

Les lieux où sont dispensés des soins de santé sont légion : **hôpitaux, maisons médicales, cabinets privés, plannings familiaux, homes, etc.**

Même si nous nous concentrons ici sur **le milieu hospitalier**, certains conseils peuvent également s'adapter à des structures plus petites.

Les professions médicales représentées dans les hôpitaux sont par ailleurs fortement éclatées. À ce titre, nous insistons sur le fait qu'il convient de **sensibiliser un maximum de personnes à l'accessibilité et à l'accueil des personnes sourdes** : infirmiers, médecins, ambulanciers, radiologues, etc. En effet, une personne sourde est **susceptible de rencontrer n'importe qui au sein du corps médical**. Idéalement, elle doit pouvoir **comprendre ses interlocuteurs et être comprise par eux à chaque étape de sa prise en charge**.

AGENCEMENT DES LIEUX

La signalétique

Il n'est pas rare que les publics sourds et malentendants, plus encore que les autres, se confrontent à des problèmes d'orientation. Il convient de recourir un maximum à des **informations visuelles**, visibles et bien pensées pour leur permettre de s'approprier l'espace avec aisance et autonomie. Ci-dessous, vous trouverez une liste de pistes pour rendre votre établissement plus accessible :

- **L'accueil** est le premier point de chute pour le public : il doit se trouver dans un endroit bien visible.
- Une **signalisation** intelligente, visible, lisible et compréhensible est indispensable pour éviter de perdre trop de temps à comprendre le fonctionnement de l'établissement, la localisation des salles de consultation, etc. Pour ce faire, il convient de spécifier la vocation de chaque endroit à l'aide de **panneaux** comprenant des informations textuelles et iconographiques : l'accueil général, le service d'information et d'orientation, l'endroit où l'on paie ; mais également un maximum de fléchages.
- Conformément aux recommandations liées à la signalétique vues plus haut, nous vous recommandons d'afficher clairement le **plan global des lieux** ou d'installer une **borne de repérage interactive électronique/tactile** comme dans les centres commerciaux, pour renforcer la clarté des indications. Ces types d'écrans aident à s'orienter et éviter les problèmes de communication. Certains fournissent des informations claires et précises (plan, prise de rendez-vous, prix, règlement, etc.) à l'aide de plans, textes et images. Les plus perfectionnés intègrent un **dispositif de conversation totale, qui offrent à l'utilisateur une aide audio / visiophonique, écrite (chat), voire des explications en langue des signes**.
- Sur les portes devraient figurer le **nom du médecin et sa fonction**. Y apposer une photo d'identité est aussi rassurant pour éviter que la personne reste dans le doute ou attende devant la mauvaise porte.
- Il est utile d'apposer une **numérotation claire et visible** à la sortie des escaliers et des ascenseurs pour spécifier l'étage où l'on se trouve.
- Les **listes exhaustives où sont affichés les noms des spécialistes**, leurs spécialisations ne sont difficilement voire pas du tout accessibles pour ce public. Pour cause d'enseignement inadapté, il a souvent des lacunes importantes en français. Pour remédier à l'inintelligibilité de nombre de vocables issus du jargon technique, nous vous conseillons de **recourir un maximum aux images et pictogrammes pour vous rendre accessible au plus grand nombre (par exemple, utiliser un cœur pour désigner le cardiologue, un enfant pour le pédiatre, etc.)**

L'ouverture des espaces

SOINS DE SANTÉ visualmundi.be/fiches-de-situations/soins-de-sante

Dernière mise à jour : 30 / 06 / 2017 - Avant de partager ce document, vérifiez s'il n'y a pas une version plus récente.

- Les **tables rondes / ovales sont préférées** car elles permettent de voir l'ensemble des locuteurs. Si cet aspect n'est pas respecté, il est primordial de s'assurer que le patient sourd ou malentendant ait une vision claire, qui permette de lire sur les lèvres de chacun.

- Les sourds et malentendants n'ont pas la chance de savoir s'il se passe quelque chose dans une pièce par le bruit qui s'en échappe. Par conséquent, toute **porte** franchissable par le public doit idéalement être dotée d'une **petite fenêtre d'ouverture** pour éviter le risque de dérangement s'il y a lieu de déranger dans ces espaces, ou même pour prendre connaissance de l'imminence d'un quelconque danger.

- Peu d'importance est généralement accordée aux **toilettes**. C'est pourtant le lieu par excellence où il arrive de **rester coincé sans pouvoir signaler que l'on est enfermé**. Pour peu que la personne sourde/malentendante n'ait pas son smartphone sur elle, elle ne peut que crier ou taper des pieds en espérant se faire entendre. Mais comment savoir qu'elle est entendue ? Pour remédier à ces problèmes communicationnels, les sourds/malentendants apprécient qu'il y ait des **espaces en haut et en dessous des portes**. Cela permet le contact visuel en cas d'enfermement, ou l'évasion par le bas, pour les plus sportifs ou claustrophobes d'entre eux.

- Au départ de la conception du bâtiment, les ascenseurs doivent être vitrés, pour les mêmes raisons que pour les toilettes. Plus d'informations à ce sujet [ici](#).

SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Le wifi et la visiocommunication

- En l'absence de point d'information, le **WIFI gratuit** permet de trouver une information rapidement.
- Bien qu'il soit prescrit d'éteindre son mobile / smartphone dans les hôpitaux, il peut s'avérer essentiel pour les personnes sourdes et malentendantes de **communiquer par visiophonie** (VRI, Whatsapp...) pour obtenir des réponses qu'elles n'auraient pas obtenues ou comprises par le biais de l'expression écrite ou orale.
- Pour une personne sourde/malentendante qui séjourne en chambre, c'est aussi le moyen de **rompre son isolement et de communiquer avec ses proches**.

Si le WIFI n'est pas en libre accès, veillez à afficher clairement le mot de passe pour pouvoir l'utiliser.

L'accueil des consultations

- Le contact humain est à privilégier mais dans certains cas, la technologie peut s'avérer très utile pour optimiser les échanges. A ce titre, des **boucles à induction magnétique** de guichet peuvent être installés dans les **lieux d'accueil** et secrétariats. N'oubliez pas d'indiquer, par un **pictogramme**, la présence d'une boucle.
- Dans les **salles d'attente**, c'est important de pouvoir **appeler le patient** sans recourir à la voix. Se contenter de crier le nom ne sert souvent à rien, d'autant que la prononciation est parfois hasardeuse et que la distance entre l'appelant et l'appelé ne permet pas toujours de lire sur les lèvres avec aisance.
- Pour contourner ce problème, il est possible de privilégier **un système de ticket numéroté** et d'afficher ce numéro sur un écran bien visible. Si le budget ne vous permet pas d'acquérir ce type de matériel, rien de plus simple **qu'une ardoise ou un papier** sur lequel on aurait inscrit lisiblement le nom de la personne ou de la famille appelée.

Les téléviseurs

- Souvent les **chambres des patients** sont munies de **téléviseurs**, il est nécessaire de privilégier les opérateurs et les télévisions qui permettent le **sous-titrage**. Les avantages ne sont pas que pour les sourds : cette technique permet de **ne pas déranger le voisin qui veut dormir ou lire sans bruit**. Comme dans certains hôtels, il est aussi possible de **diffuser des messages écrits par le biais de la télévision**.
- Il peut être judicieux de mettre à disposition des **casques** qui amplifient le son pour les personnes qui souhaitent regarder la télévision sans déranger leurs voisins.

L'accès aux salles et aux chambres

- Les cabinets de consultation et les chambres devraient idéalement être équipés de systèmes de **huisserie électrique** aussi parfois appelés « **kits sémaphores** » tels qu'on les rencontre parfois dans les entreprises et les écoles.

Ces appareils comportent un bouton d'annonce ainsi qu'une signalisation à voyants LED porteuse des inscriptions « Entrez », « Attendez », « Occupé » pour réguler l'accès des visiteurs. Ces instruments présentent l'avantage de communiquer une permission ou une interdiction d'entrée à l'extérieur.

Si votre hôpital est soucieux de l'intimité des patients, et que les spécialistes qui y travaillent ont pour habitude non seulement de frapper avant d'entrer, mais, mieux encore, d'attendre une réponse du patient avant de faire irruption dans la chambre, ce genre d'appareils peut s'avérer extrêmement précieux, pour permettre aux personnes sourdes d'exprimer leur disponibilité.

- Que ce soit pour les alarmes incendies ou autres signaux sonores, il est impératif de prévoir un **système d'avertissement visuel**, les **flashes lumineux**. Avec un tel dispositif, les personnes (infirmiers, médecins, entourage...) sur le point de s'introduire dans la chambre peuvent aussi prévenir le patient sourd ou malentendant de leur surgissement. Si cela occasionne un coût important, il est peut-être envisageable d'équiper une ou deux chambres par service ou par étage seulement et de **prendre soin d'installer les personnes sourdes/malentendantes dans ces chambres**.

Si vous diffusez sur écran des **capsules vidéo et messages informatifs ou pédagogiques** dans vos salles d'attente, veillez à **sous-titrer vos contenus** systématiquement pour les rendre accessibles au public sourd/malentendant. Si vous avez la possibilité de les faire signer, c'est encore mieux. Ces types de capsules sont très appréciées pour leur caractère instructif : par ce canal, de nombreux renseignements et avertissements peuvent être découverts et pris en compte.

Il peut être intéressant d'accompagner vos **campagnes d'affichage de QR codes** dirigeant vers des **capsules vidéo en langue des signes (LSFB Langue des signes de Belgique francophone)**. Ces capsules sont d'un soutien considérable pour garantir la fiabilité / la non déperdition des informations qui sont transmises. Elles peuvent être également intégrées sur votre site web ou les téléviseurs dont sont peut-être équipées vos salles d'attente.

Les informations médicales

Si vous diffusez sur écran des **capsules vidéo et messages informatifs ou pédagogiques** dans vos salles d'attente, veillez à **sous-titrer vos contenus** systématiquement pour les rendre accessibles au public sourd/malentendant. Si vous avez la possibilité de les faire signer, c'est encore mieux. Ces types de capsules sont très appréciées pour leur caractère instructif : par ce canal, de nombreux renseignements et avertissements peuvent être découverts et pris en compte.

SOINS DE SANTÉ visualmundi.be/fiches-de-situations/soins-de-sante

Dernière mise à jour : 30 / 06 / 2017 - Avant de partager ce document, vérifiez s'il n'y a pas une version plus récente.

Il peut être intéressant d'accompagner vos **campagnes d'affichage de QR codes** dirigeant vers des **capsules vidéo en langue des signes (LSFB Langue des signes de Belgique francophone)**. Ces capsules sont d'un soutien considérable pour garantir la fiabilité / la non déperdition des informations qui sont transmises. Elles peuvent être également intégrées sur votre site web ou les téléviseurs dont sont peut-être équipées vos salles d'attente.

SOLUTIONS HUMAINES

L'accès aux salles et aux chambres

Lorsque vous **entrez dans la chambre** d'une personne sourde ou malentendante, soyez attentif à ne pas ouvrir la porte brusquement, car elle ne vous entend pas arriver. Pour préserver le cœur de ce type de public, entrouvrez la porte, passez-y un bras en guise d'annonciation et puis rentrez ensuite. C'est le minimum.

Après, si vous adaptez une ou plusieurs chambres vous pouvez munir les portes de sonnettes qui déclenchent un flash lumineux dans la chambre pour prévenir la personne sourde/malentendante. Mieux encore, installez un kit sémaphore !

Les prises de rendez-vous

Pour la **prise de rendez-vous**, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Soumettre un numéro de GSM et offrir à la personne de communiquer par SMS
- Échanger par mail, même si cette solution a pour désavantage d'être frustrante, en raison de sa non-immédiateté.
- Proposer un système de chat, qui permet d'assurer un échange plus direct.
- Offrir une prise de rendez-vous depuis votre site web : des outils et plug-ins numériques permettent au public de s'inscrire dans une grille horaire sur votre site internet, en cochant l'heure, le jour, le médecin souhaité en fonction de ses disponibilités restantes.
- Si le téléphone fixe est la seule solution, on peut penser à utiliser le VRS (les personnes sourdes à distance peuvent prendre contact avec le secrétariat par l'intermédiaire d'une interprète à distance).

Il est important de prévoir un système permettant de réaliser un **changement de rendez-vous**. Dans certains cas, les sourds et malentendants sont obligés de se rendre sur place pour ce type d'opération. Ce n'est pas normal.

Les informations médicales et le recours aux médiateurs

Par respect pour les patients sourds ou malentendants, il est primordial d'**éviter les raccourcis dans les explications médicales** : ce public a droit aux mêmes réponses que les entendants. Pour rendre sa communication claire et compréhensible, il faut faire des phrases courtes et illustrer les diagnostics à l'aide d'images ou modèles anatomiques autant que faire se peut. En recourant à ces supports visuels, les conseils gagnent en accessibilité pour tout le monde.

Il ne faut pas hésiter à se procurer du **matériel numérique** tel que des **tablettes** pour se faire comprendre clairement et rapidement. Des schémas, images, informations écrites peuvent être envoyées au moment même où elles sont montrées au patient, pour assurer un échange de qualité.

Vu la difficulté qu'éprouvent certaines personnes sourdes/malentendantes à lire et écrire le français, il en découle parfois de grandes **lacunes en matière de connaissances générales**, notamment **sur le fonctionnement du corps humain et le fonctionnement des soins de santé (règles prise de médicaments, observation de symptômes,...)** en général. C'est pour cette raison que l'on conseille parfois d'inclure un troisième intervenant en plus du médecin et de l'interprète en langues des signes, il s'agit du **médiateur**.

Son rôle consiste à réexpliquer les informations médicales à la personne sourde/malentendante qui en a besoin et à faire le point sur ce qu'elle a bien compris ou non. Les fonctions de médiation sont particulièrement importantes dans le domaine des soins de santé où il arrive encore trop fréquemment que les personnes sourdes/malentendantes n'osent pas poser des questions pour clarifier leur compréhension, soit par honte, gêne ou bien parce qu'elles ne réalisent pas qu'elles ont besoin de plus de renseignements, tout simplement. Il convient donc de mettre en place, dans les services d'accompagnement des hôpitaux, un service de **médiateurs en langues des signes**. **Ce rôle de médiation peut être assuré par une personne qui est elle-même sourde/malentendante.**

Attention ! Ces médiateurs ne remplissent pas tout à fait les mêmes fonctions que les médiateurs qui sont habituellement mis en place pour les langues orales. Il ne faut donc pas les confondre : ils n'ont pas du tout des tâches d'interprétation. Leur mission délicate, qui entre en jeu durant les entretiens qui ont lieu entre le corps médical, l'interprète et le patient, nécessite que cette profession soit reconnue distinctement de celle des interprètes.

La communication avec la personne

Voici déjà quelques conseils généraux pour [communiquer avec une personne sourde/malentendante](#). En voici d'autres plus spécifiques au milieu médical :

- **Retirez votre masque.** Les personnes sourdes et malentendantes ne peuvent pas lire sur vos lèvres ni voir vos expressions si vous portez un masque. S'il est absolument indispensable, peut-être que fournir l'hôpital en masques transparents pourrait être une solution. Si vous devez absolument le garder et si vous souhaitez apaiser le patient, soyez avant tout attentif à votre **communication non-verbale** : vos yeux, vos gestes, vos mimes sont les canaux prioritaires par lesquels vous pouvez rassurer ou prévenir la personne des différentes actions que vous entreprenez.
- Veillez à ne pas faire **du temps** un critère majeur lors de vos visites et consultations : elles dureront probablement plus longtemps avec un patient sourd ou malentendant.
- De nombreux domaines très vastes et spécialisés — comme la médecine — ne sont que très faiblement investis par la langue des signes, c'est pourquoi le **travail d'interprétation** peut parfois se révéler périlleux et demander du temps. S'il est rigoureux, l'interprète s'assurera plutôt deux fois qu'une d'avoir lui-même compris l'information auprès d'un spécialiste et de la justesse de ses reformulations avant de les retransmettre à la personne sourde ou malentendante. **Pour éviter le transfert d'informations erronées, il est important de prendre le temps.**
- Le même conseil est applicable pour **préparer les interventions chirurgicales** : vivre un tel moment n'est jamais très sécurisant, c'est pourquoi le patient doit être rassuré.
- Vérifiez donc que **l'intégralité des informations** que vous avez transmises concernant les différentes étapes d'une opération **ont été comprises** correctement. Il n'est pas rare de feindre qu'on a compris

par peur de faire répéter son interlocuteur, n'ayez donc pas peur de vous assurer que l'essentiel du message a été appréhendé au mieux.

- N'hésitez pas à recourir aux **services d'interprétation à distance** (VRI). Il suffit de dédier l'une ou l'autre tablette à cette fonction, d'installer les programmes adéquats. Une interprétation à distance ne peut excéder 20 minutes mais cela peut être très utile ! Les interprètes à distance qui exercent dans le milieu médical doivent être formés en conséquence (cursus universitaire en interprétation + connaissances du vocabulaire médical).
- Pour les entretiens plus longs avec le médecin ou le corps médical, vous pouvez faire appel à **un interprète in situ**, par le biais d'un service d'interprétation. Attention, il faut faire la demande longtemps à l'avance, donc, si possible, dès que la personne sourde pose le rendez-vous. Parfois il est possible de fixer le rendez-vous en fonction de la disponibilité de l'interprète. Tout dépend des disponibilités de chacun et de l'urgence médicale.
- En **maternité**, si vous voulez emporter le bébé d'une personne sourde/malentendante pour le soumettre à des examens alors que la mère s'est endormie, attendez qu'elle se réveille ou veillez à laisser un mot d'explication à son attention (pourquoi ? où ? avec qui ? quand revient-il ?). Il est déjà arrivé que des personnes paniquent en ne trouvant plus leur enfant là où il était supposé se trouver, il est indispensable de veiller à ce que cela ne se produise pas.

Une **sensibilisation du personnel** est très utile pour diminuer les craintes, les préjugés et les idées reçues.

- Le fait qu'il y ait une **personne de référence** pour accueillir les personnes qui utilisent la **LSFB** langue des signes de Belgique francophone est très apprécié.
- Il peut être judicieux qu'une certaine proportion de votre **personnel infirmier se forme à la langue des signes / LSFB** langue des signes de Belgique francophone (par exemple, 4 ou 5 infirmiers dans un hôpital) avec le vocabulaire adapté à l'hôpital. Flexibles, ces personnes traverseraient l'ensemble des services en fonction des besoins. Leur nom et leur existence au sein de l'établissement devraient être connus par les collègues. **Attention à ne pas employer ces personnes pour effectuer des tâches d'interprétation.** Leur intérêt réside dans la possibilité **de fournir des informations directement en LSFB langue des signes de Belgique francophone**, d'accompagner le patient, de le rassurer, bref, le rôle d'un infirmier. Affecter ces personnes à des tâches d'interprétation présente de sérieux risques de dérives : il faut que le personnel soit conscient de ses limites, ce qui n'est pas donné à tous (il peut être difficile d'imaginer ce qu'est un bon niveau de maîtrise de la LSFB quand on n'y est pas encore !). De plus, une simple initiation en LSFB ne permet d'échanger que des propos basiques. Pour atteindre une maîtrise très avancée de la langue, des années d'étude et une pratique intensive sont souhaitées et ces études-là, ne forment pas non plus aux tâches d'interprétation. N'attendez donc pas de votre personnel qu'il joue les interprètes.
- Les **personnes sourdes/malentendantes ont des profils et des compétences à exploiter dans différents domaines.** Que ce soit au niveau de l'accueil des personnes (les guider au bon endroit), du transfert d'informations et/ou la création d'outils de communication adaptés, elles peuvent se révéler d'une aide précieuse. N'hésitez donc pas à engager ce type de personnel, il est susceptible de vous en apprendre énormément.

La formation du personnel

Une **sensibilisation du personnel** est très utile pour diminuer les craintes, les préjugés et les idées reçues.

- Le fait qu'il y ait une **personne de référence** pour accueillir les personnes qui utilisent la **LSFB** langue des signes de Belgique francophone est très apprécié.
- Il peut être judicieux qu'une certaine proportion de votre **personnel infirmier se forme à la langue des signes / LSFB** langue des signes de Belgique francophone (par exemple, 4 ou 5 infirmiers dans un hôpital) avec le vocabulaire adapté à l'hôpital. Flexibles, ces personnes traverseraient l'ensemble des services en fonction des besoins. Leur nom et leur existence au sein de l'établissement devraient être connus par les collègues. **Attention à ne pas employer ces personnes pour effectuer des tâches d'interprétation.** Leur intérêt réside dans la possibilité **de fournir des informations directement en LSFB langue des signes de Belgique francophone**, d'accompagner le patient, de le rassurer, bref, le rôle d'un infirmier. Affecter ces personnes à des tâches d'interprétation présente de sérieux risques de dérives : il faut que le personnel soit conscient de ses limites, ce qui n'est pas donné à tous (il peut être difficile d'imaginer ce qu'est un bon niveau de maîtrise de la LSFB quand on n'y est pas encore !). De plus, une simple initiation en LSFB ne permet d'échanger que des propos basiques. Pour atteindre une maîtrise très avancée de la langue, des années d'étude et une pratique intensive sont souhaités et ces études-là, ne forment pas non plus aux tâches d'interprétation. N'attendez donc pas de votre personnel qu'il joue les interprètes.
- Les **personnes sourdes/malentendantes ont des profils et des compétences à exploiter dans différents domaines.** Que ce soit au niveau de l'accueil des personnes (les guider au bon endroit), du transfert d'informations et/ou la création d'outils de communication adaptés, elles peuvent se révéler d'une aide précieuse. N'hésitez donc pas à engager ce type de personnel, il est susceptible de vous en apprendre énormément.

RÉFÉRENCES

- [La brochure « L'hôpital nous fait signe »](#) informe et sensibilise le personnel soignant à la surdité. Elle est un peu ancienne mais elle reprend quelques mots de vocabulaire en langue des signes de Belgique francophone qui peuvent être utiles.
- Le centre hospitalier de Douai a créé [un imagier](#) pour permettre la communication avec les patients ne pouvant pas s'exprimer oralement (pathologie somatique ou mentale, langue étrangère, surdité et difficultés à s'exprimer en français ou à comprendre,...).
- Le SAHMO Surdité et la Maison des Sourds de la Province de Luxembourg ont réalisé [un lexique médical](#) permettant de faciliter la communication entre les personnes sourdes et malentendantes et le corps médical.
- [L'Unité d'Informations et de Soins des Sourds \(UNISS\)](#) à l'Hôpital Piété Salpêtrière à Paris est un modèle d'hôpital accessible dont on peut s'inspirer pour mettre en place des solutions en Belgique.
- Si vous connaissez des hôpitaux accessibles aux sourds et malentendants, pensez à inviter [Access-I](#) à faire un audit d'accessibilité pour bénéficier de conseils pour les autres handicaps aussi et renforcer leur visibilité.
- Si vous désirez apprendre la langue des signes de Belgique francophone, voici [un espace sur le site de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique](#) qui explique ce qu'il faut savoir à ce propos (formules de cours, écoles et associations, supports de cours,...).