

5. Intervenir auprès d'une personne ayant une déficience auditive

- Si la personne n'est pas accompagnée par un interprète, c'est souvent parce qu'elle possède un résidu d'audition et/ou qu'elle peut lire sur vos lèvres.
 - Placez-vous de façon à permettre à la lumière d'éclairer directement votre visage ; la personne malentendante pourra ainsi mieux lire sur vos lèvres que si vous êtes dos à l'éclairage, ce qui créerait un effet de silhouette.
 - Placez-vous **face** à la personne de façon à ce qu'elle puisse clairement voir vos lèvres.
- Evitez de porter une moustache trop longue, de fumer, de mâchouiller un crayon et de placer les mains devant le visage : cela empêche la personne de bien lire vos lèvres.
- Attirez toujours l'attention de la personne avant de parler et maintenez le contact visuel pendant que vous lui parlez.
- Demandez à la personne comment améliorer la communication ; elle connaît ses besoins.
- Eliminez les bruits environnants (radio, téléviseur, conversations, ...) ; ils sont amplifiés par une prothèse auditive.
- Choisissez un endroit bien éclairé, placez-vous face à la personne et évitez de tourner la tête lorsque vous lui parlez.
- Parlez clairement et normalement, pas trop rapidement, sans exagérer le mouvement des lèvres ni le volume de la voix. Rappelez-vous que la pantomime, le langage corporel et la mimique sont des moyens de communication, de même que l'écriture.
- Reformulez votre phrase si on ne vous a pas compris ; évitez de répéter textuellement (certains mots sont plus faciles à décoder que d'autres).
- N'hésitez pas à demander à la personne de répéter si vous n'avez pas compris.
- Quand vous donnez des indications, dites-les d'abord, puis donnez à la personne l'information par écrit.
- Prévoyez des rencontres d'une durée raisonnable ou une période de repos ; la personne doit faire un effort de concentration important pour comprendre.

- Avertissez la personne lorsque vous changez de sujet.
- Signalez à la personne de baisser le ton si elle parle trop fort.
- Donnez à la personne l'occasion de s'exprimer. Ne parlez pas pour elle.
- Si la personne doit faire un appel d'urgence, offrez-lui de le faire pour elle.
- utilisez un papier et un crayon si après quelques tentatives la personne ne comprend pas.

Avec une personne ayant une déficience auditive dans un grand groupe :

- Consultez la personne au sujet des moyens nécessaires pour une bonne communication : interprète, équipement.
- Assurez-vous que le conférencier est informé de la présence d'une personne qui a une déficience auditive et qu'il adapte sa présentation en conséquence.
- Les discussions de groupe sont difficiles à suivre pour une personne qui a une déficience auditive : il lui est difficile de savoir dans quelle direction l'orateur se trouve. Indiquez-lui qui sera la prochaine personne à s'exprimer.
- Assurez-vous que les participants s'expriment calmement, clairement et un seul à la fois.
- Offrez-lui de s'asseoir à l'avant , de façon à ce qu'elle puisse voir clairement le conférencier.
- Faites en sorte que l'éclairage du conférencier ou du principal intervenant soit adéquat.
- Si possible, remettez à l'avance l'information pertinente (texte de la conférence, résumé du contenu, explication du vocabulaire spécialisé, horaire ...) à la personne et à l'interprète.
- Présentez l'interprète au début de la rencontre.

- Evitez de vous promener ou de tourner le dos en parlant.
- Prévoyez des graphiques ou illustrations qui servent de points de repère à la présentation.
- Reformulez la question posée dans la salle avant d'y répondre.
- Prévoyez si nécessaire une personne qui prendra les notes.
- Demandez à la personne quelles sont ses préférences dans le choix de l'interprète (si possible).
- Assurez-vous que l'interprète vous indique de ralentir votre débit de voix si nécessaire.
- L'interprète doit se placer face à la lumière et à la personne handicapée.
- Adressez-vous à la personne elle-même, l'interprète fera le reste.

Entre deux personnes, les principaux points à observer pour communiquer en oralisme sont :

- 1) un éclairage adéquat ; au besoin, se déplacer ;
- 2) les personnes sont placées l'une en face de l'autre ;
- 3) la bouche doit être visible pour la personne sourde ; ne jamais parler de côté ou couvrir la bouche ;
- 4) favoriser une prononciation normale, sans exagération ;
- 5) éloigner si possible les bruits : radio, télévision, etc. ;
- 6) les gestes, les attitudes corporelles et les expressions du visage sont essentiels à la communication verbale ;
- 7) faire attention à tout ce qui peut distraire la personne malentendante : fumer, manger ou mâcher de la gomme ;
- 8) faire attention aux accents étrangers, aux moustaches et aux barbes qui recouvrent la bouche ;
- 9) et s'il y a plus de deux personnes, regarder la personne sourde en premier.

L'oralisme en groupe

La personne sourde doit s'asseoir en face de l'interlocuteur ; surveiller l'éclairage.

Des cours sont offerts dans le but d'être capable de distinguer sur les lèvres les mots qui ne se prononcent pas de la même façon mais qui se lisent sur les lèvres de la même manière. Par exemple : main, pain, bain ; six, dix.

Travailler avec un interprète gestuel

Lorsque deux interlocuteurs estiment que la situation est si complexe qu'il faudrait un interprète, il faut alors en chercher un. Mais, n'oubliez jamais de consulter d'abord la personne sourde. Celle-ci vous dira si elle préfère cela et peut vous indiquer des noms.

Il est souvent difficile de comprendre ce que dit une personne sourde de naissance. N'hésitez pas à lui demander de répéter. Si, malgré les répétitions, vous ne comprenez toujours pas, écrivez vos questions, et si vous connaissez certains signes du langage gestuel, essayez-les.

Il arrive que certains sourds se sentent mal à l'aise, prétendent avoir compris lorsque ce n'est pas le cas. Au besoin, assurez-vous de vous faire comprendre de la personne sourde avant de poursuivre la conversation en posant des questions sur les aspects clés du message.

Les sourds doivent faire un très grand effort de concentration pour vous comprendre. C'est très fatigant pour eux. Aussi, soyez patient.

Quand on a recours aux services d'un interprète gestuel, il ne faut pas oublier que vous en avez besoin, vous et la personne sourde. L'obstacle à la communication est double : le sourd ne vous entend pas, mais vous ne connaissez pas sa langue.

L'interprète a pour rôle de faciliter la communication, non pas d'y participer. Il agira uniquement comme lien entre vous et le sourd. Selon son code professionnel, l'interprète ne fait pas de remarques et ne donne pas son opinion. On ne doit pas lui demander de le faire.

Quand on a recours à l'interprétation gestuelle ou orale, on parle directement à la personne sourde et non à l'interprète. Il n'est donc pas nécessaire de commencer vos phrases par : « Dites-lui ... ». Il est plus respectueux et plus poli de s'adresser directement à la personne sourde elle-même.

L'interprète se place à droite ou à gauche des interlocuteurs. Dans un groupe, il se tient habituellement à côté du meneur de groupe. Cela permet aux sourds de voir la personne qui parle et l'interprète.

Le conférencier peut demander à l'interprète, au début de la journée, qu'on le présente au groupe.

Quand le conférencier a rédigé un texte, il est utile que l'interprète puisse le lire avant la conférence.

L'interprète ne peut interpréter qu'une seule personne à la fois. Il lui est impossible d'interpréter plusieurs interventions simultanées. Le chef de groupe devrait statuer qu'une seule personne parlera à la fois.

L'interprétation est toujours en retard de quelques mots ou de quelques phrases, par conséquent, le conférencier fera de courtes pauses pour laisser aux sourds le temps de répondre ou de poser des questions.

Dans les discussions de groupe, il est difficile de suivre lorsque la parole passe de l'un à l'autre. Pour permettre aux sourds de savoir quelle est la personne qui parle, il est utile de la montrer et de faire une légère pause.

La fatigue visuelle surgit lorsqu'un sourd doit suivre les gestes de l'interprète pendant longtemps. Prévoyez donc des pauses régulières qui atténueront ce problème.

L'interprète doit garder le secret professionnel et être discret.

Dans le cadre d'une réunion

Parmi les choses importantes de la vie, beaucoup se font dans un contexte de groupe. L'éducation s'acquiert en classe. Au travail, d'importantes décisions se prennent en réunion. Une personne sourde peut être exclue de ces groupes ou y participer très difficilement.

Quand le sourd est dans la salle d'attente, ne lui parlez pas par l'interphone ; faites-lui signe ou touchez-lui le bras.

Dans une conférence, un sourd devrait s'asseoir à l'avant de la salle pour bien voir le visage du conférencier. Assurez-vous que celui-ci est bien éclairé. Il serait très utile, avant une conférence ou un film, d'en remettre un bref résumé au sourd.

S'il s'agit d'un cours de formation, tâchez de fournir à l'avance une liste des nouveaux termes employés ; il est presque impossible de lire sur les lèvres des mots qui ne sont pas bien connus.

Essayez d'éviter de marcher en parlant et ne parlez pas pendant que vous écrivez au tableau.

Les moyens visuels sont très importants pour les sourds, car la vue constitue leur principale source de réception de l'information. Utilisez le plus possible les rétroprojecteurs, les tableaux, les films, les diagrammes, les graphiques et autres moyens visuels. Quand l'image apparaît sur l'écran ou le tableau, interrompez votre discours pour permettre aux personnes sourdes de regarder l'image ; ensuite, poursuivez.

Il existe de nouvelles techniques comme la boucle d'introduction magnétique que l'on peut installer dans une salle de conférence pour permettre aux porteurs de prothèses auditives de mieux suivre ce que dit le conférencier, tout en filtrant les bruits de fond (contrairement aux lunettes qui corrigent la vision, les prothèses auditives ne corrigent pas l'ouïe mais amplifient tous les sons).

Trop de gens parlent trop vite. Ralentir le débit permet souvent de mieux communiquer. On devrait répéter les questions ou interventions venant de l'arrière de la salle, car tout ce que les sourds ne voient pas leur échappe.

Quand des renseignements importants sont donnés, assurez-vous de ne pas oublier de les communiquer aux sourds. Inscrivez par écrit tout changement aux heures et dates de réunion, les tâches spéciales et les instructions additionnelles. Quand vous montrez où se trouvent des documents ou que vous demandez aux auditeurs de consulter tel manuel, prévoyez un peu plus de temps, car les sourds doivent premièrement chercher la référence, puis reportez de nouveau leur attention sur le professeur ou le conférencier pour voir ce qu'il dit.

Les sourds doivent se concentrer très intensément sur ce que dit la personne qui parle. Il leur est presque impossible de détourner les yeux pour prendre des notes. Ce serait donc une aide précieuse que de prévoir quelqu'un qui prendra des notes pour eux (de préférence une personne qui écrit clairement et qui sait comment prendre des notes). Un volontaire peut offrir de prendre ses propres notes avec une copie au carbone et remettre l'original dès la fin de la conférence. On peut également louer ce genre de service.

L'activité de groupe est ce qu'il y a de plus difficile pour un sourd. Si aucune des suggestions précédentes ne convient, prévoyez la présence d'une interprète qui se sert de l'interprétation gestuelle ou orale.