



DIX FAÇONS DONT LES

PERSONNES VIVANT AVEC UNE PERTE AUDITIVE PEUVENT AMÉLIORER L'ACCÈS À L'AUDITION DANS LEUR COMMUNAUTÉ

1. Sachez quels sont les obstacles courants au sein de votre communauté

La perte d'audition est fréquente. Environ une personne sur cinq vit avec une perte auditive au Canada. Ces obstacles peuvent nuire à la réception de biens et de services, à l'information et à la communication, au transport, à l'emploi, à l'éducation et à l'environnement bâti. Les obstacles décrits ci-dessous en sont des exemples.

Absence de technologies d'assistance - Les appareils auditifs ne suffisent pas

- Les appareils auditifs ne suffisent pas à garantir l'accessibilité aux personnes vivant avec une perte auditive. Les entreprises doivent se munir de leur propre matériel d'écoute accessible pour le service au comptoir, les salles de réunion et les conférences, qui peut être directement connecté aux appareils auditifs ou aux implants cochléaires de leurs clients.

Bruits de fond

- Évitez les bruits de fond. Un bruit de fond « masque » souvent le signal désiré.

Pièces où il y a de l'écho

- Attention aux pièces où il y a de l'écho. Une mauvaise acoustique et la réverbération peuvent fausser la qualité du son ou masquer le signal utile.

Barrières visuelles

- Le visage de l'interlocuteur qui n'est pas visible, les masques, une mauvaise position assise et un mauvais éclairage (par exemple, des pièces sombres ou la tenue d'une conversation devant une fenêtre éclairée) peuvent rendre plus difficile l'obtention d'informations à partir de la parole ou de la lecture labiale.

Absence de services d'interprétation

- Les entreprises devraient proposer des services d'interprétation ASL (American Sign Language) ou LSQ (langue des signes québécoise) aux clients ou aux employés qui communiquent en langue des signes.

Absence de sous-titres et de transcriptions

- Les entreprises devraient proposer des sous-titres en temps réel pour les réunions, les formations et les vidéos en ligne. Elles devraient, dans la mesure du possible, fournir des transcriptions des enregistrements audio et des appels téléphoniques.

Absence de microphone

- Toute personne appelée à communiquer devrait utiliser un microphone, comme les présentateurs, les participants aux réunions (en personne ou virtuelles) et le personnel des zones de réception/comptoir.

Mauvaises compétences d'autrui en matière de communication

- Les gens de la communauté devraient être sensibilisés aux pratiques exemplaires, telles que l'importance de parler clairement, de se placer directement face à la personne à qui on s'adresse et d'utiliser la communication écrite si nécessaire.

Absence d'options de communication flexibles

- Les organisations devraient proposer plusieurs moyens de contacter l'entreprise, tels que le courriel, le téléphone et le clavardage en direct. Une interprétation en langue des signes devrait être disponible sur demande.

Absence de menus et d'instructions visuelles

- Les restaurants, les entreprises de services et les magasins de détail devraient proposer des menus numériques ou imprimés et des instructions écrites étape par étape.

2. Défendez vos intérêts

Vous avez le droit de demander des accommodements. Vous trouverez ci-dessous des conseils sur la manière de défendre une cause.

- **Soyez direct et clair :** Faites ouvertement part de votre perte auditive. Dites, par exemple : *« Je souffre d'une perte d'audition, il se peut donc que vous deviez répéter certaines choses ou vous placer directement face à moi lorsque vous parlez. »*

Dites aux gens ce qui vous aide, par exemple : *« Je comprends mieux lorsque vous parlez clairement et que vous ne vous couvrez pas la bouche »* ou *« Je lis sur les lèvres, alors placez-vous directement devant moi et assurez-vous que l'éclairage est bon ».*
- **Utilisez des indices visuels ou d'assistance :** Portez une épinglette ou un badge indiquant la perte d'audition. Certaines personnes portent un badge ou un autocollant **« Malentendant »**, en particulier dans les environnements bruyants.
- **Définissez vos attentes au sein d'un groupe :** Il est utile de définir vos attentes pour les situations de groupe. Par exemple, vous pouvez dire aux gens : *« Dans une réunion, je réussis mieux à suivre la discussion lorsqu'une seule personne parle à la fois »* ou *« Je vous prie d'utiliser les sous-titres lors des appels vidéo ».*
- **Soyez confiant et sensibilisez les autres personnes :** La plupart des gens veulent aider, mais ne savent pas toujours comment s'y prendre. Si une personne oublie, rappelez-lui poliment, par exemple : *« J'ai besoin que tu te places directement en face de moi quand tu parles. Cela aide vraiment! »*

3. Défendez les intérêts d'autres personnes

Défendre les intérêts des autres membres de votre communauté contribue à créer un environnement plus inclusif et plus équitable pour tous. Il existe plusieurs façons de plaider en faveur de l'égalité des chances :

- Sensibilisez et informez les autres
- Écrivez aux responsables locaux et aux entreprises
- Faites appel aux médias locaux
- Aidez à élaborer des plans d'accessibilité
- Faites partie d'organisations de personnes handicapées et d'accessibilité
- Travaillez en réseau avec d'autres défenseurs
- Participez à la défense des intérêts politiques
- Déposez une plainte en matière d'accessibilité, si nécessaire

L'Association des malentendants canadiens a lancé une campagne intitulée « Bienvenue à la boucle auditive », qui propose au public des ressources pour l'aider à défendre ses intérêts. Pour plus d'informations, consultez le site <https://getinthehearingloop.ca/resources/>.

4. Connaissez vos droits

L'accessibilité est un droit humain fondamental pour les personnes vivant avec une perte auditive. Le Canada dispose de plusieurs lois et règlements qui protègent les droits en matière d'accessibilité, notamment :

- **Des protections des droits de la personne :** La *Loi canadienne sur les droits de la personne* et les lois provinciales/territoriales sur les droits de la personne protègent contre la discrimination fondée sur le handicap, y compris la perte d'audition.
- **Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) :** Cette loi garantit que les entités sous réglementation fédérale (banques, transports, radiodiffusion, etc.) améliorent l'accessibilité pour les personnes malentendantes.
- **Droits relatifs à l'emploi – Code canadien du travail :** En vertu du *Code canadien du travail*, les employés ont le droit de demander des accommodements pour réduire les obstacles à la communication sur leur lieu de travail. Ce code garantit des accommodements en milieu de travail pour les employés handicapés dans les secteurs sous réglementation fédérale. Il couvre la

réglementation en matière de santé et de sécurité au travail.

- **Lois provinciales et territoriales sur l'accessibilité**
: Étant donné que la plupart des questions d'accessibilité relèvent de la compétence provinciale, différentes provinces ont adopté leurs propres lois :

- Ontario : *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) – vise l'accessibilité totale d'ici 2025.
- Colombie-Britannique : *Accessible British Columbia Act* (loi sur l'accessibilité de la Colombie-Britannique) – se concentre sur l'élimination des obstacles dans les services provinciaux.
- Manitoba : *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (LAM) – définit les normes d'accessibilité.
- Nouvelle-Écosse : *Accessibility Act* (loi sur l'accessibilité) – vise à rendre la province accessible d'ici 2030.
- Québec : *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* – promeut l'intégration et l'égalité des droits.

5. Demandez des accommodements raisonnables à l'école

Les étudiants malentendants ont le droit de demander des accommodements. Communiquez avec votre audiologiste local pour obtenir de l'aide et de la documentation. Vous pouvez également envisager de contacter les personnes ci-dessous.

- **Pour les élèves de la maternelle à la 12e année**
: Vous (ou vos parents) pouvez vous adresser à votre enseignant, au directeur de l'école, au conseiller scolaire ou au coordonnateur de l'éducation spéciale. Les écoles apportent leur soutien par le biais de plans d'enseignement individualisés (PEI) ou de plans d'adaptation.
- **Pour les étudiants des collèges et des universités**
: Communiquez avec le bureau des services d'accessibilité de votre établissement. Il vous aidera à mettre en place des accommodements, mais pourrait exiger des documents médicaux.

6. Demandez des accommodements raisonnables au travail

Plusieurs organisations et professionnels soutiennent les personnes malentendantes. Ils demandent et mettent en œuvre des accommodements raisonnables sur le lieu de travail. Ces organisations offrent des services de défense des droits, du soutien juridique, des ressources pour favoriser l'accessibilité en milieu de travail et des solutions technologiques d'assistance. Si vous désirez obtenir du soutien :

- **Déterminez vos besoins** : Réfléchissez aux accommodements qui vous aideraient à accomplir votre travail de manière efficace, par exemple :
 - Une technologie d'assistance (appareils auditifs, applications de sous-titrage, téléphones amplifiés)
 - Un soutien à la communication (sous-titrage en temps réel, interprètes)
 - Des modifications à l'environnement de travail (espaces de travail calmes, alertes visuelles)
 - Des options de communication flexibles (courriel/clavardage au lieu d'appels téléphoniques)
- **Demandez de l'aide** : Vous ne savez pas comment déterminer vos besoins? Pensez à demander de l'aide aux professionnels suivants :
 - Audiologistes (lettre de soutien, évaluation du lieu de travail)
 - Ergothérapeutes (évaluation du lieu de travail)
 - Centres locaux de services pour l'emploi des personnes handicapées
 - Organisations locales à but non lucratif qui soutiennent les personnes vivant avec une perte auditive
 - Association des malentendants canadiens (AMEC) : <https://www.chha.ca>
 - Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) : <https://www.ccdp-chrc.gc.ca>
 - Société Neil Squire
 - Réseau d'hébergement de l'emploi (JAN) – Canada : <https://askjan.org>

- **Présentez une demande officielle :**

- Consultez la politique de l'entreprise : Certains employeurs disposent d'une procédure particulière pour les demandes d'accommodements.
- Soumettez une demande par écrit : Bien que les demandes verbales comptent, la documentation écrite est plus solide.
- Soyez précis : Expliquez vos difficultés auditives et proposez des accommodements possibles.
- Annexez les documents justificatifs d'autres professionnels.

7. Demandez un soutien financier

Envisagez de demander un soutien financier pour l'accès à l'audition :

- Programmes financés par le gouvernement par province/territoire : Chaque province et territoire offre des programmes différents qui peuvent couvrir les appareils auditifs, les aides de suppléance à l'audition (ASA) et les implants cochléaires.
- Anciens Combattants Canada (ACC) – Avantages liés aux appareils auditifs
- Services de santé non assurés (SSNA) – Services aux Autochtones Canada
- Allocation canadienne pour les travailleurs – Supplément pour personnes handicapées
- Marche des dix sous Canada – Programme d'appareils et accessoires fonctionnels
- Les Amputés de guerre – Aide aux enfants et aux vétérans
- Prestations de maladie de l'assurance-emploi
- Assurance privée (prestations de l'employeur et régimes de santé)
- Crédit d'impôt pour frais médicaux
- Crédit d'impôt pour personnes handicapées

8. Essayez de repérer l'affichage relatif à l'accessibilité

Lorsque vous entrez dans un commerce et que vous apercevez le panneau international pour l'accès des personnes malentendantes, vous savez qu'il existe une technologie de boucle auditive qui peut vous aider à entendre. Il peut signifier qu'il y a une boucle auditive au comptoir, une boucle dans une salle de réunion ou une technologie de boucle dans un théâtre ou une salle de conférence. Vous pourrez ainsi vous connecter à un système audio directement avec vos appareils auditifs ou vos implants cochléaires s'ils sont munis d'une bobine téléphonique. Si vous ne portez pas d'amplificateur ou si vous n'avez pas de bobine téléphonique, vous aurez peut-être accès à des aides de suppléance à l'audition assorties d'écouteurs. N'oubliez pas de demander au personnel quelles sont les technologies disponibles.



9. Choisissez des appareils auditifs accessibles

Lors de l'achat d'un appareil auditif, veillez à inclure des options qui vous permettent de vous connecter à la technologie d'assistance de votre communauté. Demandez à votre audiologiste s'il est possible d'obtenir :

- Une bobine téléphonique : Une bobine téléphonique dans votre appareil auditif vous permet de vous connecter à des boucles auditives partout dans le monde, aux comptoirs ainsi que dans les salles de réunion et les théâtres.
- Roger X (02) : Un récepteur Roger universel miniature permettant une connexion directe au système Roger SoundField de Phonak dans les salles de classe, les salles de réunion et les théâtres.
- Auracast : Permet la connexion directe des appareils auditifs aux émissions audio publiques.

Pendant de nombreuses années, il y aura différents systèmes sonores accessibles qui pourront se connecter aux appareils auditifs et aux implants cochléaires de diverses manières. Le fait de pouvoir se connecter à autant de systèmes accessibles différents vous donne la plus grande souplesse pour participer à la vie de votre communauté.

10. Communiquez avec votre audiologiste

Il est important d'effectuer régulièrement des tests auditifs auprès d'un audiologiste pour les raisons décrites ci-dessous.

Permet une détection plus précoce de la perte auditive

- La perte auditive se développe souvent de manière progressive, ce qui la rend difficile à remarquer.
- Des tests réguliers permettent de détecter les premiers signes avant qu'ils ne nuisent à la vie quotidienne et d'intervenir en temps opportun.

Prévient l'aggravation des lésions auditives

- Une perte auditive non traitée peut s'aggraver avec le temps.
- Un diagnostic précoce permet de prendre des mesures, telles que l'utilisation d'appareils auditifs ou de protections auditives pour ralentir la progression.

Améliore la communication et les relations

- La perte auditive peut entraîner des malentendus, de la frustration et un retrait social.
- L'identification et le traitement des problèmes auditifs vous permettent d'interagir pleinement avec votre famille, vos amis et vos collègues.

Améliore la sécurité et la sensibilisation

- La perte d'audition peut rendre plus difficile la détection des alarmes, des klaxons ou des signaux d'urgence.
- Des tests réguliers permettent de s'assurer que vous entendez les sons importants pour votre sécurité.

Améliore le rendement professionnel et scolaire

- Les troubles auditifs peuvent nuire à la productivité au travail et à l'apprentissage à l'école.
- Une intervention précoce permet d'éviter les erreurs de communication et les occasions manquées.

Surveille l'efficacité de l'appareil auditif ou de l'implant cochléaire

- Si vous utilisez déjà des appareils auditifs ou des implants cochléaires, des tests réguliers permettront de s'assurer que ces appareils sont correctement adaptés à vos besoins auditifs, qui peuvent changer.

Permet de déceler des problèmes de santé liés à la perte d'audition

- La perte d'audition peut être un symptôme de diabète, de maladie cardiovasculaire, d'infections de l'oreille ou même de tumeurs.
- Des examens réguliers permettent de détecter ces problèmes à un stade précoce.



Rappelez-vous...

Réduire les obstacles à votre propre accessibilité est un moyen important d'améliorer la communication, d'accroître votre confiance, de favoriser l'accès aux accommodements, de tisser des liens plus forts, de réduire le stress et la fatigue et de recevoir de meilleurs soins de santé et un meilleur soutien.

Travaillons ensemble pour créer une société plus inclusive!

Ressources

Seven Steps for Creating an Accessibility Project to Reduce Barriers for People who are Hard of Hearing in the Community (en anglais seulement)
<https://canadianaudiologist.ca/issues-in-accessibility-6-5/>

Reducing Barriers for People Living with Hearing Loss During In-Person Meetings (en anglais seulement)
https://canadianaudiology.ca/wp-content/uploads/2023/04/CAA_Stay-Connected_In-Person_Booklet_01.pdf

Phone and Video Calling Solutions for People with Hearing Loss (en anglais seulement)
https://canadianaudiology.ca/wp-content/uploads/2023/04/CAA_Virtual-Meetings_Booklet_2023.pdf

Auteurs

Janine Verge – Académie canadienne d'audiologie, présidente du comité d'accessibilité
Présidente, Accessible Hearing Solutions
janineverge@accessyourhearing.com
www.accessyourhearing.com

Duncan Floyd – Accessible Hearing Solutions
duncanfloyd@accessyourhearing.com
www.accessyourhearing.com

Rosalind Wright – Société des Sourds et malentendants de la Nouvelle-Écosse
rwright@sdhhs.com
www.deafandhardofhearing.com

Heather Chandler – Services aux Sourds et Malentendants du Nouveau-Brunswick
executivedirector@nbdhhs.com
www.nbdhhs.com

Karla Wilson – Association des malentendants canadiens
kwilson@chha.ca
www.chha.ca

Anne Marie Langlois – Association des malentendants canadiens
alanglois@chha.ca
www.chha.ca