



MIEUX COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE MALENTENDANTE QUAND ON PORTE UN COUVRE-VISAGE

Des outils pour les commerçants, les employeurs, les professionnels en soins et le grand public.

Une trousse préparée par



Audition Québec
mieux se comprendre

En collaboration avec



Mieux communiquer avec une personne malentendante quand on porte un couvre-visage

Des outils pour les commerçants, les employeurs,
les professionnels en soins et le grand public

Le port de plus en plus fréquent du couvre-visage opaque dans les lieux publics à cause de la pandémie de COVID-19 a rendu la communication très difficile pour les personnes ayant des problèmes d'audition. En effet, la plupart de ces personnes dépendent de la lecture labiale (la lecture sur les lèvres) pour comprendre leurs interlocuteurs. Lorsqu'elles font face à une personne portant un couvre-visage opaque, parfois même derrière un plexiglass, la compréhension est quasi impossible. Mais il existe des solutions pour mieux communiquer.

Audition Québec est heureuse, grâce à ses divers partenariats, de pouvoir mettre à la disposition des commerçants, des employeurs, des entrepreneurs et du grand public des outils concrets, que vous retrouverez dans cette trousse.

1. Feuillet ***Des stratégies pour une meilleure communication dans les lieux publics avec les personnes ayant une déficience auditive.***

Résultat d'une collaboration entre le **CIUSSS de la Capitale-Nationale** et **Audition Québec** (www.ciuss-s-capitalenationale.gouv.qc.ca), ce document donne des conseils de base.

Il a fait l'objet d'un webinaire qui peut être visionné sur YouTube :
<https://youtu.be/R9PoXO3fiok>

2. Feuillet ***Des stratégies pour une meilleure communication en contexte de soins avec les personnes ayant une déficience auditive.***

Préparé par le **CIUSSS de la Capitale-Nationale**, ce document s'adresse non seulement au personnel hospitalier, mais à une foule de professionnels du domaine des soins personnels.

3. Affiches : ***Avez-vous des difficultés à me comprendre avec mon masque?***

Ces deux affiches sont le résultat d'une collaboration entre **Audition Québec** et l'organisme **Maillon Vert** (www.maillon-vert.com) qui a pour mission de promouvoir et permettre le virage des pharmacies (et autres commerce) afin qu'elles soient écoresponsables et socialement solidaires. Les affiches peuvent être imprimées et placées bien en vue au service à la clientèle, à l'accueil, aux caisses, etc. Elles sont disponibles en format 8,5 x 11 pouces et 5 x 7 pouces.

4. Guide ***10 bonnes pratiques pour rendre accessible votre entreprise aux personnes malentendantes.***

Créé par l'**Association des personnes avec une déficience de l'audition** (www.apda.ca), grâce au financement de l'**Office des personnes handicapées du Québec** (www.ophq.gouv.qc.ca), ce guide pratique pour les entreprises contient plusieurs conseils qui vous aideront à rendre votre commerce ou votre lieu de travail vraiment inclusif.

Merci de soutenir la cause des personnes malentendantes du Québec.

L'équipe d'Audition Québec



(438) 806-9011
5455 rue de Gaspé, suite 710
Montréal (Québec) H2T 3B3
www.auditionquebec.org

Distanciation physique, port du masque et du couvre-visage

Des stratégies pour une meilleure communication dans les lieux publics avec les personnes ayant une **DEFICIENCE AUDITIVE**

Le port du masque et du couvre-visage entraîne des impacts importants sur le plan de la communication pour l'ensemble de la population, mais spécifiquement pour les personnes vivant avec une déficience auditive.

Ce document a pour objectif de présenter concrètement les conséquences de cette mesure de protection et de proposer des stratégies pouvant aider à surmonter les difficultés rencontrées.

SAVIEZ-VOUS QUE...

Habituellement, les personnes avec une perte d'audition améliorent leur compréhension de **FAÇON SIGNIFICATIVE** par le seul fait de voir le visage de leur interlocuteur.

15 à 20 % de la population vit avec un problème d'audition; de ce pourcentage, **50 %** ont **75 ans et +**

Le port du masque est un obstacle sérieux à la compréhension, même si les personnes portent des aides auditives!

Les consonnes se confondent, le son est étouffé, le message est brouillé, on ne peut pas lire sur les lèvres et des expressions faciales nous manquent!

Regardez la compréhension du mot « **COVID** » sans le masque et avec le masque.



Comment favoriser une bonne **COMMUNICATION** dans un endroit public?



1. Attirez l'attention de la personne avant de commencer à lui parler.

2. Ne criez pas.

Cela déforme la parole et laisse croire qu'on est fâché.



3. Évitez de vous placer dos à une fenêtre ou au soleil.

Le contre-jour empêche l'autre personne de bien vous voir et d'apprécier la conversation.



4. Parlez lentement et prononcez clairement.

5. Faites des gestes.



6. Si la personne vous fait répéter ou répond inadéquatement, recommencez avec d'autres mots ou écrivez les mots incompris en gras.

7. Faites des phrases courtes et des pauses entre les phrases.



8. Prenez le temps de vérifier ce que la personne a compris.

Ex. : Pouvez-vous me résumer ce dont nous avons convenu?



Aménagez l'environnement

- Rendez le message accessible à l'écrit.
Ex. : questionnaire, tableau pour écrire
- Affichez clairement les consignes.
- Réduisez le bruit si c'est possible.



Pensez à la technologie

(de part et d'autre d'une paroi de sécurité)

- Système de transmission de son
- Téléphone amplifié
- Application de reconnaissance vocale



Distanciation physique, port du masque et du couvre-visage

Des stratégies pour une meilleure communication en contexte de soins avec les personnes ayant une DEFICIENCE AUDITIVE

Le port du masque et du couvre-visage entraîne des impacts importants sur la communication pour l'ensemble de la population, mais spécifiquement pour les personnes vivant avec une déficience auditive.

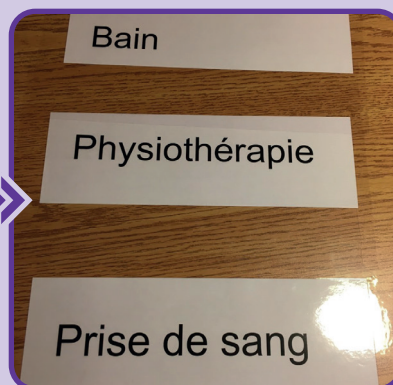
Ce document a pour objectif de proposer des stratégies pouvant aider à surmonter les difficultés rencontrées en contexte de soins.

- 1** Attirez d'abord l'attention de la personne.
- 2** Diminuez le bruit, si c'est possible.
- 3** Évitez de vous placer dos à une fenêtre ou au soleil. Le contre-jour empêche l'autre personne de bien nous voir et d'apprécier la conversation.

- 4** Montrez votre carte d'employé ou une photo de vous sans masque. Indiquez votre rôle ou votre intention.



- 5** Des affichettes peuvent aider à expliquer l'intervention (ex. : entretien, prise de sang, bain, physiothérapie).



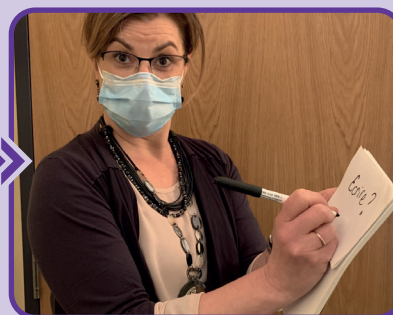
6 Parlez lentement et légèrement plus fort que d'habitude.

7 Ne criez pas. Cela déforme la parole et laisse croire que vous êtes en colère.

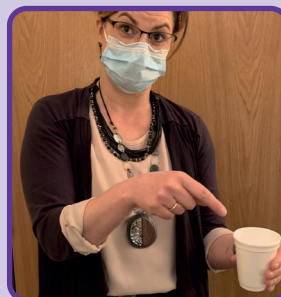
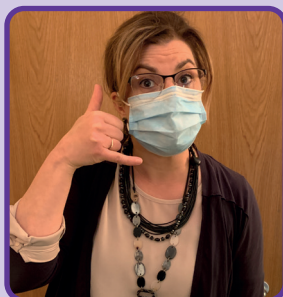
8 Faites des pauses entre les phrases. Prononcez clairement.

9 Si la personne répond inadéquatement, recommencez avec d'autres mots, demandez-lui si elle porte habituellement des appareils auditifs.

10 Écrivez le message, si possible.



11 Augmentez les gestes naturels qui appuient votre message.



12 Privilégiez des masques adaptés pour faciliter la communication dès qu'ils seront disponibles.

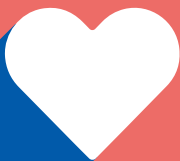


13 Vérifiez si votre message est clair.
Ex. « Pour m'assurer que la consigne est claire, pouvez-vous me la résumer? »

Avez-vous des difficultés à me comprendre avec mon masque ?



Dites-le moi, nous avons des solutions !



Nous avons à cœur d'avoir le meilleur dialogue avec l'ensemble de notre clientèle !

+ ENGAGÉS
AVEC



En collaboration avec:



**Audition
Québec**
mieux se comprendre

Avez-vous des difficultés
à me comprendre
avec mon masque ?

**Dites-le moi,
nous avons
des solutions !**



Nous avons à cœur d'avoir le meilleur dialogue
avec l'ensemble de notre clientèle !

* ENGAGÉS
AVEC



En collaboration avec :



**Audition
Québec**
mieux se comprendre

10 bonnes pratiques

POUR RENDRE ACCESSIBLE VOTRE ENTREPRISE

AUX PERSONNES MALENTENDANTES



GUIDE PRATIQUE POUR LES ENTREPRISES

Une réalisation de

apda
Association des personnes
avec une déficience de l'audition

Avec la participation financière de

Office des personnes
handicapées

Québec 

À PROPOS DE CE GUIDE

Réalisé dans le cadre du projet « Où sortir sans limites ? », ce guide vise à sensibiliser les employeurs aux besoins des personnes malentendantes dans le but d'améliorer leur qualité de vie. Tant pour les clients que les employés. Il est le fruit d'un sondage visant à mieux connaître les difficultés des personnes malentendantes dans les lieux publics réalisé en octobre 2018 par l'Association des personnes avec une déficience de l'audition (APDA).

Pour lire la synthèse du sondage : www.ousortirsanslimites.com/synthese2018.pdf

Direction : Marie-Hélène Tremblay

Rédaction et révision : Kim Auclair, Ariane Millette, Anne-Sophie Verreault et le comité d'accessibilité de l'APDA

Graphisme : Kim Auclair

Illustrations : [Freepik](https://www.freepik.com) de www.flaticon.com

À PROPOS DE L'APDA

L'Association des personnes avec une déficience de l'audition est un organisme communautaire qui a pour mission de favoriser l'inclusion sociale des personnes vivant avec une déficience de l'audition en offrant des services d'aide et d'entraide, puis de défense de droits tout en sensibilisant et en conscientisant la population aux besoins de ces personnes et de leur réalité.

Chers employeurs

Le saviez-vous? Au Canada, la perte auditive légère ou plus sévère dans au moins une oreille touche **40 %** des adultes âgés de 20 à 79 ans¹. Cela signifie que votre clientèle ou votre personnel vit peut-être avec une déficience auditive et rencontre des obstacles qui sont difficiles à voir. Ces difficultés incluent : converser dans un lieu trop bruyant, assister à des conférences, ne pas bien entendre les questions du public, écouter un spectacle ou un film au cinéma, etc. Plusieurs personnes malentendantes utilisent la lecture labiale pour combler leurs lacunes auditives. Les besoins d'accommodement ainsi que les obstacles liés à une compréhension adéquate dépendent du niveau de surdité.

Une personne est dite malentendante lorsqu'elle a une surdité qui peut varier de légère à profonde, à une ou deux oreilles, qui entraîne des problèmes de compréhension et une incidence sur les plans personnels, relationnels ou sociaux. On dit d'une personne malentendante qu'elle est oraliste puisqu'elle comprend son interlocuteur grâce à la lecture labiale, à une prothèse auditive ou à un implant cochléaire. Elle n'exprime pas toujours ses besoins. Et si elle se renseigne, la communication étant difficile au téléphone, elle le fait sur place, en ligne, en demandant l'avis d'un proche ou encore en utilisant les aides techniques. De plus, parfois accompagnée d'une parenté entendante ou d'un interprète, la personne malentendante se débrouille en repérant les coins moins bruyants et en demandant de répéter jusqu'à compréhension. Autrement dit, elle a développé des compétences particulières pour compenser le manque de compréhension qu'elle vit dans son quotidien.

En tant qu'employeur, vous comprenez que vous avez aussi un rôle important à jouer en rendant votre entreprise plus accessible pour les personnes avec une déficience auditive. Les avantages sont nombreux. D'abord, les actions pour y parvenir sont à faible coût. Vous aurez une clientèle plus élargie et la qualité de vie de vos employés sera améliorée. De plus, vous vous démarquerez aux yeux des consommateurs en soutenant la différence et en démontrant une pratique plus respectueuse et humaine auprès des personnes vivant avec un problème d'audition.

Voilà la raison de ce guide ! Nous voulons vous aider à améliorer l'accessibilité de votre entreprise pour les personnes malentendantes. Nous nous sommes concentrés sur les lieux ou les services publics qui représentent des défis courants. C'est à dire les salles de spectacles ou de cinéma, les établissements de santé, les transports en commun et les restaurants.

Bonne lecture,



Marie-Hélène Tremblay
Directrice générale de l'APDA



¹ Source : Perte auditive chez les Canadiens, 2012 à 2015. Statistique Canada

10 bonnes pratiques

POUR RENDRE ACCESSIBLE
VOTRE ENTREPRISE AUX
PERSONNES MALENTENDANTES



Une entreprise accessible...

1. Bonifie le guide d'accueil et d'intégration de ses employés en y insérant des stratégies de communication
2. Sensibilise ses employés à la déficience auditive
3. Mise sur la communication écrite
4. Embauche des personnes malentendantes
5. Active le sous-titrage des écrans et des vidéos sur Internet
6. Fait attention au volume de la musique qu'elle diffuse
7. Adapte ses services avec des aides techniques et technologiques
8. Offre le support technique, la réservation et l'achat en ligne
9. Affiche le pictogramme de l'oreille barrée
10. Communique avec les ressources existantes dans le domaine de la santé auditive

1 BONIFIE LE GUIDE D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION DE SES EMPLOYÉS EN Y INSÉRANT DES STRATÉGIES DE COMMUNICATION

Incluez dans le guide d'accueil et d'intégration de votre personnel un texte qui explique ce qu'est une personne sourde ou malentendante en plus des stratégies de communication à employer avec elles. Ainsi, vos employés seront en mesure **d'identifier** une personne avec une surdité plus rapidement et de savoir comment communiquer avec elle. Faites également la mention des **accessoires adaptés** au sein de votre entreprise afin que vos employés sachent comment les **utiliser** et soient au courant des ressources disponibles pour les personnes malentendantes si elles en font la demande. Votre guide est déjà bien rempli? Créez un document à part.



Imprimez nos stratégies de communication qui se retrouvent à l'avant-dernière page de notre guide.



Référez-vous à la bonne pratique #10 pour connaître des organismes qui peuvent vous accompagner.



2 SENSIBILISE SES EMPLOYÉS À LA DÉFICIENCE AUDITIVE

Que ce soit pour en apprendre davantage sur la surdité, connaître les aides de suppléance à l'audition disponibles sur le marché ainsi que les ressources existantes, proposez des séances d'information ou une formation à vos employés.





3 MISE SUR LA COMMUNICATION ÉCRITE

La communication est le principal obstacle pour une personne atteinte de surdité. Les langues étrangères comme l'anglais représentent un défi puisque la lecture labiale est différente. Ainsi, demandez aux personnes malentendantes quelle est la meilleure façon de communiquer avec elle. Qu'il s'agisse de vos clients ou de votre personnel, cela peut être par écrit (courriel, textos, groupe Facebook), le service de relais téléphonique ou IP, des applications mobiles de retranscription comme Live Transcribe (Android), le SRV (Service relais vidéo), etc. Pensez également à vous servir des pictogrammes pour rendre les informations plus visuelles.

4 EMBAUCHE DES PERSONNES MALENTENDANTES

Plusieurs employeurs ont des méconnaissances de la surdité. C'est ce qui explique pourquoi les personnes malentendantes ne le mentionnent pas dans leur C.V. ou en parlent seulement plus tard après l'embauche. Engager une personne malentendante est une excellente façon de sensibiliser votre personnel à la surdité. Sachez qu'elles ont les mêmes compétences que les personnes entendantes. Elles peuvent même avoir développé un sens de l'observation plus poussé, une vision unique de l'art ou encore de l'architecture, des compétences intellectuelles, des habiletés en informatique ou manuelles élevées que d'autres n'ont pas.



Récupération Centre-du-Québec fonctionne par pictogrammes, photos ou dessins (ex. évaluation d'emploi; résumé simplifié avec ce qui va bien et ce qui va moins bien). De plus, les chefs d'équipe font souvent aussi des gestes pour se faire comprendre. Tout comme les employés malentendants.



5 ACTIVE LE SOUS-TITRAGE DES ÉCRANS ET DES VIDÉOS SUR INTERNET

Les personnes malentendantes ne saisissent pas tous les mots lorsqu'ils écoutent la télévision. Surtout dans les endroits bruyants. Ajoutez des sous-titres à vos vidéos ou émissions de télévision qui sont diffusées sur les écrans de votre établissement. Assurez-vous aussi que les messages annoncés dans les intercoms y soient affichés. Il va de même pour l'activation des sous-titres sur vos vidéos qui se retrouvent sur Internet. D'ailleurs, en ce qui concerne les vidéos sur YouTube, nous vous recommandons de télécharger vos propres sous-titres plutôt que de vous fier à ceux générés automatiquement par cette application, car ceux-ci contiennent généralement plusieurs erreurs.

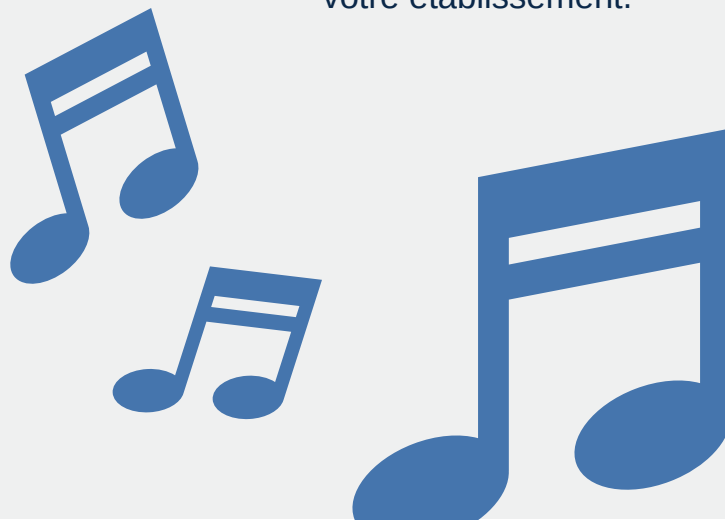


Sans nécessairement créer des sections à part, pensez à réviser votre aménagement pour inclure des emplacements tranquilles où il n'y a pas d'écho et de bruits.



6 FAIT ATTENTION AU VOLUME DE LA MUSIQUE QU'ELLE DIFFUSE

Lorsqu'elles sont en groupe, les personnes malentendantes doivent se concentrer pour suivre les discussions. Pour les aider, évitez de mettre la musique trop forte. Il existe, d'ailleurs, plusieurs applications de sonomètres comme Décibel X sur l'App Store que vous pouvez utiliser pour mesurer le niveau de décibels de votre établissement.



7 ADAPTE SES SERVICES AVEC DES AIDES TECHNIQUES ET TECHNOLOGIQUES



À l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (IUCPQ), des téléphones publics à l'entrée de l'hôpital avec la fonction ATS/ATME ont été installés afin de permettre aux personnes sourdes et malentendantes de communiquer avec des personnes externes à l'hôpital.

Il existe différentes aides à l'audition qui permettent de mieux comprendre ce qui est dit, tant pour votre personnel que pour vos clients et visiteurs malentendants. Pensez aux boucles magnétiques, les téléphones amplifiés ou encore les amplificateurs de conversations. Le service Relais téléphonique ou IP et le Service relais vidéo (SRV) qui assure les services de télécommunications pour les personnes sourdes ou malentendantes sont également utiles. Il est possible aussi d'ajouter une alarme visuelle avec lumière clignotante en cas d'urgence dans les toilettes, les ascenseurs, les salles et les chambres. De plus, selon les besoins de la personne malentendante, vous pouvez ajouter des signaux lumineux pour la sonnerie de la porte d'entrée, le télécopieur ou le détecteur d'incendie. Permettre l'accès à un interprète ou à un accompagnateur pour la prise de notes lors des rencontres, des conversations téléphoniques ou lorsque votre employé doit faire des visites guidées à des clients est également une bonne idée. Enfin, n'oubliez pas de favoriser l'installation de vitrages à ouvertures multiples dans les départements où un obstacle physique doit obligatoirement séparer l'utilisateur de l'interlocuteur, par exemple dans les hôpitaux au service d'accueil.

Référez-vous à la bonne pratique #10 pour connaître des organismes qui peuvent vous donner des recommandations ainsi que fournir des aides de suppléance à l'audition.



8 OFFRE LE SUPPORT TECHNIQUE, LA RÉSERVATION ET L'ACHAT EN LIGNE

Plusieurs personnes malentendantes préfèrent éliminer le contact avec le service à la clientèle au téléphone ou en personne afin de réduire les obstacles de communication. Autrement dit, elles préfèrent échanger en ligne (par courriel ou clavardage) avec votre support technique, de réservation de billets ou d'achat de biens ou services. Plus elles sont autonomes dans leurs communications, plus elles sont en mesure de retenir l'information complète et plus leur expérience client est agréable. Pensez également à optimiser vos formulaires en donnant la possibilité à la personne de mentionner son problème d'audition. Vous en sortirez gagnant.



Imprimez la dernière page de notre guide et affichez-là dans votre établissement.

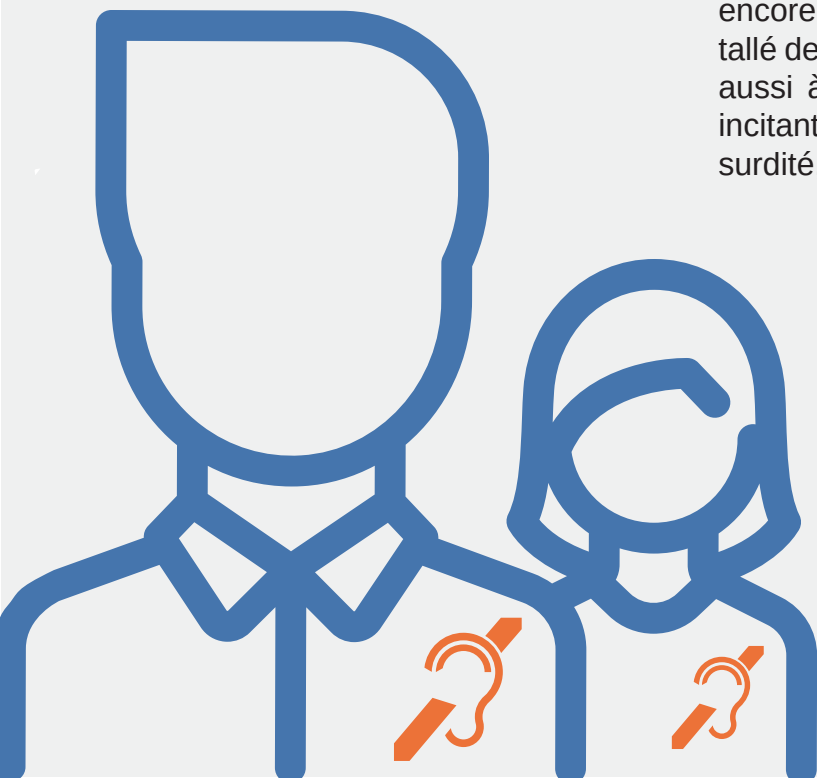


9 AFFICHE LE PICTOGRAMME DE L'OREILLE BARRÉE

Enfin, vous avez fait des ajustements à vos installations et vos outils de communication tout comme sensibiliser vos employés. Montrez que votre lieu est adapté aux besoins personnes ayant une surdité avec le pictogramme de l'oreille barrée. Vous pouvez l'afficher à l'accueil de votre établissement. Il en va de même dans les ascenseurs ou encore dans les toilettes pour désigner que vous avez installé des avertissements visuels en cas d'urgence. Pensez aussi à accompagner le pictogramme d'une petite note incitant les personnes malentendantes à mentionner leur surdité, même dans une offre d'emploi.



Au service au volant d'un Tim Hortons à Stoneham-et-Tewkesbury, une mention près de l'intercom incite les personnes malentendantes à faire part de leur surdité.



10

COMMUNIQUE AVEC LES RESSOURCES EXISTANTES DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ AUDITIVE

Pour avoir une formation et des recommandations dans le but d'améliorer l'accessibilité de votre entreprise :



L'association des personnes avec une déficience de l'audition (APDA)

Téléphone : 418-623-5080

Site Web : www.apda.ca

Courriel : info@apda.ca

KÉROUL

Téléphone : 514-254-0766

Site Web : www.keroul.qc.ca

Courriel : infos@keroul.qc.ca

Pour avoir des aides de suppléance à l'audition, communiquez avec le [programme de réadaptation en déficience auditive de votre Centre intégré de santé et de services sociaux \(CISSS\)](#), consultez cette [liste de la RAMQ](http://www.ousortirsanslimites.com/RAMQ) (www.ousortirsanslimites.com/RAMQ) ou encore [téléchargez le guide de Audition Québec pour les travailleurs qui ont besoin d'une aide de suppléance à l'audition](#) à l'adresse Web suivante : www.auditionquebec.org/asa.

Pour obtenir des services d'interprétation :

[SIVET](#)

Téléphone : 514-285-8877

Site Web : www.sivet.ca

[SRIEQ](#)

Téléphone : 418-622-1037

Site Web : www.srieq.ca

Enfin, pour obtenir des subventions afin d'adapter votre milieu de travail et intégrer une personne avec une déficience auditive :

Emploi Québec

Téléphone : 1-877-767-8773

Sphère Québec

Téléphone : Québec : 418-522-4747 Montréal : 514-904-2606

Site Web : www.sphere-qc.ca

Courriel : sphere@sphere-qc.ca

Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH)

Téléphone : 514-668-8295

Site Web : www.roseph.ca

Courriel : info@roseph.ca

Vous pouvez aussi contacter votre municipalité.

STRATÉGIES DE COMMUNICATION POUR LES PERSONNES MALENTENDANTES

1. Parlez une personne à la fois.
2. Parlez face à face dans un endroit éclairé et ne vous couvrez pas la bouche (avec votre main, crayon, téléphone, masque, etc.).
3. Parlez clairement et pas trop rapidement, ni plus fort, ni trop lentement. Utilisez un débit normal.
4. Réduisez les bruits de fond.
5. Écrivez le message ou faites un dessin, si nécessaire.
6. Mettez sur les suivis par courriels ou textos.
7. Avisez votre interlocuteur du sujet de la discussion à l'avance.
8. Assurez-vous de la compréhension de la personne en demandant de résumer ce qui a été dit et complétez au besoin. Répétez aussi en reformulant autrement.
9. Demandez à la personne malentendante comment améliorer la communication, au besoin.



apda

Association des personnes
avec une déficience de l'audition



NOTRE ENTREPRISE EST-ELLE ACCESSIBLE

AUX PERSONNES MALENTENDANTES



ÉVALUEZ NOTRE ÉTABLISSEMENT
SUR [OUSORTIRSANSLIMITES.COM](https://ousortirsanslimites.com)

**OÙ SORTIR
SANS LIMITES**

