



**DROIT**  
**PLURIEL**

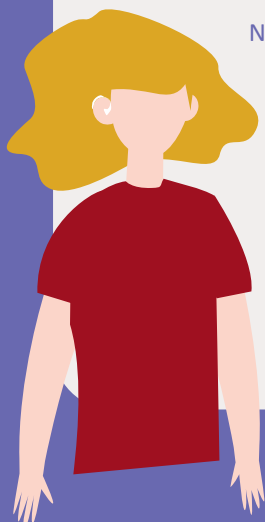
Grâce au soutien de :



# **VOTRE STRUCTURE ACCESSIBLE AUX SOURDS ET MALENTENDANTS**

En France, 7 à 10 millions de personnes sont sourdes ou malentendantes. Plutôt que de s'interroger sur le niveau de surdité (légère, sévère ou profonde) de la personne, il faut se demander comment communiquer avec elle. Les moyens de communication utilisés par les personnes concernées sont variés et peuvent parfois se combiner.

## DIFFÉRENTS MOYENS DE COMMUNIQUER



Natacha porte un appareil auditif. Il l'aide à entendre, mais ne garantit pas une audition similaire aux entendants. Il ne faut pas confondre « entendre » et « comprendre » : une personne malentendante peut réagir au son de la voix sans pour autant comprendre ce qui est dit.

Afin de faciliter sa compréhension, Natacha lit sur les lèvres. La lecture labiale demande beaucoup de concentration. Certains mouvements labiaux sont proches et peuvent créer des confusions. Exemple : je bois une menthe à l'eau / je mets mon pantalon.

### LA LANGUE FRANÇAISE PARLÉE ET COMPLÉTÉE (LfPC)

C'est un moyen de communication utilisé par certains pour faciliter la lecture labiale grâce à des mouvements de main effectués près du visage.

« IL FAUT ÊTRE AU MOINS DEUX POUR QU'ON PUISSE COMMENCER À PARLER DE SURDITÉ. LA SURDITÉ EST UN RAPPORT, C'EST UNE EXPÉRIENCE NÉCESSAIREMENT PARTAGÉE ».

BERNARD MOTTEZ, SOCIOLOGUE

Comme Victor, **300 000 personnes environ communiquent en Langue des Signes Française (LSF)** et se définissent comme les « Sourds », une communauté qui partage une langue, une histoire et une culture. La langue des signes peut être la langue maternelle (quand les parents sont également sourds) ou bien être apprise au cours de l'existence.

La langue des signes a été bannie de 1880 jusqu'à 1991 dans l'éducation des enfants sourds. Sa diffusion s'est dès lors poursuivie « sous le manteau ». Les adultes qui ont été pris en charge à cette période ont par conséquent une maîtrise parfois approximative des signes qu'ils utilisent pourtant au quotidien pour communiquer. L'écrit peut être une difficulté pour eux.

La surdité est parfois associée à la malvoyance, dans le cas par exemple du syndrome d'Usher. Les sourdaveugles peuvent utiliser la langue des signes tactile.



# LES PRATIQUES INCLUSIVES

- Vous proposez des rendez-vous par mail, par SMS ou via des formulaires internet.
- Vous ajoutez une indication « Merci de préciser vos besoins en accessibilité » sur vos formulaires de contact ou en affichage sur vos guichets d'accueil.
- Une salle d'attente ? Par un signe de la main, ou un effleurement, faites savoir à la personne que vous souhaitez vous adresser à elle.

## BIEN COMMUNIQUER

### Être attentif à la situation de votre interlocuteur

Si des personnes se présentent comme sourdes ou malentendantes, d'autres préfèrent ne pas le signaler. Par ailleurs, toutes ne portent pas d'appareils auditifs. Pour adapter au mieux votre comportement, soyez attentif !

#### SI UNE PERSONNE :

- Vous fait répéter plusieurs fois ;
- Répond de manière étrange ou inappropriée ;
- A une voix inhabituelle que vous avez du mal à comprendre ;
  - Ne réagit pas au son ;
  - Parle fort ou pas assez fort ;

N'hésitez pas à lui demander ce que vous pouvez faire pour faciliter la communication.

## ADAPTER VOTRE COMPORTEMENT



Vous évitez le contre-jour pour le confort de la lecture labiale.



Vous créez un environnement calme et silencieux pour faciliter l'écoute.



Vous pensez à écrire les informations importantes.



Votre bouche doit être bien visible par votre interlocuteur tout au long de l'échange. Vous articulez sans excès, en évitant de parler trop vite. Vous reformulez votre phrase plutôt que de répéter un même mot qui est sans doute difficile à lire sur les lèvres. Vous vous assurez que la personne a bien compris.



Avec Victor, pour un premier contact, passer par l'écrit peut être une solution. Pour un échange long, l'interprète en langue des signes est indispensable.

# LES AMÉNAGEMENTS

## LES INTERMÉDIAIRES À DISTANCE

Depuis la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique et le décret d'application n° 2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques, les services publics doivent rendre accessible la prise de rendez-vous dans les structures.

Pour répondre à cette obligation de la loi, dans l'accueil physique ou téléphonique, un intermédiaire à distance peut intervenir. Cette solution est appelée centre relais téléphonique. Les personnes sourdes peuvent joindre par téléphone le lieu d'accès au droit, ou échanger directement en face-à-face avec le juriste avec l'aide d'un écran selon le mode de communication qu'elles auront choisi :

- La Langue des Signes Française (LSF)
- La Langue française Parlée Complétée (LfPC)
- La transcription simultanée de la parole.

Les interprètes en langue des signes sont diplômés, et les conversations sont sécurisées pour garantir la confidentialité des échanges.

**Mode d'emploi :** Les personnes sourdes peuvent vous contacter depuis leur écran à tout moment grâce à un lien sur votre site internet, en choisissant le mode de communication qui leur convient, et vous recevez directement l'appel sur votre téléphone !

### QUELQUES PRESTATAIRES CONSEILLÉS :

**ROGERACCESS**

[WWW.ROGERVOICE.COM/FR/BUSINESS](http://WWW.ROGERVOICE.COM/FR/BUSINESS)

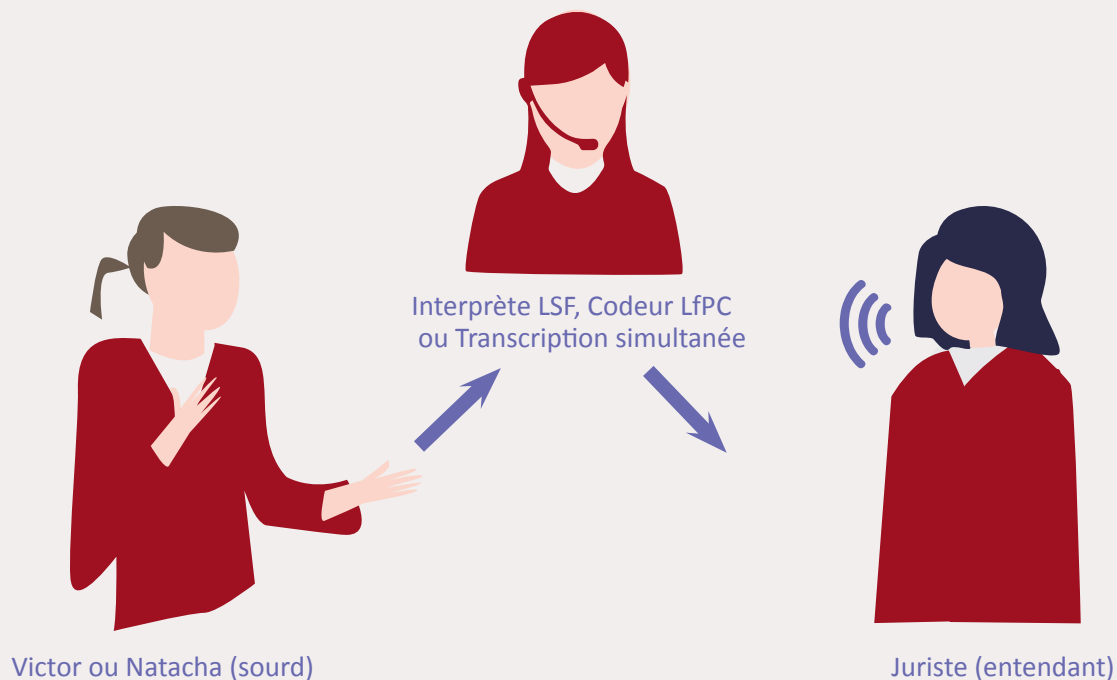
**ELIOZ CONNECT**

[WWW.ELIOZ.FR/ELIOZ-CONNECT](http://WWW.ELIOZ.FR/ELIOZ-CONNECT)

**ACCE-O/TADÉO**

[WWW.ACCE-O.FR](http://WWW.ACCE-O.FR)

Partenaire du Ministère de la Justice





## LA BOUCLE À INDUCTION MAGNETIQUE

Par le logo « oreille barrée + T », l'établissement signale aux personnes malentendantes que le lieu est équipé de la boucle à induction magnétique.

*Les accueils des établissements recevant du public (ERP) remplissant une mission de service public (quelle que soit leur catégorie) ainsi que les établissements recevant du public de première et deuxième catégories sont équipés obligatoirement de boucles à induction magnétique (arrêté du 8 décembre 2014). Un autre arrêté paru en avril 2017 étend cette obligation aux ERP de catégorie 3 et 4 pour les bâtiments neufs.*

La boucle à induction magnétique (BIM) est un système de transmission audio par champ magnétique. Elle permet aux personnes malentendantes de transmettre le son directement dans leurs appareils auditifs en filtrant les bruits parasites.

### LA BOUCLE À INDUCTION MAGNÉTIQUE D'ACCUEIL OU DE GUICHET

Dans les espaces non sonorisés et afin de garantir la confidentialité des échanges, il est conseillé d'installer une boucle magnétique d'accueil ou de guichet. C'est un dispositif simple conçu pour toutes les situations où deux interlocuteurs se font face lors d'un entretien. L'interlocuteur parle dans un micro et sa voix est perçue par les personnes malentendantes dans leur appareil ou via un casque audio.



### RECOMMANDATIONS

Les boucles à induction magnétique doivent répondre à la norme NF EN 60118-4, afin que la qualité sonore soit optimale. Pour trouver votre prestataire installateur, les meilleurs conseillers sont les utilisateurs eux-mêmes ! Adressez-vous à Droit Pluriel ou aux associations de personnes sourdes et malentendantes de votre département.

## LA TRANSMISSION HF (HAUTE FRÉQUENCE)

La transmission HF, appelée parfois « boucle magnétique portative », se compose d'un récepteur individuel. Contrairement à la boucle magnétique, ce système ne nécessite pas d'installation. Le juriste parle dans un microphone et le son de sa voix est transmis à l'interlocuteur malentendant, en haute qualité et isolé du bruit ambiant. Le récepteur est confié à la personne malentendante, avec un casque audio ou un collier boucle magnétique.

## LA TRANSCRIPTION SIMULTANÉE

En complément de la boucle à induction magnétique ou boucle magnétique portative, la transcription simultanée peut être utilisée. Aussi appelée sous-titrage en direct, cette technique consiste à diffuser sur un écran les paroles prononcées. Pour assurer sa qualité et éviter les confusions de sens, un professionnel, le transcripneur, peut intervenir. En ce sens, il offre donc une meilleure fiabilité que la transcription automatique. Le transcripneur est soumis à des contraintes de confidentialité et de neutralité, tout comme l'interprète en langue des signes.

*D'après l'article 78 de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées : « Dans leurs relations avec les services publics, qu'ils soient gérés par l'Etat, les collectivités territoriales ou un organisme les représentant, ainsi que par des personnes privées chargées d'une mission de service public, les personnes déficientes auditives bénéficient, à leur demande, d'une traduction écrite simultanée ou visuelle de toute information orale ou sonore les concernant. »*

### PRESTATAIRES CONSEILLÉS :

**AVA\***  
[FR.AVA.ME](http://FR.AVA.ME)

**LE MESSAGEUR**  
[WWW.LEMESSAGEUR.COM](http://WWW.LEMESSAGEUR.COM)

**SYSTÈME RISP**  
[WWW.SYSTEMERISP.COM](http://WWW.SYSTEMERISP.COM)

*\*option « scribe » payante, combinant transcription automatique et corrections par des transcripneurs.*

### CE QU'IL FAUT SAVOIR :

Il existe également des applications smartphones qui proposent de la transcription automatique de conversation. Le texte peut comporter des contresens et des mots manquants. Néanmoins, pour un usage privé, ces outils peuvent constituer un appui à la compréhension.

**AVA EN VERSION  
GRATUITE**

**SPEECHNOTES**

**GOOGLE TRANSCRIPTION  
INSTANTANÉE**



## UNE PERMANENCE JURIDIQUE EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE (LSF)

Créer une permanence juridique LSF nécessite de se mettre en relation avec les associations sourdes de la région afin que le service corresponde précisément aux besoins et que l'information se diffuse auprès des personnes concernées.

L'article 78 de la loi du 11 février 2005 prévoit la possibilité d'être informé de ses droits en LSF : « *Le dispositif de communication adapté peut notamment prévoir la transcription écrite ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langue française parlée et complétée* ».

### PLUSIEURS SOLUTIONS :

- ➔ un avocat ou un juriste s'exprimant en français et en langue des signes
- ➔ un avocat ou un juriste accompagné d'un interprète en langue des signes

Les interprètes LSF sont titulaires d'un diplôme universitaire qui garantit la neutralité, la fidélité et la confidentialité des échanges. Assurez-vous que vous avez bien affaire à un interprète diplômé ! Lors d'un échange avec une personne sourde, veillez à bien vous tourner vers elle et non vers l'interprète.

Pour trouver un interprète, consultez l'**Association Française des Interprètes en Langue des Signes (AFILS)** : [www.afils.fr](http://www.afils.fr) ou renseignez-vous auprès des associations et entreprises locales d'interprètes en LSF.

### Le + : LE RÔLE DE L'INTERMÉDIAIREUR

Son rôle consiste à établir un pont entre le public sourd et les professionnels entendants, notamment dans les situations où la présence d'un interprète en langue des signes n'est pas suffisante : personnes sourdes ayant un petit niveau en langue des signes, personnes sourdes étrangères, personnes sourdes ayant des difficultés cognitives ou mentales, enfants sourds...



**ENTENDRE**

Auditif



**OBSERVER**

Lecture labiale



**DÉDUIRE**

Suppléance  
mentale

Source : Bucodes SurdiFrance



**COMPRÉHENSION**

Sensibilisez votre équipe à la surdité ! L'accessibilité universelle nécessite une prise de conscience générale et une adaptation de l'environnement. Quel que soit l'aménagement choisi, il est indispensable de former le personnel à leur utilisation pour un fonctionnement optimal. Pour compléter la brochure, retrouvez Natacha et Victor dans deux courts métrages de sensibilisation :



Un quizz à la fin des courts-métrages vous permettra de vous assurer que vous êtes devenu un interlocuteur ou une interlocutrice 100% accessible !



**ENSEMBLE, POUR UNE JUSTICE ACCESSIBLE À TOUTES ET TOUS.**

**DROIT**

**PLURIEL**

contact@droitpluriel.fr

01.80.89.93.74