

Impacts de la pandémie sur la santé mentale des personnes ayant une perte auditive

Mémoire préparé par Audition Québec
pour le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec

3 février 2021

Dans ce document, le masculin est utilisé dans sa forme générique et dans le seul but d'alléger le texte.

Remerciements

Nous souhaitons exprimer notre gratitude à Madame France Lapierre qui a supervisé la présente étude auprès de la communauté d'Audition Québec. Son aide précieuse nous a permis de mieux comprendre les effets de la pandémie sur la santé mentale des personnes ayant une déficience auditive et nous lui en sommes reconnaissants.

Pour information :

Jeanne Choquette
Présidente du conseil d'administration
819.806.9011
presidence@auditionquebec.org

Manon Limoges
Stratège en communications
514.374.4676
communications@auditionquebec.org

Audition Québec
5455 rue de Gaspé suite 710,
Montréal (Québec)
H2T 3B3
438.806.9011
auditionquebec.org



Audition Québec
mieux se comprendre

Présentation d'Audition Québec

Audition Québec est une organisation à but non lucratif qui dessert la clientèle des personnes adultes malentendantes ou devenues sourdes.

Elle a pour mission de promouvoir l'autonomie et l'intégration des personnes ayant des problèmes d'audition au Québec afin que celles-ci puissent participer pleinement à la vie en société.

Pour réaliser cette mission, l'organisation fournit des services d'information et de référence aux personnes adultes malentendantes ou devenues sourdes, ainsi qu'à leur entourage incluant leur famille, amis et toutes les personnes avec lesquelles elles interagissent.

Audition Québec informe et sensibilise également la population et les instances publiques à la situation des personnes malentendantes ou devenues sourdes au Québec.

Au 31 janvier 2021, Audition Québec comptait près de 300 membres en règle. L'organisation fédère également quelques milliers de sympathisants à la cause, des partenaires de la communauté des affaires, des chercheurs universitaires ainsi que des professionnels de la santé auditive.

Résumé

Afin de connaître l'impact de la pandémie sur la santé mentale des personnes ayant une perte auditive, nous avons administré un sondage auprès des membres de notre communauté élargie durant le mois de janvier 2021.

Nous avons été attristés et souvent choqués à la lecture des témoignages recueillis, plus particulièrement lorsqu'ils relatent des situations de communication avec des professionnels de la santé. Non seulement la très grande majorité de ceux-ci ont-ils confirmé nos intuitions sur les besoins actuels de la population malentendante, mais ils ont également mis en lumière l'urgence d'agir.

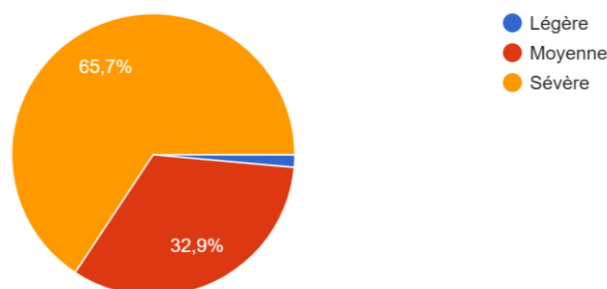
C'est pourquoi nous saisissons cette occasion de nous prononcer dans le cadre des consultations publiques du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec sur les effets de la pandémie sur la santé mentale.

Bien qu'elle n'ait pas la rigueur des travaux de recherche universitaire, l'étude que nous avons menée a néanmoins le mérite de dégager des récurrences dans les difficultés rencontrées par les personnes malentendantes en contexte de pandémie ainsi que dans les conséquences de ces difficultés sur leur bien-être psychologique. Les réponses à nos questions, dont vous trouverez la transcription dans les pages qui suivent, sont éloquentes à cet égard.

Au total, 79 personnes ont répondu à la première question de qualification : 22 hommes, 54 femmes et 3 personnes dont le sexe n'a pas été précisé. De ce nombre, 9 personnes ont indiqué être le proche d'une personne malentendante. Ces 9 personnes n'ont pas répondu aux questions suivantes car notre étude portait sur la santé mentale des personnes présentant une perte auditive et non sur celle de leur entourage.

Parmi les répondants ayant une perte auditive, près de 70% l'ont qualifiée de sévère, 33% l'ont qualifiée de moyenne et 7% (1 seule personne) de légère, comme l'indique le graphique ci-après.

Si vous avez une perte auditive, à quel degré l'évaluez-vous?



Cinq questions¹, dont quatre ouvertes, ont été posées aux répondants afin de bien cerner les impacts de la pandémie sur leur santé mentale.

Dans un premier temps, nous avons voulu distinguer les difficultés pré-existantes, c'est-à-dire celles qui caractérisent habituellement le quotidien des personnes malentendantes, des difficultés directement liées au contexte pandémique. Nous avons ensuite cherché à identifier, le plus concrètement possible, des situations problématiques générées par le contexte actuel. Nous avons demandé aux répondants de quelle(s) manière(s) et dans quelle mesure ces nouvelles situations ont un impact sur leur état psychologique. Enfin, nous avons demandé aux répondants quelles pourraient être les solutions pour atténuer les impacts négatifs du contexte pandémique sur leur santé mentale.

Les réponses démontrent que le contexte pandémique amplifie les difficultés pré-existantes rencontrées au quotidien par les personnes malentendantes, la difficulté la plus significative étant sans surprise celle de la communication. Le port quasi exclusif du masque opaque, l'utilisation de la visièrre, la présence de panneaux de plastique transparent dans les commerces, le recours plus fréquent au téléphone sont autant d'obstacles à la communication pour les malentendants.

Toutes ces situations, aussi nombreuses que variées, où la communication est devenue impraticable, poussent les personnes malentendantes à adopter des stratégies d'évitement. Elles s'isolent pour éviter des situations désagréables. Aussi, le fait que plusieurs d'entre elles doivent dorénavant compter sur l'aide d'un proche pour des activités de la vie courante provoque un sentiment d'incompétence et une baisse de l'estime de soi. La colère est un sentiment assez largement partagé par les personnes malentendantes en contexte de pandémie et près de 50% des répondants disent éprouver un stress élevé ou très élevé.

Parmi les solutions proposées, l'utilisation du masque à fenêtre transparente, particulièrement dans les services publics, a été mentionnée par 75% des répondants. L'adaptation des réunions de télétravail pour faciliter la participation des personnes malentendantes a également été évoquée.

La communication est une constituante essentielle du lien social, professionnel et familial. Sans communication, il n'y a que des individus seuls, incapables de se reconnaître une appartenance, incapables de tisser et entretenir des liens profonds et durables. Aux déjà nombreuses victimes collatérales de la pandémie, il semble qu'il faille ajouter les personnes malentendantes, confinées dans l'angle mort d'un masque qui les protège et les isole du même coup. Mais faut-il vraiment qu'il en soit ainsi ?

¹ L'une des questions posées n'a pas reçu suffisamment de réponses pour être comptabilisée.

Les recommandations d'Audition Québec

1. Puisque les difficultés de communication attribuables au port du masque opaque sont une source majeure d'anxiété, de dévalorisation et d'isolement pour les personnes malentendantes, Audition Québec ne saurait trop insister sur l'importance de promouvoir et d'adopter le masque à fenêtre transparente par tous les professionnels et employés œuvrant auprès du public, jeune et âgé.
2. Afin de faciliter la compréhension des conversations à distance avec des professionnels de la santé, Audition Québec est en faveur de l'implantation d'un système de consultation médicale par visioconférence pour l'ensemble des services de santé qui s'y prêtent, incluant la ligne 811.
3. Dans la mesure où de nombreuses formations en soins de santé n'incluent pas de notions pédagogiques spécifiques à la clientèle malentendante, Audition Québec recommande de faire la promotion du programme de formation *Les sentinelles de l'audition* de l'Association des personnes avec une déficience de l'audition (APDA) dans les centres de soins pour aînés et de s'en inspirer pour outiller le personnel de la santé qui fournit des soins à la population en général.
4. Bon nombre de personnes malentendantes doivent, comme le reste de la population, effectuer leurs tâches professionnelles en télétravail. Audition Québec croit fermement que les directions d'entreprises et les directions des ressources humaines peuvent contribuer au maintien de la santé mentale de leurs employés souffrant d'une perte auditive en adoptant des pratiques plus inclusives lors des séances de visioconférence, notamment allumer la caméra pour que le visage soit toujours visible, mettre en pratique des règles de prise de parole, utiliser un casque d'écoute et un micro et fermer le micro entre les interventions afin de minimiser les bruits de fond.
5. L'achat de l'appareillage d'aide à l'audition constitue une dépense hors de portée pour bien des personnes malentendantes en raison des prix très élevés. Heureusement, le programme d'aides auditives de la Régie de l'assurance maladie du Québec peut fournir aux personnes admissibles les équipements dont elles ont besoin pour prendre une part active à la vie sociale, professionnelle et scolaire. Audition Québec reconnaît les bénéfices d'un tel programme pour la population malentendante, mais souhaiterait un élargissement des critères d'admissibilité, notamment pour les personnes retraitées de 65 ans et plus dont le besoin d'une seconde prothèse est attesté par un professionnel de la santé auditive.

Résultats de notre étude

Dans un premier temps, nous avons voulu savoir quelle(s) situation(s) et/ou mesure (s) ont eu des effets sur la santé mentale des répondants et de leur famille.

Les réponses s'articulent autour de deux axes : les difficultés spécifiques à la perte auditive et celles suscitées par la pandémie. Certains exemples sont laconiques alors que d'autres sont explicites.

Difficultés spécifiques à la perte auditive

En général, les malentendants doivent faire répéter leurs interlocuteurs afin de s'assurer d'une bonne compréhension. Ce comportement est mentionné par une majorité de répondants au sondage. **Si l'interlocuteur parle vite, à voix basse ou ne regarde pas le malentendant, la difficulté est accrue.** Cette attitude peut être source de frustration et même d'agressivité.

Les conversations téléphoniques demandent beaucoup de concentration, car on ne peut lire sur les lèvres. De même, les gens qui travaillent à l'aide des applications *Zoom* ou *Teams* éprouvent des difficultés de concentration si les participants à l'activité ou à la séance de travail n'allument pas leur caméra.

Difficultés relatives à la pandémie

Le confinement et le couvre-feu ont été identifiés comme étant difficiles à vivre, car ils empêchent les gens de visiter famille et amis, particulièrement durant la période des fêtes. Les parents s'ennuient de leurs enfants et petits-enfants. Les malentendants deviennent encore plus isolés socialement. Une femme monoparentale avec un enfant sourd se sent particulièrement seule.

Le port du masque et l'utilisation des mesures de protection (visière, *Plexiglas*) compliquent la communication des malentendants. **Selon une majorité d'entre eux, le port du masque est le principal obstacle à la communication.** Sa mention revient dans une majorité de témoignages. « La lecture labiale avec le masque, c'est l'enfer », confie un homme.

Les masques et visières constituent une grande source d'anxiété pour les personnes malentendantes. Une répondante confie son découragement à force de ne pas comprendre ses interlocuteurs. Une autre avoue qu'elle fait semblant de comprendre pour éviter de poser trop de questions. Une autre relate qu'elle a perdu des amies, lassées de toujours répéter.

Les interactions en public sont difficiles et concernent toutes les situations quotidiennes. **Non seulement le masque empêche la lecture labiale, mais les gens**

sont impatients, voire même agressifs, s'ils ont à répéter leur question ou consigne, à la demande des malentendants.

On souligne les difficultés dans les commerces (épiceries ou autres). Cette attitude négative blesse d'autant plus lorsqu'elle survient dans les milieux de soins (pharmacie, clinique médicale, cabinet de dentiste).

Une malentendante rapporte avoir posé trois fois la même question à son dentiste et elle n'a pas réussi à le comprendre. Elle a laissé tomber. Souvent, on hésite à questionner le médecin et le stress augmente s'il y a bris de compréhension. Une malentendante a subi une opération chirurgicale et n'a pas été capable de comprendre le personnel médical à cause de l'utilisation des masques.

Un policier a perdu patience devant une personne qui lui demandait de répéter ses explications. Une femme a donné trop d'argent pour payer sa facture dans un commerce, car elle avait mal entendu le montant. Il a fallu que son mari aille à sa place pour se faire rembourser.

La tante d'une répondante, isolée dans une R.P.A. (résidence pour aînés) et sans visite autorisée a fait une crise d'hystérie et il a fallu l'intervention d'une travailleuse sociale pour la calmer. Toujours en R.P.A., un octogénaire déplore son manque de connaissance en informatique et ne peut commander en ligne. Il doit demander de l'aide ou encore, aller à l'épicerie, la peur au ventre d'attraper la Covid-19, en plus de craindre de ne pas comprendre les commis.

Pour beaucoup, les courses relèvent du parcours du combattant lorsqu'ils n'arrivent pas à comprendre les commis en magasin. Des malentendants se font maintenant accompagner ou décident carrément de confier leurs courses à d'autres. Une femme rapporte qu'elle ne comprenait pas l'employé d'une station-service, masqué et derrière un *Plexiglas*. Il a refusé de baisser son masque, même si elle ne comprenait pas ce qu'il lui disait.²

Parmi les témoignages reçus, trois parents font état des difficultés vécues par leur enfant. Ces derniers sont âgés de 3, 5 et 9 ans.

La perte des services de stimulation précoce et la difficulté de faire des interventions à distance avec les enfants de 3 et 4 ans viennent s'ajouter aux obstacles vécus par les enfants malentendants. En C.P.E. (centre de la petite enfance), on s'inquiète du développement langagier des enfants malentendants s'ils ne peuvent voir les lèvres des éducatrices. En classe, des parents rapportent que leur fils est irrité et en colère

² Audition Québec ne préconise pas la pratique qui consiste à baisser le masque pour se faire comprendre d'une personne malentendante. Lorsque la lecture labiale n'est pas nécessaire au malentendant, parler un peu plus fort et clairement tout en portant le masque peut faciliter la compréhension.

quand il ne comprend pas les consignes. Une fillette, quant à elle, se sent très isolée lors des récréations et au service de garde (bruit).

Nous avons ensuite demandé aux répondants de préciser la nature et l'ampleur des répercussions de ces situations sur leur état mental.

Les effets des mesures reliées à la Covid-19 ont des impacts marqués sur la santé mentale et émotive des répondants au sondage. **Ils souffrent de stress, d'anxiété et de détresse. Ils se sentent épuisés psychologiquement et se renferment de plus en plus sur eux-mêmes.** Ils sont angoissés. Ils s'isolent, ne veulent plus parler avec les autres. Certains ne sortent même plus en raison de la phobie du virus. Ils vivent dans une bulle.

D'autres avouent leur colère, leur frustration et leur indignation de ne pas comprendre les réponses ou les explications à cause de l'utilisation du masque. Comble d'ironie, une personne s'est fait répondre : « *Es-tu sourd ? Parle plus fort !* »

Une personne mentionne qu'elle n'a pas les moyens de se payer les *gadgets*³ qui pourraient briser son isolement social. La solitude et les difficultés relationnelles sont particulièrement aigües pour les résidents des R.P.A. Une femme qui a veillé son père malentendant dans une unité de soins palliatifs déplore qu'il n'ait pu la reconnaître avec tout l'équipement de protection.

Dans un centre de prélèvement, comme la malentendante ne comprenait pas, elle a demandé à la préposée d'écrire sa question. L'employée a refusé et s'est mise en colère.

En butte à l'attitude de certaines personnes, les répondants relatent une dégradation de l'estime de soi, allant aussi loin que de se comparer à des malades mentaux ou à des citoyens de deuxième classe. **Ils éprouvent de la difficulté à vivre l'impatience des gens qu'ils doivent faire répéter. Eux-mêmes éprouvent cette impatience devant la situation.**

De peur d'attraper la Covid-19, certains reportent des rendez-vous médicaux. D'autres avouent un stress particulièrement élevé lors de ces rendez-vous, car ils ne comprennent pas les explications et déplorent le peu d'empathie de leur médecin.

Les malentendants doivent de plus en plus se faire accompagner pour s'assurer de comprendre les paroles de leurs interlocuteurs (commerces, pharmacies, cliniques, etc.).

³ Le répondant fait référence aux aides de suppléance à l'audition (amplificateur personnel et téléphonique, téléphone amplifié avec ou sans fil, etc.)

Les enfants eux aussi sont « perdus » dans ce monde où la communication est encore plus difficile. Leurs parents sont inquiets pour leur développement.

Quelles seraient les mesures à mettre en place pour que ces situations ne se reproduisent plus ou pour atténuer leurs effets sur votre santé mentale et celle de votre famille ?

L'utilisation de masques avec fenêtre transparente améliorerait la santé mentale et l'autonomie des malentendants, selon l'avis de 75% des répondants. Selon eux, ces masques devraient être obligatoires dans tous les services publics, incluant les garderies et les centres de la petite enfance (C.P.E.). Il faudrait également sensibiliser les commerces à les utiliser.

Dans les services essentiels, on pourrait favoriser les communications vidéo au lieu du téléphone. **Dans les milieux de soins, on pourrait former une personne à la réalité des malentendants et en faire des « sentinelles de l'audition ».**⁴

On pourrait également fournir du matériel de communication adapté aux milieux de soins. Par exemple, des tableaux à encre sèche ou des tablettes électroniques pour l'utilisation d'images ou de l'écriture en compensation des pertes d'accès sonore ou des difficultés de compréhension liées au stress, à la langue, à l'accent étranger et aux pertes cognitives ou auditives.

Pour les réunions en télétravail, l'employeur devrait fixer des règles, par exemple :

- Allumer la caméra pour que le visage soit toujours visible.
- Demander le droit de parole.
- Utiliser un casque d'écoute et un micro.
- Fermer le micro entre les interventions afin de minimiser les bruits de fond.

Dans certaines occasions, on pourrait baisser le masque⁵ s'il y a un *Plexiglas* de protection.

Pour les enfants, ils pourraient visiter d'autres enfants pour éviter l'isolement social. Il faudrait également améliorer les technologies à l'école.

Une campagne d'information sur la réalité des malentendants pourrait améliorer la compréhension du public.

⁴ C'est précisément l'objectif du programme de formation [Les sentinelles de l'audition](#) offert par l'Association des personnes avec une déficience de l'audition.

⁵ Audition Québec ne préconise pas cette pratique. Nous souhaitons plutôt que l'utilisation du masque à fenêtre transparente soit plus répandue, notamment dans les services publics.

En termes de mesures personnelles à adopter, les répondants ont évoqué l'importance de :

- Porter ses prothèses auditives
- Se tenir au courant des développements techniques en audition.
- Porter un identifiant « personne malentendante » afin de sensibiliser le public.

Enfin, nous avons demandé aux répondants d'évaluer leur niveau de stress dû aux mesures sanitaires actuelles. Comme l'indique le graphique ci-après, 40% d'entre eux disent avoir un niveau de stress élevé.

