

Accueil de personnes sourdes lors
d'interventions psychosociales urgentes.
Comment s'y préparer ?

Septembre 2011

Colette WERTZ

Psychologue

Droits d'auteur

Ce travail, à l'exception des illustrations, est la propriété de son auteur.

Reproduction autorisée et bienvenue moyennant mention de la source et d'en informer Colette Wertz.

Toutes les suggestions, critiques et propositions d'amélioration sont les bienvenues.

Un exemplaire de ce document en format PDF vous sera envoyé sur simple demande.

psy.co.wertz@hotmail.be



COPYRIGHT A.S.M.T. *

*« L'accueil est un mouvement vers l'autre (...),
une attitude de l'âme qui se traduit déjà
dans le visage de celui qui accueille,
dans le mouvement de sa main. » ***

Dr G. Baillon

* Dessin reproduit avec l'aimable autorisation de l'Association des Sourds et Malentendants du Tournaisis

** <http://www.croixrouge.be/page.aspx?PageID=284>

*A Madame Dominique Meunier,
qui est à l'origine de l'idée ce travail et qui m'a ouvert les yeux sur la culture sourde,
vont mes premiers remerciements.*

*A toutes les personnes proches ou appartenant au monde des Sourds
qui ont, très volontiers et chaleureusement, accepté de me faire
partager leurs connaissances et expériences,
je signe un grand merci.*

*A Chacune et Chacun, va toute ma reconnaissance,
cette reconnaissance qui est « la mémoire du cœur »*.*

* Définitions et aphorismes par Jean Massieu, sourd-muet (1772-1846)

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	3
1. Idée de départ	3
2. Objectif intermédiaire	4
3. Articulation du travail	4
CHAPITRE I : UTILITÉ D'UN TRAVAIL CONSACRÉ AUX PERSONNES SOURDES.....	5
1. Surdité et langue inconnue : même problématique ?	5
2. Le déni	6
3. Les Sourds : une population silencieuse mais surtout invisible	7
CHAPITRE II : ENVIRONNEMENT DÉMOGRAPHIQUE, LÉGAL ET ADMINISTRATIF.....	8
1. Environnement démographique	8
2. Obligation légale	8
3. Langue des signes = langue reconnue	9
CHAPITRE III : LES PERSONNES SOURDES : QUELLES SPÉCIFICITÉS ?	10
1. Personnes sourdes ayant vécu un événement grave.....	10
2. Enq��te	
1- Personnes rencontrées.....	10
2- Méthodologie des entretiens.....	11
3. Spécificités	12
1- Généralités.....	12
2- La vue et le regard	13
a. Les Sourds, des surdoués visuels	13
b. Le regard	13
3- Culture sourde	13
4- Comportement non-oral	14
CHAPITRE IV : PRÉPARATION ET ADAPTATION DES INTERVENTIONS	15
1. Comment reconnaître une personne sourde ?	15
2. Personnes sourdes et catastrophes	16
3. Centres d'accueil des impliqués et des proches	17
1- Panneaux indiquant les différents lieux.....	17
2- Aménagement de l'espace	17
a. La lumière	17
b. L'installation	17
3- Accueil psychosocial	17
a. Premier contact et besoins primaires	17
b. Accompagnement.....	18
c. Soutien ��motionnel	18

4- Informations et communication	19
5- Documents à (faire) remplir par les impliqués.....	21
a. La fiche d'identification.....	21
b. Le questionnaire ante mortem du DVI	22
4. Centre d'appel téléphonique.....	22
5. Annonce du décès et dernier hommage	22
6. Exercices catastrophes	22
CHAPITRE V : AU-DELÀ DE L'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE URGENTE	23
1. Numéro européen d'urgence et alertes Seveso	23
2. Informations par les medias.....	23
3. Et les interprètes ?	23
4. Suivi psychologique à moyen et long terme	24
5. Soutien social par les pairs	24
CHAPITRE VI : CE TRAVAIL : UNE PREMIÈRE ÉTAPE.....	25
1. Information des intervenants.....	25
2. Formation des pairs.....	26
CONCLUSION	27
BIBLIOGRAPHIE	28
ANNEXES	

INTRODUCTION

1. Idée de départ

Ce travail est situé au cœur de mes pratiques professionnelles, formations et préoccupations : psychologue, volontaire dans un service d'intervention psychosociale urgente et étudiante en langue des signes.

Ce thème a jailli lorsqu'une personne sourde a expliqué que lorsqu'hospitalisée, un médecin constatant qu'elle était sourde s'est enfui.

Directement, je me suis posé la question : « Et moi, que ferai-je si, lors d'une intervention, j'étais confrontée à une ou plusieurs personnes sourdes ? »

D'où le projet d'élaborer des recommandations.

Concernant l'accueil psychosocial, je peux m'appuyer sur mes formations ainsi que sur mon expérience de terrain.

Mais il est évident que pour connaître les besoins et la manière d'y répondre des personnes sourdes, je suis au départ très démunie.

C'est donc auprès d'elles que je vais aller chercher ces informations.

A travers tout ce travail, j'ai choisi délibérément d'utiliser l'expression « personne sourde » afin de rappeler constamment que le socle de notre intervention est identique pour tous, pour chaque personne, mais que, parfois, certains aménagements s'imposent.

Il est évident que la majorité de ce qui suit peut également s'appliquer aux personnes malentendantes.

Ces recommandations étant destinées à des intervenants psychosociaux d'urgence, mon propos n'est pas une étude sur ce type d'intervention mais les adaptations possibles.

D'ailleurs, par la suite, sont utilisées parfois la première personne du singulier et à d'autres moments la première personne du pluriel : le singulier me concernant tandis que la forme plurielle englobe l'ensemble des intervenants psychosociaux d'urgence.

Mon objectif est donc de répondre à la question posée en y apportant des recommandations et outils concrets et pratiques.

2. Objectif intermédiaire

Lorsque j'expliquais le thème de mon travail à des collègues (intervenants psychosociaux, psychologues, victimologues, ...), à plusieurs reprises j'ai eu comme réaction l'inutilité de ce travail avec l'argument principal que le problème est identique avec des personnes parlant une autre langue.

Avant d'entamer le travail proprement dit, il est essentiel de vérifier l'utilité de cette préparation spécifique. Car si les intervenants la jugent inutile, ils n'adhéreront pas aux recommandations.

3. Articulation du travail

Le premier chapitre sera donc consacré à répondre à la question : Est-il utile de se préparer à l'accueil des personnes sourdes ?

Le deuxième précisera l'environnement (démographique, légal, culturel, ...) des personnes sourdes en Belgique francophone.

Le troisième chapitre envisagera les spécificités des personnes sourdes auxquelles il est nécessaire d'être attentif en intervention psychosociale.

Le quatrième intégrera ces spécificités dans les différents moments de l'intervention psychosociale et expliquera les manières de s'y préparer.

Dans le cinquième, j'élargirai le cadre de notre intervention.

Le sixième expliquera la suite du processus dans lequel s'inscrit ce travail.

CHAPITRE I

UTILITE D'UN TRAVAIL CONSACRE AUX PERSONNES SOURDES

Lorsque je parlais de ce travail, j'ai eu 4 grands types de réactions :

- de personnes entendantes trouvant le sujet original;
- de personnes entendantes n'y voyant pas d'utilité car me disaient-elles, la problématique est la même avec des personnes parlant une autre langue ;
- de personnes appartenant ou étant proches du monde des sourds appuyant d'emblée mon initiative ;
- de personnes sourdes m'expliquant que de toute manière elles ne comptent que sur leurs proches (dans la plupart de situations, rien n'étant mis en place pour elles).

Si trois de ces réactions confirment l'utilité de ce travail, le deuxième point m'oblige, non à le justifier, mais à prouver son utilité afin que les intervenant psychosociaux acceptent la préparation proposée.

Je me dois de citer une cinquième réaction nettement plus rare qui est de trouver inutile de se focaliser sur les personnes sourdes car elles appartiennent au groupe de « populations dites fragilisées », groupe auquel globalement on se doit d'accorder une attention particulière. Cette perception est, à mon avis, très proche de l'audisme.

« ... l'audisme rend compte du phénomène insidieux selon lequel les capacités des personnes sourdes sont continuellement jugées en fonction de leurs compétences dans la langue et la culture entendante. »¹

1. Surdité et langue inconnue : même problématique ?

Quelle est la grande différence entre une personne sourde et une personne parlant une langue étrangère ?

La première n'entend pas, la seconde entend mais ne comprend pas !
Evident !

Mais en pratique ?

La personne sourde ne reçoit aucune information auditive : ton de la voix mais aussi bruits de l'environnement.

¹ France5.fr/ il-et-la-main/ ?page=emission&id_article=890

Pour une personne entendante, cette différence peut être appréhendée en comparant les situations suivantes :

- se trouver dans un pays dont on ignore la langue ;
- être en plongée sous-marine (ou parfois, dans les minutes qui suivent un atterrissage, lorsque les oreilles bouchées sont bouchées et qu'aucun son n'est perçu).

Une autre différence notable est que, au moment où la personne de langue étrangère va s'exprimer, l'interlocuteur comprendra qu'elle parle une autre langue.

Ce n'est pas certain qu'une personne sourde soit identifiée comme telle aussi rapidement.

2. Le déni

Ce qui précède est insuffisant pour expliquer ce qui est à l'origine de ce travail (la fuite d'un médecin se rendant compte que son patient est sourd).

J'en ai trouvé l'explication dans l'ouvrage² « L'expérience du déni ».

L'extrait suivant me paraît être la synthèse parfaite de l'explication de ce comportement. Et, de plus, justifie la nécessité de se préparer à la rencontre avec l'autre.

« Pour un entendant, la rencontre avec un sourd est souvent l'occasion de vivre une expérience pénible, voire intolérable. La gesticulation du sourd, les efforts qu'il faut déployer pour le comprendre et se faire comprendre de lui engendrent rapidement chez l'entendant un sentiment d'étrangeté qui se traduit par une réaction d'effroi et qui l'amène à tenter de se protéger par la seule attitude qui lui paraisse enviable sur le moment : la fuite. La réaction d'effroi est une terreur spontanée, inéluctable, générale des entendants quand certains ingrédients se trouvent réunis : l'effet de surprise de la rencontre, la méconnaissance des implications de la surdité et donc l'impréparation pour faire face à cet événement. L'effroi est d'autant plus vif lorsque l'entendant est en situation de ne pouvoir se dégager du rapport qui l'engage envers le sourd. »³

Un autre texte le complète en apportant un éclairage légèrement différent :

« Parler à un sourd, c'est déranger l'une de nos activités volontaires la plus automatique : le langage. Notre organisme supporte mal cette agression. C'est pourquoi, quelle que soit notre gentillesse, inconsciemment, nous n'aimons pas les sourds, car ils perturbent en nous quelque chose de très profond. »⁴

Malheureusement, cette terreur face à un monde inconnu peut mener à la négation de la différence. Cela mène à des réactions de type : « C'est au sourd à se débrouiller pour se faire comprendre et nous comprendre ».

² GRUSON Pascale, DULONG Renaud (sous la direction de) - L'expérience du déni – Bernard MOTTEZ et le monde des sourds en débats

³ KARAKOSTAS Alexis : Le sociologue et les signes de la vie dans : GRUSON Pascale, DULONG Renaud (sous la direction de) : L'expérience du déni : Bernard MOTTEZ et le monde des sourds en débats : page 26

⁴ CHOUARD Claude Henri cité par MONTAGNE Romain in la surdité – dossier d'information

Se rencontre aussi, lorsque la peur est poussée à l'extrême, la surdophobie.

3. Les Sourds : une population silencieuse mais surtout invisible

Si nous prenons conscience de l'existence de personnes à mobilité réduite, d'aveugles, ... par certains signes distinctifs, il n'en va pas de même des personnes sourdes.

Donc nous avons tendance à les ignorer, à ne rien mettre en place pour elles et à ne pas les informer spécifiquement de ce qui existe.

Dès lors, les personnes sourdes ne font pas appel à certains services soit parce qu'elles en ignorent l'existence, soit parce qu'ils ne leur seront pas ou difficilement accessibles.

Pour exemple : les services d'aide aux victimes de la ville de Bruxelles qui, en 10 ans, ont reçu une (et une seule) personne sourde⁵.

Nous sommes donc dans un cercle vicieux et arrivons à la réaction : « inutile de mettre en place un accueil, une structure pour les personnes sourdes, puisqu'aucune ne fait appel à nos services ».

Je souhaite que ce qui précède convainque les sceptiques.

Les informations contenues dans le chapitre II appuieront également cette utilité voire cette obligation.

⁵ Information reçue lors de la visite organisée par l'Institut Belge de Victimologie en 2010-2011

CHAPITRE II

ENVIRONNEMENT DEMOGRAPHIQUE, LEGAL ET ADMINISTRATIF

1. Environnement démographique

En Belgique, il n'existe pas de liste officielle du nombre de personnes handicapées classées par handicap.

Mais une enquête⁶ de 2001 permet d'extrapoler les chiffres suivants :

- 8% de la population présentent une déficience auditive au minimum sévère (perte de plus de 70db) soit un nombre équivalent à celui des personnes à mobilité réduite.
- Pour la Communauté française, on peut estimer que 30 076 adultes et 9000 enfants de moins de quinze ans ont une déficience auditive sévère et se déclarent **fortement** limités à l'accès à l'information.

2. Obligation légale

Outre l'obligation morale d'être attentif aux personnes sourdes, une obligation légale existe.

Elle est définie dans deux articles de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées⁷. Convention à laquelle la Belgique a adhéré.

En voici des extraits ; les mots soulignés l'ont été par mes soins :

« Article 9 Accessibilité

Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, (...), l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, (...). Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres : Aux services d'information, de communication (...), y compris (...) les services d'urgence.

Article 11 Situations de risque et situations d'urgence humanitaire

Les États Parties prennent, conformément aux obligations qui leur incombent en vertu du droit international, notamment le droit international humanitaire et le

⁶ Données transmises par la FFSB sur base de : Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001, Buziarsist J, Demarest S, Gisle L et al. REF: D/2002/2505/45, 2002 – Institut scientifique de la santé publique

⁷ Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif : <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>

droit international des droits de l'homme, toutes mesures nécessaires pour assurer la protection et la sûreté des personnes handicapées dans les situations de risque, y compris les conflits armés, les crises humanitaires et les catastrophes naturelles. »

3. Langue des signes = langue reconnue

Le 22 octobre 2003, un décret⁸ de la Communauté française reconnaît la langue des signes :

« La langue des signes de Belgique francophone (LSFB), ci-après dénommée "langue des signes", est reconnue. Cette langue est la langue visuo-gestuelle propre à la communauté des sourds de la Communauté française. »

En sus de cette reconnaissance officielle, on constate qu'implicitement, le décret confirme l'existence de la communauté des Sourds.

⁸ http://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/28210_000.pdf

CHAPITRE III

LES PERSONNES SOURDES : QUELLES SPECIFICITES ?

N'ayant rien trouvé dans la littérature sur l'accueil psychosocial d'urgence des personnes sourdes, j'ai décidé de rencontrer des personnes qui, chacune, pouvaient m'apporter un éclairage sur les attentes des personnes sourdes lors d'un événement grave.

1. Personnes sourdes ayant vécu un événement grave

Idéalement, j'aurais souhaité avoir un entretien avec des personnes sourdes ayant vécu un événement critique.

Et ce, afin de savoir ce qui pour elles avait été positif et ce qu'elles ressentaient comme un manque.

Via des forums de discussions de personnes sourdes, j'aurais certainement eu la chance d'en rencontrer.

J'ai, très rapidement et à regret, rejeté cette possibilité pour une raison déontologique.

Ne maîtrisant pas suffisamment la langue des signes, j'aurais été dans l'impossibilité d'accueillir (et de réagir) pleinement au vécu des personnes que j'aurais rencontrées.

Sachant que peu ou pas de choses sont mises en place les concernant, la probabilité de réactiver des événements douloureux n'était pas négligeable.

Le texte d'Erik de Soir me conforte dans cette décision :

«Il est impératif d'être prudent dans le travail sur le vécu émotionnel d'événements choquants. Ces personnes ne peuvent pas être obligées de faire surgir leurs émotions les plus profondes. Parfois, elles doivent être précisément protégées contre ceci. En effet, le risque de maladie consiste en une psychophysiologie dérégulée. »⁹

Mes conversations avec différentes personnes sourdes ont laissé cependant apparaître que, après un événement grave, rien n'est mis en place à leur intention particulière.

2. Enquête

1- Personnes rencontrées

Voici, rapidement, les différents aspects appréhendés grâce à ces rencontres :

⁹ DE SOIR Erik : Gestion psychosociale de situations de crise – Powerpoint p.9

- ✎ Approche générale :
 - FFSB (Fédération Francophone des Sourds de Belgique);
 - Sur'Cité : Centre socio-culturel des sourds et malentendants de Liège.
- ✎ Enfants et adolescents :
 - APEDAF (Association des Parents d'Enfants Auditifs Francophones) ;
 - Centre Comprendre et parler : Rééducation fonctionnelle des troubles de l'audition, de la parole et du langage.
- ✎ Langue des signes :
 - CFLS (Centre Francophone de la Langue des Signes).
- ✎ Organisation spatiale :
 - Laurent Duquesne, architecte et auteur du livre « Les sourds et l'architecture ».
- ✎ Accueil policier des personnes sourdes :
 - Le geste qui sauve, une collaboration entre les services de police pour les sourds et les malentendants.
- ✎ Psychologique :
 - La psychologue de SELINA : Service ambulatoire de santé mentale pour personnes sourdes;
 - Un psychologue à Comprendre et parler.
- ✎ Accueil en milieu hospitalier :
 - Le docteur Pierre Leleux, auteur de « L'hôpital nous fait signe » pédiatre;
 - Le docteur Benoît Drion, coordinateur du réseau Sourds & Santé, Groupe Hospitalier de l'Institut Catholique de Lille;
 - La médiatrice en langue des signes de l'hôpital de la Citadelle de Liège (contact téléphonique).

En annexe 1, figure la liste complète et détaillée des personnes avec lesquelles j'ai eu un entretien, y compris les personnes rencontrées de manière informelle (rencontres non suscitées pour ce travail).

2- Méthodologie des entretiens

Etant donné la particularité de la communication avec les personnes sourdes, le regard étant essentiel, il n'était pas envisageable de prendre note pendant les entretiens.

Yves Delaporte, ethnologue français, le confirme¹⁰

« ... la prise même de notes pose un problème presque insoluble. Toute interaction en langue des signes implique en effet un regard partagé. Un regard détourné implique la fin du dialogue. C'est le fondement de la communication en langue des signes. C'est dire que la prise de notes est un exercice au mieux acrobatique, au pire impossible. »

¹⁰ PELLETIER Armand et DELAPORTE Yves : Moi, Armand, né sourd et muet – p.18

Qu'il s'agisse de rencontres avec des entendants ou des sourds, j'ai utilisé la même façon de procéder :

- Tous les entretiens se sont faits en face à face (ou en cercle) ;
- Sous forme de discussion ;
- Après la rencontre, j'ai noté les éléments (demandes, suggestions, solutions) qui me semblaient pertinents dans le cadre d'intervention psychosociale urgente.

A noter que différentes situations ont été rencontrées :

- entretien individuel avec une personne sourde ;
- entretien individuel avec une personne entendant ;
- entretien avec plusieurs personnes entendantes ;
- entretien avec des personnes sourdes et entendantes
 - avec un interprète ;
 - avec un membre du groupe servant, par moment, d'interprète.

Toutes les personnes rencontrées l'ont été dans leur milieu : sur leur lieu de travail, dans leur association ou chez elles.

Mon propos n'est donc pas de définir ce qu'est la culture sourde, une encyclopédie n'y suffirait pas.

Je relève simplement les éléments qui me sont apparus au cours de mes entretiens et accessoirement lectures et qui peuvent apporter un éclairage lors d'interventions psychosociales urgentes.

Sauf mention explicite, il m'est impossible d'isoler la source de chacune des informations énoncées ci-après.

Elles sont la résultante de l'ensemble des données récoltées lors d'entretiens et aussi par des lectures¹¹ et vidéos.

A noter cependant que seules des informations obtenues par minimum deux sources figurent dans ce chapitre et dans le chapitre suivant. Donc, pour chacune, j'ai obtenu, au minimum, une confirmation.

3. Spécificités

1- Généralités

-  La surdité n'est pas une maladie.
-  Sauf très rares exceptions, il n'existe pas de sourds-muets mais des personnes sourdes qui oralisent comme des entendants, ou peu, ou pas.
-  La surdité peut être de naissance ou survenue plus tard (de façon brusque ou progressive).

¹¹ Elles figurent en fin de travail dans la partie Références

-  La surdité, si elle s'avère être un handicap, est
- au niveau de la communication, un handicap partagé entre une personne sourde et une personne entendant ;
 - au niveau de l'environnement, un handicap dû au fait que l'environnement n'est pas adapté.
-  Tous les sourds ne signent¹² pas, certains utilisent la lecture labiale.
-  Certains sourds sont appareillés, d'autres non.
-  Une partie non négligeable des personnes sourdes maîtrise mal l'écriture et/ou la lecture.
- L'explication en est simple : la langue des signes est gestuelle et non écrite.
Le français est d'abord appris par l'ou ie avant d'être écrit.
Il est très éloigné de la langue des signes qui, comme les langues asiatiques, utilise davantage des idiomes. L'organisation des mots dans la phrase est également très différente.
Donc pour des sourds (de naissance ou devenus sourds dans leur petite enfance), l'apprentissage du français est très difficile et abstrait.

2- La vue et le regard

a. Les Sourds, des surdoués visuels

« L'imagerie le confirme : tout se passe comme si une partie du cortex visuel s'appropriait certaines zones du cortex normalement destinées à l'audition. »¹³

Le champ de vision horizontale est nettement plus large.¹⁴

La lumière est donc un élément essentiel (sans elle pas de communication).

Mais attention, une luminosité trop forte est également une entrave.

b. Le regard

La communication passe par le regard.

Ce qui signifie, lors d'échanges d'information, un regard permanent vers le visage de l'autre. Pour des entendants, cela est inhabituel voire dérangeant ainsi que le souligne Yves Delaporte :

« On ne s'étonnera donc pas que le regard soit le lieu d'un malaise culturel entre sourds et entendants. »¹⁵

3- Culture sourde

¹² Signer : parler en langue des signes

¹³ NEVILLE Helen et BAVELIER Daphné : L'extension des aires visuelles chez les sourds

¹⁴ DUQUESNE Laurent : Les sourds et l'architecture- p.21

¹⁵ DELAPORTE Yves : Le regard sourd « comme un fil tendu entre deux visages... » - p.14

Une partie des personnes sourdes appartient à la culture sourde.

Cette culture, qui est avant tout une culture du regard, se définit notamment par

- une langue : la langue des signes. Attention, elle n'utilise pas que les mains mais tout le corps ainsi que le visage. Cela peut surprendre les entendants à qui on a appris à rester maîtres de leur corps et de leurs expressions.
En langue des signes, pour parler de quelqu'un, on le montre du doigt.
- une façon d'être : un élément surprenant pour les entendants est le franc-parler. Je traduirais cela par l'authenticité ou encore aller droit au but.
- des règles de politesse : en voici quelques-unes relevantes dans le cadre d'un accueil psychosocial : ne pas surprendre quelqu'un en arrivant dans son dos; lui dire bonjour en langue des signes, parler en face de lui sans cacher sa bouche et surtout le regarder quand on lui parle.

4- Comportement non-oral

En langue des signes existe une parfaite cohérence entre l'expression du visage, l'attitude corporelle et ce qui est exprimé.

Un même signe, suivant l'expression du visage, peut être une affirmation ou une négation.

Chez les entendants, cette cohérence fait souvent défaut.

CHAPITRE IV

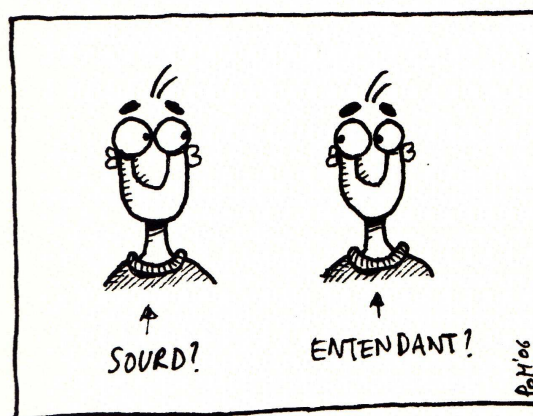
PRÉPARATION ET ADAPTATION DES INTERVENTIONS

L'intervention psychosociale urgente se fait dans une situation de chaos.

D'où l'importance de préparer au maximum ce qui peut l'être :

*« Moins les organisations et les intervenants sont préparés pour faire face à un désastre, plus les impacts sont sévères ».*¹⁶

1. Comment reconnaître une personne sourde ?



17

Si habituellement, ce n'est pas évident, que dire lors d'événements exceptionnels, lorsque nous nous trouvons en présence d'état de choc ou d'effroi ?

*« Les premiers instants qui suivent l'agression ou le traumatisme : la phase aigüe. La victime est en état de choc (...). Elle présente un état de confusion totale : elle a perdu toute maîtrise de la situation, à tel point qu'elle est souvent incapable d'en parler de façon cohérente (...). Cet état de choc peut provoquer une surexcitation avec des pleurs hystériques ou au contraire une inhibition, une apathie. »*¹⁸

et encore :

Un « aspect du traumatisme psychique est l'effet qu'il a immédiatement sur le sujet : l'effroi ». Les « sujets se vivent comme déshabités par le langage ».¹⁹

¹⁶ LAURENDEAU Marie-Claire, LABARRE Lucie, SENEAL Ghyslaine : La dimension psychosociale des interventions en situation d'urgence dans les services sociaux et de santé

¹⁷ APEDAF : 101 conseils pour aborder, communiquer et interagir avec les sourds – image de couverture
Dessin reproduit avec l'aimable autorisation de l'APEDAF

¹⁸ DE CLERCQ Michel : Urgences psychiatriques et interventions de crise – p.190

¹⁹ LEBIGOT François : Le traumatisme psychique – p.8

Que ce soit au niveau de l'émission ou de la compréhension du langage oral, les conséquences du « choc » subi peuvent donc également nous induire en erreur.

D'autant plus facilement que, pour une personne sourde, le contrôle de la voix n'est pas chose aisée.

Cette question de reconnaissance d'une personne sourde, je l'ai évidemment posée lors de mes entretiens.

Le plus simple assurément est de le demander à la personne elle-même.

Mais en accompagnant la demande orale du geste «sourd».

Et au minimum en sachant le reconnaître : index et majeur sur l'oreille, autres doigts repliés.

Le pictogramme représentant la surdité est :



Une autre façon est de se baser sur le regard : la personne sourde, si elle est à la recherche d'informations, va le faire par une mobilité accrue du regard.

Dans certains cas, la voix peut également nous y aider : articulation, intonation, ...

2. Personnes sourdes et catastrophes

Ce qui précède ne signifie évidemment pas que des personnes sourdes ne sont pas sujettes à l'état de choc.

Lors d'un événement grave, il est possible que des personnes appareillées aient perdu leur appareil ou qu'il soit endommagé.

Si ces personnes ne possèdent pas une autre façon de communiquer (lecture labiale, langue des signes, ..), elles risquent fort d'être très démunies.

3. Centres d'accueil des impliqués et des proches

Dans ce qui suit, je n'estime pas utile de distinguer le C.A (centre d'accueil des impliqués) et le C.E.P. (centre d'encadrement des proches).

D'autant moins qu'en pratique, ils peuvent se confondre.

1- Panneaux indiquant les différents lieux

Ces affichettes (centre d'accueil, cafétéria, toilettes, ...) sont normalement prêtes et à disposition des intervenants.

Il suffirait donc d'ajouter un pictogramme au texte en français ainsi que la traduction en langue des signes.

2- Aménagement de l'espace

La vue étant un élément essentiel, notre attention se portera sur deux points :

a. La lumière

Sans lumière, la personne sourde est coupée de l'environnement.

Il est donc essentiel qu'elle soit suffisante mais non aveuglante : attention aux spots et au contre-jour.

b. L'installation

Il faudra veiller à ce que la personne sourde dispose d'une vue très dégagée.

Par exemple, si des chaises sont mises en cercle, qu'elle se trouve dos au mur et non dos à la salle.

3- Accueil psychosocial

a. Premier contact et besoins primaires

« dans la plupart des situations critiques, c'est de mort et de finitude dont il s'agit. Aller vers l'autre c'est aussi signifier qu'il est bien (sur)vivant. »²⁰

Comme à toute personne, lui dire bonjour, éventuellement aussi en langue des signes (c'est ce que signe la mascotte de ce travail).

Il est utile que, si des intervenants connaissent (même de façon basique) la langue des signes, ils puissent être identifiés (badge) par les impliqués.

Pour connaître les besoins primaires, nous pouvons utiliser l'écriture, le dessin ou le mime.

Il serait utile, à ce moment, de donner à la personne sourde de quoi écrire.

²⁰ PENNEWAERT Delphine : Interventions immédiates auprès des victimes de catastrophe

b. Accompagnement

Nous savons que la catastrophe se caractérise par des moyens insuffisants par rapport aux besoins. Et que les intervenants psychosociaux, par définition, ne font pas, dans l'urgence, de l'accompagnement individuel.

Or, lors de mes entretiens, il m'a été dit à plusieurs reprises de ne pas laisser seule (sans accompagnement) une personne sourde, cette dernière étant démunie par rapport à certains éléments de l'environnement.

Une façon aisée de remédier à un isolement éventuel est de demander à une autre personne impliquée de servir de relais par rapport à cette personne et de rester près d'elle.

c. Soutien émotionnel

*«... les **émotions de la victime pendant l'événement** semblent aussi avoir un impact sur l'intensité de sa réaction post-traumatique ultérieure. »*²¹

Un petit guide intitulé « Sentiments »²² peut nous aider à les identifier. Voici un exemple de ce que l'on y trouve :



A ce niveau, nous ne sommes pas démunis.

N'oublions pas que ce soutien, nous l'exprimons spontanément par d'autres canaux que la parole : proximité, présence, attitude, expression, ...

Un geste qui souvent est spontané, prendre la main, doit cependant être évité si la personne signe. Cela équivaut à mettre la main devant la bouche de quelqu'un qui parle.

²¹ BRILLON Pascale : Comment aider les victimes – p.77

²² CFLS : Sentiments

²³ Idem supra – p.15

Dessin reproduit avec l'aimable autorisation du CFLS

Olivier Serniclaes cite parmi les fonctions spécifiques des intervenants psychosociaux en situation de crise :

« Il favorise la verbalisation des émotions, du vécu en contenant et recevant l'expression émotionnelle. »²⁴

Ne bloquons pas sur le terme verbalisation. La personne impliquée, surtout si elle est de culture sourde, nous montrera ses émotions de façon très expressive et non équivoque.

Et avec les enfants, nous privilégierons le dessin.

4- Informations et communication

Essentielles après un événement où souvent le contrôle de la situation a été perdu :

« Les premiers signes de rétablissement apparaissent dès le moment où le sinistré commence à chercher de nouveau des informations sur son environnement et la « nouvelle » réalité » qui l'entoure. Cette quête d'informations rend les victimes traumatisées primaires très fragiles dans les premiers moments qui suivent directement l'impact. Peu de temps après l'événement traumatique, les victimes primaires sont notamment très sensibles aux rumeurs qui leur parviennent du chaos environnant. »²⁵

Qu'en serait-il de personnes (sourdes) n'ayant pas accès à ces bribes d'information ?

Nous devons acquérir certains réflexes quant à :

- La lumière et luminosité : lumière suffisante mais pas aveuglante, pas de contre-jour et éviter les éléments qui peuvent éblouir : feuille de papier blanc, chasuble réfléchissante, porte-badge en plastique brillant, ...
- La distance : pour la lecture labiale, la distance maximum est de 3 mètres et de 10 mètres pour la communication en langue de signes.²⁶
! Une autre implication est qu'à une distance de 3 mètres, il est possible de savoir ce que nous nous disons entre intervenants même si nous murmurons !
- La situation : en face (ou en cercle) et sans obstacle visuel par rapport à la personne sourde.
- Notre façon de parler (pour la lecture labiale) : notre bouche toujours visible, évitons que la communication soit faite par quelqu'un ayant une moustache débordant sur les lèvres ou un masque de protection.
Une astuce pour être mieux compris est de prononcer en terminant les mots (un peu comme si on avait l'accent du midi).

²⁴ SERNICLAES Olivier : Intervenant psychosociaux face aux victimes - point 4

²⁵ DE SOIR Erik : Le modèle CRASH de l'intervention psychosociale - 3.3.1

²⁶ DUQUESNE Laurent : Les sourds et l'architecture – p.23

Pour les personnes sourdes (que je distingue ici des personnes malentendantes), rien ne sert de crier, au contraire cela nuit à la prononciation.

- Notre comportement corporel et notre expression faciale : n'hésitons pas à les utiliser : mimer, monter du doigt, ...
- L'écriture et le dessin : ils sont également à notre disposition.

Pour la langue des signes, je ne détaillerai pas les recommandations car ceux qui ont appris cette langue savent à quoi il est nécessaire de faire attention.

Si l'information est donnée à l'ensemble des impliqués, nous veillerons à ce que la personne sourde en soit avertie de façon visuelle

- en l'avertissant personnellement,
- si plusieurs personnes sourdes sont présentes à différents endroits d'un même local, une façon simple d'attirer leur attention est de couper et rallumer la lumière.

Il est nécessaire de vérifier ensuite que l'information a bien été comprise.

Si ce n'est pas le cas, l'idéal est de la reformuler.



27

Un gros écueil à éviter est le **bluff de la compréhension** : Il est impératif de vérifier que la personne impliquée a bien compris l'information donnée.

Chacun de nous a probablement déjà dit à son interlocuteur qu'il comprenait surtout si ce dernier lui a répété plusieurs fois la même chose (nous n'avons qu'à penser à certains cours où, le professeur s'énervant après une deuxième explication, nous disions avoir compris).

Surtout si la personne sourde impliquée perçoit de notre part un certain agacement, il est très probable qu'elle nous signifie qu'elle a compris même si tel n'est pas le cas.

Ce qui, vu les informations données, peut être lourd de conséquence.

L'inverse est également vrai : n'hésitons pas à vérifier que nous avons bien compris.

²⁷ <http://iddanet.unisda.org/docu/eduens/eduensD/sommaireD/lanadr.html>

Et permettons, par notre regard, à la personne sourde de comprendre que nous avons compris :

« ...les entendants ne regardent pas les sourds lorsqu'ils leur parlent, si bien qu'on ne peut pas savoir si ce qui a été dit a été correctement perçu. »²⁸

5- Documents à (faire) remplir par les impliqués

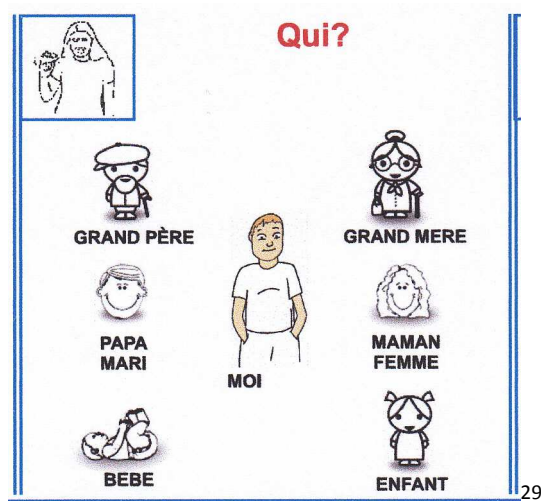
Voyons ici deux documents utilisés fréquemment :

a. La fiche d'identification

Les catégories principales (nom, prénom, ...) sont aisément compréhensibles. Cela se complique si, par exemple, on demande le lien qui existe entre les personnes accompagnant l'impliqué ou la personne recherchée.

Une façon simple serait de traduire cette fiche en dessins et en langue des signes. Je prends pour exemple la fiche élaborée par le centre hospitalier de Nice pour contacter le numéro d'urgence. Non seulement, elle est destinée aux personnes sourdes mais aussi aux personnes ne connaissant pas le français car elle est traduite dans plusieurs langues, y compris celles n'utilisant pas le même alphabet que nous (une fiche complète se trouve en annexe).

Voici la case demandant de qui il s'agit :



²⁸ DELAPORTE Yves : Le regard sourd « comme un fil tendu entre deux visages... » - p.14

²⁹ Centre hospitalier universitaire de Nice – fiches SAMU

- b. Le questionnaire ante mortem du DVI³⁰

A l'intérieur de la Police fédérale, une collaboration entre une association de policiers signant et la DVI pourrait être envisagée : j'ai d'ailleurs eu l'opportunité de mettre ces deux groupes en contact.

4. Centre d'appel téléphonique

Lors de l'annonce du numéro de téléphone, il serait nécessaire de communiquer un numéro de portable réservé aux appelants sourds.

Il suffit de prévoir un gsm et son numéro qui serait réservé à cette utilisation.

5. Annonce du décès et dernier hommage

Ce qui est dit précédemment, est d'application.

L'annonce devant légalement être faite par un policier ou un médecin, nous pouvons l'aider à se réparer à la rencontre et lui suggérer surtout d'avoir une expression, une attitude en accord avec l'annonce.

Pour le dernier hommage, ce qui précède est d'application

6. Exercices catastrophes

«Ces exercices prémunissent les sauveteurs contre la «période sensible initiale», moment de sidération où l'on risque de perdre ses moyens et son propre contrôle en situation réelle risquant de faire erreurs d'appréciation et de jugement»³¹

L'on voit la nécessité d'intégrer une ou des personnes sourdes lors d'exercices catastrophes.

Cela serait d'autant plus profitable qu'une information préalable aurait eu lieu.

Lors de mes entretiens, un animateur sourd s'est proposé pour être un impliqué dans des exercices catastrophes. J'ai transmis ses coordonnées à différentes personnes organisant de tels exercices.

³⁰ Disaster Victim Identification Team – Police fédérale

³¹ NAVARRE Christian : « Psy des catastrophes » - p104

CHAPITRE V

AU-DELÀ DE L'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE URGENTE

Les données qui suivent ont pour objectif de compléter notre intervention en faveur des personnes sourdes en comprenant le contexte d'urgence dans lequel elles évoluent, en l'améliorant et en nous permettant de leur donner des informations quant au suivi.

1. Numéro européen d'urgence et alertes Seveso

En Belgique, le numéro européen d'urgence, le 112, n'est pas accessible aux personnes sourdes. Ce qui n'est pas le cas, par exemple, chez nos voisins luxembourgeois.

Lors d'une intervention, nous pouvons donc être confrontés à des personnes qui, en plus d'une situation grave, ont dû faire face à une difficulté, discrimination supplémentaire, ce qui peut contribuer à accroître le sentiment d'exclusion de la communauté des hommes.

Les personnes sourdes, à condition de s'inscrire préalablement sur un site³², peuvent être averties par sms des alertes nucléaires et SEVESO.

Pour exemple, voici le message reçu lors du dernier essai des sirènes :

*« 07/07 12 :14 RTKC Brussel Ceci est un message du Centre de Crise fédéral pour le test trimestriel de l'alerte à la population en cas de situation d'urgence
7 Juil 2011 12 :15 De : +32477777755 »³³*

2. Informations par les medias

Pour les proches des impliqués, il serait nécessaire que les informations transmises au sujet de l'événement grave soient simultanément traduites en langue des signes et au minimum sous-titrées. Lors du Tsunami au Japon et des inondations en Nouvelle Zélande, on voyait à la télévision, à côté de l'autorité publique, un traducteur en langue des signes, soit en incruste soit présent physiquement.

De même, si un site internet donne l'information, une traduction en langue des signes sur ce site serait opportune.

3. Et les interprètes ?

Des services d'interprètes en langue des signes existent.

Deux sont financés par les pouvoirs publics :

³² Telecontact : telecontact.be

³³ Message reçu sur mon portable

- pour Bruxelles : le Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles;
- pour la Wallonie : le Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie.

Le troisième actif en province de Liège est L'Épée – service social d'accompagnement et interprétation en langues des signes.

Les interprètes sont regroupés en une association (ABILS) qui définit le code de déontologie.

En Belgique francophone, le nombre d'interprètes est en sous-effectif, il n'existe plus de formation en interprétation depuis 2005 !

Et ces services sont joignables uniquement en semaine et la journée.

Peut-être, serait-il envisageable d'avoir un accord avec eux pour pouvoir les contacter dans l'urgence ?

J'ai cependant une crainte. Si nous, intervenants psychosociaux, sommes volontaires et préparés pour nous rendre sur les lieux de catastrophe, il n'en va pas de même pour les interprètes. Si on fait appel à eux, il ne faudra pas oublier d'assurer un suivi.

In fine, nous serons toujours les premiers sur place.

4. Suivi psychologique à moyen et long terme

Différentes possibilités existent :

- le centre de santé mentale SELINA : la psychologue se déplace partout en Wallonie mais ses services ne sont pas réservés exclusivement aux habitants de Wallonie ;
- quelques psychologues connaissent la langue des signes ;
- la personne sourde accompagnée d'un interprète peut se rendre chez un psychologue de son choix.

5. Soutien social par les pairs

Comme dit précédemment, les personnes sourdes comptent avant tout sur leur entourage.

La communauté sourde existe et l'entraide y est très présente.

Gardons aussi à l'esprit l'existence de la culture sourde.

CHAPITRE VI

CE TRAVAIL : UNE PREMIÈRE ÉTAPE

Avant de conclure, une dernière modalité reste à définir.

1. Information des intervenants

Comment diffuser cette information à l'ensemble des intervenants psychosociaux de la Communauté française de Belgique ?

Mon idée initiale était d'élaborer un dépliant que j'aurais diffusé dans un premier temps au niveau des communes auprès des intervenants inscrits dans le PIPS³⁴ en demandant l'appui du psycho-social manager³⁵ ainsi qu'au SISU en y faisant moi-même et gratuitement une mini information.

D'autre part, je suis consciente, et mes interlocuteurs n'ont eu de cesse de me le rappeler, qu'il est essentiel que les intervenants aient eu l'occasion de rencontrer des personnes sourdes.

Certaines associations ont déjà élaboré un module de sensibilisation aux personnes sourdes. Une des possibilités serait que je travaille avec eux pour adapter ce module à l'intervention psychosociale urgente et que ce soient ces associations qui fassent la formation. Dans ce cas, cette formation serait payante. Reste à savoir si les différents organismes seraient disposés à délier les cordons de leur bourse.

Dans ce deuxième cas, je garde également l'idée d'un dépliant.

Dans les deux cas mais surtout dans le premier, j'inciterai les intervenants à entrer en contact avec des personnes sourdes.

De nombreuses possibilités existent : foyer culturel de Sourds, journée excursion avec initiation à la langue des signes, ... Il suffit de consulter l'agenda de la FFSB³⁶.

Sans oublier la journée mondiale des Sourds qui se déroule chaque troisième samedi de septembre dans une ville de la Communauté française de Belgique

En ce qui concerne le dépliant, la coordinatrice de la commission consultative de la langue des signes³⁷ m'a proposé de le présenter lors d'une réunion. A cette commission participe une grande partie des associations représentatives du monde des Sourds. Ainsi, avant de le diffuser, je serai certaine qu'il correspond aux besoins.

³⁴ PIPS : plan d'intervention psychosocial

³⁵ Le psychosocial-manager travaille pour le SPF Santé publique

³⁶ ffsb.be

³⁷ Commission Consultative de la Langue des Signes – Communauté française de Belgique

2. Formation des pairs

Lors de mon premier entretien pour ce travail dans un centre culturel, il m'a été proposé de donner une conférence sur l'accueil psychosocial dans l'urgence. Effectivement, cet aspect de l'aide d'urgence est quasi méconnu par les personnes sourdes.

Sans exclure cette proposition, mon projet est sensiblement différent.

Dans les prochains mois, je souhaite construire une information de type : qu'exprimer, que faire face à une personne ayant vécu un événement critique ?
L'information sera nécessairement montrée par une personne sourde.
Formation qui serait diffusée dans ou par les centres culturels pour personnes sourdes.

CONCLUSION

Ce travail apporte des réponses à une question que je me suis posée il y un an.

Question que j'ai posée à mon tour à des personnes sourdes ou proches du monde des Sourds.

Grâce à toutes ces personnes, des réponses ont été dégagées.
Et j'ai eu plaisir à les partager avec vous.

Si dès le départ, la question me paraissait évidente, j'ai dû, face à certaines réactions, prouver sa pertinence. J'espère y avoir réussi.

En relisant ce travail, je suis parfois surprise de lire des recommandations qui maintenant, après moins d'un an de rencontres et d'apprentissage de langue des signes, me paraissent évidentes.

Ce qui m'incite à souligner l'importance d'être en contact avec une autre culture pour la comprendre et l'aimer.

Lire et utiliser ce travail est un premier geste mais, sans rencontre avec des personnes sourdes, cela demeure très théorique et le premier contact avec des personnes sourdes, surtout s'il survient en situation d'urgence, risque d'être très surprenant voire désarçonnant.

Mais, ce document, sans informations des intervenants psychosociaux d'urgence, serait vain. Il est la première étape d'un processus que j'ai décidé de poursuivre.

Ma conclusion serait incomplète sans la constatation que la grande majorité des recommandations énoncées sont également des outils pour étoffer nos interventions et, effet indirect, peuvent nous aider dans l'accueil de personnes parlant une autre langue.

Je vous remercie d'avoir pris le temps de lire ce travail.

BIBLIOGRAPHIE

- APEDAF : *101 Conseils pour aborder, communiquer et interagir avec les sourds* – APEDAF, Bruxelles, 2007
- BRILLON Pascale : *Comment aider les victimes souffrant de stress post-traumatique* – Editions Ambre, Genève, 2011
- CFLS : *Sentiments* - Edition CFLS asbl, Bruxelles, 2007
- DE CLERCQ Michel : *Urgences psychiatriques et interventions de crise* – De Boeck & Larcier, Paris, Bruxelles, 1997
- DELAPORTE Yves : *Le regard sourd : « comme un fil tendu entre deux visages... »* - dans Terrain [En ligne], 1998, numéro 30 : Le regard, Éditeur : Ministère de la culture / Maison des sciences de l'homme.
URL : <http://terrain.revues.org/3363> (consulté le 18/08/2011)
- DE SOIR Erik : *Gérer le trauma : Un combat quotidien* – Groupe De Boeck, Bruxelles, 2010
- DE SOIR Erik : *Gestion psychosociale de situations de crise : Urgences collectives : Impacts, retour d'expérience, communication de crise et plans d'intervention psychosociale* – [En ligne] Powerpoint p.9
URL : http://www.slidefinder.net/G/Gestion_psychosociale_situations_crise_URGENCES/19563607/p3 : diapositive 49# (consulté le 18/08/2011)
- DUQUESNE Laurent : *Les sourds et l'architecture : Quels sont les aménagements possibles* – BAA, 2010
- GRUSON Pascale. DULONG Renaud (sous la direction de) - *L'expérience du déni : Bernard MOTTEZ et le monde des sourds en débats* – Editions de la Maison des sciences de l'homme, Paris, 1999
- LAURENDEAU Marie-Claire, LABARRE Lucie, SENEAL Ghyslaine : *La dimension psychosociale des interventions en situation d'urgence dans les services sociaux et de santé* dans Open Medicine [En ligne], Vol 1, No 2 (2007)
URL : <http://www.openmedicine.ca/article/view/99> (consulté le 18/08/2011)
- LEBIGOT François : *Le traumatisme psychique* – Ministère de la Communauté française, Bruxelles, 2006
- L'ŒIL ET LA MAIN : *L'audisme* – France5 – [En ligne] - Emission du 16/11/2009
URL : http://www.france5.fr/oeil-et-la-main/?page=emission&id_article=890 (consulté le 18/08/2011)

NAVARRE Christian – « *Psy des catastrophes* » : *Dix années auprès des victimes* – Editions Imago, Paris, 2007

NEVILLE Helen, BAVELIER Daphné : *L'extension des aires visuelles chez les sourds* – dans La Recherche [En ligne], 1996, Dossier : Voir dans le cerveau
URL : <http://www.larecherche.fr/content/recherche/article?id=21652> (consulté le 18/08/2011)

PELLETIER Armand, DELAPORTE Yves : *Moi, Armand, né sourd et muet* – Pocket, Paris, 2006

PENNEWAERT Delphine : *Interventions immédiates auprès des victimes de catastrophe : pratiques psychosociales ou l'articulation du social et du psychologique* dans Journal International De Victimologie [En ligne], Tome 3, Numéro 1 (octobre 2004), Dossier: Gestion psychosociale des catastrophes
URL : <http://www.jidv.com/njidv/index.php/archives/par-numero/jidv-08/124-jidv-8/243-interventions-immediates-aupres-des-victimes-de-catastrophe-pratiques-psychosociales-ou-larticulation-du-social-et-du-psychologique> (consulté le 18/08/2011)

SERNICLAES Olivier : *Intervenants psychosociaux face aux victimes : Processus psychodynamique de la traumatisation indirecte* dans dans Journal International De Victimologie [En ligne], JIDV 2 (Tome 1, Numéro 2 - janvier 2003), Dossier: Le soutien psychologique aux intervenants
URL : <http://www.jidv.com/njidv/index.php/jidv02/108-jidv-2/227-intervenants-psychosociaux-face-aux-victimes-processus-psychodynamique-de-la-traumatisation-indirecte> (consulté le 18/08/2011)

RÉFÉRENCES

ARC-EN-CIEL : *Petits conseils pratiques pour communiquer avec un sourd* – Arc-en-ciel / Interreg III, Charleroi, Lille

C'EST PAS SORCIER : *Le monde des sourds* – [DVD] France 3

FFSB JEUNES : *Deafhood* – Vidéo [En ligne] juillet 2010

URL : <http://ffsbjeunes.blogspot.com>

GRÉMION Jean : *La planète des sourds* – Editions Sylvie Messinger, Paris, 1990

LABORIT Emmanuelle : *Le cri de la mouette* – Editions Robert Laffont, Paris, 1994

LABORIT Emmanuelle : *Eclats de signes* [Film] Les films d'ici / La sept cinéma, 2002 – DVD : Editions Montparnasse, 2002

LELEUX Pierre : *L'hôpital nous fait signe* – Production des Centres de Santé pour Sourds

PHILIBERT Nicolas : *Le pays des sourds* – [Film] Les films d'ici / La sept cinéma, 1992 – DVD : Editions Montparnasse, 2002

ANNEXES

Annexe 1

- Personnes rencontrées lors des entretiens
- Contacts informels
- Autres sources d'information

Annexe 2

Fiche du Centre Hospitalier Universitaire de Nice
pour contacter le SAMU par SMS

Annexe 1

Personnes rencontrées lors des entretiens

Association des Parents d'Enfants Auditifs Francophones (APEDAF) – Bruxelles :

- Madame Edith **RIOUX**, Directrice.

Centre Comprendre et parler : Rééducation fonctionnelle des troubles de l'audition, de la parole et du langage – Woluwé-Saint-Lambert :

- Madame Françoise **URBAIN**, assistante sociale,
- Monsieur Michel **DESCORNET**, animateur,
- Monsieur Claude **MALET**, psychologue.

Centre Francophone de la Langue des Signes (CFLS) – Bruxelles :

- Madame Josette **RASQUINET**, secrétaire générale,
- Madame Raymonde **AHN**, vice-trésorière,
- Madame Laetitia **VAN LUCHEN**,
- Monsieur Léon **PIRLET**, président, ...

Dans les bureaux de Passe Muraille – Jemappes :

- Monsieur Laurent **DUQUESNE**, architecte.

Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB) – en leur bureau de Namur :

- Madame Julie-Anne **BEHRIN**, coordinatrice,
- Monsieur Jérôme **DUQUESNE**, Service Conseil en Aides Techniques (SCAT).

Hôpital de la Citadelle - Liège - par téléphone :

- Madame Saadet **AKDAG**, Médiatrice interculturelle en langue des signes.

Le geste qui sauve, une collaboration entre les services de police pour les sourds et les malentendants – Nivelles :

- Monsieur David **DUDING**, Inspecteur Principal à la P.J. de Nivelles.

A son domicile – Soignies :

- Le docteur Pierre **LELEUX**, auteur de « L'hôpital nous fait signe ».

Réseau Sourds & Santé, Groupe Hospitalier de l'Institut Catholique de Lille – Lille :

- Le docteur Benoît **DRION**, coordinateur du Réseau Sourds & Santé.

SELINA : Service ambulatoire de santé mentale pour personnes sourdes – JAMBES :

- Madame Anna **ANZALDI**, psychologue.

Sur'Cité : Centre socio-culturel des sourds et malentendants de Liège – Liège :

- Madame Euphémie **NIBIGIRA**, coordinatrice,
 - Madame Cécile **HEUSCHEN**, animatrice.
-

Contacts informels

Madame Rita **CHAPAUX**

Monsieur Eric **DELVAUX**, sergent-major - Pompiers de Bruxelles (DELTA)

Madame Marie-Florence **DEVALET**, chargée de communication à la FFSB

Monsieur Hervé **FANUEL**, Lieutenant – Pompiers de Liège et responsable du centre de secours 100 Liège

Monsieur Philippe **HARMEGNIES**, président de l'asbl Passe-Muraille

Madame Françoise **HUMBLÉ**, coordinatrice de la commission consultative de la langue des signes (CCLS) et responsable de la cellule des Sourds et Malentendants – Fédération Wallonie-Bruxelles

Monsieur Michel **JORIS**, Chargé de projets d'éducation permanente à l'APEDAF

Monsieur André **MEULENBEECK**

Madame Dominique **MEUNIER**, professeure de langue des signes

Monsieur Willy **RASIR** à Sur'Cité

Monsieur Jean-Philippe **SERVAIS** à Sur'Cité

Autres sources d'information

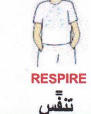
Visite au centre d'appel d'urgence de Luxembourg (Grand-Duché de Luxembourg) axée sur la manière dont le centre reçoit et traite les sms d'urgence – Juin 2011.

Conférence donnée par Madame Nadine CLEREBAUT : La fratrie de l'enfant sourd ou malentendant – APEDAF – 10 juin 2011

Conférence donnée par le service ambulatoire de santé mentale pour personnes sourdes – SUR'CITE – 15 février 2011

Annexe 2

Fiche du Centre Hospitalier Universitaire de Nice pour contacter le SAMU par SMS

 Où? - أين ?  MAISON = البيت  DEHORS = الخارج  PORTE OUVERTE ? فتحت الباب ADRESSE = عنوان 	 Qui? - من ?  GRAND PÈRE = جدي  GRAND MERE = جدتي  PAPA = أبي MARI = الزوج  MAMAN = أمي FEMME = زوجة  MOI = ش  BEBE = الرضيع  ENFANT = طفل	 Mal où? - أين الألم  TETE = رأس  MAIN = يد  NEZ = أنف  BOUCHE = الفم  GORGE = الرضاعة  CEUR = القلب  POUMON = الرئة  VENTRE = بطن  GENOU = الركبة  JAMBE = ساق  PIED = قدم
 Mal? - ألم  DIARRHEE = الإسهال  VOMI = قيئ  FIÈVRE = الحمى  CASSE = كسر	 Mal? - ألم  COUPE = جرح  SANG = الدم  BRULE = حرق  FRAPPE = ضرب	 Mal? - ألم  VERTIGE = دوار  NE RESPIRE PAS لا يتنفس  RESPIRE تنفس  INCONSCIENT فاقد الوعي
 Enceinte - حامل  SANG = الدم  PERTE DES EAUX فقدان الماء  ACCOUCHEMENT الولادة  CONTRACTION انقباض	 Suicide - انتحار  VEINE = عرق  FENETRE = نافذة  PENDU = مشنوق  ARME = سلاح  MEDICAMENT دواء  ALCOOL كحول  POISON سم	 Accident - حادث  NOYE غرق  FEU حريق  GAZ غاز  VOITURE/ MOTO سيارة / دراجة نارية  ELECTROCUTE صدمة كهربائية
 Secours - الإيجاد  DOCTEUR الطبيب  POMPIER إطفائي  SAMU = الإسعاف  AMBULANCE سيارة إسعاف	BEAUCOUP+++ كثيرا+++ BEAUCOUP كثيرا MOYEN متوسط UN PEU القليل	DEPUIS QUAND? منذ متى  10 min 1H 2H30

SAMU

SMS 06.86.59.15.47

"Qu'importe la surdité de l'oreille quand l'esprit entend ?

La seule surdité, la vraie surdité, la surdité incurable,

c'est celle de l'intelligence".

Victor HUGO

Lettre du 12 novembre 1845 à Ferdinand Berthier