent comment accueillir une personne sourde dans leur

établissement. 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 AUTOCOLLANTS**

Des autocollants aux couleurs de la campagne seront collés dans la rue 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.

## **CAPSULE DE PARENTS OU D'ENFANTS SOURDS OU ADOS**

Un des problèmes que les personnes sourdes et malentendantes ressentent souvent, c'est le fait de ne pas se sentir écouté ni vu. Nous voulons donc publier des capsules vidéo de nos membres, qui expliqueront leur réalité, leurs difficultés et leurs espoirs avec la campagne. Cela permettra à chacun de se sentir écouté en diffusant leur message de manière large et ainsi susciter l'intérêt d'autres parents qui se retrouvent dans la même situation. Les enfants pourront également faire passer leur message, que ce soit par rapport aux craintes ou les espoirs qu'ils ont pour le futur.

## **CRÉATION DE BROCHURE**

Découvrir la culture sourde en tant que personne entendante peut faire peur avec toutes les informations à comprendre. Nous voulons dès lors créer une brochure reprenant les différentes informations que nous avons déjà pu, par le passé, diffuser dans d'autres brochures. Nous voulons que ce nouveau document fasse comprendre la réalité des personnes sourdes ou malentendantes dans leur vie de tous les jours. Nous parlerons donc des différents types de surdité, de communiquer en tant que personnes sourdes, les aménagements raisonnables à mettre en place quand une personne sourde communique avec une personne entendante, des témoignages... Nous voulons que les employés qui liront cette brochure soient conscients des efforts qu'une personne sourde ou malentendante doit faire pour vivre dans une société entendante mais nous voulons également qu'ils soient rassurés sur le fait que communiquer avec une personne sourde n'est pas compliqué et qu'il y aura toujours un moyen pour se comprendre l'un l'autre sans forcément utiliser la parole.

## **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.

D'autre part, si jamais nous entendons parler d'un établissement qui se serait mal comporté vis-à-vis d'une personne sourde, nous leur proposerons des pistes pour mieux les accueillir la prochaine fois.

## **AFFICHE DE CAMPAGNE**

Pour qu'une campagne ait un impact, il est important d'avoir un visuel qui va intriguer le public pour qu'il décide de se renseigner plus sur les messages que nous faisons passer. C'est pourquoi, dans le cadre de cette campagne, nous allons créer une affiche. Nous mettrons cette affiche sur des enveloppes que nous enverrons aux magasins essentiels. Dans ces enveloppes se trouveront, les brochures, le badge, l'autocollant d'appellation à apposer sur la vitrine, les aménagements raisonnables que les magasins peuvent mettre en place...

## LES RÉSEAUX SOCIAUX

Comme lors de toutes campagnes, nous partagerons nos visuels, nos outils et des articles liés au thème sur nos réseaux sociaux. Depuis la création de notre compte Instagram l'année passée, nous pouvons toucher encore plus de personnes avec nos messages et contenus.

Nous savons très bien que la crise sanitaire n'est facile pour personne et que tout le monde est débordé et fait du mieux qu'il peut. C'est pourquoi, notre technique d'approche sera toujours dans la bienveillance et nous n'accuserons jamais quelqu'un du manque d'efforts qu'il fait mais nous lui expliquerons les différentes actions qu'il pourrait mettre en place sans que ça change sa manière de travailler. Cependant, ce n'est pas une raison pour marginaliser encore plus les personnes porteuses d'handicap, comme ici, les personnes sourdes ou malentendantes.

## VERS UN IDÉAL

De manière générale, 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.

Avoir et cultiver une ouverture d'esprit face aux différences des autres reste un élément essentiel pour le développement des liens interpersonnels.

## RECOMMANDATIONS POUR UN MEILLEUR ACCÈS AUX PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

- Sensibiliser et rassurer le grand public entendant quant à la communication avec les personnes sourdes et malentendantes. La peur de l'inconnu est un réel frein pour que les personnes entendantes et sourdes vivent ensemble de manière égale et harmonieuse ;
- Mettre en place des lois pour que les espaces publics et les lieux administratifs (ref campagne 2017) soient mieux équipés pour accueillir les sourds. Ne pas rendre l'accessibilité une option pour les gérants par exemple mais une obligation pour accueillir toute sorte de public dans leur établissement sans discrimination.

# EXEMPLES DE BONNE PRATIQUE

## SAINT-LAURENT-BLANGY, FRANCE

L'ensemble des acteurs de la ville s'est mobilisé, depuis plusieurs années maintenant, pour faire de chaque endroit stratégique un endroit plus agréable à vivre, donc accessible à tous. Chaque lieu est donc repéré, sa photo est disponible sur le site, et son accessibilité est codée. En vert, une personne à mobilité réduite peut accéder seule. En orange, elle a besoin d'un accompagnement, et en rouge, l'endroit n'est pas accessible. « Cela permet d'anticiper les déplacements, en toute sécurité, mais aussi de rompre l'isolement. » C'est donc la société Picto Access qui a réalisé ce diagnostic de l'accessibilité des lieux, avant de décerner les fameux pictogrammes de couleur.

<https://www.lavoixdunord.fr/1082362/article/2021-10-10/l-accessibilite-des-batiments-une-priorite-pour-saint-laurent-blangy?&pwback>

## TÉHERAN, IRAN

Un parc a été construit pour faciliter la communication entre personnes sourdes et entendantes. Comment ? En créant des places assises circulaires pour que le champ de vision des personnes sourdes puisse capter, plus facilement, toutes les personnes qui parlent.

<https://www.archdaily.com/966515/silk-tree-park-deaf-friendly-urban-park-ashrafi-and-zad>

## BATH, ANGLETERRE

Le magasin sainsburys localisé à Bath a mis en place le programme signsburys, pour accueillir les personnes sourdes ou malentendantes dans leur magasin. Cent employés ont suivi des cours de langue des signes anglaise et a également mis en place des activités pour faire apprendre la langue aux enfants.

<https://www.marketingweek.com/masters-awards-sainsburys-became-signsburys/>

## SHANGHAI, CHINE

Un des magasins de Shanghai emploie 12 personnes sachant communiquer en langue des signes. 5 de ces 12 personnes étant elles-mêmes sourdes ou malentendantes.

<https://www.chinadaily.com.cn/a/202101/28/WS6012ae1ba31024ad0baa5d19.html>

## CONCLUSION

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. La surdité n'est pas un obstacle insurmontable et nous espérons que cette campagne et les informations que nous fournirons donneront 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 !