



DIX FAÇONS DONT LES

ORGANIZATIONS PEUVENT AMÉLIORER L'ACCÈS À L'AUDITION POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE PERTE AUDITIVE

1. Sachez que la perte auditive est fréquente

Il est très probable que vous ayez des clients ou des employés souffrant d'une perte auditive.

Les résultats des tests auditifs effectués dans le cadre de l'Enquête canadienne sur les mesures de la santé (ECMS) de 2012 à 2015 indiquent que 40 % des adultes âgés de 20 à 79 ans présentent au moins une légère perte auditive dans une oreille ou dans les deux. La perte auditive était plus fréquente au sein des groupes plus âgés. Les adultes de 60 à 79 ans étaient significativement plus susceptibles de souffrir d'une perte auditive (78 %) que les adultes plus jeunes de 40 à 59 ans (40 %) et de 20 à 39 ans (15 %).

2. Réduisez les obstacles courants

Chaque personne vivant avec une perte auditive est unique, mais il existe des obstacles communs qui peuvent réduire l'accès, notamment ceux décrits ci-dessous.

Bruits de fond

- Réduisez toujours les bruits de fond dans les zones de service à la clientèle, les bureaux et les salles de réunion. Les bruits de fond masquent les sons que les gens ont besoin d'entendre.

Absence d'aides de suppléance à l'audition (ASA) ou d'amplificateurs personnels assortis d'écouteurs

- Les ASA (par exemple, William Sound Pocketalker) sont importants pour les personnes malentendantes qui ne portent pas d'appareils auditifs. Ces dispositifs peuvent être utilisés dans toute situation de communication individuelle, notamment dans les cabinets médicaux, les cliniques médicales, les unités de soins intensifs, les unités de soins de longue durée, les salles d'urgence, les maisons de retraite, les pharmacies, les cabinets d'avocats et les services de police. Les amplificateurs personnels avec bobine téléphonique permettent également de se connecter à des boucles auditives de comptoir et de salle.

Mauvaise acoustique de la pièce

- Une mauvaise acoustique et la réverbération peuvent fausser la qualité du son ou masquer le signal utile. Utilisez des panneaux acoustiques ou des matériaux souples comme une moquette, des rideaux et des meubles rembourrés pour absorber les sons et réduire les échos.

Barrières visuelles

- En regardant le visage d'un interlocuteur, on obtient des indices supplémentaires pour étayer le message parlé et la lecture de la parole s'effectue plus facilement. Les obstacles peuvent être 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).

Manque d'interprètes en langue des signes

- On peut faire appel à des interprètes ASL (American Sign Language) ou LSQ (langue des signes québécoise) pour les clients ou les employés qui communiquent en langue des signes.

Absence de sous-titres et de transcriptions

- Offrez des sous-titres en temps réel pour les réunions, les formations et les vidéos en ligne. Fournissez dans la mesure du possible des transcriptions pour les enregistrements audio et les 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 en matière de communication

- Sensibilisez les employés aux pratiques exemplaires (parler clairement, se tenir directement face à la personne à qui on s'adresse et utiliser la communication par écrit, au besoin).

Absence d'affichage relatif à l'accessibilité

- Un affichage relatif à l'accessibilité doit être présent afin que les clients et le personnel sachent quels sont les dispositifs d'assistance disponibles. Veuillez mettre en place des panneaux de signalisation.

Absence d'options de communication flexibles

- Proposez plusieurs moyens de contacter l'entreprise, tels que le courriel, le téléphone et le clavardage en direct.

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.

3. Fournissez au public une technologie de sonorisation assistée

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. Les dispositifs peuvent comprendre des boucles auditives de comptoir, des systèmes de transfert de fenêtre avec une boucle auditive intégrée, des systèmes sonores de salle de réunion tels que des boucles auditives, le système Roger SoundField de Phonak et des systèmes RF ou IR. Tous ces systèmes intègrent également la technologie des boucles auditives.

Les technologies futures (par exemple, Auracast) pourraient offrir d'autres moyens de réduire les obstacles. Cependant, l'Association des malentendants canadiens a officiellement approuvé l'utilisation des boucles auditives, qui sont la technologie privilégiée et qui devraient continuer de l'être pendant de nombreuses années : <https://getinthehearingloop.ca/resources/>.

4. Élaborez un plan d'accessibilité

Un plan d'accessibilité est important pour une entreprise, car il permet d'assurer la pleine participation de tous les employés, clients et parties prenantes, y compris des personnes vivant avec une perte auditive. Voici quelques exemples de politiques :

- **Politique d'égalité d'accès :** Veillez à vous doter d'une politique officielle garantissant l'égalité d'accès aux biens, aux services et aux possibilités d'emploi pour les personnes malentendantes.
- **Politique d'accommodements raisonnables :** Établissez des procédures permettant aux employés et aux clients de demander des accommodements.
- **Politique de communication accessible :** Exigez que toutes les communications internes et destinées au public (par exemple, les sites Web, les réunions, le service à la clientèle) soient accessibles.
- **Politique d'embauche et d'emploi inclusive :** Mettez en œuvre des pratiques de recrutement qui soutiennent les candidats vivant avec une perte auditive.
- **Procédures en cas d'urgence et assurant la sécurité :** Veillez à ce que les alarmes incendie, les alertes d'urgence et les procédures d'évacuation comprennent des alertes visuelles, vibrantes et textuelles, ainsi que des instructions par écrit.

5. Formez le personnel

Offrez une formation régulière sur la communication efficace avec les personnes vivant avec une perte auditive. L'Association des malentendants canadiens propose un programme de certification en ligne appelé « Amplify Access » qui propose des modules d'apprentissage pour soutenir les employés vivant avec une perte auditive : <https://chha.ca/amplify-access/>.

6. Communiquez avec les organisations locales et nationales à but non lucratif qui représentent les personnes malentendantes

Les décisions sur la manière de soutenir les personnes malentendantes devraient tenir compte des commentaires des gens directement concernés. Les organisations nationales comprennent les suivantes :

- **Association des malentendants canadiens (AMEC) :** Une organisation nationale qui offre soutien, défense et éducation aux personnes malentendantes. Offre des programmes tels que le soutien par les pairs, des bourses d'études et des initiatives en matière d'accessibilité - www.chha.ca
 - **Association des Sourds du Canada (ASC-CAD) :** Représente les Canadiens qui utilisent la langue des signes (ASL/LSQ). Défend les droits à l'accessibilité, à l'emploi, à l'éducation, en plus de demander des modifications aux politiques gouvernementales – <https://cad-asc.ca/fr>
-

7. Respectez les lois sur l'accessibilité

L'accessibilité est un droit humain fondamental. Toutes les entreprises doivent absolument comprendre et respecter les lois sur l'accessibilité. Le Canada dispose de plusieurs lois et règlements qui protègent les droits des personnes handicapées en matière d'accessibilité. En voici les principales :

- **Loi canadienne sur les droits de la personne (LCDP) (1977) :** Interdit la discrimination fondée sur le handicap (parmi d'autres motifs protégés). S'applique aux organisations sous réglementation fédérale. Appliquée par la Commission canadienne des droits de la personne.
- **Code canadien du travail :** Garantit des accommodements en milieu de travail pour les employés handicapés dans les secteurs sous réglementation fédérale. 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* – encourage l'intégration et l'égalité des droits.
- **Loi sur les transports au Canada :** Exige l'accessibilité des services de transport (aérien, ferroviaire, maritime, transport en commun). Mise en œuvre par l'Office des transports du Canada (OTC)
- **Réglementation relative à l'accessibilité de la radiodiffusion et des télécommunications :** Veille à ce que les médias et les télécommunications (télévision, radio, Internet, téléphone) soient accessibles (par exemple, sous-titrage, services de langue des signes).
- **Code national du bâtiment du Canada (CNB) :** Un ensemble de normes de construction qui garantissent que les bâtiments sont sûrs, accessibles et efficaces sur le plan énergétique.

8. Adoptez des pratiques d'embauche inclusives

Mettez en place un processus d'embauche accessible en proposant des accommodements pour les entrevues. Fournissez des technologies d'assistance ou des espaces de travail modifiés pour les employés souffrant d'une perte auditive. Vous ne savez pas quoi offrir? Pensez à communiquer avec les professionnels suivants :

- 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>



9. Faites appel à des experts techniques formés



La campagne « Bienvenue à la boucle auditive » de l'Association des malentendants canadiens est un programme axé sur la technologie des boucles auditives qui peut permettre l'inclusion et la participation égale des personnes vivant avec une perte auditive. L'AMEC dispose d'une liste de partenaires technologiques qui peuvent fournir de l'aide en matière de technologies d'assistance et d'installations dans tout le Canada : <https://getinthehearingloop.ca/our-partners/>.



Le programme Rick Hansen Foundation Accessibility Certification™ (RHFAC) vise à améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti au Canada, c'est-à-dire les endroits où nous vivons, travaillons, apprenons et jouons, notamment en réduisant les obstacles pour les personnes malentendantes : <https://www.rickhansen.com/become-accessible>.

10. Effectuez régulièrement des audits d'accessibilité

Offrez aux clients et aux employés un moyen de fournir des commentaires sur les problèmes d'accessibilité, mettez à jour les politiques et apportez des améliorations en fonction des besoins signalés.

Rappelez-vous...

La participation à des projets d'accessibilité a un impact direct sur la société et améliore le monde en changeant les mentalités et les obstacles culturels, en réduisant les obstacles physiques et en créant une société plus inclusive pour les personnes vivant avec une perte auditive. Les entreprises et les organisations qui réduisent les obstacles bénéficient d'une plus vaste clientèle et d'une meilleure réputation, en plus de respecter leurs obligations juridiques, d'accroître la productivité des employés et d'améliorer l'expérience des clients.

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