zh
aw

Gesundheit

Recommandations pratiques pour les relations avec les personnes déficientes auditives

Recommandations destinées aux personnels infirmiers

1. Stratégies de communication	5
2. Aides techniques	8
3. Participation et activités	9
4. Soutien social et émotionnel	10
5. Résilience et ressources	12
6. Honte et prise de conscience	13

Recommandations destinées aux institutions

1. Accès et transfert de connaissances	15
2. Infrastructures et environnement	16

Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), nous nous engageons à soutenir les personnes handicapées en supprimant les obstacles, en les protégeant contre la discrimination et en promouvant l'inclusion et l'égalité.

Une déficience auditive peut être due à une perte d'audition, à une surdité tardive ou à une surdité. Il n'existe donc pas une seule déficience auditive. Les répercussions sur la vie et le quotidien varient considérablement d'une personne à l'autre.

Recommandations destinées aux personnels infirmiers

Ce guide s'adresse, en premier lieu, aux personnels infirmiers. Dans leur travail quotidien, ils peuvent contribuer de manière significative à faciliter la vie des personnes déficientes auditives.

La langue des signes constitue le principal moyen de communication avec les personnes concernées. Il est donc recommandé aux personnels infirmiers d'apprendre la langue des signes.

Recommandation générale
Interagissez toujours sur un pied d'égalité avec les personnes concernées et faites preuve de respect envers leurs connaissances et leurs stratégies d'adaptation personnelles.

1. Stratégies de communication

Environnement
Pour entamer la conversation, choisissez un environnement calme, sans bruit de fond ni autres conversations. Veillez à ce que l'éclairage soit suffisant pour que le visage et les lèvres de la personne qui parle soient clairement visibles.

Premier contact
Tapez sur l'épaule de la personne déficiente auditive et attendez d'établir un contact visuel.

Contact visuel
Maintenez le contact visuel tout au long de la conversation.

Positionnement
Faites toujours face à la personne déficiente auditive et ne vous couvrez pas le visage afin de ne pas cacher la bouche. Par exemple, ne portez pas de masque.

Langage et gestes
Veillez à parler à une vitesse appropriée, à utiliser des phrases courtes et des termes clairs et courants. Complétez votre discours par des gestes de soutien.

Illustrations
Complétez vos informations verbales par des aides visuelles telles que des images ou des graphiques et soulignez la communication en pointant du doigt les objets. Évitez de pointer et d'expliquer simultanément afin de ne pas empêcher la lecture labiale.

Minimisation des bruits parasites
Réduisez les bruits de fond dérangeants, tels que la télévision ou la musique, afin de favoriser une communication claire.

Questions
Posez des questions pour vous assurer que le message a bien été compris. Si nécessaire, demandez à l'autre personne de répéter ce qu'elle a entendu.

Informations écrites
Si nécessaire, fournissez les informations importantes par écrit et, si possible, dans un langage simple.

Sujets/situations difficiles
Dans les situations difficiles, par exemple juste avant une intervention chirurgicale, et d'entente avec la personne, faites toujours appel à des interprètes en langue des signes ou, si nécessaire, à des interprètes de l'écrit.

Référence à la CDPH : l'article 9 (accessibilité) et l'article 21 (liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information) exigent l'égalité d'accès à la communication.

2. Aides techniques

Aides auditives
Aidez les personnes concernées à manipuler les aides auditives. Veillez à ce qu'elles utilisent, règlent et entretiennent correctement leurs appareils auditifs.

Systèmes d'écoute/aides auditives dans les espaces publics
Veillez à ce que les boucles d'induction et autres aides techniques soient disponibles et fonctionnelles dans les espaces et installations publics. Aidez à régler correctement les appareils auditifs.

Stratégies de communication
Encouragez le développement et l'utilisation de stratégies de communication (pages 5-6). Mettez tout en œuvre afin d'assurer une meilleure compréhension par l'aménagement de l'environnement, le positionnement dans les conversations et l'utilisation d'appareils auditifs.

Référence à la CDPH : l'article 26 (adaptation et réadaptation) préconise l'accès aux technologies pour faciliter la participation des personnes handicapées. L'article 20 (mobilité personnelle) prévoit l'accès à des moyens appropriés pour promouvoir l'indépendance dans la vie quotidienne.

3. Participation et activités

Acceptation du changement
Motivez les personnes concernées à aborder activement le changement dans leur audition, par exemple au moyen d'une mesure de la capacité auditive. Encouragez-les à accepter ce changement. Aidez ces personnes et leur entourage à trouver des réponses à leurs questions et orientez-les vers les services spécialisés.

Participation aux activités
Recommandez des endroits spécifiques où l'acoustique est bonne et des aides auditives comme microphones ou systèmes FM. Les personnes déficientes auditives pourront ainsi participer activement à la vie sociale. Proposez votre aide dans l'éventuel recours à des interprètes en langue des signes ou de l'écrit.

Exercice des droits
Apportez votre soutien dans les éventuels recours à des aides auditives techniques, à des interprètes en langue des signes ou à d'autres aides qui contribuent à améliorer la communication.

Référence à la CDPH : article 30 (participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports). Des activités ciblées renforcent la participation à la vie sociale et le bien-être.

4. Soutien social et émotionnel

Intégration sociale
Aidez activement les personnes touchées à trouver des moyens d'établir et de maintenir des contacts avec d'autres personnes afin qu'elles soient intégrées et ne s'isolent pas socialement.

Soutien émotionnel
Accompagnez les personnes concernées dans la recherche du type de soutien approprié. Si nécessaire, proposez votre aide pour les orienter vers des services spécialisés de conseil ou de soutien psychosocial.

Acceptation de la perte auditive
Encouragez les personnes concernées à parler ouvertement de leur perte auditive ou de leur surdité et aidez-les à accepter l'aide des autres.

Référence à la CDPH : l'article 19 (autonomie de vie et inclusion dans la société) met l'accent sur le renforcement des réseaux sociaux. L'article 25 (santé) encourage l'accès aux services de santé.

5. Résilience et ressources

Renforcement de la résilience
Aidez les personnes touchées et leur entourage à intégrer la perte auditive dans leur vie quotidienne et à gérer les émotions négatives de manière constructive.

Renforcement des capacités
Identifiez les capacités et les ressources des personnes déficientes auditives. Aidez-les activement à les exploiter.

Recherche de sens et travail biographique
Aidez les personnes concernées à comprendre leur déficience auditive dans le contexte de leur histoire et à accepter les problèmes associés comme faisant partie de leur vie.

Référence à la CDPH : les articles 3 et 26 soulignent l'importance de l'autonomie et de la santé mentale.

6. Honte et prise de conscience

Respect
Encouragez les personnes concernées à parler ouvertement de leur perte auditive afin qu'elles puissent mieux surmonter les éventuels sentiments de honte. Ce faisant, tenez compte du contexte culturel et social. Aidez ces personnes à reconnaître les avantages des aides auditives et des moyens auxiliaires.

Sensibilisation de l'entourage
Impliquez l'entourage dans la prise de décisions importantes.

Prévention des malentendus
Veillez à toujours agir de manière transparente avec les personnes concernées afin d'éviter les malentendus. Prenez les décisions d'un commun accord pour leur permettre de conserver leur indépendance.

Référence à la CDPH : l'article 8 (sensibilisation) exige de combattre les préjugés et la discrimination.

Recommandations destinées aux institutions

Il incombe aux institutions de créer des ressources à même de promouvoir une communication inclusive.

Dans le contexte des personnes déficientes auditives, ces mesures englobent une assistance technique et personnelle, une infrastructure optimale des locaux, le transfert actif des connaissances et l'échange d'expériences entre les personnels infirmiers.

1. Accès et transfert de connaissances

Accès aux aides
L'institution veille à ce que les aides soient facilement accessibles et que leur utilisation corresponde au mieux à l'environnement.

Accès aux interprètes en langue des signes
L'organisation fournit les ressources nécessaires à l'intervention d'interprètes en langue des signes.

Coordination avec d'autres prestataires de services
L'institution apporte son soutien aux visites chez les audiologistes et autres spécialistes.

Promotion des connaissances et des compétences
L'institution s'engage à partager les connaissances et soutient spécifiquement la formation et la formation continue sur l'interaction inclusive avec les personnes déficientes auditives.

Référence à la CDPH : les articles 9 et 20 (mobilité personnelle) mettent l'accent sur l'accès aux appareils et services d'assistance pour une meilleure participation.

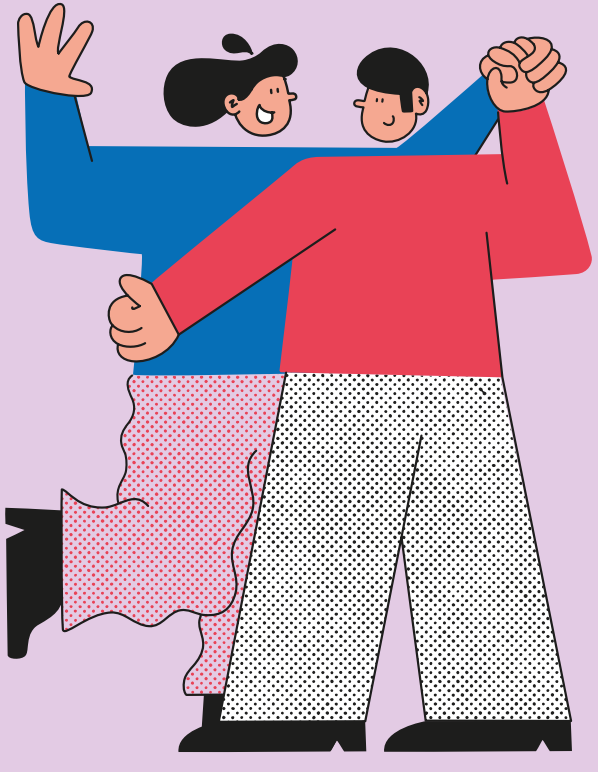
2. Infrastructure et environnement

Acoustique des salles
L'institution s'engage à créer une bonne acoustique dans les salles, notamment par l'utilisation de tapis, de rideaux et de matériaux absorbant le son. Des spécialistes peuvent être consultés à cet effet.

Sécurité
Si nécessaire et possible, l'institution prévoit d'installer des dispositifs de sécurité. Il peut s'agir, par exemple, de signaux lumineux ou de caméras pour les sonnettes ou les détecteurs de fumée.

Disposition des sièges
Pour la communication en groupe, l'institution veille à ce qu'il soit aisément possible de placer les personnes participantes en cercle ou en U. Cette disposition permet à tout le monde de suivre la communication de manière égale.

Référence à la CDPH : l'article 9 (accessibilité) exige des institutions qu'elles suppriment les obstacles et créent un environnement accessible.



Contributeurs

Auteures

Daniela Händler-Schuster
Département de la santé de la ZHAW

Colette Schneider Stingelin
Département de linguistique appliquée de la ZHAW

Organe consultatif

Frank Wieber et Andrea Günther
Département de la santé de la ZHAW

Anika Heinrich
Association suisse des malentendants (Sonos)

Pro Audito Suisse et Pro Audito Saint-Gall

Sabrina Schuler
Interprète en langue des signes Schuler

Sebastian Probst
HES-SO, Haute école spécialisée de Suisse occidentale

Étudiant·e·s MScN de l'UMIT TIROL
Jasmin Brugger, Laura Kammerlander, Bianca Moser, Daniel Ristovic, Juliane Seeger, Valentina Siller

Carly Meyer et Barbra Timmer
Université du Queensland, Australie

Markus Melloh
Université de technologie du Queensland (QUT), Australie

Soutiens financiers

FRH FONDATION POUR LA RECHERCHE EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES

Innovation Booster powered by Innosuisse

zhaw

sonos Schweizerischer Hörbehindertenverband

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Gesundheit
Institut für Pflege
Katharina-Sulzer-Platz 9
8400 Winterthur

ipf.gesundheit@zhaw.ch
zhaw.ch/gesundheit/pflege

DOI : https://doi.org/10.21256/zhaw-2554

© 2025 ZHAW – Haute école des sciences appliquées de Zurich