

Accès aux soins et à la prévention pour les personnes sourdes et malentendantes





Selon la FNSF (Fédération Nationale des Sourds de France), on estime aujourd'hui à 5 millions le nombre de sourds et malentendants en France, dont environ 250 000 locuteurs en LSF (langue des signes française).

La surdité suppose un accueil, une prise en charge adaptés par les professionnels de santé.

Comment recevoir, accompagner, expliquer ...comment communiquer avec un patient sourd ou malentendant quand on est soignant, en consultation, en cabinet, aux urgences ou à l'hôpital ?

Comment faire évoluer la relation entre professionnel de santé et patient sourd ou malentendant ?

L'enjeu pour les soignants est de délivrer une information adaptée au patient sourd, permettant une prise de décision partagée. Il s'agit de limiter le risque de non-observance thérapeutique, de rupture du parcours de soins, voire de renoncement aux soins.



Ce dossier vous propose d'enrichir la réflexion et quelques conseils pour compenser les contraintes liées au handicap auditif.

AU SOMMAIRE

- 1 Cadre juridique relatif à l'accessibilité pour les personnes malentendantes et sourdes**
- 2 Les Unités d'Accueil et de Soins des Sourds (UASS) rattachées à des établissements hospitaliers**
- 3 Hors pôle UASS : Des adaptations nécessaires à chaque étape du parcours de santé**
- 4 Numéro d'urgence : 114**
- 5 Des ressources au service du personnel de santé**
- 6 Des ressources à destination des patients eux-mêmes**



1.

Cadre juridique relatif à l'accessibilité pour les personnes malentendantes et sourdes

Chaque accueil doit être personnalisé en fonction des capacités de communication du patient : en effet, la perte auditive selon si elle est partielle ou totale, innée ou acquise, n'entraîne pas les mêmes conséquences et ne nécessitent pas les mêmes adaptations.

Les personnes sourdes ne forment pas un groupe homogène, leurs caractéristiques peuvent varier selon :

- **Le degré de surdité**
- **L'utilisation ou non d'un appareil auditif ou d'un implant**
- **La capacité à lire sur les lèvres**
- **La pratique ou non de la langue des signes**
- **L'âge auquel la personne est devenue sourde (avant ou après l'acquisition du langage)**

Il est donc essentiel de s'accorder avec le patient sur la manière dont il souhaite communiquer.

Le choix du canal de communication doit être identifié le plus tôt possible dans le parcours de soins, éventuellement en incluant la personne qui l'accompagne en consultation.

Plusieurs textes réglementaires et recommandations fixent le cadre législatif des modalités d'accueil des personnes sourdes et malentendantes :

La loi n°2005-120 du 11 février 2005 a énoncé des principes généraux en matière d'accessibilité des locaux pour les personnes en situation de handicap.



L'annexe 9 de l'arrêté du 8 décembre 2014 fixe les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-7 à R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n° 2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public prévoit l'installation de boucles d'induction utilisée à des fins de correction auditive pour les établissements recevant du public selon leur catégorie.

Les cabinets médicaux, établissements recevant du public de 5ème catégorie ne sont pas soumis à cette obligation.



La Haute Autorité de Santé a publié en 2017 un guide d'amélioration des pratiques professionnelles : « Accueil, accompagnement et organisation des soins en établissement de santé pour les personnes en situation de handicap »

Trois points peuvent être mis en avant :

- **Pour les patients sourds**, la langue utilisée doit être celle habituelle du patient (français ou langue des signes).
- **S'assurer de la restitution** et la remise en fonction des appareils auditifs ou implants qui auraient pu être retirés lors de certaines interventions
- **Pour les patients malentendants**, les soignants doivent adopter une attitude particulière telle que parler de la façon la plus distincte et la plus naturelle possible sans exagérer, faire des phrases courtes et utiliser des mots simples ou bien encore utiliser la communication écrite.





2.

Les Unités d'Accueil et de Soins des Sourds (UASS) rattachées à des établissements hospitaliers

Les Unités d'Accueil et de Soins des personnes Sourds ont pour mission d'offrir aux patients sourds des soins de qualité équivalente à ceux de la population générale, en levant les obstacles de communication.

En effet, les professionnels de ces équipes sont en mesure de s'adapter à tout type de patients : parlant la LSF, utilisant le français exclusif (lecture labiale et l'écrit), ayant des difficultés d'expression ou de communication (mimes, dessins, etc.), sourds malvoyants, entendants devenus sourds, etc.

Elles pratiquent plusieurs activités de soins afin de pouvoir prendre en charge tout type de pathologies.

Les équipes de ces unités proposent des consultations médicales au sein de leur service avec des professionnels de santé qui maîtrisent la LSF, ou avec la présence d'un interprète ou un inter médiateur (professionnel s'assurant de la compréhension du patient).

Ces professionnels peuvent être mobiles et accompagner le patient dans son parcours de soins lors de consultations au sein d'autres services de l'hôpital notamment pour rencontrer des spécialistes.

Les UASS peuvent aussi proposer des actions de prévention et d'information autour de thématiques santé à destination d'un public sourd.

- Elles sont au nombre de **23 antennes rattachées à des établissements hospitaliers**
[Liste sur le site](#)
- Guide méthodologique relatif aux missions, organisation et fonctionnement des unités d'accueil et des soins des patients sourds en langue des signes
- CIRCULAIRE N°DHOS/E1/2007/163 du 20 avril 2007 relative aux missions, à l'organisation et au fonctionnement des unités d'accueil et de soins des patients sourds en langue des signes (LS)



3.

Hors pôle UASS : Des adaptations nécessaires à chaque étape du parcours de santé

Il convient d'étudier si les personnes sourdes et malentendantes peuvent recourir à un dispositif de soins autre que celui assuré par les Unités d'Accueil et de Soins des Sourds. Il sera passé en revue dans cette partie, les limites rencontrées par les personnes sourdes lorsqu'elles ont recours à la médecine de ville et des solutions seront évoquées.

La prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous est le premier frein. Traditionnellement, la prise de rendez-vous s'effectue par téléphone, cette difficulté peut être résolue avec la mise en place du dispositif de centre relais téléphonique.

Le centre relais téléphonique est un service d'accessibilité gratuit pour la communication téléphonique en France. Il permet grâce à une tierce personne en ligne ou à un système technologique de retranscription écrite de mettre en relation téléphonique des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles ou aphasiques avec un interlocuteur.

Un tel appel se déroule en trois temps : L'utilisateur compose un numéro via un centre relais téléphonique où un professionnel va répondre. Ce dernier va appeler le numéro de l'interlocuteur souhaité par l'utilisateur. La conversation va alors débuter.

=> La personne sourde peut prendre rendez-vous chez son médecin traitant en toute autonomie et confidentialité.

L'arrivée des plateformes de prise de RDV est une avancée, mais nécessite la plupart du temps de pouvoir lire la langue française. Un annuaire national de l'accessibilité des cabinets médicaux est en préparation. Porté par le site Sante.fr et l'APF, il devrait être disponible en 2023 pour le grand public. L'objectif de cet annuaire est de permettre de trouver un professionnel qui saura accueillir grâce à une plateforme unique.

<https://www.sante.fr/professionnel/connexion>

En salle d'attente

Il est quasiment impossible pour une personne sourde de savoir quand vient son tour, pour le prévenir il est possible :

- d'utiliser une ardoise en notant son nom
- d'envoyer un SMS sur son portable

La consultation elle-même

La problématique principale des personnes malentendantes et sourdes est l'interrogatoire médical et la bonne compréhension par le médecin, des symptômes exprimés.

« Le handicap est partagé : ce n'est pas que la personne sourde qui est en difficulté mais bien aussi le médecin. Ce dernier se trouve « handicapé » lorsqu'il ne comprend pas et ne se fait pas comprendre par la personne qu'il soigne. » - témoignage d'un patient

L'examen clinique est également un temps délicat : le patient sourd et malentendant ne bénéficie pas de la confidentialité et de l'intimité nécessaires s'il doit faire appel à une médiation de communication

Il est important dans ce cas de s'adresser au patient et non à la tierce personne.



La consultation elle-même

La prescription et le suivi : le médecin doit s'assurer de la bonne compréhension du traitement à suivre, des examens complémentaires à effectuer éventuellement.

Si le patient est accompagné d'un tiers (interprète familial ou professionnel), cette personne doit être placée à côté du médecin.

Le rôle d'un interprète LSF ou codeur LPC n'est pas d'expliquer mais uniquement de traduire.

Si le patient n'est pas accompagné quelques réflexes peuvent être adoptés :

- **Rester en face du patient, en évitant les contre-jours**
- **Faire des gestes**
- **Simplifier son discours en utilisant des phrases courtes ; Eviter les abréviations et le jargon médical**
- **Utiliser des documents types, des pictogrammes, des dessins, des schémas pour illustrer vos propos**
- **Ecrire les mots compliqués, les noms de médicaments ou de maladie pour s'assurer de la compréhension du patient**
- **Utiliser quelques signes de base en langue des signes**

Des aides techniques peuvent être utilisées, elles sont détaillées dans le point 5.1 de ce document.

Les conséquences liées à la barrière de communication sont de deux ordres :

- **Une majoration du temps de consultation**
- **Une majoration possible de prescription d'examens complémentaires**, si le patient a peu confiance dans son examen clinique et dans l'interrogatoire qu'il a pu avoir avec son patient sourd

Il serait souhaitable que plus de soignants soient sensibilisés au handicap de la surdité et se soient formés à la langue des signes, ou tout au moins connaissent les signes de base pour un examen médical.



Impact du port du masque en période de COVID 19

Le port du masque est un obstacle supplémentaire pour la communication des personnes sourdes :

- Voix altérée
- Lecture labiale impossible
- Perte des expressions du visage faisant partie de la LSF

Le port du masque « à fenêtre » est alors une alternative pour simplifier la communication.



La prise en charge des patients sourds à l'officine

- **Le laboratoire UPSA et Sourdligne Développement** lancent **'Ma Pharmacie en Langue des Signes'**, un dispositif de traduction en officine pour permettre aux personnes sourdes et malentendantes de communiquer avec leur pharmacien en toute autonomie. Il leur suffit, en se présentant au comptoir de l'officine, de se connecter via leur smartphone au site qui les met alors en relation via un QR code, avec un interprète bilingue LSF/français. Ce service est gratuit pour les utilisateurs et mobilisable depuis 2021, dans une trentaine de pharmacie en France. <https://www.silvereco.fr/upsa-lance-un-nouveau-dispositif-ma-pharmacie-en-langue-des-signes/311513331>
- **UPSA propose un programme de formation** pour les professionnels de santé « Dialogue de sourds » sur <https://campus.vidal.fr>
- **Affiche « La pharmacie à l'écoute »** : https://www.silvereco.fr/wp-content/uploads/2021/04/UPSA_Pharmacie_en_LS.jpg

Plusieurs thèses proposent des outils et conseils afin d'améliorer l'expérience en pharmacie des professionnels de santé face aux sourds et malentendants :

- **Justine RAMBAUD**, étudiante en pharmacie, a réalisé une enquête pour dresser un tableau des difficultés de communication entre patients sourd et malentendants et pharmaciens. Sa thèse "Les missions du pharmacien d'officine face aux patients sourds" - Université Aix Marseille, 2018- a pour but d'éclairer sur la population sourde et de donner de réels outils au pharmacien pour améliorer leur prise en charge au comptoir. Réalisation d'enquêtes auprès des professionnels officinaux et des personnes sourdes. Création de supports pour aider à la communication. <https://www.apotiko.fr/prendre-en-charge-les-patients-sourds-a-lofficine/>
- **Marine BODIN** a également soutenu une thèse pour le diplôme de docteur en pharmacie "Regards croisés autour de la prise en charge d'un patient qui présentait des difficultés d'audition" - Université de Nantes - 2019. La prise en charge à l'officine des patients présentant un handicap auditif, nécessite quelques adaptations afin d'établir une communication de qualité. Le pharmacien est un des professionnels de premiers recours mais également un acteur de santé publique. Cette thèse met en avant le point de vue de patients sourds et malentendants, vis-à-vis du parcours de soins et de la prise en charge à l'officine, via des témoignages recueillis au cours d'entretiens.



4. Numéro d'urgence : 114



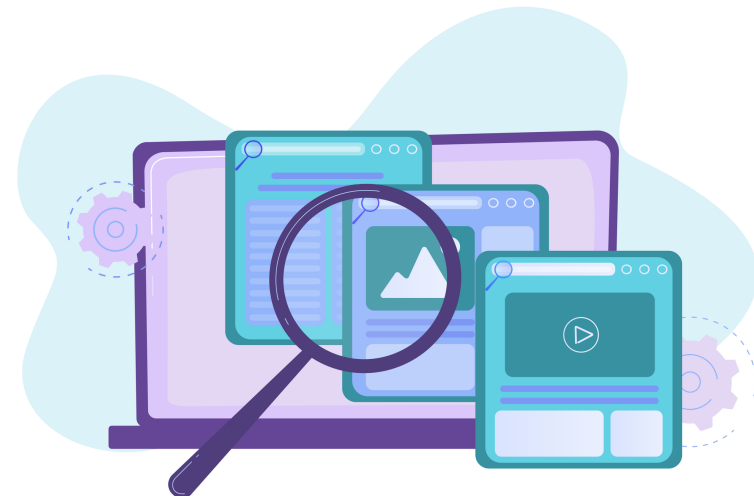
Toute personne sourde ou malentendante, victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours, peut composer le 114.

Ce numéro d'urgence national unique et gratuit
est ouvert 7 jours sur 7, 24h/24.

Il est accessible par sms, fax, visiophonie, tchat, voix / retour texte via l'application urgence **114** ou le portail web <http://www.urgence114.fr>

Le **114** est un numéro d'appel unique, gratuit et accessible pour les personnes avec des difficultés à entendre ou à parler.





5. Des ressources au service du personnel de santé



Des applications pour communiquer

Des outils gratuits

- **Transcription instantanée**, outil Google de transcription automatique
https://www.frandroid.com/android/applications/google-apps/684677_google-transcription-la-super-fonction-arrive-en-francais-et-pour-tous

- **Medipicto AP-HP** est une application gratuite qui permet d'améliorer la communication entre patient et soignant en levant la barrière de la langue ou du déficit de parole ou de langage grâce aux pictogrammes. Application gratuite pour les soignants et pour les patients téléchargeable sur Google Play Store pour les Android et Apple Store pour les iPhone
<https://www.aphp.fr/medipicto>

- **Traducmed**, est une application créée pour permettre au personnel médical d'estimer une situation en l'absence de traducteur et d'évaluer les urgences médicale, sociale ou administrative. Cette application permet aussi d'expliquer au patient le déroulement de l'examen médical. accès gratuitement à 400 phrases traduites en 38 langues dont la LSF www.traducmed.fr

Des outils payants sur abonnement

- **AVA-santé**, permet d'avoir les sous-titrages instantanés d'une conversation, sur ordinateur ou portable

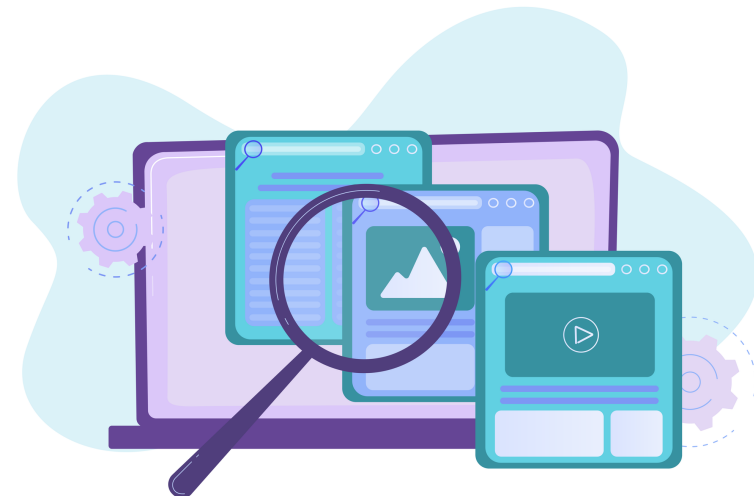
<https://fr.ava.me/ava-professionals?tab=health-tab>

- **Messag'in**, application mobile proposée par Le Messager : Le smartphone transmet dans les appareils auditifs le son de la voix de la personne qui parle, débarrassé du bruit ambiant qui empêche de comprendre la parole. Quand c'est nécessaire, le son est aussi transmis à un interprète de l'écrit qui réalise à distance un sous-titrage en temps réel des échanges, qui s'affiche en direct dans l'application.
<https://www.lemessager.com/messag-in-2/>

- **Rogervoice**, est un outil de sous-titrage en direct des appels téléphoniques, mis en place par la Fédération Française des Télécoms
<https://rogervoice.com/fr/>

- **Elioz**, permet d'appeler l'établissement équipé de cette solution, depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Trois modes de communication sont proposées : la Langue des Signes Française, la Langue française Parlée Complétée, la transcription Texte : <https://www.elioz.fr/>

- **Acceo** est un service par téléphone de mise en relation entre personnes entendantes et personnes sourdes ou malentendantes. Il propose deux modes de communication : LSF (Langue des Signes Française), TIP (Transcription Instantanée de la Parole) : <https://www.acce-o.fr/>



D'autres ressources pour comprendre les besoins des patients sourds et malentendants

L'association CoActis santé coordonne plusieurs outils :

- **Une banque d'expériences** : recensement sous forme de courtes fiches des actions et initiatives qui visent à faciliter l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. <https://coactis-sante.fr/banque-experience/>
- **Handiconnect** : Fiches d'informations et conseils pratiques sur le suivi d'un patient en situation de handicap, à destination des professionnels de la santé. www.handiconnect.fr
- **Santé BD** : elle permet aux professionnels de santé d'expliquer avec des images et des mots simples la consultations et les soins. <https://santebd.org/>

Affiches en LSF lexique autour de la santé

Matt (assistant d'éducation dans une école spécialisée) de « Comment ça se signe » a créé 2 affiches sur le thème de la consultation médicale pour visualiser les signes de bases utiles lors d'une consultation médicale.

Les dessins sont là comme support. À côté de chaque dessin, on retrouve un QR code qui renvoie vers une vidéo permettant une visualisation du signe animé.

[Téléchargez les affiches en PDF](#)



Filière de Santé Maladies Rares Sensgene propose des vidéos

- **Comment accueillir** les personnes sourdes ou malentendantes en milieu médical
 - Version LSF [durée 3.22] <https://www.youtube.com/watch?v=fKhUWtzN51c>
 - Version LPC [durée 4.07] : https://www.youtube.com/watch?v=Jn0_NTaITs&t=83s
- **Mieux accueillir** les patients sourds & malentendants aux urgences [version longue, durée 4.12] <https://www.youtube.com/watch?v=eA7cort6dx4&list=PLuo654z6gILVpHysk45ynWJ7Xdd5aXVRn&index=2&t=7s>
- **Mieux accueillir** les patients déficients visuels aux urgences [version courte, durée 2.33] https://www.youtube.com/watch?v=kXVjyqqEj_s&list=PLuo654z6gILVpHysk45ynWJ7Xdd5aXVRn&index=5

La Société Française de Santé en Langue des Signes (SFSLs)

Association loi 1901, composée de professionnels de la santé sourds et entendants, communiquant en LSF. Propose sur son site internet de la documentation <https://sfsls.org/documentation/>



6.

Des ressources d'information à destination des patients sourds et malentendants eux-mêmes

Santé publique France : Des documents d'information sur la prévention et l'éducation pour la santé sont conçus en LSF <https://www.santepubliquefrance.fr/l-info-accessible-a-tous>

La Société française de la santé en Langue des Signes propose quelques vidéos <https://sfsls.org/videotheque/>

Santé BD : <https://santebd.org/je-suis-un-patient> permet aux patients de comprendre avec des images et des mots simples consultations et soins.

Sida Info Service qui met en ligne 4 vidéos sur la prévention des Infections Sexuellement Transmissibles (IST). <https://www.sida-info-service.org/sante-des-sourds-et-malentendants/>

- Informations générales sur les IST
- Les transmissions des IST
- Les IST : symptômes ?
- Le dépistage et les traitements des IST

Réseau Sourds et Santé du Nord propose des vidéos youtube en LSF

- L'Hypertension Artérielle <https://www.youtube.com/watch?v=S7yfN6itDzg>
- Dépistage du cancer du col de l'utérus <https://www.youtube.com/watch?v=v6o10oB91MY>
- Ce réseau met également des informations sur sa [page Facebook](#)

La Caisse primaire d'Assurance Maladie des Flandres et le réseau Sourds & Santé des Hauts-de-France vous propose de tout comprendre sur le diabète au travers d'une vidéo en langue des signes : <https://www.youtube.com/watch?v=4rISCv5JmXE>

L'Association François Giraud contre le cancer, pour l'accès à l'information des personnes sourdes en **Langue des Signes Françaises (LSF)** a pour but de :

- Promouvoir le droit à l'information médicale et améliorer l'accessibilité de celle-ci pour les patients sourds atteints d'un cancer et leurs proches par la LSF (Langue des Signes Française) ou le cas échéant par d'autres moyens de communication adaptés ;
- Organiser, proposer et procéder à des actions en faveur du soutien et de l'accompagnement du patient et son entourage touché par le cancer ;
- Favoriser et médiatiser les informations relatives au cancer auprès de tous. <https://www.association-francoisgiraud.fr/>

Le Groupe Addiction Sourds a un programme de 3 ans financé par le Fonds national de lutte contre les addictions <https://www.sign-care.org/>

L'Association Nationale des Centres d'IVG et de Contraception propose 5 films en version adaptée, en direction d'un public en situation de handicap :

- Homme et contraception : « La contraception c'est pour les filles et les garçons ! »
- Choix et contraception : « Ma contraception je la choisis ! »
- Efficacité et contraception : « La contraception ça marche ! »
- Risques et contraception : « La contraception, il y a peu de risque ! »
- Sexualité et contraception : « La contraception : c'est plus de liberté <https://www.contraception-et-idees-recues.com/#lsf>



En conclusion, il semblerait qu'il soit possible d'agir sur **deux points** pour faciliter l'accès aux soins et à la prévention des personnes sourdes et malentendantes :



- **Les professionnels de santé** devraient être sensibilisés à la surdité et ses conséquences afin d'adapter leur comportement pour une bonne communication avec les personnes sourdes et malentendantes.
- **De manière plus générale**, les efforts de diffusion d'une information adaptée (sous-titrée, plus détaillée ou délivrée de manière plus visuelle, via la langue des signes) doivent se poursuivre et s'amplifier.

