



**GUIDE DE STRATÉGIES
DE COMMUNICATION**
pour les malentendants

**MARIE-JOSÉE
TAILLEFER**

*Ambassadrice
des cliniques Lobe*

Lobe

TABLE DES MATIÈRES

- | | | | |
|-----------|---|-----------|--|
| 4 | Communication avec les membres de l'entourage | 15 | Chez le dentiste |
| 6 | Souper en famille | 16 | Conférences dans un lieu public |
| 7 | Activités extérieures | 17 | Salle de spectacle |
| 8 | Écoute de la télévision | 18 | Téléphone résidentiel |
| 9 | Dans la voiture | 20 | Aides de suppléance à l'audition |
| 10 | Au restaurant | 21 | Appel et texto au 9-1-1 |
| 13 | En salle d'attente | 22 | Les professionnels de la santé auditive et de la communication |
| 14 | Chez le médecin | 23 | Magazine Lobe |



Pour en connaître davantage sur les stratégies de communication ou pour obtenir une version numérique de celles-ci, nous vous invitons à consulter le **lobe.ca**.



Renseignez-vous auprès des professionnels exerçant dans les cliniques Lobe pour obtenir un pictogramme autocollant indiquant que vous avez un problème d'audition.

Merci!

À madame Judith Massé, M.P.A., audiologiste, pour sa précieuse collaboration aux *Stratégies de communication pour les malentendants*.

STRATÉGIES D'ÉCOUTE ET DE COMMUNICATION

Conseils à l'entourage

1. Je parle dans la même pièce que la personne avec une perte auditive.
2. J'attire son attention avant de commencer à lui parler (je nomme son nom, je la touche, etc.).
3. Je me rapproche et je me place face à elle pour faciliter la lecture labiale.
4. Je parle clairement et lentement, mais sans exagérer.
5. Je ne crie pas.
6. Je reprends autrement les mots non compris.
7. Je coupe les bruits autour de nous (ex. : télévision, radio, lave-vaisselle, musique).
8. Je fais des gestes naturels et j'évite de cacher mes lèvres.
9. Je dis de quel sujet je vais parler et je signale les changements de sujets.
10. Je pose des questions.

Conseils aux malentendants

1. Je porte mes appareils auditifs.
2. J'exprime que j'ai de la difficulté à comprendre.
3. Je me place face à la personne qui me parle et je regarde ses lèvres. Je l'observe.
4. Je coupe les bruits autour de moi (ex. : télévision, radio, lave-vaisselle, musique).
5. Je m'assure que le visage de mon interlocuteur est bien éclairé.
6. Je m'informe du sujet dont on parle.
7. Dans une réunion, je demande aux personnes de parler une à la fois.
8. Je demande de parler lentement.
9. Je pose des questions.



S'ADAPTER, MIEUX COMMUNIQUER

Nous sommes heureux de vous remettre ce document contenant des stratégies de communication adaptées aux situations de tous les jours. Nous vous invitons à les consulter afin de connaître quelques astuces pour faciliter les communications avec vos amis, des collègues, les membres de votre famille et même lors de rendez-vous médicaux.

Ces stratégies sont destinées tant aux personnes malentendantes qu'à leur entourage et à leurs interlocuteurs. Vous ou quelqu'un que vous connaissez avez de la difficulté à suivre les conversations lors de soupers en famille ou au restaurant ? Rassurez-vous, cela est fréquent. Il n'est pas toujours évident de suivre le fil d'une conversation lorsque du bruit provient de tous les côtés et que plusieurs personnes parlent en même temps. Voilà pourquoi des pages sont consacrées aux stratégies à adopter pour ces types d'événements.

Nous sommes convaincus que ce document saura vous être utile !

Bonne lecture !

Les professionnels exerçant au sein des cliniques Lobe

RETROUVEZ LE PLAISIR DE COMPRENDRE !

Si vous tenez ce guide entre vos mains, c'est parce que vous avez choisi de prendre soin de votre santé auditive. Quelle bonne décision qui vous permettra de maintenir un mode de vie actif et de profiter de beaux moments en compagnie de vos proches !

À l'intérieur de ce guide, vous découvrirez une foule d'astuces qui vous permettront de limiter les impacts de votre perte auditive. Plusieurs conseils s'adressent aussi à vos proches, ce qui leur permettra de poser de simples actions pour faciliter votre compréhension.

Je connais bien les impacts d'une perte auditive et je sais que le fait de mettre en application les techniques développées par des professionnels de la santé auditive vous sera bénéfique.

Grâce à toutes ces stratégies, vous retrouverez assurément le bonheur d'entendre et de comprendre !

Bonne lecture !

Marie-Josée Taillefer





COMMUNICATION AVEC LES MEMBRES DE L'ENTOURAGE

La communication à la maison

Les maisons modernes ne sont pas toutes adaptées aux besoins particuliers des personnes malentendantes. Il y a trois facteurs importants qui peuvent influencer votre compréhension à la maison : l'éclairage, la disposition du mobilier et les bruits environnants.

Pour la personne malentendante

Éclairage :

- Choisissez des luminaires qui éclairent tout le visage :
 - installez des plafonniers au lieu de lampes conventionnelles au niveau des yeux
 - privilégiez les lampes hautes et sur pied (lampe torchère)
- Favorisez la lumière naturelle
- Avec une personne malentendante : la personne malentendante doit s'asseoir dos à la fenêtre de sorte que la lumière illumine le visage de son interlocuteur
- Avec plusieurs personnes malentendantes : placez les chaises de sorte qu'elles soient face à face, et que la lumière provienne du côté

Disposition du mobilier :

- Assurez-vous que les fauteuils et les chaises sont à une distance maximale de 6 pieds les uns des autres
- Placez les fauteuils ou les chaises de façon à ce que chaque personne puisse voir le visage des autres
- Évitez les conversations d'une pièce à une autre (ou d'un étage à un autre) ; demandez à votre interlocuteur de venir dans la même pièce que vous



Bruits environnants :

- Fermez les portes des pièces où il y a du bruit
- Éteignez ou réduisez le son de la télévision, de la radio et de la chaîne stéréo
- Faites fonctionner les électroménagers bruyants la nuit (laveuse, lave-vaisselle, etc.)
- Si le trafic ou le bruit extérieur est un problème, fermez les fenêtres ou les portes, ou déplacez-vous dans un endroit plus calme dans la maison

En plus des conseils ci-haut, vous pouvez, comme personne malentendante, utiliser d'autres stratégies :

- Si vous avez des appareils auditifs, utilisez-les
- Lorsque quelqu'un vous parle, soyez attentif : arrêtez ce que vous faites et regardez-le
- Demandez à votre interlocuteur...
 - de vous regarder lorsqu'il vous parle (pour observer les mouvements de ses lèvres et ses expressions faciales)
 - de vous dire le sujet général
 - de parler plus lentement, un peu plus fort et sans crier
 - de dire les choses autrement, d'écrire les renseignements importants

Pour l'interlocuteur

- Assurez-vous d'avoir l'attention de la personne malentendante avant de lui parler ; par exemple, touchez-lui l'épaule, allumez et éteignez rapidement les lumières de la pièce
- Approchez-vous de la personne malentendante (ne lui parlez pas d'une autre pièce ou d'un autre étage)
- Parlez-lui clairement, d'une voix normale et de façon naturelle
- Parlez-lui face à face de sorte qu'elle puisse voir vos lèvres et l'expression de votre visage
- Éliminez le bruit de fond avant de vous adresser à elle ; par exemple, éteignez la télévision ou la radio, ou fermez le son
- Portez attention à l'éclairage, de sorte que la personne malentendante puisse bien voir votre visage
- Dites les choses différemment si la personne malentendante n'a pas bien compris (en changeant les mots ou les phrases, en ajoutant des gestes)
- Avertissez la personne malentendante lorsqu'il y a un changement brusque de sujet ou si la conversation est interrompue par un événement soudain
- Mettez les renseignements importants par écrit



SOUPER EN FAMILLE

Pour la personne malentendante

- Adoptez une attitude détendue et positive ; la fatigue et le stress ne feront que nuire à votre compréhension
- Voyez le moment du repas comme un moment propice à la conversation avec les gens à proximité de la table
- Avertissez les personnes avec qui vous parlez que vous avez un problème d'audition ou encore rappelez-leur gentiment
- Avisez les autres si vous sentez qu'il sera plus difficile pour vous de suivre la conversation : « Je suis plus fatigué aujourd'hui, c'est plus difficile pour moi de suivre. » ou « C'est bruyant ici. Je suis désolé, mais je vais sûrement vous faire répéter plus souvent. »
- Si vous avez des appareils auditifs, utilisez-les
- Diminuez le bruit autant que possible ou demandez à l'hôte de le faire ; éteignez la radio, la télévision ou le système de son, ou baissez le volume ; fermez les portes et les fenêtres
- Demandez aux autres d'éviter de faire des bruits inutiles
- Si l'éclairage vous semble insuffisant pour bien voir le visage de vos interlocuteurs, augmentez-le ou demandez à l'hôte de le faire
- Demandez aux gens de parler un à la fois
- Demandez aux gens de ne pas parler la bouche pleine
- Choisissez bien votre place à la table :
 - assoyez-vous de façon à bien voir le visage de vos interlocuteurs
 - assoyez-vous près des gens à qui vous parlerez le plus
 - si vous entendez mieux d'une oreille, placez-vous de sorte que votre « bonne » oreille soit du côté de la personne avec qui vous parlerez le plus
 - repérez et regardez la personne qui parle
- Demandez à quelqu'un avec qui vous vous sentez à l'aise de répéter l'information que vous n'avez pas bien saisie ou de vous aider à reprendre le fil de la conversation



- Demandez aux autres de vous regarder et de ne pas cacher leurs lèvres quand ils vous parlent
- Privilégiez les échanges dans des sous-groupes de 2 à 3 personnes ; changez de groupe au besoin
- Posez des questions précises ; au lieu de demander « Quoi de neuf ? », dites : « Comment vont les enfants, ton travail, la maison ? »
- Vérifiez votre compréhension au fil de la conversation : « Donc, si j'ai bien compris... » ou « Vous parlez de... »
- À la fin de la rencontre, demandez à une personne de rester pour vous répéter l'information importante (ex. : date de la prochaine réunion de famille)
- Demandez à ce qu'on vous signale les changements brusques de sujet de conversation

Pour les interlocuteurs

- Assurez-vous d'attirer l'attention de la personne malentendante avant de lui parler
- Regardez-la lorsque vous lui parlez pour qu'elle puisse lire sur vos lèvres
- Si vous constatez que la personne malentendante n'a pas bien compris un message :
 - répétez une première fois le message comme vous l'avez dit au départ
 - si elle ne comprend toujours pas, reformulez vos propos
 - demandez quelle partie du message elle n'a pas comprise



ACTIVITÉS EXTÉRIEURES

Pour la personne malentendante

- Lorsqu'une personne vous parle, arrêtez ce que vous faites et regardez-la
- Placez-vous de façon à ne pas avoir le soleil en plein visage pour ne pas être ébloui
- S'il y a du bruit autour de vous, essayez de vous en éloigner ; par exemple, si votre voisin passe la tondeuse tout près de vous, éloignez-vous
- Si vous avez des appareils auditifs, utilisez-les

Si vous n'avez pas bien compris...

- Demandez à votre interlocuteur de...
 - vous dire le sujet général
 - parler plus lentement
 - parler un peu plus fort
 - dire les choses autrement
- Résumez ce que vous avez compris pour que votre interlocuteur sache quelle partie du message il devra répéter

Pour l'interlocuteur

- Attirez l'attention de votre interlocuteur avant de lui parler (ex. : dites son nom, touchez-lui l'épaule)
- Approchez-vous de votre interlocuteur pour lui parler
- La distance entre vous et l'autre ne devrait pas être de plus de 6 pieds
- Parlez à votre interlocuteur face à face pour lui permettre de lire sur vos lèvres
- Parlez un peu plus lentement et un peu plus fort
- Utilisez des phrases courtes et des mots simples
- Si la personne malentendante ne comprend pas votre message, répétez une fois ; si elle ne comprend toujours pas le message, reformulez vos propos
- Si vous ne parvenez pas à vous faire comprendre, convenez d'un autre moment pour reprendre la conversation
- Envoyez un texto, au besoin

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le bruit du vent qui entre dans les appareils auditifs peut rendre la compréhension de la parole plus difficile et l'écoute moins agréable. Certains appareils auditifs sont dotés d'une fonctionnalité spéciale qui permet d'atténuer le bruit du vent, pour vous aider à mieux comprendre la parole et rendre le port des appareils auditifs plus confortable.

Pour plus de détails, consultez votre audiologiste ou votre audioprothésiste.





ÉCOUTE DE LA TÉLÉVISION

Pour la personne malentendante

- Activez l'option de sous-titrage de votre télévision
 - Pour activer cette fonction, consultez le guide d'utilisation de votre télévision ou communiquez avec votre câblodistributeur, par exemple Vidéotron ou Bell
 - Attention ! Lorsque vous regardez des émissions traduites en français d'une langue étrangère et que vous utilisez les sous-titres en français, les mouvements des lèvres des acteurs ne concordent pas
- Installez votre télévision dans une pièce fermée et silencieuse
- Si la qualité sonore de votre télévision laisse à désirer, utilisez des haut-parleurs externes
- Placez votre fauteuil de façon à être face à la télévision, près des haut-parleurs et à une distance visuelle confortable
- Si une de vos oreilles entend mieux que l'autre, assurez-vous qu'elle est vis-à-vis d'un haut-parleur
- Placez la télévision de sorte que la lumière naturelle ne se reflète pas dans l'écran
- Réduisez ou éliminez les sources de bruit ou de distraction lors de l'écoute de la télévision ; par exemple, évitez de faire fonctionner le lave-vaisselle ou la hotte de la cuisinière au moment de votre émission préférée
- Utilisez un système d'écoute pour la télévision

LES JEUX TÉLÉVISÉS, UN DÉFI POUR VOS OREILLES

Les jeux télévisés où les gens sur le plateau crient et où la musique de fond est très élevée représentent un réel défi d'écoute et de compréhension, et ce, même pour les personnes qui entendent parfaitement bien. Il faut donc avoir des attentes réalistes. Même si vous possédez les meilleurs appareils auditifs sur le marché, ce genre d'émissions télévisées demeurera très difficile à comprendre.





DANS LA VOITURE

Aux dires des personnes malentendantes, la communication dans une voiture est une des situations d'écoute les plus difficiles. En effet, il y a beaucoup de bruit dans une voiture (ex. : bruit du moteur, pneus sur la chaussée, système de ventilation, radio, bruit du vent, pluie, essuie-glaces). Ces bruits masquent la parole, tant pour les personnes malentendantes que pour celles qui ont une bonne audition. Si la personne malentendante conduit la voiture, elle peut difficilement s'aider des indicateurs visuels de la parole (comme le mouvement des lèvres, les expressions faciales, les gestes), et elle doit se fier uniquement à ce qu'elle entend.

Une étude menée par Meston et collaborateurs en 2011 a révélé que la communication dans la voiture est une bonne occasion d'avoir des conversations importantes ou personnelles. Les participants malentendants se disaient frustrés, embarrassés et laissés de côté lorsqu'ils étaient incapables de bien comprendre une conversation en conduisant, d'où l'importance d'utiliser des stratégies pour améliorer la communication et rendre l'expérience de conduite plus agréable.

Pour la personne malentendante

Avant de partir :

- Si les passagers ne sont pas au courant de vos difficultés à entendre, informez-les
- Vérifiez votre trajet
- Imprimez une copie du trajet et remettez-la à votre copilote afin qu'il puisse vous donner les indications
- Partez à l'avance pour éviter le stress d'un retard
- Si vous conduisez et qu'il y a plusieurs passagers, invitez la personne avec qui vous parlerez le plus à s'asseoir à l'avant avec vous
- Si vous êtes passager, assoyez-vous près de la personne avec qui vous parlerez le plus

Dans la voiture :

- Attendez d'être à un arrêt ou à un feu rouge pour demander des détails sur le trajet
- Lorsque vous voulez parler, diminuez le bruit et éliminez les distractions :
 - réduisez l'intensité du système de ventilation (climatisation ou chauffage) ou éteignez-le
 - réduisez le volume de la radio ou éteignez-la
 - fermez les fenêtres du véhicule
- Si vous avez des appareils auditifs, utilisez-les :
 - demandez à votre copilote de porter le microphone compatible avec vos appareils auditifs
 - demandez à votre copilote d'utiliser le microphone de votre amplificateur personnel
- Au besoin, stationnez votre véhicule dans un endroit sécuritaire si vous devez avoir une conversation importante

Pour l'interlocuteur

- Si la personne malentendante conduit et qu'elle a besoin de plus de concentration lors d'une situation particulière, évitez :
 - les conversations non essentielles
 - de faire des bruits inutiles
- Parlez un peu plus fort, mais sans crier
- Répétez ce qui a été mal compris
- Utilisez des phrases courtes et simples
- Si la personne malentendante possède un microphone externe ou un amplificateur personnel qui communique avec ses appareils auditifs, utilisez-le pour faciliter la communication

Lorsque vous donnez les indications à la personne malentendante :

- Soyez le plus concis possible
- Profitez des moments où le véhicule est arrêté pour donner vos indications et donnez-les un peu à l'avance
- Fournissez des indicateurs visuels en pointant vers la direction à suivre
- Au besoin, suggérez-lui de stationner le véhicule dans un endroit sécuritaire pour converser



AU RESTAURANT

Une visite au restaurant représente une situation d'écoute particulièrement difficile pour les personnes malentendantes. En effet, il s'agit d'environnements très bruyants à cause des nombreuses personnes qui parlent, des serveurs qui vont et qui viennent, etc. La musique et la vaisselle qui s'entrechoque s'ajoutent à cela et créent tout un vacarme.

La plupart du temps, nous n'avons aucun contrôle sur ce genre de situations, qui peuvent malheureusement rendre les sorties plus stressantes. C'est pourquoi il est essentiel d'utiliser les stratégies de communication. Il ne faut pas non plus hésiter à utiliser les dispositifs d'aide à l'audition qui existent pour rendre l'expérience plus agréable.

Pour la personne malentendante

Bien choisir son restaurant :

- Choisissez un restaurant avec des tables en bois, des chaises en bois ainsi que rembourrées de tissus, et un recouvrement de plancher en bois ou en tapis
- Évitez, dans la mesure du possible, les restaurants où il y a beaucoup d'écho (ex. : grande salle à manger, plafonds hauts)
- Évitez les restaurants de type « bar sportif », car ils sont très bruyants
- Évitez les restaurants où les tables sont très collées les unes sur les autres
- Évitez les restaurants où l'éclairage est trop tamisé
- Si possible, choisissez un restaurant plus silencieux :
 - faites l'éclaireur pour voir les restaurants qui sont moins bruyants
 - conservez une liste des restaurants les moins bruyants et de ceux qui ont des espaces calmes
- Proposez aux autres convives de choisir un restaurant que vous savez plus silencieux
- Suggérez aux autres convives d'aller manger en dehors des heures de pointe



ASTUCES

Si vous êtes en groupe, privilégiez une table ronde pour voir le visage de chaque invité

Demandez à la serveuse quelle est la table la plus silencieuse du restaurant, et demandez-lui s'il est possible de vous l'assigner

• Une fois que le restaurant a été choisi :

- Plusieurs restaurants affichent leur menu sur leur site Web ; familiarisez-vous avec le menu au préalable
- De plus en plus de restaurants offrent la possibilité de réserver une table en ligne ; cherchez l'onglet ou le pictogramme Réservez une table, sinon, appelez au restaurant pour réserver votre table (ou une salle privée si vous êtes nombreux)

Bien choisir sa table

La meilleure table pour une personne malentendante est :

- Située dans un endroit retiré (surtout si les tables sont rapprochées les unes des autres)
- Placée le long d'un mur ou dans un coin, cela permet de réduire le bruit, puisqu'une table au milieu de la pièce « reçoit » du bruit de toutes les directions
- Située loin des portes de cuisine, du bar, de la porte d'entrée, du buffet (le cas échéant) et des haut-parleurs
- Bien éclairée, pour voir les lèvres et les expressions faciales de vos compagnons de table

L'éclairage à votre table

- Si l'éclairage est insuffisant, demandez à la serveuse s'il est possible de l'augmenter
- Placez les sources de lumière (bougies, lampions, petites lampes) sur le côté de la table ; vous éviterez ainsi qu'elles soient dans votre champ de vision direct

Bien choisir sa place à la table

- Si l'on vous assigne une table rectangulaire, assoyez-vous au bout de celle-ci pour avoir une vue d'ensemble du groupe
- Assoyez-vous dos aux fenêtres pour réduire l'éblouissement et l'effet de contre-jour
- Assoyez-vous à la place où il y a le moins de chances que la serveuse vienne se placer derrière vous pour s'adresser à tout le monde
- Assoyez-vous de sorte que les bruits de la salle à manger proviennent de derrière vous
- Assoyez-vous près des personnes qui ne voient pas d'inconvénients à répéter pour vous aider
- Si vous allez au restaurant lorsqu'il fait jour, demandez une place près des fenêtres et assoyez-vous dos à celles-ci pour éviter d'être en contre-jour, et pour que le visage de votre interlocuteur soit bien éclairé

Si vous portez un appareil auditif :

- Essayez de vous asseoir de sorte que l'oreille appareillée soit près du mur ou de la fenêtre (à condition que la fenêtre ne donne pas sur une rue bruyante)
- Assoyez-vous face aux gens à qui vous parlez le plus
- Si vous entendez mieux d'une oreille que de l'autre, assoyez-vous de sorte que votre bonne oreille soit du côté de ces personnes

Avant le repas :

- Informez vos compagnons de table que vous avez des problèmes d'audition et donnez-leur des exemples de trucs qui peuvent vous aider

Pendant le repas :

- Si vous possédez des appareils auditifs ou d'autres aides technologiques telles qu'un microphone externe, un amplificateur personnel ou un système MF personnel, utilisez-les
- Si le volume de la musique est élevé, demandez à la serveuse s'il est possible de le diminuer
- Si la serveuse vous énumère oralement le menu du jour, demandez-lui une version écrite
- Demandez à vos interlocuteurs de vous regarder et de ne pas cacher leurs lèvres
- Si vous vous sentez perdu dans la conversation, confirmez le sujet de conversation ou demandez de l'aide à une personne avec qui vous vous entendez bien
- Demandez à vos interlocuteurs de répéter ce que vous n'avez pas compris
- Si vous êtes dans un grand groupe, privilégiez les échanges dans les sous-groupes de 2 à 3 personnes, et changez de groupe au besoin
- Posez des questions précises ; au lieu de demander « Quoi de neuf ? », dites : « Comment vont les enfants, ton travail, la maison ? »
- Vérifiez votre compréhension au fil de la conversation : « Donc, si j'ai bien compris... » ou « Vous parlez de... »
- Repérez et regardez la personne qui parle
- Avertissez vos interlocuteurs si vous sentez que vous aurez plus de difficulté à suivre la conversation. « Je suis fatiguée aujourd'hui, c'est plus difficile pour moi de suivre. » ou « C'est bruyant ici. Je suis désolé, mais je vais sûrement devoir vous faire répéter plus souvent. »
- Si vous n'avez pas compris, demandez à vos interlocuteurs de...
 - parler plus lentement et un peu plus fort
 - répéter le bout que vous n'avez pas compris
 - redire la phrase dans d'autres mots
 - faire des phrases courtes

Pour les interlocuteurs

- Optez pour un restaurant pas trop bruyant et évitez les heures de pointe
- Demandez à la personne malentendante quel est l'endroit le plus stratégique où s'asseoir pour elle
- Si la personne malentendante possède des appareils auditifs, encouragez-la à les utiliser
- Ne parlez pas la bouche pleine ou avec quelque chose devant la bouche
- Ne parlez pas en même temps que les autres
- Lorsque vous parlez à la personne malentendante, regardez-la pour qu'elle puisse lire sur vos lèvres
- Avertissez la personne malentendante lorsqu'il y a un changement de sujet de conversation
- Évitez de faire des bruits inutiles lors de la conversation

- Si vous constatez que la personne malentendante n'a pas bien compris un message :
 - répétez une première fois le message comme vous l'avez dit au départ
 - si la personne ne comprend toujours pas, reformulez vos propos
 - demandez à la personne quelle partie du message elle n'a pas bien comprise

Quelques stratégies supplémentaires pour la restauration rapide

(Ex. : McDonald's, Subway, Tim Hortons)

- Dites au commis que vous êtes malentendant
- Ne faites pas semblant d'avoir compris si ce n'est pas le cas
- Faites une commande précise : « Je vais prendre un petit café noir et un chausson aux pommes pour emporter. Ce sera tout. Merci ! »
- Regardez l'écran de la caisse pour connaître le montant à payer





EN SALLE D'ATTENTE

Pour la personne malentendante

Avant de partir :

- Apportez du papier et un crayon
- Assurez-vous que vos appareils auditifs sont fonctionnels (ex. : piles)

Sur les lieux :

- Si vous avez des appareils auditifs, utilisez-les
- Avertissez la réceptionniste que vous êtes malentendant
- Demandez que l'on vienne vous chercher directement lorsque ce sera votre tour
- Demandez que l'on inscrive dans votre dossier que vous êtes malentendant
- Demandez aux gens d'appuyer ce qu'ils vous disent avec des gestes (ex. : pointer l'endroit où vous devez vous rendre, vous montrer le numéro de la salle où vous rendre avec les doigts ou en l'écrivant)
- Ne faites pas semblant de comprendre lorsque ce n'est pas le cas
- Demandez à la réceptionniste d'utiliser les stratégies de communication de base (voir la section *Stratégies de communication de base*)
- Au besoin, demandez que l'on mette l'information importante par écrit
- Si vous possédez un téléphone cellulaire et que l'endroit où vous êtes offre le service, demandez à être inscrit au service d'alerte SMS pour être informé par texto de votre rang sur la liste d'attente ; informez-vous à ce sujet à l'admission
- Pour les endroits fonctionnant avec un système de chiffres d'appel, assoyez-vous où vous pourrez bien voir les chiffres et bien entendre l'appel sonore



Stratégies de communication de base

Demandez à votre interlocuteur de...

- vous regarder et de ne pas cacher son visage
- parler plus lentement et un peu plus fort, sans crier
- faire des phrases courtes et simples
- mettre l'information importante par écrit



CHEZ LE MÉDECIN

Pour la personne malentendante

Avant votre rendez-vous avec le médecin :

- Faites une liste écrite des éléments dont vous aimeriez parler avec lui
- Apportez du papier et un crayon
- Assurez-vous que vos appareils auditifs sont fonctionnels (ex. : piles)



Dans la salle d'attente :

- Si vous avez des appareils auditifs, utilisez-les
- Informez la réceptionniste que vous êtes malentendant
- Demandez que l'on inscrive à votre dossier que vous êtes malentendant
- Demandez à la réceptionniste d'utiliser les stratégies de communication de base (voir la section *Stratégies de communication de base*)
- Demandez-lui de mettre l'information par écrit

Pendant la rencontre :

- Adoptez une attitude positive et détendue
- Si vous avez des appareils auditifs, utilisez-les
- Dites à votre médecin que vous êtes malentendant
- Ne faites pas semblant de comprendre lorsque ce n'est pas le cas
- Si vous n'avez pas compris quelque chose, demandez au médecin de répéter
- Dites à votre médecin ce qu'il peut faire pour vous aider : vous regarder et ne pas cacher son visage ; parler plus lentement et un peu plus fort ; faire des phrases courtes et simples
- Observez le médecin lorsqu'il vous parle (ex. : mouvement des lèvres, expressions faciales)
- Demandez-lui d'écrire les éléments importants dont vous avez discuté lors de votre rencontre
- Si vous craignez de ne pas tout comprendre, demandez à quelqu'un de vous accompagner

Si vous devez enlever vos appareils auditifs :

- Informez le médecin que vous n'entendez pas bien sans vos appareils auditifs
- Avant d'enlever vos appareils auditifs, demandez au médecin qu'il vous explique ce qu'il va faire
- Après l'examen, remettez vos appareils auditifs et demandez au médecin de vous expliquer les éléments importants (ex. : observations)

À la fin de la rencontre :

- Répétez ce que vous avez compris pour vous assurer d'avoir bien saisi tous les éléments importants
- Si vous devez prendre un autre rendez-vous, prenez-le sur place si c'est possible (pas au téléphone)



CHEZ LE DENTISTE

Pour la personne malentendante

Avant de partir :

- Apportez du papier et un crayon
- Assurez-vous que vos appareils auditifs sont fonctionnels (ex. : piles)

Dans la salle d'attente du cabinet :

- Si vous avez des appareils auditifs, utilisez-les
- Avertissez la réceptionniste que vous êtes malentendant
- Demandez que l'on inscrive à votre dossier que vous êtes malentendant
- Demandez au personnel d'utiliser les stratégies de communication de base (voir la section *Stratégies de communication de base*)
- Au besoin, demandez que l'on mette l'information importante par écrit

Dans la salle d'examen :

- Avertissez le dentiste et l'hygiéniste dentaire que vous êtes malentendant
- Demandez-leur d'utiliser les stratégies de communication de base (voir la section *Stratégies de communication de base*)
- Au cours de l'examen, lorsqu'un membre du personnel veut vous parler, demandez-lui :
 - d'arrêter les instruments bruyants en marche
 - de relever votre chaise pour vous permettre de voir son visage
 - de baisser son masque pour que vous puissiez voir les mouvements de ses lèvres et ses expressions faciales
- Si on vous demande d'enlever vos appareils auditifs (ex. : radiographie), demandez que l'on vous explique la procédure avant de les enlever

Stratégies de communication de base

Demandez à votre interlocuteur de...

- vous regarder et de ne pas cacher son visage
- parler plus lentement et un peu plus fort, sans crier
- faire des phrases courtes et simples
- mettre l'information importante par écrit





CONFÉRENCES DANS UN LIEU PUBLIC

Pour la personne malentendante

Avant la conférence :

- Vérifiez auprès de l'établissement si un système de communication pour personnes malentendantes est disponible
- Allez voir le conférencier pour :
 - discuter du fait que vous êtes malentendant (afin qu'il soit sensibilisé à certaines consignes)
 - lui demander d'utiliser le microphone du système de communication fourni par la salle ou votre système personnel (ex. : système MF, infrarouge)
 - lui demander de ne pas parler trop vite durant sa conférence
 - lui demander de répéter les questions et commentaires des autres personnes présentes à la conférence, s'il y a lieu
 - lui demander de contrôler le tour de parole
 - discuter de l'éclairage (pour s'assurer qu'il est adéquat)
- Arrivez à l'avance pour choisir une bonne place :
 - pour bien voir le conférencier
 - près des haut-parleurs
- Si vous avez une oreille qui entend mieux que l'autre, assoyez-vous de sorte que votre « bonne » oreille soit vis-à-vis d'un haut-parleur ou du conférencier
- Assurez-vous que vos appareils auditifs sont fonctionnels (ex. : piles)
- Apportez du papier et un crayon
- Si un programme imprimé de la conférence est disponible, prenez-en un

Pendant la conférence :

- Si vous avez des appareils auditifs, utilisez-les
- Si quelqu'un vous accompagne, demandez-lui de prendre des notes lors de la conférence

Pour l'accompagnateur de la personne malentendante

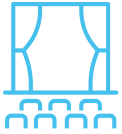
- Prenez des notes lors de la conférence pour les partager avec la personne malentendante
- Répétez les commentaires et questions des autres personnes présentes à la conférence, au besoin



LE SAVIEZ-VOUS ?

Il existe de nombreuses technologies qui permettent d'améliorer l'écoute lors de conférences dans un lieu public.

Consultez un audiologiste ou un audioprothésiste pour en connaître davantage.



SALLE DE SPECTACLE

Pour la personne malentendante

Lors du choix de la salle de spectacle et de la représentation que vous irez voir :

- Consultez le répertoire des salles adaptées pour savoir si l'endroit est équipé d'un service pour malentendant (www.auditionquebec.org/repertoire)
- Si l'endroit où vous désirez aller ne figure pas dans le répertoire des salles adaptées, renseignez-vous auprès de l'établissement
- Avant d'aller voir un spectacle, lisez les critiques dans les journaux ou sur le Web

Lors de l'achat du billet :

- Informez le caissier que vous êtes malentendant
- Demandez-lui de vous regarder lorsqu'il vous parle
- Demandez de pouvoir accéder au service pour malentendants, s'il y a lieu, et demandez s'il y a des places réservées aux malentendants
- Utilisez le support écrit, si disponible, comme le programme du spectacle

- S'il y a un lieu qui vous intéresse et qui n'a aucun système d'aide à l'audition, une fois à la maison, n'hésitez pas à appeler la direction de ce lieu pour le demander
- Confirmez si les renseignements entendus sont exacts à la fin

Dans la salle de spectacle :

- Utilisez le dispositif pour les malentendants fourni par l'établissement s'il y a lieu
- Si vous n'avez pas pu réserver de sièges, arrivez un peu à l'avance pour choisir la meilleure place possible

Quels sièges choisir ?

- La meilleure place pour vous est au centre de la salle, près des haut-parleurs et dans une rangée juste assez éloignée pour bien voir toute la scène
- Une autre option serait de vous asseoir dans les sièges latéraux, du côté où votre « meilleure oreille » sera dirigée vers la scène ou les haut-parleurs, le cas échéant





TÉLÉPHONE RÉSIDENTIEL

Pour la personne malentendante

Avant de faire votre appel :

- Si vous possédez des appareils auditifs, assurez-vous qu'ils sont fonctionnels (ex. : piles)

Lorsque vous voulez faire un appel :

- De manière générale, pensez à utiliser votre meilleure oreille au téléphone
- Préparez une liste de réponses aux questions qui peuvent vous être posées, ou une liste des questions que vous voulez poser
- Lors de la prise d'un rendez-vous, la réceptionniste peut vous demander :
 - la raison du rendez-vous
 - les jours et le moment de la journée où vous êtes disponible
 - l'heure à laquelle vous aimeriez le rendez-vous
 - si la plage horaire suggérée vous convient
- Pour faire vos appels, choisissez un moment de la journée où vous êtes calme et reposé
- Éliminez ou réduisez les bruits environnants :
 - diminuez le son de la radio ou de la télévision, ou éteignez-la
 - assurez-vous que le lave-vaisselle ne fonctionne pas
 - isolez-vous dans une pièce silencieuse et fermez la porte
 - réduisez ou éliminez les sources de distraction ; par exemple, lorsque vous répondez au téléphone, arrêtez l'activité que vous faisiez (mots croisés, tricot, télévision, cuisine)

Lorsque vous recevez un appel :

- Si vous possédez un afficheur, regardez le numéro de la personne qui vous appelle pour vous aider à vous préparer à la conversation
- Si vous avez des appareils auditifs, utilisez-les
- Pour d'autres trucs d'utilisation de vos appareils auditifs au téléphone, consultez votre audioprothésiste

- Si vous possédez des aides de suppléance à l'audition, utilisez-les (ex. : téléphone amplifié, amplificateur de téléphone portatif, adaptateur Bluetooth)
- Si la personne au bout du fil ne vous connaît pas, informez-la de votre difficulté à entendre
- Vérifiez si vous avez bien compris en répétant l'information entendue

Si vous n'avez pas bien compris...

- Assurez-vous de bien connaître le sujet de la conversation
- Assurez-vous de savoir à qui vous parlez
- Dites dans vos propres mots ce que vous avez compris
- Posez des questions précises qui commandent des réponses fermées (oui ou non) ; vous pouvez aussi formuler un nombre de choix limités pour mieux anticiper la réponse
- Demandez à votre interlocuteur de...
 - répéter le message plus lentement
 - reformuler ses propos
 - faire des phrases plus simples et plus courtes
 - faire une pause entre chaque phrase pour que vous puissiez vérifier si vous avez bien compris

Astuces pour comprendre les noms propres de personnes ou d'endroits

- Demandez...
 - de répéter plus lentement en faisant des pauses entre chaque mot
 - d'épeler lentement le mot non compris
 - d'utiliser les mots de référence ou des catégories pour vérifier si ce que vous avez compris est exact : « Rue de l'Été – comme la saison ? » ou « Rue des Pensées – comme les fleurs ? »
 - de donner des indices pouvant vous mettre sur la piste concernant le mot à comprendre : « Est-ce un nom de femme/homme/rue/ville ? »



ASTUCES POUR COMPRENDRE LES CHIFFRES ET LES NOMBRES

Demandez...

- de répéter les nombres plus lentement et de dire chaque chiffre séparément ; par exemple, pour le nombre 70 (soixante-dix) : 7 (sept), 0 (zéro)
- de dire le chiffre qui vient avant ou après : « C'est bien 6, le chiffre qui vient après 5 ? »
- de compter et d'arrêter lorsque la personne est arrivée au bon chiffre

Pour les heures dans l'après-midi

- Vérifiez en donnant les deux possibilités : « C'est bien à 13 heures, ou 1 heure de l'après-midi ? »
- Au besoin, demandez que l'on communique avec vous par courriel ou par texto

À la fin de la conversation :

- Validez toujours l'information importante en faisant des pauses entre chaque élément d'information : « Si j'ai bien compris, j'ai rendez-vous le mardi 23 juin (pause) à 10 h (pause) avec le Dr Martel ? »
- Remerciez la personne de vous avoir aidé à mieux comprendre

Quelques conseils généraux :

- Restez détendu et positif
- Persévérez malgré les difficultés
- Soyez affirmatif
- Ne faites pas semblant de comprendre si ce n'est pas le cas ; si vous doutez moindrement de l'information que vous avez comprise, confirmez-la avec votre interlocuteur
- Faites répéter la personne une fois ; si cela ne fonctionne pas, changez de stratégie de communication

Pour l'interlocuteur

- Lorsque vous donnez une directive (ex. : heure et lieu d'une rencontre), demandez à la personne malentendante si elle a bien compris la directive en lui demandant de répéter les éléments importants
- Répondez à ses questions
- Éliminez ou réduisez le bruit autour de vous, s'il y a lieu (ex. : éteignez le téléviseur ou la radio)
- Ne criez pas : le fait de crier change la tonalité de la voix et la rend plus difficile à comprendre
- Parlez moins vite et articulez chaque mot
- Si la personne malentendante ne comprend pas bien ou si elle vous demande de répéter la phrase, répétez-la. Si elle ne comprend toujours pas, reformulez vos propos :
 - Phrase non comprise : « On se voit pour le souper chez moi à 18 h, le 12 janvier. »
 - Phrase après modification : « Tu viens souper chez moi à 6 h du soir, le 12 janvier. »
- Épelez les mots ou décomposez les nombres au besoin : « Je parle de Guylaine, (G-U-Y-L-A-I-N-E). »



AIDES DE SUPPLÉANCE À L'AUDITION

Plusieurs établissements de santé fournissent aux personnes malentendantes des aides de suppléance à l'audition (ex. : amplificateurs personnels, téléphones avec amplificateur).

Amplificateurs personnels

Comme son nom l'indique, ce dispositif a pour fonction d'amplifier les sons et de les transmettre directement à vos oreilles. L'amplificateur personnel est semblable à une radio portable. Les modèles offerts peuvent varier selon les établissements.



Ces dispositifs peuvent s'avérer très utiles si vous n'avez pas d'appareils auditifs ou si vous ne pouvez pas vous en servir. Il suffit de vous renseigner.

Téléphones avec amplificateur

Ces téléphones sont spécialement conçus pour les personnes malentendantes. Ils ont pour fonction d'amplifier la voix et le volume de la sonnerie. Ils offrent des fonctions de contrôle du volume et de tonalité pour une écoute confortable et adaptée à votre surdité. Le combiné du téléphone est souvent compatible avec les appareils auditifs en position « T » (bobine téléphonique).



Systèmes pour l'écoute de la télévision

Ce type d'appareil permet d'écouter la télévision au volume désiré sans déranger les autres personnes dans la pièce. Installé près de la télévision, un microphone qui capte le son l'envoie, sans fil, à un récepteur spécial que la personne malentendante porte autour du cou. Avec le récepteur, il est possible de régler le volume d'écoute selon ses préférences, sans toucher au volume du son provenant de la télévision.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Une panoplie d'aides de suppléance à l'audition existe dans le but de vous aider à mieux entendre la sonnerie du téléphone ou la voix de votre interlocuteur. Certains systèmes sont compatibles avec les appareils auditifs, d'autres non.

Pour de plus amples détails sur ces dispositifs, sur l'endroit où se les procurer ou sur comment s'en servir, consultez votre audiologiste ou votre audioprothésiste.

Trois ports possibles

Pour les utilisateurs d'appareils auditifs

- **Entrée audio directe** (câble « DAI ») reliant un récepteur fourni par l'hôpital aux appareils auditifs de type contour d'oreille.
- **Boucle magnétique** portée autour du cou, qui est branchée au récepteur fourni par l'hôpital. Utilise la bobine téléphonique (position « T ») des appareils auditifs.



Pour les personnes qui ne possèdent pas d'appareils auditifs

- **Casque d'écoute ou écouteurs connectés** au récepteur fourni par l'hôpital.





APPEL AU 9-1-1

(services d'urgence)

Pour la personne malentendante

1. Composez le 9-1-1 sur votre téléphone et attendez quelques secondes
2. Dites votre nom : « Je m'appelle... »
3. Dites que vous êtes malentendant(e) :
« Je suis une personne malentendante. Je ne peux pas comprendre vos questions par téléphone. »

4. Donnez votre adresse ou décrivez l'endroit où vous êtes :
« J'habite au... »
« Je me trouve au coin de l'avenue Watt et de la 2^e Rue. »
5. Expliquez votre malaise ou la situation :
« Je ne me sens pas bien parce que... »
« Il y a le feu chez moi. »
« Une voiture vient de faire une embardée. »



TEXTO AU 9-1-1

Qu'est-ce que le service texto 9-1-1?

Ce service est gratuit et permet aux services d'appel et aux centres d'appel de communiquer avec vous par la messagerie texte (textos). Vous pouvez également utiliser ce service pour communiquer vous-même avec les services d'urgence de la même façon. Ce service a été spécialement conçu pour les personnes sourdes, malentendantes ou qui ont un trouble de la parole.

Comment y accéder?

Vous devez être inscrit au service T9-1-1 et faire un appel téléphonique au 9-1-1 afin de communiquer par la suite avec les services d'urgence par texto. Un texto envoyé directement au 9-1-1 à partir d'un téléphone cellulaire non enregistré ne fonctionnera pas. De la même manière, un texto envoyé directement au 9-1-1 sans que la personne ait d'abord fait un appel téléphonique au 9-1-1 ne fonctionnera pas.

Pour vous inscrire au service T9-1-1, communiquez avec votre fournisseur de services de téléphonie mobile.

Une fois inscrit, que dois-je faire pour utiliser ce service?

Lorsque vous voulez communiquer avec le service 9-1-1:

1. Composez le 9-1-1 à partir de votre cellulaire.
2. La téléphoniste du 9-1-1 reçoit alors un message qui lui indique de communiquer avec vous par texto. Vous n'avez pas besoin de parler.
3. La téléphoniste communique avec vous par texto concernant la situation d'urgence.

Pour tous les détails, consultez textwith911.ca/fr/comment-faire-un-appel-au-t9-1-1/.

Quelques conseils lors de l'utilisation du service

- Faites un message court et précis
- Pour éviter la confusion, évitez les abréviations
- Utilisez ce service uniquement pour les situations d'urgence qui exigent l'intervention de la police, des pompiers ou des ambulanciers



LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ AUDITIVE ET DE LA COMMUNICATION

La mission des professionnels exerçant dans les cliniques Lobe est de faire une différence dans la vie des gens en privilégiant une approche multidisciplinaire dans laquelle la personne est au cœur des interventions et en offrant aux personnes ayant des troubles de l'audition, du langage et de la parole les moyens nécessaires pour améliorer leur qualité de vie.

Médecin ORL (oto-rhino-laryngologiste)

Traite les maladies de la tête et du cou (oreilles, nez et gorge).

Ses honoraires sont remboursés par la RAMQ.



Éducatrice spécialisée

En collaboration avec l'audioprothésiste, assure l'éducation prothétique et la rééducation auditive des malentendants. **Ses services sont offerts sans frais.**



Audiologiste

Effectue les examens d'audition et l'évaluation du trouble de traitement auditif (TTA). **Ses services peuvent être remboursés par la CNESST (avec prescription médicale), les Anciens Combattants Canada et la plupart des régimes privés d'assurance maladie.** *Toutes les recommandations des professionnels de la santé sont acceptées.*



Infirmière en santé auditive

Participe à des activités de sensibilisation, effectue le dépistage auditif et donne des conférences sur l'audition auprès des travailleurs et de la population en général. S'occupe de tous les volets des protecteurs auditifs personnalisés. **Ses services sont offerts moyennant certains frais.**



Audioprothésiste

Conseille les malentendants dans le choix d'appareils auditifs et d'aides de suppléance à l'audition. Procède à l'appareillage auditif et à l'ajustement. **Ses services peuvent être remboursés par la RAMQ, la CNESST, les Anciens Combattants et la plupart des régimes privés d'assurance maladie.**



Orthophoniste

Évalue et traite les troubles de la parole, du langage oral et du langage écrit, et les troubles de déglutition. **Ses services sont remboursés par la plupart des régimes privés d'assurance maladie.**



Une évaluation par un audioprothésiste est requise afin de déterminer si la prothèse auditive convient aux besoins du patient.

Lobe[®] magazine

**80% DES PERSONNES TOUCHÉES
PAR UNE PERTE AUDITIVE NE
SONT PAS DIAGNOSTIQUÉES
OU TRAITÉES***

*Ordre des audioprothésistes du Québec

Cette statistique montre bien la nécessité de sensibiliser les gens à l'importance de maintenir une bonne santé auditive et de démystifier auprès d'eux la démarche à faire pour consulter un professionnel de la santé auditive lorsqu'ils ont un doute quant à leur audition.

De là est née l'idée de publier le *Magazine Lobe*, un magazine informatif distribué gratuitement partout au Québec, en français et en anglais.

Le *Magazine Lobe* propose des articles rédigés par différents professionnels de la santé auditive et de la communication. Chaque article a pour



but d'informer la population sur les divers enjeux en lien avec l'audition, le langage et la communication. Notre ambassadrice, Marie-Josée Taillefer, signe également une chronique dans chacune des parutions du magazine.

Le *Magazine Lobe* propose ainsi à ses lecteurs de l'information juste, pertinente et utile, dans le but d'améliorer la qualité de vie des gens et de briser l'isolement causé par la perte auditive.

Parce que chez Lobe, chaque moment mérite d'être entendu.

QUESTIONS OU COMMENTAIRES?

ÉCRIVEZ-NOUS!

Écrivez-nous à courrier@lobe.ca

SUIVEZ L'ACTUALITÉ LOBE!

[facebook.com/cliniqueslobe](https://www.facebook.com/cliniqueslobe)

[linkedin.com/cliniqueslobe](https://www.linkedin.com/cliniqueslobe)

[youtube.com/user/votreLobeTV](https://www.youtube.com/user/votreLobeTV)

ABONNEMENT AU **MAGAZINE LOBE**

Veuillez remplir et découper ce formulaire, et le faire parvenir à l'adresse ci-dessous, accompagné de votre paiement si nécessaire. Le chèque doit être fait à l'ordre de « Publications Lobe ».

Magazine Lobe, Complexe Vision, 725, boulevard Lebourgneuf, bureau 303
Québec (Québec) G2J 0C4

Version française Version anglaise

Abonnement papier pour le grand public

Un an (4 magazines) : 10,00 \$* Deux ans (8 magazines) : 20,00 \$*

* Pour couvrir les frais de poste.

Abonnement papier sans frais pour les associations, écoles, organismes, professionnels de la santé, etc.

Copies par parution: _____

M. Mme

Organisme / Association : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____

Ville : _____

Province : _____

N° de téléphone : _____

Adresse courriel : _____

Lobe

Pour connaître la clinique la plus près de chez vous :

1 866 411-LOBE (5623) | lobe.ca

Cliniques en santé auditive et communication

MÉDECINS ORL
AUDIOLOGISTES
AUDIOPROTHÉSISTES

INFIRMIÈRES EN SANTÉ AUDITIVE
ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES
ORTHOPHONISTES

Un seul appel. On s'occupe de vous.^{MD}