

Qualité

Comment mieux communiquer avec les personnes déficientes visuelles ou auditives ?

Publié le 11/03/20 - 17h22

Les établissements médico-sociaux sont appelés à prendre en charge des personnes souffrant de déficiences visuelles ou auditives sans être pour autant spécialistes de ce type de handicap. Comment améliorer la communication et l'accompagnement ?

Les établissements médico-sociaux, tant dans le secteur handicap que personnes âgées, sont de plus en plus souvent appelés à prendre en charge des personnes souffrant de déficiences sensorielles importantes, visuelles ou auditives, sans être pour autant spécialistes de ces questions. Quelques conseils simples peuvent améliorer la communication et par conséquent l'accompagnement.

Handicap visuel : proposer sans imposer

Dans le [guide](#) *Savoir être, savoir guider* paru en janvier 2020, l'Union nationale des aveugles et déficients visuels (Unadev) rappelle que la première chose à faire pour entrer en contact avec une personne déficiente visuelle, c'est d'attirer son attention : "*Pensez juste à lui toucher légèrement le bras pour attirer son attention, ou à l'appeler par son prénom ou son nom si vous la connaissez. De même, en retour, pensez à vous présenter ou vous annoncer quand vous la croisez pour lui éviter de jouer aux devinettes*", précise le guide. Ne pas oublier non plus de prévenir en quittant la pièce.

Ensuite, comme le rappelle l'Unadev, l'aide dans les déplacements ne doit pas s'imposer. Il est important de respecter le choix de la personne. Souhaite-t-elle être guidée ? En suivant une silhouette, à la voix ou en prenant le bras ? Dans ce cas, "*c'est à la personne déficiente visuelle de prendre votre bras et non l'inverse : il ne s'agit pas de tracter ou propulser la personne non ou malvoyante, mais bien de la guider. Car, au-delà du geste technique de guidage, par le confort et la sécurisation que vous lui offrez, c'est aussi un moment de partage et d'échanges que vous vivez !*", rappelle l'Unadev.

Sur sa [page](#) dédiée, Handéo rappelle quelques règles : quand une personne malvoyante entre dans une pièce pour la première fois, il est important de lui décrire l'agencement de la pièce, des meubles et des objets, y compris avec des qualificatifs visuels. Ensuite, il faut veiller à ne pas déplacer les objets sans la prévenir ou laisser traîner des objets sur son passage. "*À table, décrivez à la personne le contenu de son assiette et précisez-lui où se trouvent les accessoires et condiments pour qu'elle puisse se servir seule*", précise également l'association.

L'Unadev donne également des conseils pour guider efficacement dans toutes les situations. Si la personne accepte d'être guidée physiquement, il faut lui laisser choisir le côté qui lui convient le mieux et offrir le bras de façon à ce qu'elle puisse le tenir juste au-dessus du coude. Il ne faut surtout pas la tirer ou la pousser. La personne guidée doit tenir à pleine main le bras du guide. Cette façon de faire lui permettra de garder un pas d'anticipation et de bien sentir les variations dans les déplacements.

Handicaps auditifs : observer et reformuler

La personne sourde ou malentendante développe sa propre stratégie de communication, en fonction de son degré de handicap, de son âge et de son histoire personnelle. "*Ces choix ne sont ni définitifs ni exclusifs*", rappelle le [site](#) Surdi-info. Une même personne peut communiquer différemment au cours de sa vie ou en fonction des contextes.

Elle peut avoir recours à :

- la lecture labiale ;
- la langue des signes française (LSF) ;
- la langue française parlée complétée (LPC) : un système visuel de positions de la main autour du visage qui permet de distinguer tous les sons de la langue française en complément de la lecture labiale ;
- des communications visuelles et écrites.

De façon générale, il est important d'attirer son attention avant de lui parler et de la regarder bien en face, d'éviter les bruits de fond, de parler clairement et lentement, ne pas crier, être expressif, ne pas hésiter à faire des gestes et vérifier que le message a été compris et à reformuler. *"La personne malentendante entend moins fort mais aussi et surtout moins bien : certains sons peuvent être déformés, les fréquences aiguës ne sont pas toujours perçues, les consonnes sont facilement confondues... Certains mots, certaines syllabes lui échappent. En lisant sur vos lèvres, elle pourra souvent compléter les phrases"*, commente Bucodes Surdifrance dans un [guide](#).

Surdicécité : tester tous les canaux

Lorsqu'une personne est atteinte de surdité et de cécité, on parle de surdicécité. Toutefois certaines personnes atteintes de cette double d ficiency sensorielle peuvent tout de même voir ou entendre de façon partielle. L'Association nationale pour les personnes sourdaveugles (Anpsa) donne quelques conseils sur son [site](#) Internet :

- signaler sa présence en évitant de faire peur ;
- se présenter : nom, prénom, qualification professionnelle tout en vérifiant l'identité de son interlocuteur sourdaveugle ;
- maintenir le contact sous toute forme adaptée (tactile, verbale ou visuelle) et prévenir en cas de déplacement.

"Soyez patient, calme, attentif, souriant et naturel... Tout se perçoit !", précise l'Anpsa. Le site belge de l'Association socialiste des personnes handicapées (ASPH) propose une [fiche](#) de synthèse présentant les moyens de communication fréquemment utilisés par les personnes sourdaveugles. En fonction des modes de communication privilégiés par chacun, les outils de la communication alternative (lire notre [dossier](#)) peuvent être d'un grand secours.

Pour aller plus loin :

- Unadev, [guide](#) *Savoir être, savoir guider*, janvier 2020 ;
- Handéo, [page](#) Internet handicap visuel ;
- Fondation Ove, site [Surdi-info](#), centre national d'information sur la surdité ;
- journée nationale de l'audition (JNA), [guide pratique](#) *Mieux entendre et communiquer, même au grand âge*, mars 2015 ;
- Bucodes Surdifrance, [guide](#) *Parler à une personne malentendante mode d'emploi* ;
- Anpsa, [page](#) *Communiquer avec une personne sourdaveugle* ;
- ASPH, [fiche](#) de synthèse *Les moyens de communication chez les personnes sourdaveugles*, juillet 2014 ;
- Handéo, [guide](#) *Comprendre le handicap*, janvier 2017 ;
- Haute Autorité de santé (HAS), [recommandations](#) de bonnes pratiques *Repérage des déficiences sensorielles et accompagnement des personnes qui en sont atteintes dans les établissements pour personnes âgées*, décembre 2016.

Emmanuelle Deleplace

Les informations publiées par Hospimedia sont réservées au seul usage de ses abonnés. Pour toute demande de droits de reproduction et de diffusion, contactez Hospimedia (copyright@hospimedia.fr). Plus d'informations sur le copyright et le droit d'auteur appliqués aux contenus publiés par Hospimedia dans la rubrique [droits de reproduction](#).

HOSPIMEDIA

Pas encore abonné à HOSPIMEDIA ?

Testez gratuitement notre journal en vous rendant sur <http://www.hospimedia.fr>

Votre structure est abonnée ?

Rapprochez-vous de votre référent ou contactez nous au 03 20 32 99 99 ou sur <http://www.hospimedia.fr/contact>