



# Savoir accueillir une personne déficiente auditive

## Recevoir une personne déficiente auditive

24

### Premier contact : attitude générale

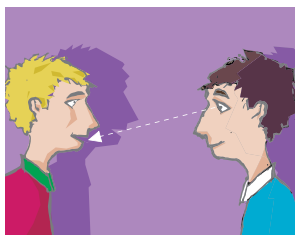
- Attirez l'attention avant de commencer à parler.
- Placez-vous à la hauteur du client.
- Inscrivez votre nom et votre fonction sur un support écrit.
- Evitez une ambiance bruyante (notamment pour une personne appareillée, le brouhaha ne favorise pas la concentration).

### A SAVOIR

Parlez normalement, inutile d'articuler exagérément, d'augmenter le volume et le débit de vos paroles.

Une personne sourde doit compenser sa déficience par une attention accrue, ce qui génère une fatigue supplémentaire.

- Ne vous sentez pas déstabilisé face à une situation délicate.



- Placez-vous de façon à avoir le visage à la lumière (pas d'éblouissement) : un bon éclairage permet à une personne sourde ou malentendante de lire sur vos lèvres et de repérer les expressions de votre visage.
- Utilisez des phrases claires et concises, accompagnées d'un vocabulaire courant.
- Utilisez le plus souvent possible le support visuel (type : brochures touristiques).

ECRITURE

COMMUNIQUER

LANGAGE DES SIGNES

TOURISME

PHRASES CLAIRES

SAVOIR ACCUEILLIR



Historial de la Grande Guerre - Péronne - Somme

- N'hésitez pas à fournir un papier et un crayon à votre interlocuteur pour faciliter la communication.
- En situation de groupe, veillez à ce que chacun parle l'un après l'autre, et indiquez à la personne sourde/malentendante les changements d'interlocuteurs.

### Qu'est-ce qu'une déficience auditive ?

Elle se définit comme une incapacité à entendre normalement. La déficience auditive peut revêtir des degrés divers, et aller d'une perte auditive légère à une surdité totale. Elle est en général compensée par un développement des autres sens (vue, toucher). 1 personne sur 3 est malentendante après 65 ans.



# Accéder à l'information

Plusieurs équipements et adaptations sont indispensables pour permettre aux déficients auditifs d'accéder à l'information.

## Principe général

Doublez l'information auditive par l'information visuelle.



Accueil au Château de La Tour - Gouvieux - Oise



### Il faut donc :

> Doubler les annonces sonores (paroles/alarmes) par des informations visuelles (plan, flèche lumineuse...).

> Avoir un personnel sensibilisé (possibilité de formations à la Langue des Signes Française, à la Langue française Parlée Complétée...).

> Prévoir des interprètes et codeurs lors de conférences et réunions.

> Lorsque la situation le permet, sous-titrer vos présentations vidéos (ex : projections de films sous-titrés à l'Historial de la Grande Guerre de Péronne).

> S'équiper si possible d'une boucle magnétique<sup>1</sup>.

### Equipements :

- Qualité de l'éclairage (ne pas éblouir les panneaux explicatifs).
- Signalétique adaptée.
- Alarme incendie visuelle.

---

1. Voir page 30  
Faciliter la compréhension



# Animer son espace

## Quelques outils et idées à exploiter :

28

- Proposez des textes explicatifs pour illustrer vos activités.
- Prévoyez des guides interprètes en Langue des Signes Française.
- Proposez des panneaux avec textes défilants.
- Utilisez des images sous-titrées.
- Proposez des visites suivies à l'aide d'un audioguide pour les malentendants.



L'audioguide (trilingue) - Historial de la Grande Guerre - Péronne - Somme





Musée Condé - Château de Chantilly - Oise

“

Le château étant classé monument historique, et ne connaissant pas les critères de labellisation, je ne pensais pas que le musée pouvait être labellisé. Nous avons cependant fait la demande après une sensibilisation par le Comité Départemental du Tourisme de l'Oise, et obtenu le label pour le handicap auditif et mental.

Laurence REGNIER  
Musée Condé au Château de Chantilly (Oise).

”



# Faciliter la compréhension

Les appareils  
permettent  
d'atténuer  
une déficience  
auditive

## Internet

■ Outil permettant de communiquer en instantané et source d'informations pour tous.

## Décodeur télétexte

■ Permet l'affichage de sous-titres au bas de l'écran d'un poste de télévision.

## Téléscripteur

■ Appareil retranscrivant la parole en écrits.

## Boucle magnétique

■ La boucle magnétique est un système collectif d'écoute. Ce système d'amplification sonore est adapté aux personnes sourdes appareillées, équipées de prothèse(s) auditive(s).

## Le réveil-matin adapté

■ Le réveil est connecté à une lampe ; celle-ci clignotera au moment programmé. Sous l'oreiller, il émet des vibrations permettant le réveil du client.

“

Le label donne une information fiable et objective, car les critères sont les mêmes partout. Grâce à lui, la préoccupation du musée pour les publics à besoins spécifiques est mise en avant. C'est une reconnaissance du travail effectué.

Laurence REGNIER  
Musée Condé au Château de Chantilly - Oise

”



www.picardietourisme.com





# Communiquer

- ① Lecture labiale,
- ② Langue française Parlée Complétée,
- ③ Langue des Signes Française.

32

**Associer  
plusieurs  
outils  
d'expression  
est toujours  
plus efficace !**

## 1. Lecture labiale

- La lecture sur les lèvres consiste à comprendre grâce aux mouvements des lèvres de l'interlocuteur les mots qu'il prononce.
- Elle reste la meilleure solution pour rompre l'isolement dû à la surdité.
- C'est une aide à l'insertion sociale.
- Elle semble indispensable à la compréhension du français.



Festival des Forêts - Oise





## 2. La Langue française Parlée Complétée (LPC)



- La LPC est la langue française complétée de codes gestuels. Par une série de gestes simples, elle traduit tous les sons de la langue parlée et permet également d'éviter les confusions provoquées par les sosies labiaux (mots se prononçant de la même façon).
- C'est une aide à la lecture labiale. Elle n'est pas du tout incompatible avec la Langue des Signes.
- C'est généralement la LPC qui est utilisée par les enfants sourds qui "maîtrisent" le français.





### 3. La Langue des Signes Française (LSF)

■ Chaque signe du vocabulaire de la LSF se compose d'un ou plusieurs mouvements dans l'espace, d'une ou des deux mains, placées précisément.

Elle exprime un **concept** précis.

■ La LSF n'utilise pas uniquement les mains pour la communication. Les expressions du visage et du corps interviennent également dans le sens du signe.

■ La LSF n'est pas une traduction littérale de la langue française.

**Les signes sont des images.**







## ASSOCIATIONS RESSOURCES POUR DÉFICIENTS AUDITIFS

### AISNE

- **Association "La SEVE"**  
**"sortir, échanger, voir, entendre"**  
Le Moulin de Travecy  
68, rue du Gal Leclerc  
02800 TRAVECY  
Tél. 03 23 56 28 20

*"La Seve" propose de créer un échange entre "le monde" des sourds et le "monde" des entendants, d'organiser des sorties, des rencontres culturelles ... de rendre ces activités accessibles pour les sourds et malentendants.*

### OISE

- **Surdipôle**  
29, rue Marcel Thomas  
60600 Agnetz  
Tél. 03 44 68 29 40

### SOMME

- **ADPEDA 80**  
8, rue Romain Rolland  
80000 AMIENS  
*Cours de LSF en Picardie*
- **Centre d'Information sur la Surdité**  
6, rue des Deux Ponts  
80000 AMIENS  
Tél. 03 22 52 61 95

### A SAVOIR

- L'épellation est une manière d'écrire les mots dans l'espace, chaque lettre étant représentée par une forme particulière de la main.
- Elle n' st utilisée que lorsqu'intervient un nom de personne ou de lieu peu connu.