



## Accessibilité aux soins des personnes déficientes auditives

En France, **10 millions de personnes** ont des problèmes d'audition. La moitié d'entre elles ont des difficultés dites « moyennes à totales » qui limitent leur capacité à suivre une conversation<sup>1</sup>. Le handicap auditif n'est pas forcément identifié/identifiable au premier contact.



### Accueillir et accompagner la personne déficiente auditive

- Parlez tranquillement, sans ralentir exagérément
- Faites des pauses
- Reformulez si besoin
- Soyez attentif à **l'environnement sonore**
- Sauf en cas d'urgence médicale, ou de souhait explicite du patient, il ne doit pas être fait appel **à un proche aidant ni à un professionnel non-diplômé** connaissant la langue des signes pour traduire les échanges. Il s'agit de respecter l'autonomie et le secret médical du patient.

### Normes accessibilité handicap auditif (loi du 11 février 2005)

Les cheminements extérieurs	L'accès à l'établissement	L'accueil du public	Les circulations intérieures verticales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cheminements accessibles et libres de tout obstacle</li><li>• Signalisation adaptée à l'entrée</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Système de communication entre la personne et le personnel adapté</li><li>• Système de commande à actionner adapté</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dispositif d'accueil avec une ambiance visuelle et sonore adaptée</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ascenseur respectant la norme NF EN 81-70 : 2003</li></ul>
<b>Le revêtement des sols, murs et plafonds</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Revêtements des sols, murs et plafonds ne créant pas de gêne sonore (espace réservé à l'accueil et à l'attente du public)</li></ul>			

<sup>1</sup> Accessibilité aux soins, Cas particulier des personnes malentendantes et sourdes – Février 2021 – Conseil National de l'Ordre des Médecins  
[https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/external-package/rapport/1dqhkr6/cnom\\_rapport\\_cru\\_2020.pdf](https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/external-package/rapport/1dqhkr6/cnom_rapport_cru_2020.pdf)



## Quelques chiffres

- Les difficultés auditives sont plus fréquentes en vieillissant. Après 50 ans, une personne sur trois est concernée et plus d'une sur deux après 80 ans.
- 46 % des personnes rencontrant des difficultés auditives moyennes à totales sont atteintes d'autres limitations (motrices, visuelles, intellectuelles, psychiques ou cognitives) contre 20 % de l'ensemble de la population. Elles sont ainsi davantage exposées à des restrictions dans les activités de la vie quotidienne.
- Près du tiers des personnes ayant des problèmes auditifs se font aider par leur entourage ou des professionnels pour des actes de la vie courante.
- A noter que seules un cinquième des personnes rencontrant des difficultés moyennes à totales portent un appareil auditif.



**Pour en savoir plus** – Dossier de la DREES « Vivre avec des difficultés d'audition : répercussion sur les activités quotidiennes, l'insertion et la participation sociale » :

<https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications/dossiers-solidarite-et-sante-1998-2016/vivre-avec-des-difficultes-dauidition>

### Les principales incapacités et difficultés courantes liées à la déficience auditive de la personne

Les déficiences auditives retentissent sur l'éducation et la scolarité, la vie professionnelle, l'ensemble de la vie sociale, en raison de leur impact sur les possibilités de communiquer avec autrui.

Les principaux retentissements de la déficience auditive dans la vie quotidienne peuvent être :

- l'illettrisme,
- le vécu de discriminations,
- l'isolement et la souffrance psychologique,
- les difficultés financières,
- un rapport compliqué avec la santé.

La particularité de ce handicap est de **limiter de façon partielle ou totale l'accès à toutes les informations**, notamment les informations en santé :

*« Le fait d'être malentendant ou sourd rend le rapport aux soins particulier puisqu'il dépend, pour la personne atteinte de ce handicap, des possibilités d'accès aux autres et à la connaissance, de la présence ou non d'un tiers dans le soin qui lui est apporté, de l'acceptation ou non d'un secret médical partagé et d'une confidentialité inévitablement malmenée, ce qui est à l'origine de préoccupations et de souffrances supplémentaires. »<sup>1</sup>*



## Les principaux besoins des personnes déficientes auditives

Pour les personnes déficientes auditives, l'enjeu est de pouvoir communiquer, se faire comprendre et comprendre. Les besoins varieront en fonction de l'origine du handicap auditif :

### - Les personnes malentendantes et/ou les personnes devenues sourdes

Les personnes malentendantes ou devenues sourdes communiquent généralement par **la parole** avec des difficultés variables. Elles s'appuient sur la lecture labiale, et ont accès à la langue écrite comme les personnes entendant. Elles peuvent bénéficier du recours à des aides auditives, à des implants cochléaires ou d'autres dispositifs d'aide à l'audition.

### - Les personnes nées sourdes

Les personnes présentant **une surdité profonde depuis la naissance** ont développé des compétences visuogestuelles fortes. De nombreuses personnes parmi elles utilisent **la langue des signes** de manière beaucoup plus efficace que la langue française ou leur langue maternelle d'origine.

Certaines situations de la vie courante demanderont alors la présence d'un interprète français / langue des signes diplômé ou d'une personne fournissant une aide à la communication.

### Point de vigilance : les environnements bruyants sont à prendre en compte.

En effet, pour une personne malentendante, le bruit rend la communication plus difficile.

De plus, la surdité peut être associée à une hyperacousie (inconfort parfois douloureux provoqué par des sons dont l'intensité est habituellement tolérée).

## Recommandations en matière d'accessibilité des cabinets dentaires



### Que dit la loi ?

La **loi du 11 février 2005** et les textes réglementaires qui en découlent, largement regroupés dans la circulaire interministérielle du 30 novembre 2007, ont défini des règles et recommandations en matière d'accessibilité.

Elle peut être complétée par des **préconisations** visant à améliorer l'accessibilité des **personnes déficientes auditives**, par **des aides matérielles, techniques et humaines**.

La notion d'accessibilité ne s'arrête pas au seul cadre bâti. **Les modes et moyens de communication seront en particulier à adapter dans le cadre du handicap auditif.**



## L'accessibilité des cabinets dentaires pour les personnes déficientes auditives



Les dispositions relatives aux 7 zones clés de l'accessibilité sont développées dans le **Guide illustré – Accessibilité des établissements recevant du public et installations ouvertes au public existants**<sup>2</sup>.

Ce guide a été publié par le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire et le Ministère de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités territoriales.

**Pour aller plus loin** : consultez la fiche n°4A « [Accessibilité physique : réussir l'accessibilité des cabinets dentaires](#) »

### Pour aller plus loin en faveur de l'accessibilité

#### ❖ L'accès aux locaux

Une signalisation lumineuse ou l'utilisation de pictogrammes favorise l'identification du cabinet dentaire. La signalisation du cabinet dentaire ne doit pas être exclusivement écrite.

**Attention** : si l'accès au cabinet se fait uniquement par interphone, l'arrivée du patient sera à anticiper par l'équipe afin d'accueillir le patient dans de bonnes conditions.

#### ❖ Des panneaux acoustiques

Contrairement aux idées reçues, **les personnes malentendantes sont encore plus sensibles à la qualité acoustique** d'un espace que les personnes normo-entendantes.

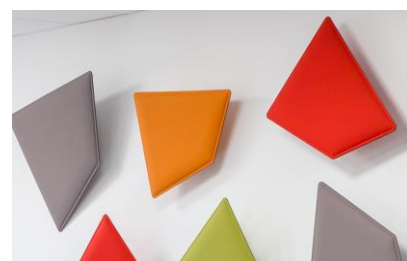
Le traitement acoustique des espaces bruyants peut améliorer le confort auditif de tous, patients comme professionnels.

Dans les salles de petite taille, il peut être intéressant de traiter l'espace dans son ensemble.

Il est recommandé de respecter une aire d'absorption équivalente des revêtements et éléments absorbants représentant **au moins 25 % de la surface au sol des espaces réservés à l'accueil et à l'attente du public**.

Les solutions consistent à mettre en place des **dispositifs absorbants** (panneaux, revêtements, mobilier...) afin de réduire le temps de réverbération.

Cela a deux effets : réduire le bruit de fond indésirable et améliorer la qualité des échanges verbaux.



Panneaux acoustiques

La mise en œuvre de panneaux absorbants, tels que des faux-plafond ou panneaux muraux, peut être envisagée dès la conception de la salle mais également en réhabilitation.

<sup>2</sup> Accessibilité : le guide illustré de l'accessibilité des ERP/IOP existants – [https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/2019%2007%20guide\\_DHUP\\_erp-existants.pdf](https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/2019%2007%20guide_DHUP_erp-existants.pdf)

<sup>3</sup> Cerema – [Handicaps et usages](#) – octobre 2013



## ❖ Une boucle magnétique

Une **Boucle d'induction magnétique (BIM)** est un dispositif de transmission audio par voie magnétique qui permet aux personnes malentendantes appareillées de compenser leur handicap : elle **permet de séparer les informations utiles du bruit ambiant**.

Les prothèses auditives sont, pour la plupart, équipées d'une position T permettant de recevoir un champ magnétique. La boucle magnétique comporte un câble électrique placé dans le sol, les murs ou le plafond. Ce câble formant une boucle est relié à un amplificateur et va générer un champ magnétique. Les ondes (sons) présentes au sein de la boucle vont être communiquées à la prothèse auditive, transformant le signal en son perçu par la personne malentendante. Ce système est généralement placé dans les lieux publics.

L'exigence de boucle d'induction magnétique à l'accueil s'applique à tous les ERP remplissant une mission de service public, quel qu'en soit la catégorie, ainsi qu'aux ERP de 1<sup>e</sup> et de 2<sup>e</sup> catégorie.

### Les boucles magnétiques compactes

Il existe des boucles magnétiques compactes pour l'accueil. Un appareil portatif permet d'échanger convenablement dans un rayon d'environ 1 mètre de portée.



## La mise en accessibilité de l'information



### Aides techniques

#### Synthèse vocale

La synthèse vocale est largement utilisée pour retranscrire en temps réel la parole orale de manière écrite. De nombreux logiciels intègrent cette fonctionnalité.

#### Applications Android et IOS

De nombreuses applications permettent d'améliorer les échanges entre personnes déficientes auditives et entendants. Elles font appel à de la reconnaissance vocale, telles que :

- **Ava** : pour permettre de savoir qui parle en temps réel lors d'une conversation de groupe
- **Siri** : synthèse vocale largement utilisée dans la vie quotidienne
- **RogerVoice** : pour téléphoner...

#### Passage à l'écrit

Le passage à l'écrit reste le moyen le plus sûr de véhiculer un message. Il peut se faire sur papier, par SMS ou mail. La bonne compréhension du message doit cependant toujours être vérifiée, surtout si la personne est née sourde.



## Recours aux visuels

Les supports visuels (dessins, photos...) et les moyens visuogestuels (désignation, mimes..) aident aux échanges. Par exemple, **SantéBD.org** propose des vidéos et une banque d'images pour expliquer des notions de santé.

**Traduction en Langue des Signes Française (LSF)** - <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/la-bulle-elix>  
Elix est un dictionnaire en ligne bilingue français/LSF qui fonctionne comme un moteur de recherche. Son extension, la **Bulle Elix**, permet de rendre les contenus web accessibles en affichant dans une infobulle la définition d'un mot en langue des signes ou son signe.

## Aides humaines

### Interprète en Langue des Signes Française (LSF)

Les interprètes en LSF suivent une formation diplômante et ont pour rôle de transmettre fidèlement les messages. Le cadre déontologique de leur pratique les oblige à une prise de recul sur le discours de l'interlocuteur, mettant à part leur opinion personnelle sur la parole en elle-même.

**Une personne entendante doit s'adresser à la personne sourde directement, sans passer par l'interprète.**

**Attention :** dans le cas où la personne sourde n'aurait pas compris un propos, s'il n'est pas reformulé par la personne entendante, il ne revient pas à l'interprète d'expliquer le message mais uniquement de le restituer.

### Proche aidant

**Sauf en cas d'urgence médicale, ou de souhait explicite du patient, il ne doit pas être fait appel à un proche aidant ni à un professionnel non-diplômé connaissant la langue des signes pour traduire les échanges.** Il s'agit de respecter l'autonomie et le secret médical du patient. L'aidant peut résumer l'information. Il peut aussi intervenir sans neutralité, avec des refus d'interpréter certaines séquences ou des interprétations erronées.

**Pour les patients sourds ayant des difficultés cognitives ou psychiques :** la présence d'un interprète reste nécessaire, l'aidant peut apporter son concours **en complémentarité** (aide au décryptage, utilisation de codes personnels, stratégies spécifiques de communication, réassurance...).

## Accueillir et accompagner la personne déficiente auditive



### STOP aux préjugés

Parlez de la façon la plus distincte et la plus naturelle possible, sans exagérer ni crier. Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.

### Privilégiez la parole en première intention

Lorsque le handicap auditif du patient n'est pas bien connu, vous pouvez lui poser la question : « *Est-ce que vous me comprenez quand je parle ?* ». S'il répond « *oui* », il peut converser avec vous sans trop de difficulté. Il s'agit habituellement de patients porteurs d'un appareil auditif ou d'un implant cochléaire qui rétablit une certaine qualité d'audition. Malgré la gêne occasionnée par la déficience auditive, la consultation est alors semblable à celle que vous avez avec un patient entendant.



**Attention** : certains patients n'oseront pas vous dire qu'ils ne vous comprennent pas...  
N'hésitez pas à faire reformuler.

**Si vous ne parvenez pas à communiquer avec votre patient**, il faut trouver un autre canal pour communiquer. Vous pouvez essayer :

- de passer à l'écrit. Attention cependant, avec les personnes nées sourdes, le français écrit peut être source de malentendus.
- d'utiliser des supports imagés (fiches Santé BD... ). Ne pas hésiter à faire des dessins, schémas pour illustrer vos propos.

Si malgré tout, les difficultés persistent, il est nécessaire de **prévoir un autre rendez-vous** en prenant les mesures nécessaires pour remédier aux problèmes de communication (prévoir un interprète ou un dispositif d'aide technique... )

## Quelques attitudes favorables aux échanges

- Positionnez-vous en face de la personne dans un échange à deux. Laissez la personne choisir sa place si vous êtes plus nombreux.
- Assurez-vous d'être dans la lumière (éviter les contrejours par exemple), et laissez votre bouche visible (éviter de mettre votre main devant, mâcher un chewing-gum...) afin de faciliter la **lecture labiale** et l'accès aux expressions de votre visage (Remarque : la lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Utilisez dans ce cas la communication écrite).
- Parlez tranquillement, sans ralentir exagérément.
- Faites des pauses.
- Reformulez si besoin.
- Soyez attentif à **l'environnement sonore** : privilégiez les endroits calmes, respectez les tours de parole, faites couper les musiques d'ambiance...

### Pour aller plus loin :

- **Comment communiquer avec une personne sourde / malentendante ?** - Handiconnect : <https://handiconnect.fr/fiches-conseils/comment-communiquer-avec-une-personne-sourde-malentendante>
- **Les bonnes attitudes pour communiquer avec une personne sourde ou malentendante** – Surdi Info : <https://www.surdi.info/vie-sociale-et-familiale/les-bonnes-attitudes-pour-communiquer-avec-une-personne-sourde-ou-malentendante/>