

PORT DU MASQUE OPAQUE

18 stratégies pour mieux communiquer quand on a un problème d'audition



Un guide réalisé par

En collaboration avec



**Audition
Québec**
mieux se comprendre

apda
Association des personnes
avec une déficience de l'audition



ASSOCIATION DES
DEVENUS SOURDS ET
DES MALENTENDANTS
DU QUÉBEC
Secteur des MRC
l'Assomption et
Les Moulins

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec

AVEZ-VOUS DE LA DIFFICULTÉ À COMPRENDRE CE QU'UNE PERSONNE DIT LORSQU'ELLE PORTE UN COUVRE-VISAGE (MASQUE) OPAQUE ?

Audition Québec, en collaboration avec **Mireille Beaudoin**, audiologiste au CIUSSS de la Capitale-Nationale, l'Association des personnes avec une déficience de l'audition (APDA) et l'Association des devenus sourds et malentendants (ASDMQ) secteur des MRC L'Assomption et Les Moulins, a préparé quelques stratégies pour vous permettre de mieux communiquer dans ce contexte.

Vous pouvez également visionner le **webinaire** présenté par **Claudy Bourgeois**, audiologiste **et Jeanne Choquette**, présidente d'Audition Québec, disponible sur YouTube (n'oubliez pas d'activer les sous-titres).

AVANT DE VOUS DÉPLACER





1. Préparez-vous en vous procurant des articles pour vous aider à afficher votre surdité

N'ayez surtout pas honte de dire que vous avez un problème d'audition, vous n'êtes pas seul(e) et cela évitera bien des malentendus. Vous pouvez notamment vous procurer un macaron ou un autocollant pour endos de téléphone cellulaire avec la mention **Je lis sur les lèvres** (si c'est le cas) ou encore des timbres autocollants avec le signe de l'oreille barrée que vous pouvez notamment mettre sur votre carte d'assurance maladie. C'est une excellente façon d'avertir votre interlocuteur que vous avez des difficultés auditives. Vous pouvez vous les procurer via [la boutique en ligne d'Audition Québec](#) et auprès de certaines associations régionales de personnes malentendantes ou sourdes. L'autocollant est disponible aussi [auprès de l'APDA](#).



Vous devez expliquer à votre interlocuteur comment vous aider à comprendre ; tenez pour acquis que la majorité de la population ne sait pas comment vous aider et ne peut pas deviner que vous avez une surdité. La CommuniCarte spécifique au port du masque, qui a été préparée par Audition Québec, peut vous être utile. Il vous suffit de la présenter à votre interlocuteur pour qu'il sache quelles stratégies de communication il peut utiliser pour vous aider. Cette CommuniCarte est [aussi disponible en ligne](#).





2. Préparez les réponses aux questions que l'on vous posera probablement



Selon le contexte, il est souvent assez simple de deviner quelles sont les questions que l'on vous posera. Vous pouvez donc préparer certaines réponses par écrit à l'avance.

Par exemple, pour un test de dépistage ou un rendez-vous médical, on vous demandera sans doute :

- Votre carte d'assurance-maladie et celle de l'hôpital s'il y a lieu
- Votre date de naissance
- Votre adresse ou votre numéro de téléphone
- Votre liste de médicaments
- La raison de votre visite (qui vous a référé et pourquoi)
- Votre condition médicale habituelle (asthme, diabète, etc.) et vos nouveaux symptômes (fièvre, toux, nausées, etc.).

Si vous allez poster une lettre, on vous demandera sûrement si c'est un envoi régulier ou express, si vous voulez une signature à l'arrivée et comment vous aller payer. Il en va de même pour bien des situations.

3. Apportez du papier, un marqueur et des lingettes désinfectantes

Même en cette ère de haute technologie, le bon vieux papier et marqueur d'une bonne largeur restent de bons alliés. Ils vous permettront de demander à votre interlocuteur d'écrire son message si nécessaire. Et n'oubliez pas vos lingettes pour désinfecter le tout par la suite !



4. Apportez votre téléphone intelligent et vos aides de suppléance à l'audition

Si vous êtes appareillé(e) avec un modèle assez récent, et que vous possédez un téléphone intelligent, il est probable que vous puissiez entendre le son de vos appels téléphoniques directement dans votre (ou vos) appareil(s) auditifs via une connexion Bluetooth. Apportez ce qu'il faut, et n'oubliez pas votre système MF ou votre microphone Bluetooth si vous en avez un. Nous expliquons comment utiliser cette technologie plus loin dans ce document. Jetez aussi un coup d'œil sur notre [Guide des aides de suppléance à l'audition](#).

5. Téléchargez une application de reconnaissance vocale



Votre téléphone intelligent peut retranscrire instantanément ce qu'une personne vous dit. Sur Android, vous pouvez télécharger l'application Transcription instantanée (Google Translate) qui est gratuite et excellente. Sur iOS (iPhone ou iPad), vous pouvez utiliser gratuitement l'application Notes en appuyant sur le microphone. Les résultats sont cependant moins précis.

Dans les applications payantes, l'application Ava - Sous-titres pour la vie est excellente et très précise ; elle retranscrit en grosses lettres (surtout sur un iPad) ce que dit votre interlocuteur. Sur Google Play c'est ici et sur le App Store de Apple c'est ici. Il est possible d'obtenir quelques minutes gratuites par mois.

SUR PLACE





6. Respectez les règles sanitaires

N'exigez pas des gens de retirer leur masque ni de s'approcher pour mieux comprendre. On doit respecter les mesures de distanciation physique et de protection (masques, visières, plexiglass). Les employé(e)s des commerces et lieux publics doivent se protéger et la manipulation d'un masque peut contaminer la personne qui le porte.

7. Expliquez que vous avez des difficultés auditives et donnez des stratégies de communication



Renseignez votre interlocuteur sur les stratégies de communication : faire des phrases courtes, prononcer clairement chaque mot sans crier, garder un débit normal, pointer et montrer les chiffres avec les doigts, épeler les noms, annoncer le changement de sujet, parler une personne à la fois. Si c'est un endroit que vous fréquentez souvent, ça vaut la peine d'informer la personne responsable qu'il existe une trousse pour mieux communiquer avec un masque opaque. La trousse est disponible sur le [site internet d'Audition Québec](#).

8. Demandez si l'établissement a des instructions ou un questionnaire par écrit

Dans le contexte de la COVID-19 (et même en tout temps), certains établissements ont déjà un questionnaire ou des instructions par écrit. Demandez à les voir en expliquant que cela facilitera votre compréhension.



9. Essayez de contourner les problèmes causés par l'environnement

Si vous êtes dans un endroit bruyant où on fait jouer de la musique, n'hésitez pas à demander de baisser ou d'éteindre le volume. Si c'est impossible, allez dans un lieu plus tranquille. Si votre interlocuteur est placé devant une source lumineuse intense (à contre-jour), déplacez-vous pour mieux voir son visage et ne pas être ébloui. Cela est vrai même si la personne porte un masque puisque le haut du visage et sa posture peuvent exprimer ses intentions et réactions en plus du ton de sa voix.

10. Validez ce qu'on vous dit



Répétez ce que la personne vous a dit pour valider que vous avez bien compris. Par exemple, répétez le numéro de téléphone ou l'heure d'un rendez-vous pour confirmer l'information. Vous pouvez également décomposer les numéros de différentes manières, par exemple : « Vous avez dit seize heures, un-six? ».

11. Demandez de répéter et faites preuve d'humour

N'hésitez surtout pas de demander de répéter en ajustant la façon de parler, par exemple en demandant de parler plus lentement ou de reformuler en utilisant d'autres mots. N'oubliez pas que vous aidez la personne en répétant vous-même la partie du message que vous avez déjà comprise et en demandant de répéter seulement la partie manquante. Montrez que vous avez espoir de la comprendre ! Faites preuve d'humour pour encourager la personne à ne pas abandonner, tout comme vous qui tentez de surmonter les obstacles de la surdité et du masque.



12. Utilisez un papier et un marqueur

Si vous avez apporté ces « outils » avec vous, n'hésitez pas à demander à votre interlocuteur d'écrire son message. S'il a lui-même ce qu'il faut, vous n'aurez pas à désinfecter votre marqueur.

13. Utilisez votre téléphone intelligent



Tel que mentionné plus haut, le téléphone intelligent peut être un excellent outil de communication. Si vous avez des difficultés à comprendre votre interlocuteur mais que vous n'avez pas d'appareil auditif (ou que celui-ci n'a pas la fonctionnalité Bluetooth), la personne en face de vous pourrait vous envoyer un texto.

Si vous avez un ou des appareils auditifs vous permettant d'entendre un appel téléphonique directement dans vos appareils auditifs, expliquez ceci à votre interlocuteur et demandez-lui de vous téléphoner. Ceci est très utile, par exemple, pour comprendre les consignes d'un pharmacien qui porte un masque et qui est derrière un plexiglas. Cette façon de faire vous permettra aussi d'augmenter le volume selon vos besoins. Dans les deux cas, remettez [votre CommuniCarte](#) à votre interlocuteur, en prenant soin d'y inscrire d'abord votre numéro de téléphone.

14. Utilisez un microphone avec une application de reconnaissance vocale

Tel que mentionné au début de ce guide, il existe des applications de reconnaissance vocale qui retranscrivent instantanément ce que dit votre interlocuteur. Cependant, celles-ci ont leurs limites. L'environnement ne doit pas être trop bruyant (dans un restaurant par exemple) et le son doit être clair. Dans l'idéal, il faut donc prévoir d'utiliser un système MF ou un microphone Bluetooth qui seront pointés vers votre interlocuteur en respectant les normes de distanciation physique. Sinon, on peut utiliser ces applications directement avec le microphone intégré de votre téléphone intelligent ou de votre tablette, mais les résultats pourraient être moins précis, surtout si vous vous trouvez à distance de votre interlocuteur.



Au besoin, n'hésitez pas à consulter un audiologiste en centre de réadaptation ou un audioprothésiste pour vous conseiller sur le système qui correspondra le mieux à vos besoins. Pour en savoir plus sur les différents systèmes, vous pouvez également consulter le [Guide des aides de suppléance à l'audition](#) produit par Audition Québec. Il faudra surtout ne pas oublier de désinfecter vos aides auditives après utilisation. [L'Institut Raymond-Dewar a préparé ces consignes](#) pour vous guider, car chaque fabricant a ses modalités.

15. Soyez reconnaissant et indulgent envers les autres et envers vous-même



Remerciez la personne pour ses efforts d'adaptation et félicitez-vous d'oser demander aux autres de vous aider à comprendre. Ne vous en voulez pas si vous n'avez pas tout compris parfaitement. Adresser des demandes aux autres lorsque nous ne comprenons pas, c'est une façon de se respecter soi-même puisque nous avons le droit de comprendre l'information qui nous est donnée.

16. Utilisez un service d'interprétariat à distance

Pour un rendez-vous qui dure plusieurs minutes, demandez à un service d'interprétariat, un travailleur social ou un proche s'il peut prendre des notes. Un service d'interprète oraliste peut vous transmettre par visioconférence la communication pour pouvoir lire sur les lèvres. [Le Service d'interprétation visuelle et tactile \(SIVET\)](#) et [le Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec inc. \(SRIEQ\)](#) offrent ce service. N'hésitez pas à demander de l'aide auprès de l'association des personnes malentendantes ou sourdes de votre région. [Vous trouverez la liste ici.](#)



17. Informez votre entourage de l'existence des couvre-visages et des masques à fenêtre transparente



Il existe deux types de masques. Le masque de procédure (ou chirurgical) et le couvre-visage artisanal, qui peut être fabriqué à la maison. Les deux sont disponibles avec une fenêtre transparente. Le gouvernement du Québec [a mis en ligne un tutoriel](#) sur la façon de fabriquer un couvre-visage artisanal avec fenêtre. L'organisme Techni-Textile met à jour chaque semaine un [guide des fournisseurs essentiels](#), où l'on trouve une section sur les couvre-visages artisanaux à fenêtre transparente. Ce type de couvre-visage peut assurément être porté par l'entourage d'une personne malentendante ou sourde. Dans un contexte où les normes du travail sont régies par la CNESST, ce couvre-visage artisanal peut être porté SEULEMENT si la distanciation de deux mètres est respectée, OU encore si la personne se trouve derrière un plexiglas. Les personnes qui travaillent notamment dans le système de santé, les professionnels en soins, comme les physiothérapeutes, ergothérapeutes, dentistes, etc., ou encore, le personnel des garderies ou des CPE, doivent obligatoirement porter un masque de procédure. Le Ministère de la Santé et des Services sociaux devrait rendre disponible des masques de procédure à fenêtre transparente dans tout le réseau de la santé à compter du mois d'août 2020. Ce n'est qu'une question de temps avant que les travailleurs en soins dans le domaine privé puissent également s'en procurer.

18. Faites appel à votre association régionale ou à votre centre régional de réadaptation

N'hésitez pas à faire appel à l'association des personnes malentendantes ou sourdes de votre région ou encore à votre centre régional de réadaptation auditive si vous avez besoin d'aide pour bien communiquer dans votre vie quotidienne. La liste des associations régionales [se trouve ici](#) et celle des centres de réadaptation [se trouve ici](#).

ET APRÈS ?



N'hésitez surtout pas à remercier ceux qui ont fait des efforts, surtout si c'est un commerce ou un cabinet professionnel que vous fréquentez souvent. Chaque effort compte et mérite d'être souligné !

AIDE MÉMOIRE

Pour comprendre ce qu'une personne dit lorsqu'elle porte un couvre-visage (masque) opaque

AVANT

- ✓ Me procurer des articles pour afficher ma surdité
- ✓ Préparer les réponses aux questions que l'on me posera probablement
- ✓ Apporter du papier, un marqueur, des lingette désinfectantes, mon téléphone intelligent et mes aides de suppléance à l'audition
- ✓ Télécharger une application de reconnaissance vocale

PENDANT

- ✓ Respecter les règles sanitaires
- ✓ Expliquer mes difficultés auditives et donner des stratégies de communication
- ✓ Demander si l'établissement a des instructions ou un questionnaire par écrit
- ✓ Contourner, si possible, les problèmes causés par l'environnement
- ✓ Valider ce qu'on me dit et oser demander de répéter en faisant preuve d'humour
- ✓ Utiliser un papier, un marqueur, un téléphone intelligent, un microphone avec une application de reconnaissance vocale ou encore un service d'interprétariat à distance
- ✓ Être reconnaissant et indulgent envers les autres et envers moi-même
- ✓ Informer mon entourage de l'existence des couvre-visages et des masques à fenêtre transparente

APRÈS

- ✓ Remercier ceux qui ont fait des efforts

