



## Directives pour assurer l'accessibilité des lieux publics aux personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes

### La communication est une voie à deux sens

Les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes font face à des obstacles systémiques en matière de communication et d'information. La communication va dans les deux sens : lorsque des gens ont de la difficulté à communiquer avec vous, il s'ensuit que vous avez de la difficulté à communiquer avec eux. Cependant, avec des adaptations, vous pouvez être reliés aux autres. Qu'il s'agisse de services professionnels d'interprétation en langue des signes ou d'interprétation orale, de sous-titres en temps réel ou de comptes rendus informatisés, d'aides technologiques ou de tout autre dispositif technique, la Société canadienne de l'ouïe peut aider votre organisme à devenir accessible. La Charte canadienne des droits et libertés garantit aux personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes le droit d'avoir accès à l'information et de participer à la communication sans entraves.

La perte auditive va de la plus légère à la plus profonde. La distinction entre les termes **personne sourde**, **devenue sourde** et **malentendante** est surtout fondée sur la langue de communication que préfère la personne, plus que sur le degré réel de perte auditive.

**Sourd (avec la majuscule)** est le terme qui désigne les personnes sourdes du point de vue de leur appartenance à un groupe sociolinguistique et culturel dont la langue première est la langue des signes. Au Canada, il existe deux principales langues des signes : l'American Sign Language (ASL) et la Langue des signes québécoise (LSQ).

**Malentendant** est le terme qui désigne les personnes qui ont une perte auditive allant de légère à sévère (bien qu'elle puisse parfois être profonde) et qui utilisent leur voix et leur audition résiduelle, et parfois la langue des signes, pour communiquer.

**Devenu sourd, sourd oraliste (pas de majuscule dans ce cas)** sont les termes qui désignent les personnes qui ont subi une perte auditive à un moment quelconque de leur vie, qui communiquent à l'aide de la langue parlée et ont recours à des formes visuelles de communication comme la lecture labiale, les textes, et parfois la langue des signes.

Les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes peuvent utiliser des appareils auditifs, des implants cochléaires ou d'autres aides technologiques.

**La SCO peut vous aider à être accessible. Veuillez communiquer avec le bureau de la SCO le plus près de chez vous, nous vous relierons aux programmes qui vous relieront au monde.**

Sur chaque groupe de dix personnes qui entrent dans un établissement public, il y a en une qui a une perte auditive quelconque. Plus de trois millions de Canadiens et de Canadiennes sont atteints d'une perte auditive. Plus de la moitié des personnes âgées de 65 ans ou plus au Canada ont subi une perte auditive. La SCO s'est engagée à faire en sorte que les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes aient accès aux immeubles et aux services publics. La SCO peut offrir des adaptations, qu'il s'agisse d'équipement, de services ou de ressources qui vous aideront à rendre votre établissement accessible.

Pour la plupart, les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes ont un rapport visuel au monde plus important que les personnes entendant. Utilisez donc des éléments visuels (écriteaux, lumières, éclairage, etc.) autant que vous le pouvez, en combinaison avec les systèmes de sonorisation, les alarmes, etc. Voici quelques suggestions qui peuvent vous aider à assurer l'accessibilité de votre établissement.

### **Technologie téléphonique**

La technologie téléphonique permet aux personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes de communiquer directement avec votre établissement et de recevoir et de faire des appels lorsqu'elles y sont.

**L'ATS** (téléscripteur) comprend un clavier et un petit écran permettant la transmission d'une conversation dactylographiée par les lignes téléphoniques. Certains téléscripteurs sont utilisés en conjonction avec un appareil de téléphone ordinaire, d'autres sont branchés directement dans la prise téléphonique.

Si les deux interlocuteurs ont un téléscripteur, l'appel peut se faire directement de personne à personne. Si l'une des deux personnes en communication ne dispose pas d'un téléscripteur, elles peuvent quand même communiquer par l'intermédiaire **des téléphonistes du service de relais** en composant le numéro sans frais 1 800 855-0511. Les téléphonistes assurent la liaison en tapant les propos de la personne entendant qui apparaissent sous forme de texte à l'écran du téléscripteur, et en lisant à voix haute les propos que la personne malentendante écrit sur son téléscripteur.

**Le mode Parler sans intervention (PSI)** permet aux utilisateurs de téléscripteur de parler eux-mêmes directement à leur interlocuteur et d'utiliser l'écran du téléscripteur pour lire la réponse transmise par l'intermédiaire du service de relais. Le mode PSI

fonctionne avec un appareil ordinaire et un téléscripteur, ainsi qu'avec les appareils autonomes dotés de la fonction PSI.

Les téléphones, y compris les téléphones publics, peuvent être munis de téléscripteurs et de contrôles de volume qui sont compatibles avec des appareils auditifs.

Les entreprises et services qui utilisent les communications téléphoniques pour donner ou recueillir de l'information ou pour joindre leurs clients et recevoir des commandes du public devraient être accessibles par ATS. Le personnel devrait recevoir la formation nécessaire pour utiliser cette technologie téléphonique.

### **Annonces visuelles**

Il faudrait ajouter aux systèmes de diffusion publique des systèmes d'affiches ou de panneaux visuels électroniques. L'annonce visuelle est un complément utile au message parlé et est accessible aux personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes, aussi bien qu'aux personnes entendantes.

### **Imprimés**

Des renseignements comme les horaires des activités, le prix d'admission, les heures de bureau, etc., devraient être facilement disponibles sous forme d'imprimé. Les activités de relations publiques, de marketing et de publicité devraient comprendre un support imprimé.

### **Services d'interprétation**

**L'interprétation en langue des signes** facilite la communication entre les gens qui utilisent l'American Sign Language (ASL) et ceux qui parlent l'anglais, ou ceux qui utilisent la Langue des signes québécoise (LSQ) et ceux qui parlent le français. Les interprètes en langue des signes connaissent la langue et la culture des personnes sourdes et des personnes entendantes. Ils permettent la communication à l'aide d'une langue des signes et d'une langue parlée et ils sont tenus de respecter un code déontologique.

**L'interprétation orale** facilite la communication dans les groupes où des personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes utilisent la lecture labiale. L'interprète oral forme sur sa bouche les mots du locuteur et les remplace au besoin par des synonymes qui sont plus faciles à lire sur les lèvres.

### **Signalisation**

Tous les immeubles publics devraient être dotés d'une signalisation imprimée claire, qui devrait comprendre des plans d'étage, des panneaux dans les couloirs et aux portes et des cartes. Une signalisation claire est un avantage pour tout le monde.

### **Alarmes fumée et incendie**

Des dispositifs visuels d'alerte, comme des lumières à éclairs stroboscopiques, devraient être installés en conjonction avec les alarmes-incendie et les détecteurs de fumée et d'autres signaux d'avertissement sonore. Les établissements devraient être dotés de dispositifs d'alerte visuelle dans tous les locaux publics, y compris les salles de bain et les endroits où les personnes peuvent être seules.

### **Éclairage**

Un bon éclairage est une condition essentielle à un mode visuel d'expression et de réception des messages, comme la lecture labiale et la langue des signes.

### **Sous-titrage**

**Les décodeurs pour sous-titres destinés aux malentendants** servent à voir les sous-titres à la télévision. Tous les téléviseurs de plus de 13 po fabriqués après 1993 sont dotés de circuits décodeurs. On peut se procurer des décodeurs séparés pour les modèles plus anciens. Veillez à n'utiliser que des documents vidéo sous-titrés et assurez-vous que la technologie de décodage est en place. Les hôtels, bibliothèques, hôpitaux, foires commerciales, etc. devraient avoir des téléviseurs dotés de circuits décodeurs et tous les documents d'information et de promotion devraient être sous-titrés.

### **Aides technologiques**

Il est possible d'assurer l'accessibilité des activités publiques en installant des systèmes d'aide technologique, de modulation de fréquences et infrarouge qui améliorent la réception des sons et réduisent les difficultés d'audition découlant de la distance et du bruit.

Le système de modulation de fréquences (FM) envoie les signaux du transmetteur aux récepteurs au moyen d'ondes radio désignées transmises sans fil. Le locuteur utilise le transmetteur ou celui-ci peut être branché dans l'amplificateur d'un système de sonorisation existant. La personne malentendante porte le récepteur et peut en régler le volume. Ces systèmes peuvent être utilisés avec ou sans appareil auditif.

Le système infrarouge utilise l'énergie de la lumière pour transmettre le signal du transmetteur au récepteur.

L'amplificateur personnel (Pocket Talker) facilite la communication avec une personne malentendante ne portant pas d'appareil auditif. Il s'agit d'un appareil personnel portatif de communication. Un locuteur parle dans le microphone de boutonnière. Le son est alors transmis directement au casque d'écoute de la personne malentendante. Cet appareil réduit les effets des bruits de fond et de la distance entre la personne qui parle et celle qui écoute.

Les théâtres, les salles de conférence et d'autres grandes salles où des gens se rassemblent peuvent être munis de systèmes FM ou infrarouge. Il suffit alors de fournir aux personnes malentendantes les récepteurs selon les besoins.

Des systèmes FM et infrarouge de taille plus petite et des Pocket Talker peuvent être utilisés pour faciliter la communication avec les personnes malentendantes, surtout dans des endroits bruyants, comme des guichets et des kiosques d'information.

### **Comment éliminer l'interférence électrique**

Il est possible de réduire l'interférence électrique, qui peut nuire au fonctionnement des appareils auditifs, en traitant les moquettes contre l'électricité statique et en augmentant le taux d'humidité.

### **Formation du personnel**

Communiquez avec la SCO pour obtenir des services de sensibilisation générale aux questions touchant les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes, et des services de formation en matière de technologie, de services, d'adaptations et d'accessibilité.

**La communication est l'affaire de tous, ne l'oubliez pas.**