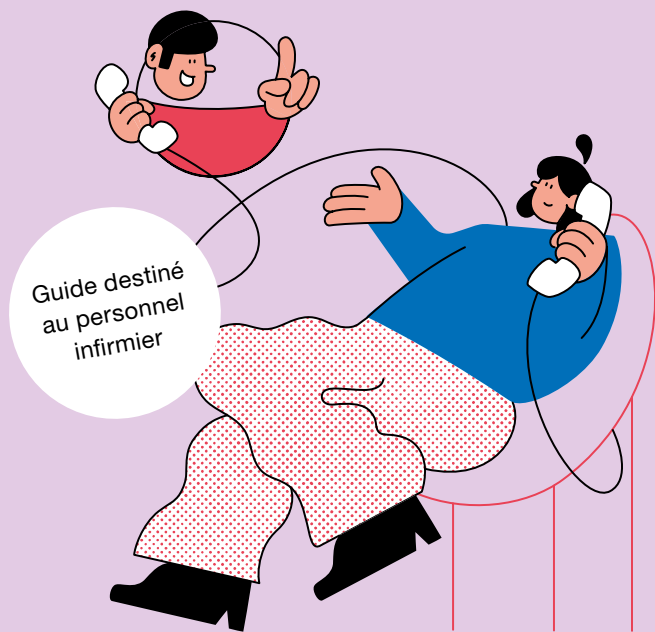




Guide destiné
au personnel
infirmier

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

Motiviez 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.

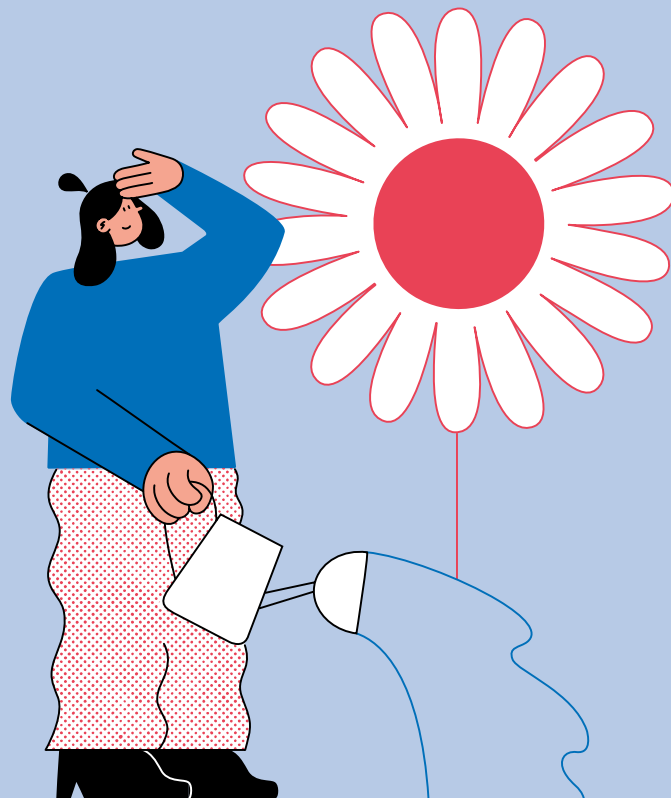
Soutien émotionnel

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.

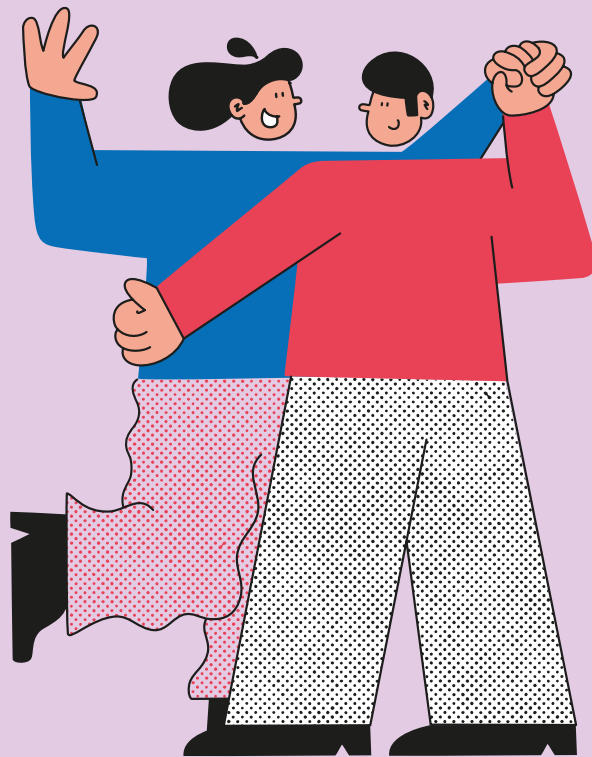
Sécurité

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 Risticovic,
Juliane Seeger, Valentina Siller

Carly Meyer et Barbra Timmer

Université du Queensland, Australie

Markus Melloh

Université de technologie du Queensland (QUT), Australie

Soutiens financiers



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