

# Les difficultés des personnes malentendantes DANS LES LIEUX PUBLICS

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS D'UN SONDAGE

Kim Auclair, Ariane Millette et le  
comité d'accessibilité de l'APDA  
Octobre 2018

OÙ SORTIR  
SANS LIMITES



apda

Association des personnes  
avec une déficience de l'audition

# 128 participants

## CONTEXTE

Dans l'intérêt de mieux servir la population malentendante et de contribuer à son projet « Où sortir sans limites? », l'Association des personnes avec une déficience de l'audition (APDA) a fait circuler un questionnaire spontané concernant les difficultés des personnes malentendantes dans les lieux et les services publics. Il est essentiel de mentionner que le mot « malentendant » désigne, dans ce cas, des individus plus ou moins privés de leur sens de l'audition et n'inclut pas les personnes complètement sourdes. Or, l'APDA a considéré quelques réponses des sourds non-oralistes qui se prêtent à des difficultés parallèles.

Les proches entendants ont également été invités à répondre au sondage. Au total, 128 individus y ont participé.

## RÉSUMÉ

Les personnes malentendantes se heurtent à des obstacles journaliers qu'autrui n'a point conscience et qualifierait de simples. Ces difficultés incluent : converser dans un lieu trop bruyant, mécomprendre les mots, manger dans des endroits achalandés, assister à des conférences, écouter un spectacle ou un film au cinéma, etc. Beaucoup utilisent le sens de la vue pour combler leurs lacunes auditives. La lecture labiale, par exemple, est un moyen de remédier à ce manque. Les besoins d'accommodement ainsi que les obstacles liés à une compréhension adéquate dépendent du niveau de surdité.

## MÉTHODOLOGIE POUR LA COLLECTE DES DONNÉES

Le sondage a été créé par Kim Auclair sur SurveyMonkey et partagé sous le lien suivant :

[https://fr.surveymonkey.ca/survey-closed/?sm=glhgJSumwThAGZGoyVeGR6zc7Y9wIqC3aT5oPL91BB9AlfQbih0Gk-zIXNYO4EpCZ8UAj\\_2Bxw7YMHINRSm4rsIVYTKhS5Fx4am\\_2B40VhJLEF0\\_3D](https://fr.surveymonkey.ca/survey-closed/?sm=glhgJSumwThAGZGoyVeGR6zc7Y9wIqC3aT5oPL91BB9AlfQbih0Gk-zIXNYO4EpCZ8UAj_2Bxw7YMHINRSm4rsIVYTKhS5Fx4am_2B40VhJLEF0_3D).

Les réponses ont été recueillies de façon anonyme par l'entremise des réseaux sociaux, telle la page Facebook de l'organisme, du site Internet de l'APDA (<https://www.apda.ca/>) et par l'envoi de courriels aux membres et aux partenaires. Ceux-ci ont promu le sondage via leurs plateformes de communication : 48 partages ont pu être notés.

Le public visé n'était soumis à aucune obligation et s'engageait volontairement à répondre aux questions proposées.

Les résultats sont donc à la merci de l'honnêteté des répondants. Compte tenu de la spécificité des réponses à développement, l'APDA se permet de considérer les données comme authentiques.

## DESCRIPTION ET MISSIONS DE L'APDA

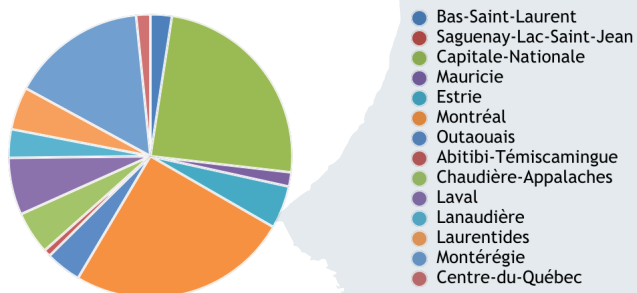
L'Association des personnes avec une déficience de l'audition (APDA) est un organisme communautaire gouverné pour et par des personnes malentendantes. Ses services directs desservent la Capitale-Nationale. Ceux-ci incluent : la mission « D'une oreille à l'autre » qui fournit des prothèses auditives recyclées aux aînés à faible revenu, le projet « Où sortir sans limites? » qui cerne et évalue les endroits problématiques et accessibles à leur handicap, la défense des droits, le magazine *Se comprendre* publié trois fois par année, briser l'isolement grâce à des activités sociales et des conférences informatives. La mission « D'une oreille à l'autre » et le projet « Où sortir sans limites? » sont offerts au niveau provincial. L'APDA sensibilise et éduque également la population sur la maladie de Ménière ainsi que la déficience auditive.

Ce sondage, essentiel dans le cadre du projet « Où sortir sans limites? », sert à repérer les obstacles liés à la déficience auditive dans les endroits communs et à clarifier les critères d'accessibilité de ceux-ci. Le questionnaire comportait des demandes d'information précises. Sa publication sur l'Internet visait à rejoindre la plus grande quantité de participants possible dans un temps limité : du 20 août au 6 septembre 2018. Suite à l'achèvement du dit sondage, l'APDA a procédé à l'analyse des données et à la rédaction de ce rapport. Le contenu qui suit comprend les informations saillantes.

## PROFIL DES PARTICIPANTS

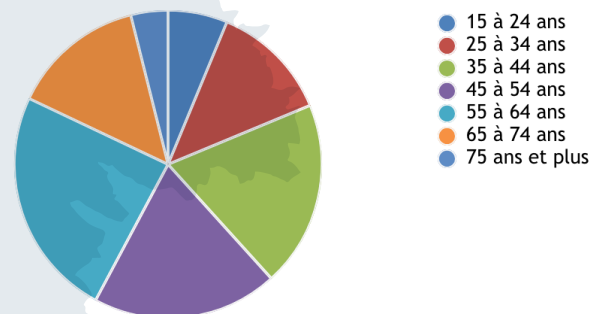
Chacun ayant indiqué dans quelle région du Québec il demeurerait, les réponses attestent que Montréal, la Capitale-Nationale et la Montérégie composent les trois plus grandes régions qui ont servi à la constitution du présent rapport.

LIEUX DE RESIDENCE AU QUEBEC



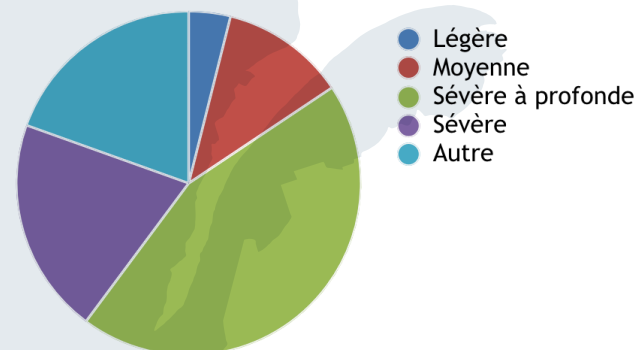
Les 128 personnes qui ont complètement répondu aux dix questions étaient majoritairement complé- mentées d'un public adulte : 25 à 34 ans (12,50%), 35 à 44 ans (19,53%), 45 à 54 ans (19, 53%), 55 à 64 ans (24,22%), 65 à 74 ans (14,06%) et 75 ans et plus (3,91%). Seuls huit répondants se situent dans la ca- tégorie « 15 à 24 ans » et il n'est point possible de savoir combien étaient mineurs.

CATÉGORIE D'ÂGE



La troisième question préalable au classement des candidats s'informait du niveau de surdité, dont la majorité avouait posséder un handicap sévère à pro- fond (44,53%), ce qui énumère environ 57 personnes sur 128.

NIVEAU DE SURDITÉ



Le choix « Autre » se destinait non seulement aux proches entendants (ex. parent d'un ou des malentendants), mais également à ceux qui ne pouvaient classer leur déficience auditive sur l'échelle suggérée. Certains n'étaient atteints que d'une oreille ou possédaient des diagnostics d'ouïe à degrés antonymes.

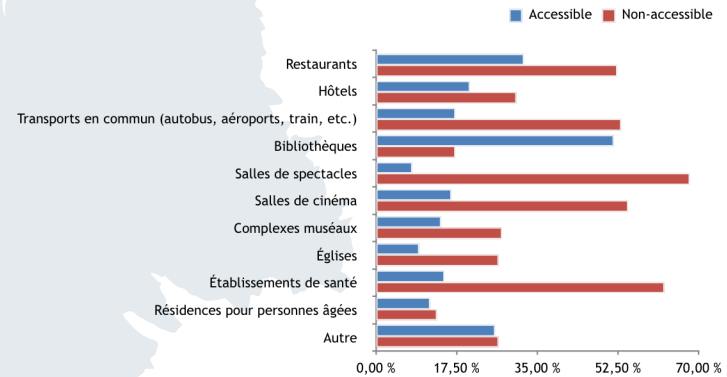
## APPAREILLAGE

Il est évident que les personnes non-appareillées subissent une ampleur de difficultés plus grande que ceux qui reçoivent l'aide nécessaire à leurs besoins. Selon les résultats, trente-deux individus (25%) affirment ne pas être appareillables, ce qui ne diminue aucunement l'importance de leurs épreuves. Cinquante-quatre malentendants (42,19%) déclarent utiliser deux prothèses auditives, ce qui représente la majorité des répondants. Seize individus (12,50%) affirment ne posséder qu'un seul appareil et, dans cette réponse, il est impossible de décortiquer s'ils ont effectivement besoin d'un seul appareil ou s'ils en nécessitent deux et qu'ils ne peuvent se le permettre vu qu'il ne peut être payé par la RAMQ ou toute autre assurance. Huit (6,25%) ont attesté por-

ter un implant cochléaire, alors que cinq (3,91%) en portent deux, puis quatre (3,13%) ont un implant cochléaire et une prothèse. Aucun des participants n'avait d'ancrage osseux. Certains, ne pouvant se situer dans les choix de réponses (7,03%), expliquent qu'ils sont des proches entendants et qu'ils répondent selon le bien être des leurs, qu'ils sont outillés de manière contraste dans chaque oreille ou qu'ils n'ont pas encore obtenu les aides nécessaires. Cette option a également soulevé l'obstacle financier puisqu'un commentaire précisait ne pouvoir recevoir un deuxième appareil, car il n'était pas couvert par des assurances. Cela est malheureusement le cas pour de nombreux malentendants. Ne pouvoir utiliser tous les soutiens est un déséquilibre. Si l'on reprend la comparaison de Marie-Hélène Tremblay, directrice de l'APDA, « porter une seule prothèse alors qu'on en nécessite deux équivaut à porter un verre de lunettes alors que tous les yeux sont affectés ».

## PROBLÉMATIQUE DES LIEUX PUBLICS

Les personnes malentendantes ont beaucoup à déclarer, mais peu expriment leurs besoins puisqu'ils ignorent comment les aborder, qu'ils n'ont jamais songé à de telles démarches, qu'ils ont subi des mauvaises expériences ou qu'ils ont été rebutés ou moqués par autrui. Ceux qui se renseignent, la communication étant difficile au téléphone, le font sur place, sur les médias sociaux (Facebook, envoi de courriels, sites web) ou en quémendant l'avis d'un proche. Quelques-uns appellent au risque d'une compréhension diminuée. La plupart ont indiqué ne rien faire pour s'informer ou améliorer leur compréhension, s'en remettant uniquement à leurs aides auditives. Comme l'indique un répondant, « on ne le demande pas, on le teste ». Parfois accompagné d'une parenté entendante ou d'un interprète, le malentendant se débrouille en repérant les coins moins bruyants, en demandant de répéter jusqu'à assimilation. Peu de personnes malentendantes parlent de leur situation parce qu'ils se sentent mal à l'aise ou parce qu'ils ignorent comment procéder. C'est ici qu'intervient le projet « Où sortir sans limites » qui rassemblera l'avis des personnes malentendantes sur des lieux précis et prompts à poser difficulté.



Le présent questionnaire a déduit que les lieux ou les services publics moins sensibilisés aux personnes malentendantes sont, par ordre décroissant, les salles de spectacles (67,97%) ou de cinéma (54,69%), les établissements de santé (62,50%), les transports en commun (53,13%) et les restaurants (52,34%). Les églises, les boutiques jouant une musique trop forte, les magasins à grande surface, les foules, les aires de restauration rapide, les banques, les hôtels, les musées, les résidences pour personnes âgées, les salles, les aéroports, les parcs d'attractions, la fonction publique, les centres sportifs et le service au volant étaient également source de complexité. Ces endroits dépendent de plusieurs facteurs, dont la personne elle-même, sa perte auditive, le public présent (heures d'achalandage), les bruits d'arrière-plan, la voix de l'interlocuteur et l'écho. Cela

est présenté dans une contre-question où il était demandé d'identifier les endroits qui ne posaient aucun problème. Les restaurants s'y trouvaient en majorité alors qu'ils figuraient également parmi les lieux les moins accessibles dus à leur bruyance.

Le personnel a également son rôle à jouer pour faciliter la communication des personnes avec une déficience de l'audition et représente le plus gros obstacle vers une meilleure compréhension. Dans un institut médical, les préposés administratifs et les infirmiers priorisent le téléphone et refusent trop souvent, même pour des circonstances de santé, d'acheminer les rendez-vous ou les notifications par courriel vu qu'ils croient que cela manque de confidentialité. Les résultats du sondage témoignent de plusieurs exemples, tels des médecins qui refusent que les interprètes accompagnent le patient dans la salle d'examen, ceux qui crient l'appel de noms plutôt que venir chercher la personne comme demandé. Dans cette dernière situation, un malentendant s'est vu répondre « vous n'avez qu'à vous forcer » après avoir réclamé d'être averti en personne lorsque ce serait son tour. Il y a, en effet, beaucoup d'incompréhension face au handicap auditif dans les milieux de travail : les employés ne sont pas au courant des services accessibles; ne savent

comment réagir ou n'appliquent pas les consignes demandées (ex. parler face à face et moins vite); un dentiste ou tout autre professionnel de la santé porte un masque sur la bouche et tente de converser; un patron oublie d'adapter le téléphone pour son employé.

Des problèmes surviennent aussi chez les jeunes. Selon un commentaire, une personne malentendante communiquant uniquement par messages textes a dû se résoudre à utiliser un téléphone de l'école puisqu'il n'y avait plus de wifi. Il n'entend rien avec le téléphone et a donc de la difficulté à contacter ses proches si le besoin se fait sentir. Une autre personne suivait un cours de natation et avait clairement indiqué son handicap, ses besoins de recevoir les directives sans dos tourné et de passer après les autres pour voir la méthode à suivre, mais son instructrice l'a choisie en premier.



# « Le niveau de concentration requis par les personnes malentendantes est épuisant et étourdissant »

## CONCLUSION

Au sens global, le niveau de concentration requis par les personnes malentendantes est épuisant et étourdissant. La technologie a énormément progressé depuis les dernières décennies et est capable de remédier à cela. Il est essentiel de sensibiliser le personnel qui travaille avec le public et de donner des outils aux malentendants pour exprimer leurs limitations invisibles. En effet, beaucoup de milieux peuvent facilement devenir plus accessibles aux personnes souffrant d'une déficience auditive. Toutes les salles d'attente, par exemple, pourraient afficher les numéros ou les noms sur un écran comme surplus aux interphones. Même chose pour les transports en commun, les stations ou les gares. Tous les postes, émissions, films ou bulletins de nouvelles devraient être sous-titrés. À la lumière de ces informations, l'Association des personnes avec une déficience de l'audition utilisera ce sondage en tant que ressource complémentaire et guide d'accompagnement pour mieux servir la population malentendante et orienter sa clientèle. Certains lieux seront évalués selon leur accessibilité sur le site web du projet « Où sortir sans limites? » : [www.ousortirsanslimites.com](http://www.ousortirsanslimites.com)