

# La littératie en santé et les personnes sourdes



Vous êtes susceptible d'accueillir ou de rencontrer des personnes sourdes (ce compris malentendantes). En effet, elles représentent 8,9% de la population belge<sup>(1)</sup>. Cette fiche apporte un éclairage sur les facteurs spécifiques liés aux compétences en littératie en santé de ce public et fournit des recommandations pour favoriser leur prise en compte.

## Des enjeux

Prendre un rendez-vous ou communiquer avec des professionnels de santé s'avère difficile lorsque les conditions ne sont pas réunies pour lever des barrières évidentes. Si elles ne sont pas sous-titrées ou interprétées en langue des signes, les campagnes d'information diffusées par les médias sont difficilement accessibles aux personnes sourdes. Les numéros d'urgence et les lignes d'écoute sont rarement rendus accessibles à ce public. Ces difficultés d'accès se répercutent sur leur état de santé : cumul de pathologies, douleurs chroniques, erreurs médicales... Elles freinent la capacité de ces personnes à prendre des décisions pour leur santé et réduisent leur autonomie<sup>(2)</sup>.

## Qui sont les personnes sourdes ?

Les personnes sourdes ne forment pas un groupe homogène. Leurs caractéristiques diffèrent sur de nombreux plans :

- le degré de surdité (légère, modérée, sévère, profonde)
- l'utilisation ou non d'un appareil auditif ou d'un implant
- la capacité à lire sur les lèvres
- la pratique ou non de la langue des signes
- l'âge auquel la personne est devenue sourde (avant ou après l'acquisition du langage)
- la revendication d'une appartenance à la « communauté sourde »



## Expérience

Le port du masque, qui s'est généralisé avec la Covid 19, rend la communication avec les personnes sourdes difficile. Ces dernières ne peuvent lire sur les lèvres ou percevoir les émotions (et donc le ton) de leurs interlocuteurs. Considérant qu'il s'agit d'une entrave au droit à l'information, un arrêté ministériel du 28 juillet 2020 autorise désormais tout un chacun à enlever son masque pour pouvoir communiquer avec une personne sourde.

# Des facteurs spécifiques

Peu de chiffres existent concernant le niveau de littératie en santé des personnes sourdes mais certaines études montrent qu'il peut être plus faible que dans la population générale<sup>(2)</sup>. Diverses raisons, qui relèvent de compétences individuelles mais surtout des systèmes dans lesquels elles s'exercent, peuvent expliquer cette différence. Pas toujours adaptés, ces systèmes sociaux et de santé ne facilitent pas la tâche aux sourds et aux malentendants.

## Les préjugés et la méconnaissance de la surdité

Handicap mal connu, la surdité suscite des préjugés envers ces personnes, considérées à tort comme muettes ou déficientes mentales. À cela s'ajoutent la méconnaissance et la non prise en compte de la « culture sourde », qui apporte notamment une perception très visuelle du monde.

### PRINCIPAUX FACTEURS LIMITANT LA LITTÉRATIE EN SANTÉ DES PERSONNES SOURDES

## Les attentes du système et les expériences passées

L'accumulation de mauvaises expériences avec le système social et de santé provoque stress, méfiance et frustrations<sup>(3)</sup>. Ces expériences passées peuvent teinter et influencer négativement les interactions à venir et ébranler la relation de confiance : moins de consultations, report de soins, agressivité...

## La maîtrise difficile de l'écrit

Apprendre une langue que l'on n'entend pas ou mal n'est pas un exercice facile<sup>(4)</sup>. Pour certains sourds, la langue maternelle est la langue des signes, une langue visuelle avec une grammaire et une structure bien particulière. Dès lors, même lorsqu'ils savent lire, ils peuvent passer à côté de certaines subtilités de la langue française.

## L'état émotionnel et de concentration

Communiquer en français et lire sur les lèvres demande une attention soutenue. Celle-ci peut faiblir en cas de stress, de fatigue ou de discussion prolongée impactant alors les capacités de compréhension de la personne<sup>(3)</sup>.

## Le manque d'accès aux infos

Les moyens généralement utilisés pour transmettre des informations pour la santé ne sont pas adaptés aux personnes sourdes (radio, TV...). La répétition des messages tout au long de la vie permet l'ancrage des infos dans les connaissances et les pratiques des personnes. Les sourds ne profitent pas de cet effet de répétition<sup>(4)</sup>.

En fonction des caractéristiques de la personne, ces facteurs sont plus ou moins limitants. À travers une combinaison d'actions et de points d'attention, il est possible de mieux prendre en compte et de renforcer la littératie en santé des personnes sourdes.



## Des actions

### INDIVIDUS & ENVIRONNEMENT DIRECT

#### Proposer des activités collectives en inclusion

Des lieux de rencontre mixtes, rassemblant des personnes entendantes et sourdes autour des questions de santé, peuvent contribuer à renforcer les compétences de tous les participants à rechercher et s'approprier des informations pour la santé. Pourtant, rares sont les associations à proposer ce type de rencontres. Les Pissenlits asbl, située à Anderlecht, propose ce type d'offre.

#### S'appuyer sur le réseau social et associatif

Peu nombreux mais partageant des traits culturels, certains sourds revendiquent leur appartenance à une communauté - dans laquelle les infos circulent bien (y compris parfois des fausses infos ou des infos mal comprises)<sup>(4)</sup>. Le tissu associatif propre aux sourds est très développé et endosse parfois le rôle d'informateur en santé.

#### S'appuyer sur les technologies de l'info

Les personnes sourdes ont vu leur qualité de vie s'améliorer tout comme leur accès aux informations et aux systèmes sociaux et de santé notamment grâce à l'évolution des technologies<sup>(4)</sup>. En effet, l'usage des sms, des e-mails et des applications comme Whatsapp et Skype facilite la communication et les appels vidéo permettent l'interprétation à distance (via [Relais Signes](#)).

### SYSTÈMES & ACTEURS

#### Adapter la communication

Pour s'adresser à une personne sourde, vous pouvez adopter plusieurs réflexes : positionnez-vous face à elle, évitez les contre-jours, adressez-vous à la personne et non à son interprète, apprenez quelques signes... Unia a consigné des conseils dans un [document disponible en ligne\\*](#).

Produisez et utilisez des supports écrits et visuels : évitez les figures de style et les jeux de mots, donnez beaucoup d'exemples, utilisez des images, sous-titrez les vidéos... Santé publique France a rassemblé des recommandations dans un [référentiel disponible en ligne\\*\\*](#).

Faites appel autant que possible à des interprètes professionnels (via le SISB, le SISW ou Cosens) et/ou à des accompagnateurs professionnels sourds ou entendants qui peuvent faciliter la compréhension des informations. Le passage par l'écrit ou par l'entourage relève de la débrouille et ne constitue pas des solutions à long terme.

#### Identifier les singularités de la personne

Considérez les sourds à la fois comme une communauté sociale et culturelle (avec sa langue propre) et comme des personnes uniques. Par exemple, demandez à la personne son mode de communication privilégié (écrit, français oralisé, langue des signes...) et la manière dont elle préfère prendre rendez-vous ou être contactée (SMS, e-mail...).

#### Renforcer les systèmes sociaux et de santé

Au sein de votre institution, désignez une personne ou un groupe de travail qui serait sensibilisé aux difficultés rencontrées par les sourds et chargé de réfléchir à leur accueil. Du moment où une personne sourde sonne à la porte jusqu'à sa rencontre avec un professionnel, listez les obstacles possibles et imaginez des solutions.

\*Unia, Comment communiquer avec des personnes sourdes ou malentendantes ? Informations et conseils au personnel des hôpitaux, 2018.

\*\*INPES, Informer les personnes sourdes ou malentendantes. Partage d'expériences, 2012.





## Des outils et des ressources



**Visual Mundi** est un site internet qui regroupe des conseils et des informations pour permettre à tout gestionnaire de bâtiments ou d'événements de le rendre accessible aux personnes sourdes.  
[visualmundi.ffsb.be](http://visualmundi.ffsb.be)



**L'ASBL Surdimobile** a pour objectifs d'informer, de sensibiliser et de former le public pour mieux appréhender et intégrer les personnes sourdes dans notre société. [surdimobile.wixsite.com/surdimobile](http://surdimobile.wixsite.com/surdimobile)



**LSFB ASBL** a développé un **dictionnaire** en ligne de langue des signes et propose des cours virtuels d'introduction à la langue des signes. [dicto.lsfb.be](http://dicto.lsfb.be)



« **Would you react ? #52 être sourd au quotidien** (Exp. Sociale) ». Comment réagir face à une personne sourde ? Comment entrer en communication avec elle ? Cette vidéo propose quelques éléments de réponses.



## Bibliographie

- (1) *Mais combien y a-t-il de personnes sourdes et malentendantes en Belgique ?!*, in : Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB), 2016 [www.ffsb.be/mais-combien-y-a-t-il-de-personnes-sourdes-et-malentendantes-en-belgique](http://www.ffsb.be/mais-combien-y-a-t-il-de-personnes-sourdes-et-malentendantes-en-belgique) (consulté le 30 juin 2020)
- (2) Odile Cantero, *Accès aux soins et communication : vers une passerelle entre communauté sourde et soignants de Suisse romande*, Lausanne, Unil / Université de Lausanne, 2016, 386 p.
- (3) Oriane Chastonay, Joëlle Blanchard, Odile Cantero, [et al.], *Les Sourds : une population vulnérable méconnue des professionnels de la santé*, in : Forum Médical Suisse, 18 (38), 2018, pp. 769-774
- (4) Cécile Allaire [dir.], *Informers les personnes sourdes ou malentendantes. Partage d'expériences*, Saint-Denis, Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé (INPES), 2012, 61 p.



## Pourquoi des Fiches Lisa?

« Lisa » est l'abréviation de « Littératie en santé » qui désigne les capacités des personnes à accéder à des informations pour la santé, à les comprendre, à les évaluer et à les appliquer. À Cultures&Santé, nous pensons que de nombreuses actions peuvent être menées pour soutenir les personnes dans la mobilisation et le développement de ces capacités. Cela passe aussi par une attention aux spécificités de certains publics.

Les Fiches Lisa sont accessibles en ligne : [cultures-sante.be](http://cultures-sante.be) > nos outils > Fiches Lisa



## En savoir plus sur la littératie en santé

« Littératie en santé : D'un concept à la pratique », guide disponible sur le site [www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)

### Remerciements

Pour leurs apports dans la construction de la fiche ou leur relecture : Les Pissenlits asbl, la Maison médicale d'Anderlecht, Sourdilove, le CLPS de Mons-Soignies, Surdimobile, ARAPH, Kap Signes, InfoSourds, Entr'âge asbl, LSFB asbl, L'Escale asbl, FFSB.



Cultures & Santé  
148 rue d'Anderlecht  
1000 Bruxelles  
[www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)

Avec le soutien de :

