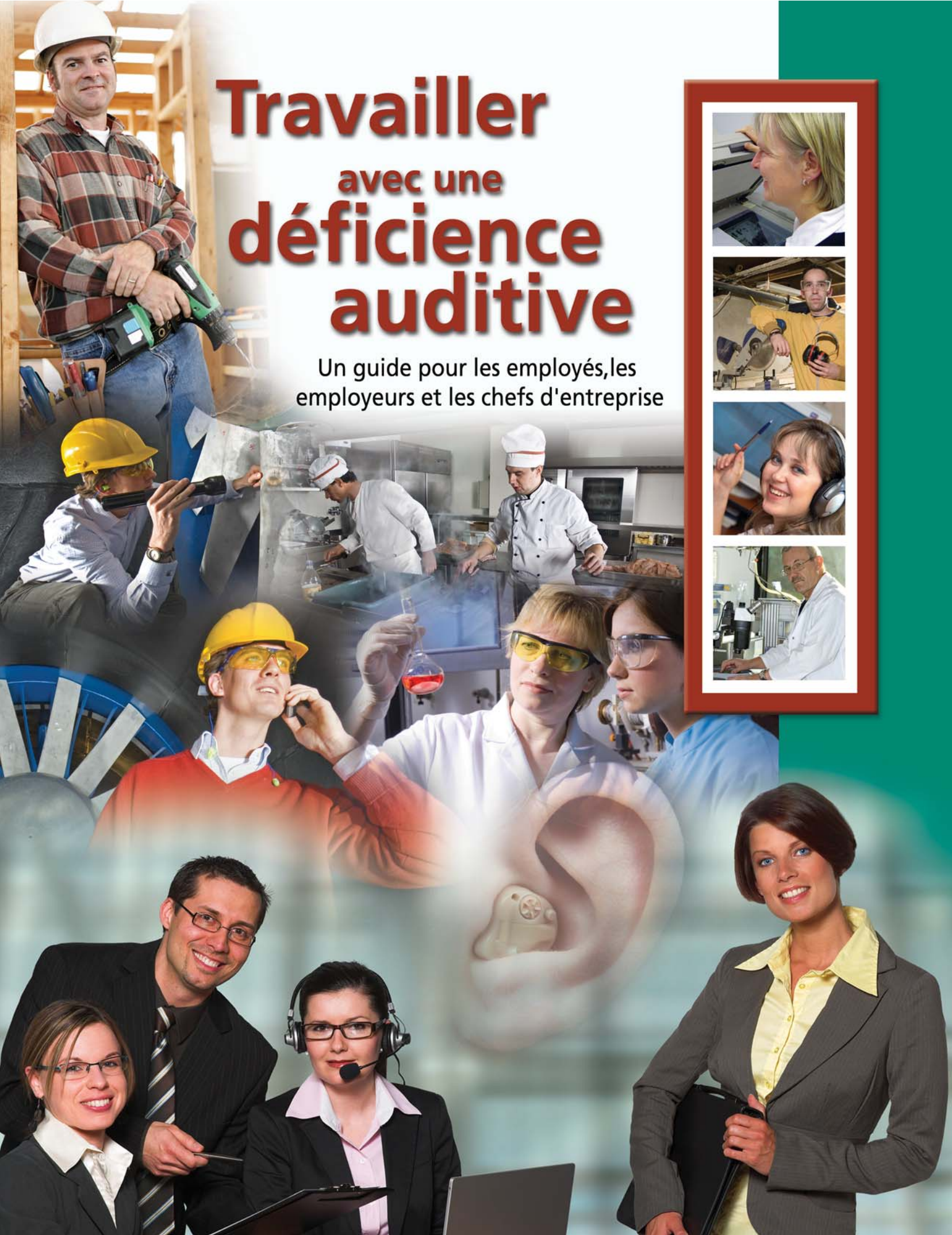


# Travailler avec une déficience auditive

Un guide pour les employés, les  
employeurs et les chefs d'entreprise



Copyright © 2008 Association des malentendants canadiens (AMEC)

Tous droits réservés. Le présent document ne peut être photocopié, reproduit, stocké dans un système de documentation automatique ou transmis sous toute forme ou par tout moyen – électronique, mécanique ou autres, sans la permission préalable de l'Association des malentendants canadiens (AMEC).

**L'exploitation commerciale directe est interdite.**

Aucune garantie d'exactitude n'est accordée concernant la teneur de l'information contenue dans la présente publication. Dans les limites permises par la loi, aucune responsabilité (y compris la responsabilité envers toute personne pour cause de négligence) n'est acceptée par l'AMEC, ses organismes affiliés et ses employés concernant toute perte ou tout dommage directs ou indirects causés par des omissions ou des erreurs contenues dans le présent document.

L'AMEC se réserve le droit de changer des détails dans la présente publication sans préavis.

**Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de la présente publication, communiquez avec :**

**Association des malentendants canadiens**  
2415 Holly Lane, Suite 205  
Ottawa (Ontario) K1V 7P2  
Voix : (613) 526-1584  
ATS : (613) 526-2692  
Télécopieur : (613) 526-4718  
Sans frais : (800) 263-8068 (au Canada seulement)  
Courriel : chhanational@chha.ca

Des versions du rapport sous une autre présentation sont disponibles à [www.chha.ca](http://www.chha.ca)

**Canada**

L'Association des malentendants canadiens (AMEC) est redevable à Ressources humaines et développement social Canada (RHDSC) pour le soutien au titre du Fonds d'intégration des personnes handicapées qui a permis de produire cette publication, ainsi qu'aux nombreux autres organismes, en particulier ceux qui sont énumérés dans « Où obtenir de l'information », qui ont travaillé pour améliorer l'accès auditif dans les milieux de travail d'aujourd'hui.



# Table des matières



- 1. Avant-propos .....2**
- 2. Travailler avec une déficience auditive - Introduction .....3**
- 3. Comment fonctionne l'ouïe .....4**
  - Types et degrés de perte d'audition.....4
  - Technologie d'aide et rééducation auditive .....6
  - Bruit et perte d'audition induite par le bruit.....6
  - Communiquer avec des personnes malentendantes.....7
  - Signes de la déficience auditive.....8
- 4. L'employé(e) : Composer avec la déficience auditive .....9**
  - Gérer votre déficience auditive .....9
  - La recherche d'emploi.....10
  - Révéler la déficience auditive .....10
  - L'entrevue .....11
  - La déficience auditive au travail ..... 12
- 5. L'employeur .....13**
  - Diversité en milieu de travail .....13
  - Coût de l'accommodement.....13
  - Entrevue avec une personne malentendante.....14
  - Processus efficace de révélation d'une déficience auditive .....14
- 6. Pour un bon fonctionnement .....15**
  - Clés d'un accommodement réussi .....15
  - Analyse d'emploi de l'employé.....15
  - Réunions employé-employeur.....16
  - Accommodement & technologie.....16
  - Voyager avec une déficience auditive.....20
- 7. Les femmes et hommes d'affaires malentendants .....21**
  - Communiquer avec les clients et les fournisseurs.....21
  - Conseils commerciaux pour l'entrepreneur..... 21
- 8. Règlements et appuis gouvernementaux .....22**
- 9. Où obtenir de l'information.....22**



# Avant-propos

L'Association des malentendants canadiens est heureuse de présenter « Travailler avec une déficience auditive », un guide traitant de l'aménagement d'un milieu de travail couronné de succès à l'intention des employeurs, des employés malentendants et des entrepreneurs. Ce manuel offre un aperçu de la déficience auditive, de l'information à l'intention des personnes malentendantes et devenues sourdes à la recherche d'un emploi, des stratégies visant à rendre le milieu de travail accessible et les sources d'information supplémentaires.

Le but de « Travailler avec une déficience auditive » est de favoriser un environnement où les personnes malentendantes peuvent travailler en exploitant leurs compétences au maximum sans crainte ni anxiété. Aux fins de sensibilisation à ces problèmes, une affiche qui peut être exposée dans les réfectoires et les bureaux des sociétés ou distribuée parmi les employés est disponible sur demande.

Le volet « Travailler avec une déficience auditive » est la phase 3 de « Travailler et s'adapter à une déficience auditive », une importante initiative de l'Association des malentendants canadiens, rendue possible par une contribution de Développement des ressources humaines Canada. La phase 1 du projet était le programme national de formation de professeur de lecture labiale et la phase 2 était la production de la vidéo sur la lecture labiale « Sound Ideas ».

Pour obtenir de plus amples renseignements, appelez l'Association des malentendants canadiens à 1(800) 263-8068.



## L'Association des malentendants canadiens (AMEC)

L'Association des malentendants canadiens est le seul organisme de défense des consommateurs du Canada d'envergure nationale dirigé par et pour des personnes malentendantes et sourdes post-linguistiques (adultes devenus sourds). L'AMEC travaille en collaboration avec des professionnels, des fournisseurs de services et des organismes gouvernementaux et fournit de l'information sur les questions et les solutions concernant les personnes malentendantes.

L'AMEC cherche à former des consommateurs avertis qui comprennent leurs besoins et savent comment y répondre. Notre mission consiste à sensibiliser le public aux questions importantes pour les personnes malentendantes et devenues sourdes, à promouvoir leur intégration dans la société canadienne, à abattre tous les obstacles à leur participation et, de façon générale, à faire de l'ensemble de la collectivité canadienne un meilleur milieu de vie pour les personnes malentendantes.

## Définitions : Personne malentendante, adulte devenu sourd et personne sourde

Le présent manuel traite des besoins des travailleurs malentendants et devenus sourds (adultes devenus sourds). (On peut obtenir de plus amples renseignements sur le fonctionnement de l'ouïe dans la section « Comment fonctionne l'ouïe ».)

Les personnes **malentendantes** ont généralement une perte d'audition allant de douce à grave, et parfois profonde, et utilise la voix et une ouïe résiduelle pour communiquer. Les appareils auditifs et les implants cochléaires sont souvent utilisés, complétés par des dispositifs facilitant l'écoute, d'autres technologies et la lecture labiale, le texte et, à l'occasion, le langage gestuel.

Beaucoup de personnes sourdes ou profondément malentendantes sont identifiées à la société et au langage de la culture des **sourds** et utilisent le langage gestuel comme base de communication.

## Symbole international de l'accès auditif

Ce signe international illustre l'accessibilité ou les services pour les personnes malentendantes. Le signe apparaît sous une certaine forme chaque fois que l'accès auditif est assuré : cinémas, salles de réunion, hôtels, centres de conférence, bureaux professionnels, etc.





# Travailler avec une déficience auditive

## INTRODUCTION

La perte d'audition est la déficience dont la progression et considérée comme la plus rapide du monde. En Amérique du Nord, une personne sur dix est susceptible d'avoir un certain degré de déficience auditive, allant de la perte d'audition douce à la surdité profonde; en ce qui concerne les personnes de 65 ans et plus, le pourcentage s'élève à 50 p. 100. Les entreprises qui n'ont pas d'employés malentendants sont rares et la plupart des organismes peuvent s'attendre à ce que les problèmes auditifs deviennent de plus en plus courants chez leurs travailleurs.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* oblige les employeurs fédéraux et leurs fournisseurs de services contractuels à répondre aux besoins spéciaux des employés et des clients handicapés, sauf si le fait de répondre à ces besoins cause une contrainte excessive. Il s'agit d'un progrès positif vers la reconnaissance des obligations des employeurs. De nombreuses entreprises sont constituées en vertu d'une loi provinciale et la charte provinciale contient déjà une obligation de répondre aux besoins des personnes handicapées. Pour la plupart des entreprises, la satisfaction des besoins des employés malentendants et devenus sourds est facilement assurée à un coût raisonnable. Les fonds minimaux engagés sont largement compensés par l'avantage d'avoir la bonne personne en poste.

De nombreux employés tentent de dissimuler leur déficience par crainte. La réalité quant au fait d'être une personne malentendante ou un adulte devenu sourd est mal comprise par le monde entendant. Une fausse impression de capacité mentale en déclin est toujours associée à la déficience auditive. Pour une personne malentendante occupant un emploi, cela se traduit par la crainte d'avancement professionnel restreint, de devoir accepter un poste inférieur ou même d'être congédiée.

Toutefois, il y a des effets secondaires à tenter de dissimuler une déficience auditive : comportement déviant (exclusion des situations sociales, communication en baisse), sautes d'humeur et fausse interprétation de la gestion des erreurs inévitables qui peuvent résulter de la déficience auditive. De nombreuses personnes ont été obligées de prendre une retraite anticipée parce que leur emploi était devenu trop difficile par manque de compréhension et d'accommodement. Des milliers de personnes qui ont quitté leur emploi à cause d'une déficience auditive estiment que si des cours d'adaptation, des cours de lecture labiale et de nouvelles connaissances leur avaient été offerts, elles auraient pu continuer de travailler.

Le fait de fournir l'éducation et l'accommodement appropriés résultera en un travailleur malentendant ou devenu sourd de grande valeur, ayant une bonne estime de soi et sûr de lui



quant à ses besoins, en un employeur et des collègues compréhensifs et en un milieu de travail plus agréable et productif.

## Obstacles, accès et accommodement

Les personnes malentendantes se heurtent à de nombreux obstacles en rapport avec leur travail :

- Absence de technologie : p. ex. dispositifs facilitant l'écoute ou amplificateurs de téléphone pour le travail régulier et les réunions.
- Absence – ou incompétence – de preneurs de notes professionnels ou de sous-titres instantanés nécessaires pour les entrevues d'emploi, les examens de rendement, les réunions de groupe, les séances de formation et d'autres situations.
- Les supérieurs et les collègues qui ont de fausses perceptions de la déficience auditive peuvent résulter en des problèmes de communication.

Les obstacles invisibles comme les attitudes et les perceptions sont plus difficiles à surmonter. Les collègues peuvent avoir l'impression que le travailleur malentendant a une ouïe sélective ou que la personne sourde a la tâche plus facile parce qu'elle n'a pas à répondre au téléphone. (Des études démontrent que les personnes handicapées ont tendance à travailler plus fort que les autres travailleurs.) Ce qui rend ces obstacles invisibles difficiles à surmonter est que la plupart des personnes n'en sont pas conscientes. En définissant les obstacles et en créant une situation propice au travail, le milieu de travail devient plus ouvert et compréhensif.

L'**accessibilité** pour les personnes malentendantes et devenues sourdes signifie la création d'un environnement où toutes les personnes peuvent communiquer et participer activement.

L'**accommodement** est un ajustement ou une modification du milieu de travail qui améliore la capacité de la personne malentendante ou devenue sourde d'accomplir les tâches associées à son poste. Les besoins des personnes malentendantes varient d'un emploi à un autre. Les difficultés liées à l'accommodement peuvent être plus importantes par exemple dans la profession infirmière que dans une autre profession où l'interaction personnelle requise est moindre.

Les chapitres suivants exposent des solutions applicables au travail avec une déficience auditive du point de vue des employés, des employeurs et des femmes et hommes d'affaires malentendants ou devenus sourds.

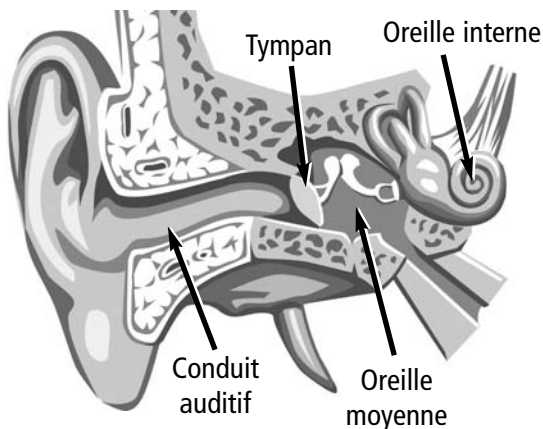
Pour avoir la meilleure perspective possible du travail avec une déficience auditive, toutes les parties doivent lire l'ensemble du guide. La section « Employé » présente une information précieuse pour l'employeur et vice versa.

# Comment fonctionne l'ouïe

*À mon avis, la solution est de s'identifier [comme personne malentendante]. Je travaille avec des clients imprévisibles et l'identification me permet de forger des relations avec eux. Lorsque de nouveaux clients disent quelque chose comme « elle m'ignore », mes habitués leur expliquent que « Liz ne peut pas entendre. Vous devez vous adresser directement à elle ».*

La vie avec une déficience auditive est difficile à décrire. Les personnes ayant une ouïe courante peuvent peut-être comprendre ce que signifie être sourd – n'entendre absolument aucun son. Par contre, qui peut réellement comprendre les sentiments d'un adulte devenu sourd - la peur, la frustration et le désespoir profonds qui naissent lorsque l'ouïe est complètement perdue, et qui persistent parfois toute la nuit? Comment une personne malentendante peut-elle bien expliquer ce qu'elle entend réellement et comment l'information partielle fournie par un système auditif imparfait résulte en une mauvaise compréhension et une mauvaise communication?

Un bref examen du complexe système auditif humain peut aider à clarifier les défis que doivent relever les personnes malentendantes ou devenues sourdes.



## Comment fonctionne notre ouïe

L'oreille externe est un entonnoir qui emmène les ondes sonores aériennes à la membrane tympanique (tympan), en envoyant des vibrations qui font bouger mécaniquement les trois os de l'oreille moyenne. Ces vibrations mécaniques passent dans l'oreille interne où les fines cellules pileuses de la cochlée les transforment en énergie électrique. Ces impulsions voyagent dans le nerf auditif jusqu'au cerveau où elles sont transposées en information sonore utile que nous comprenons - parole, écoulement de l'eau, machines et bruits de la nature.

## Types de perte d'audition

Bien que la perte de l'audition puisse avoir de nombreuses causes comme des facteurs génétiques, des problèmes de santé in utero, à la naissance ou durant la grossesse de la mère, des infections d'oreille, une maladie, des médicaments ototoxiques, une blessure à l'oreille, une perte d'audition due au vieillissement (presbycusis) et l'exposition au bruit, il en existe deux principaux types :

**Perte d'audition de conduction (mécanique)** : L'oreille externe ou l'oreille moyenne est incapable de conduire le son aussi bien qu'elle le devrait. Les causes comprennent une maladie ou une obstruction dans l'oreille externe ou dans l'oreille moyenne qui touche habituellement toutes les fréquences de l'audition. La perte d'audition de conduction peut souvent être corrigée médicalement ou chirurgicalement, ou soulagée par des appareils auditifs et une autre technologie. Cette perte d'audition est rarement grave ou profonde.

**Perte d'audition de perception (neurosensorielle)** : Le type le plus courant de perte de l'audition a de nombreuses causes et fait référence à l'endommagement ou à la destruction de mécanismes dans l'oreille interne et le nerf auditif. La perte d'audition de perception peut réduire l'une ou les deux capacités distinctes suivantes : la sensibilité aux sons qui est la capacité de détecter les sons faibles; la discrimination qui est la capacité de distinguer un son d'un autre et de comprendre le discours.

Les personnes qui ont des **problèmes de discrimination et de sensibilité**, même si le discours est assez fort pour qu'elles l'entendent, ne peuvent toujours pas comprendre ce qui est dit. C'est pour cela que le bruit de fond empêche les personnes malentendantes de comprendre et que le fait de parler en criant à une personne malentendante est habituellement plus douloureux qu'utile. La perception du discours dans un milieu ambiant bruyant diminue avec l'âge, même chez les écoutants qui ont une sensibilité normale aux sons simples, tant dans les basses que dans les hautes fréquences. Une perte d'audition de cette nature évolue souvent si graduellement que la personne ne se rend même pas compte que quelque chose ne va pas, et qu'elle est la dernière à découvrir que son ouïe baisse.

L'**acouphène** est un son qui retentit dans la tête et que les autres ne perçoivent pas, un phénomène qui, selon les estimations, touche 17 p. 100 de la population. L'acouphène, qui peut être constant ou intermittent, est décrit par certaines personnes comme des crickets qui strident, le vent qui siffle, un avion qui décolle, un cliquetis, un jacassement, etc.



L'acouphène peut être un phénomène extrêmement stressant. On peut trouver de l'information sur les groupes de soutien concernant l'acouphène dans « Où trouver de l'information ».

## Degrés de perte d'audition

La sensibilité au son est mesurée en décibels, une mesure compliquée de l'intensité sonore. Consultez le tableau # 1 qui présente un diagramme des mesures en décibels de quelques sons courants. Dans le tableau # 2, le degré de perte d'audition en décibels d'une personne indique dans quelle mesure la communication est touchée. Par exemple, une personne avec une perte d'audition de 40 dB ne peut pas entendre les sons qui ont une intensité sonore de 40 dB ou moins. Remarque : Ces chiffres indiquent le volume sonore qui peut encore être entendu sans aide.

Tableau #2:

Perte d'audition en décibels	Problème auditif
16-25	Perte d'audition légère; des problèmes si les conditions d'écoute sont mauvaises, p. ex. fête bruyante.
26-40	Perte d'audition douce; difficulté à entendre le discours faible ou éloigné à l'église ou au cinéma; peut être soulagée par un appareil auditif.
41-55	Perte d'audition modérée; la conversation est perçue de 3 à 5 pieds de distance, mais comprendre le discours demande des efforts, spécialement en milieu ambiant bruyant; des appareils auditifs sont nécessaires.
56-70	Perte d'audition modérément grave; la conversation doit être forte et à courte distance; les appareils auditifs doivent être complétés par d'autres dispositifs et par une formation en lecture labiale.
71-90	Perte d'audition grave; incapacité d'entendre le discours à voix forte ni de comprendre le discours au téléphone; outre les appareils auditifs, une autre technologie et la lecture labiale, le counselling et l'orthophonie peuvent être nécessaires.
91 or more	Perte d'audition profonde ou surdité; quelques sons très forts peuvent être entendus ou ressentis sous forme de vibrations. La formation en lecture labiale, l'orthophonie et le counselling sont essentiels. C'est le niveau de perte d'audition d'un adulte devenu sourd.

Tableau #1: Niveaux en décibels de sons courants à une distance habituelle de la source

dB	Source	Effet sur l'ouïe	Durée maximum par jour (heures)
0	son le plus faible		
30	chuchotement	très silencieux	
60	conversation normale	confortable	
70	séchoir à cheveux	interfère avec une conversation téléphonique	
85	aspirateur, rasoir électrique, mini-moto	niveau auquel les dommages auditifs commencent	8
91	cris, tondeuse à gazon		2
100	mototondeuse, motoneige, usine, lecteurs MP3	dangereux	15 minutes
110	Concert de musique, scie à chaîne	une exposition régulière de plus d'une minute pose un risque de dommage permanent	Moins de 2 minutes
120	marteau-perforateur, coup de tonnerre à proximité, clubs de danse	très dangereux	Quelques secondes
140	coup de fusil, décollage d'avion à réaction	seuil d'audition intolérable	

*(Remarque : Les résultats d'examen auditif sont généralement enregistrés sur un audiogramme qui est professionnellement interprété et expliqué par un audiologiste.)*



# Comment fonctionne l'ouïe

## Fonctionner avec une déficience auditive

Bien que cette information expose les types et les niveaux de perte d'audition, elle ne décrit pas précisément comment une personne malentendante ou devenue sourde fonctionne. La science et la médecine ont grandement évolué, mais le système auditif complexe n'est pas encore totalement compris. De nombreux facteurs déterminent comment une personne avec une déficience auditive fonctionne, par exemple la personnalité, les antécédents familiaux, le degré de soutien affectif et physique, les facultés de réflexion et de concentration et le moment de l'apparition de la déficience auditive (au début ou à la fin de la vie). Il arrive souvent que deux personnes ayant des degrés de perte d'audition similaires fonctionnent très différemment.

Apprendre à bien vivre et travailler avec une déficience auditive n'est pas une tâche facile; cela exige de la détermination, de la persévérance, une grande assurance quant à ses besoins, une attitude positive et le sens de l'humour.

## Technologie d'aide et rééducation auditive

### Appareils auditifs

Dans la plupart des cas, la déficience auditive peut être grandement soulagée par des appareils auditifs qui, dans les grandes lignes, amplifient le son. De nos jours, la technologie numérique de pointe est très puissante et comprend les microphones multidirectionnels et les appareils auditifs programmables qui s'adaptent à l'environnement d'écoute (p. ex. en réduisant considérablement le bruit de fond) et les connexions à d'autres puissants systèmes d'écoute.

La déficience auditive varie d'une personne à une autre, tout comme les divers styles et technologies d'appareil auditif qui leur conviennent. Les audiologistes peuvent déterminer la technologie d'aide la plus bénéfique pour la déficience auditive d'une personne.

De nombreux appareils auditifs comportent également un télécapteur, ou télécapteur, qui leur permet de fonctionner avec des dispositifs facilitant l'écoute (ALD), comme les systèmes MF et infrarouges (IR) qui bloquent les bruits de fond et transportent le son directement dans l'oreille. Les autres technologies comprennent systèmes d'alarme, ordinateurs, sous-titrage et prise de notes informatisée. Voir « Pour un bon fonctionnement » pour obtenir de plus amples renseignements.

### Implants cochléaires

Un implant cochléaire (IC) est un dispositif électronique médical qui fait fonction de cochlée artificielle, stimulant directement le nerf auditif. Il est mis en place chirurgicale-

ment et comporte trois éléments principaux : un processeur externe de la parole, à pile, qui convertit les ondes sonores en signaux numériques, une connexion raccordée magnétiquement qui transmet les signaux à l'implant et l'implant interne qui relie un réseau de fils au nerf auditif. La technologie d'IC, qui s'améliore constamment, a restitué un degré d'audition et transformé la communication générale pour un nombre prodigieux et croissant de personnes ayant une déficience auditive profonde.

## Rééducation auditive – Les appareils auditifs ont besoin d'aide!

Les appareils auditifs, les implants cochléaires et la technologie d'aide ne peuvent pas rendre une audition parfaite de la même façon que des lunettes. Pour combler la lacune, les personnes malentendantes doivent établir d'autres stratégies comme les techniques de lecture labiale et la capacité de faire savoir aux autres ce dont ils ont besoin pour rester en communication avec leur famille, leurs amis et leurs collègues de travail. De nouvelles stratégies de communication sont spécialement importantes pour les adultes devenus sourds qui n'ont pas d'audition résiduelle utile.

La lecture labiale est essentielle pour une personne ayant une déficience auditive neurosensorielle ou pour un adulte devenu sourd. Les consonnes comme t, d, s, f et p sont des signaux sonores aigus souvent difficiles à entendre, ce qui rend le discours incompréhensible. Souvent qualifiée de lecture sur les lèvres, la lecture labiale est la capacité de comprendre le message parlé en interprétant les indices visuels communiqués par les lèvres, les mâchoires, la langue et les dents du locuteur, ainsi que les expressions de son visage et son langage gestuel et corporel. Bien qu'environ la moitié des sons parlés soient visibles sur les lèvres du locuteur, un écoutant peut combler de nombreux « trous » avec ces indices visuels et d'après le contexte de la discussion.

Des cours de lecture labiale et de rééducation auditive, offerts par de nombreux fournisseurs ou établissements de soins de santé, sont très utiles pour les personnes malentendantes. L'AMEC offre du matériel sur la lecture labiale, comme Sound Ideas (consultez [www.chha.ca](http://www.chha.ca)), qui aide à acquérir cette importante compétence.

## Le bruit et la perte d'audition induite par le bruit

Le bruit est un son indésirable. La musique préférée d'une personne peut être du bruit pour une autre. Mais lorsque les sons peuvent nuire à la santé humaine, ils deviennent un important problème de santé environnementale. Pour un employé ayant une déficience auditive, quel qu'en soit le degré, même l'environnement de bureau habituel est une source de frustration constante et de difficultés pour la communication.



En plus du bruit en milieu de travail, le bruit durant les loisirs agresse nos oreilles, par exemple, bars, clubs de danse, motos, machinerie agricole et manufacturière, outils mécaniques, armes à feu, foules, baladeurs, appareils et outils à main, circulation urbaine et trafic aérien et cinémas.

Un important problème concernant le bruit est que non seulement il est fort, mais aussi qu'il est souvent prolongé. Un des pires ennemis de l'oreille interne est cette exposition excessive au bruit qui finit par dégrader et tuer les fines cellules pileuses. Étant donné que la perte des cellules pileuses est généralement très graduelle, la plupart des personnes sont inconscientes des changements de leur acuité auditive jusqu'à ce que les dommages commencent à les déranger socialement ou professionnellement.

Au début, une perte d'audition très discrète se produit. Les hautes fréquences étant souvent touchées en premier, la plupart des gens ne remarquent pas le changement dans l'intensité sonore. Étant donné que les consonnes sont aiguës (haute fréquence) (p. ex. s. h. t. d), il devient plus difficile de « saisir » ce qui est dit et les problèmes d'audition sont indûment attribués à l'inattention ou à d'autres mauvaises habitudes d'élocution.

**Mauvaises nouvelles :** Les dommages de la perte d'audition induite par le bruit sont permanents. Les personnes avec une déficience auditive existante sont souvent très vulnérables aux dommages par le bruit et elles doivent prendre des précautions supplémentaires pour protéger leurs oreilles contre d'autres dommages.

**Bonnes nouvelles :** Les dommages dus au bruit sont évitables. Les milieux de travail peuvent être modifiés pour minimiser le bruit et la protection contre le bruit doit être obligatoire dans les environnements où le niveau et l'intensité sonores sont dangereux.

### Avertissements d'exposition au bruit

Les personnes exposées au bruit ou à la musique à forte intensité sonore peuvent ressentir un ou plusieurs des symptômes suivants :

- Tintement ou bourdonnement dans les oreilles.
- Léger assourdissement des sons.
- Difficulté à comprendre le discours; les mots sont entendus mais pas compris.
- Difficulté à comprendre la conversation dans des groupes de personnes lorsqu'il y a un bruit de fond, ou dans des pièces où l'acoustique est mauvaise.

*Une personne qui connaît un de ces signes avant-coureurs devrait chercher de l'aide auprès de son médecin de famille qui peut la recommander à un spécialiste. Une bonne protection de l'ouïe peut consister à éviter le bruit excessif ou à porter des bouchons d'oreille en temps opportun. Prenez des pauses-silence et permettez à vos oreilles de récupérer.*

### Expositions au bruit tolérables

Le tableau # 1 présente des exemples d'heures d'exposition au bruit tolérable, réglementées par les lignes directrices gouvernementales sur la santé et la sécurité. Un niveau de 85 dB (pendant 8 heures) est considéré comme le point de repère de sécurité, au-delà duquel le temps d'exposition doit être contrôlé. De manière empirique, pour chaque augmentation de 3 dB, le temps d'exposition au bruit doit être réduit de moitié : 4 heures à 88 dB, 2 heures à 91 dB, etc. La surexposition au bruit déclenche souvent des symptômes physiques temporaires (voir les avertissements suivants), mais un médecin devrait être consulté pour les problèmes d'oreille parce que de nombreux troubles, s'ils sont ignorés, peuvent causer des dommages permanents à l'oreille. Ces troubles comprennent, douleurs, tintement ou bourdonnement, pression ou écoulement dans l'oreille, enflure ou rougeur autour de l'oreille ou perte d'audition.

### Conseils pour communiquer avec des personnes malentendantes

1. Demandez à la personne malentendante ce que vous pouvez faire pour rendre la communication plus facile et efficace.
2. Obtenez l'attention de la personne avant de commencer à parler. Il est difficile pour une personne malentendante de rattraper le sujet de conversation lorsque l'adaptation se fait au milieu de la première phrase.
3. Veillez à ce que la lumière soit face à vous et non pas derrière vous.
4. Parlez clairement et avec un débit normal ou même légèrement ralenti.
5. Rapprochez-vous de la personne, au besoin.
6. Les expressions faciales doivent correspondre à vos paroles et à vos mots afin d'aider l'écouter qui ne peut pas entendre le ton de votre voix.
7. Ne criez pas et n'exagérez pas votre prononciation, ce qui déforme l'élocution et rend la lecture labiale difficile.
8. Maintenez le contact visuel, minimisez les mouvements de la tête et du corps et évitez de mâcher de la gomme et de fumer. Pour certaines personnes malentendantes, le port de la moustache ou de la barbe peut compliquer la lecture labiale.
9. Prêtez attention aux sources de bruit de fond pouvant nuire à une bonne communication et si possible éliminez-les.
10. Écrivez les phrases et les mots clés qui peuvent être utiles, spécialement en changeant de sujet de conversation.
11. La patience et l'adaptation sont deux facteurs clés de l'interaction avec une personne malentendante, spécialement lorsqu'elle n'a pas de faculté auditive utile et qu'elle n'utilise pas le langage gestuel pour communiquer.
12. Utilisez la technologie de texte lisible comme les notes manuscrites, les ordinateurs, le courrier électronique, la messagerie texte, le sous-titrage instantané dans les réunions et les téléphones télécriteurs (ATS).

# Comment fonctionne l'ouïe

## Quelques signes de déficience auditive chez une personne

### *Est-ce que je perds mon acuité auditive?*

- Suis-je exclu(e) des conversations lorsque plus d'une personne parle?
- Est-ce que la plupart du temps je laisse les membres de ma famille ou mes amis parler à ma place?
- Après une longue conversation, suis-je habituellement fatigué(e) et irritable?
- Lorsque je réponds à des questions, les gens semblent-ils parfois perplexes ou embarrassés par ma réponse?
- Mes amis ou les membres de ma famille semblent-ils éviter la conversation avec moi?
- M'arrive-t-il souvent de mal comprendre les gens et de leur demander de répéter?

### Acceptation d'une déficience auditive

De nombreuses personnes éprouvent des souffrances émotionnelles inutiles parce qu'elles n'ont pas été bien préparées à composer avec l'anxiété, les émotions et les attentes qui accompagnent la déficience auditive. Toute personne vivant une telle carence émotionnelle ou physique passe par les cinq stades du deuil, un processus qui pour certaines personnes peut durer des années.

- 1. Dénier de la réalité :** « *Je n'ai pas de problème.* »
- 2. Projection :** « *L'autre personne marmonne!* »
- 3. Colère :** « *Pourquoi moi?* » – *La colère est souvent dirigée contre les membres de la famille ou les amis les plus proches de la personne.*
- 4. Dépression :** *Les signes possibles sont la tristesse, le renoncement aux sons manquants autrefois appréciés, les sentiments d'isolement, la gêne liée au comportement antérieur lorsque la déficience auditive a commencé, l'abandon de certaines activités.*
- 5. Acceptation :** *Se produit lorsque la dépression est terminée et remplacée par le fait de reconnaître que « le problème c'est mon ouïe... pas moi ».*

### *Oui!*

- La personne a des difficultés à comprendre lorsqu'elle ne fait pas face au locuteur.
- La personne regarde délibérément le visage du locuteur pour y lire des indices.
- La personne remarque que les locuteurs marmonnent ou ne parlent pas clairement.
- La personne a de la difficulté à converser dans un milieu bruyant.
- La personne écoute la télévision ou la radio à haut volume.
- La personne se plaint de tintements, de bourdonnements ou d'autres sons dans l'oreille.
- La personne opine de la tête durant la conversation mais répond incorrectement.
- La personne a de la difficulté à comprendre d'une certaine distance ou d'une autre pièce.
- La personne évite les situations sociales de groupe et les rassemblements publics.
- La personne a de la difficulté à suivre les conversations dans des réunions.

*J'ai su que j'avais un trouble auditif quand j'ai commencé à mal comprendre mes messages, en particulier les noms et les numéros de téléphone. Depuis, j'ai découvert qu'il y avait de nombreux moyens de résoudre le problème au travail. On doit faire preuve de politesse, choisir un moment tranquille pour parler au patron et lui faire part " d'une situation dont on doit parler ", et non pas d'un problème.*





# L'EMPLOYÉ(E) :

## Composer avec une déficience



### LEUR AI-JE DIT QUE?

*Leur ai-je dit que j'étais une personne malentendante ou devenue sourde? Si oui, quand?*

*Que se passe-t-il si je ne comprends pas l'interlocuteur?*

*Je crains que mon problème auditif ne me fasse paraître hésitant(e) et lent(e).*

*Comment dois-je expliquer ma déficience auditive?*

*Vont-ils penser que je suis trop exigeant(e) et que je coûte trop cher si je demande un téléphone amplifié, un télécopieur (ATS), un bureau dans un endroit calme, un avertisseur d'incendie clignotant, le sous-titrage dans les réunions?*

*Comment puis-je les amener à m'apprécier, **personnellement**, au-delà de ma déficience auditive?*

Si la candidature à un poste est stressante pour une personne ayant une ouïe normale, elle l'est doublement pour une personne malentendante. En plus de posséder l'éducation et l'expérience requises, vous devez choisir entre révéler votre déficience auditive et risquer de ne pas obtenir l'emploi, et la dissimuler et risquer de ne pas pouvoir le conserver. En outre, bien que la frustration et la colère soient des sentiments compréhensibles, en fin de compte elles vont à l'encontre de vos objectifs professionnels.

Le succès professionnel pour vous – personne malentendante, dépend du fait d'assimiler la responsabilité de deux éléments importants :

1. Reconnaître vos compétences, vis-à-vis de vous-même et de votre employeur.
2. Apprendre les accommodements nécessaires pour bien accomplir le travail et en faire part à votre employeur pour les obtenir.

En qualité de travailleur malentendant ou devenu sourd informé et acceptant la réalité, vous pourrez :

- éliminer la crainte de perdre votre emploi en révélant votre déficience auditive,
- rompre tout lien entre votre déficience auditive et vos compétences et qualités,
- fournir une information exacte sur votre déficience auditive avec des suggestions pratiques pour faciliter la communication avec votre employeur et vos collègues,
- expliquer les problèmes à votre employeur et demander les accommodements qui créeront le meilleur milieu de travail possible,
- être la solution – pas le problème.

### Le point de départ : 5 principes de gestion de votre déficience auditive

Pour atteindre ce point, vous devez explorer les moyens de gérer votre déficience auditive. Ces cinq principes fondamentaux peuvent constituer la base de nouvelles stratégies de communication qui vous aident dans votre vie privée et dans votre vie professionnelle.

1. Soyez ouvert quant à votre déficience auditive et veillez à améliorer la communication et votre qualité de vie.
2. Créez les meilleurs milieux d'écoute possibles pour vous-même. Cela consiste entre autres à prévoir vos besoins et à apporter les modifications nécessaires en matière d'éclairage, de siège, de bruit de fond et de matériel préparé.
3. Indiquez aux autres comment communiquer avec vous. Le fait d'offrir de bons conseils en matière de communication, comme ceux de la page 7, rendra les conversations plus faciles et significatives. Affirmez-vous quant à vos droits.
4. Exploitez au mieux les facultés auditives que vous pouvez avoir. Apprenez-en le plus possible sur la déficience auditive et trouvez les outils qui vous aideront : appareils auditifs, dispositifs facilitant l'écoute, communication visuelle, cours de lecture labiale, groupes de soutien, etc.
5. Adoptez une perspective positive et gardez votre sens de l'humour!

### Obtenez le soutien dont vous avez besoin.

Votre médecin, votre audiologiste ou votre distributeur d'appareils auditifs peut vous recommander des ressources vous permettant d'accroître vos compétences en communication, votre confiance et votre employabilité. La plupart des provinces ont des agences de service qui servent les personnes malentendantes, devenues sourdes et sourdes. Ces organismes offrent divers services de soutien comme le counselling, des cours de lecture labiale et des stratégies d'adaptation. Beaucoup d'autres offrent un soutien à l'emploi et à la recherche d'emploi. L'Association des malentendants canadiens compte des secteurs de consommateurs dans plus de 40 collectivités au Canada dont beaucoup offrent des programmes de lecture labiale par le biais de leur réseau bénévole. Consultez dans « Où obtenir de l'information » une liste de d'organismes à contacter et de sites Web de ressources à explorer.

# L'EMPLOYÉ(E) : *Composer avec une déficience*

## LA RECHERCHE D'EMPLOI

### Un nouveau milieu de travail

Le monde des affaires traverse une période de changement massif à une vitesse vertigineuse. De nos jours, les emplois sont souvent contractuels, temporaires ou à temps partiel, avec des dates d'entrée en service et de fin de service plus clairement déterminées. Les fréquents changements d'emploi exigent une nouvelle capacité d'adaptation de la part des travailleurs et des employeurs. En qualité de chercheur d'emploi malentendant ou devenu sourd, vous devez posséder des capacités compétitives et des compétences raffinées en recherche d'emploi.

Les changements technologiques ont grandement accru la quantité de renseignements et accéléré la vitesse à laquelle ils sont offerts, ce qui est une bonne nouvelle pour les personnes malentendante. La communication et l'information sont plus accessibles que jamais. Les ordinateurs, les appareils de communication personnelle et les téléphones à la fine pointe de la technologie permettent de tenir des conversations à haute vitesse ou instantanée par divers moyens, Internet, courriel, messagerie texte, discussion en ligne et interactions de webcam. De solides compétences en communication, l'éducation permanente et le recyclage professionnel sont nécessaires pour toute personne désirant rester compétitive au travail.

### Vous êtes PLUS qu'une personne malentendante

Vos compétences et vos qualités personnelles sont primordiales pour tout emploi, alors ne les minimisez pas en faisant de votre déficience auditive la caractéristique centrale de votre personnalité. Des attentes réalistes et la conscience de soi sont cruciales. De nos jours, les emplois sont beaucoup plus axés sur un projet et moins définis par des fonctions particulières. Les adaptations du milieu de travail ne poseront aucun problème si vous êtes principalement considéré pour la contribution que vous pouvez apporter aux objectifs de l'entreprise.

## QUELS SONT VOS COMPÉTENCES?

*Si vous êtes convaincu de pouvoir faire le travail, quelles autres contributions pouvez-vous apporter?*

*Qu'est-ce qui ferait de vous le meilleur candidat aux yeux d'un employeur éventuel?*

*Quelles idées novatrices nées de votre expérience de la vie unique pouvez-vous offrir pour rendre un milieu de travail plus flexible?*

*Comment votre déficience auditive vous a-t-elle rendu plus ingénieux pour relever les défis?*

Les personnes malentendantes et devenues sourds font quotidiennement preuve d'adaptabilité, de créativité et d'aptitude à la résolution de problèmes dans un monde entendant. En améliorant, en cultivant et en augmentant ces forces, vous vous présenterez comme la meilleure ressource possible qu'un employeur puisse acquérir dans la conjoncture actuelle en changement continu.

### Capacités de communication

Les employeurs accordent une grande valeur aux employés possédant de fortes capacités de communication. Le processus commence par un curriculum vitae clair et concis et se poursuit par l'entrevue professionnelle personnelle qui est le moment propice pour non seulement exposer vos qualités, mais également pour mettre en valeur vos excellentes habiletés en communications interpersonnelles.

Les forces en matière de communication sont démontrées par votre aptitude à écouter et à comprendre les questions et à répondre avec clarté et exactitude, que vous communiquiez oralement, par interprétation de texte ou avec un interprète gestuel. Souvenez-vous que de nombreux employeurs n'ont qu'une expérience professionnelle minimale ou nulle avec des personnes malentendantes et qu'ils peuvent être réticents à cause de leur propre méconnaissance ou manque d'information. Par exemple, une personne conduisant une entrevue – l'intervieweur ou l'intervieweuse – peut à tort supposer que vous fonctionnez avec une déficience auditive de la même façon qu'un de ses parents. Il vous incombe de démontrer clairement que déficience auditive et bon rendement professionnel peuvent être synonymes.

### Quand révéler sa déficience auditive

Il n'y a pas de « si » dans cette déclaration. Tenter de dissimuler une déficience auditive ne fait que perpétuer la crainte, l'anxiété et l'insécurité que vous pouvez ressentir en tant que personne malentendante ou devenue sourde. Vous vous attendrez toujours à être « découvert ».

Si vous tentez de bluffer lors de votre première entrevue, vous risquez de mal comprendre les questions et de la

donner des réponses erronées. Vous devrez toujours être sur vos gardes, même si vous obtenez l'emploi. C'est une situation très stressante qui peut être évitée en étant franc dès le départ et lorsque l'acuité auditive fait partie de la qualification professionnelle, il est obligatoire de révéler toute l'information.



Il est extrêmement difficile de cacher une déficience auditive! Il y a tellement d'indices qui peuvent être révélateurs pour les collègues et les employeurs et qui, malheureusement, peuvent être confondus avec des signes d'incompétence, de paresse, d'oubli ou de comportement antisocial. Ces étiquettes sont assurément pires que celle de malentendant! Certaines personnes peuvent à raison présumer que vous avez une déficience auditive, mais elles vont se demander pourquoi vous voulez cacher une situation dont vous n'avez pas à vous sentir fautif ou honteux.

En révélant une déficience auditive, vous prenez place au poste de commande et de contrôle, parce que vous êtes honnête et proactif. Si vous êtes franc à propos de votre déficience auditive et de vos besoins et que vous ne vous en excusez pas, vous serez traité avec le respect auquel vous avez droit. Selon l'expérience de nombreux chercheurs d'emplois, toutefois, un moment précis est préférable pour révéler une déficience auditive.

Vous n'êtes pas tenu de révéler votre déficience auditive dans un curriculum vitae... alors pourquoi le feriez-vous? Le curriculum vitae est simplement un outil servant à obtenir une entrevue, un mécanisme de présélection de l'employeur. C'est un exposé de vos capacités et de vos qualités relatives à l'emploi, c'est-à-dire tout ce qui intéresse l'employeur à ce stade. Lorsqu'on vous accorde une entrevue, cependant, informez les intervieweurs de vos exigences en matière d'accommodements (ou aménagements/adaptations) pour les réunions, comme le sous-titrage ou un interprète. Si vous n'avez pas besoin d'accommodements spéciaux, vous devriez mentionner votre déficience auditive à un moment approprié au cours de la première réunion, de préférence au début s'il vous faut demander à l'intervieweur de parler plus fort ou de changer la disposition des sièges. Souvenez-vous, vous êtes un chercheur d'emploi qui a beaucoup à offrir à un organisme.

Un bon intervieweur demandera à un candidat d'énumérer ses forces et ses faiblesses. Voilà une excellente occasion de mettre votre déficience auditive en perspective, la situant comme un simple élément de votre « dossier global ». En révélant votre déficience auditive, exposez clairement les accommodements dont vous avez besoin pour bien accomplir votre travail et expliquez comment ils ont bien fonctionné pour vous dans des emplois précédents.

## L'entrevue

Les incidences d'une déficience auditive peuvent être minimales ou importantes selon le degré de perte de l'audition, les exigences associées à un emploi particulier et le point de vue de l'employeur. Voici quelques conseils favorisant une entrevue détendue.

1. Évaluez l'environnement d'écoute de la pièce d'entrevue et l'élocution de l'intervieweur. Si la communication est difficile et que vous ne l'avez pas encore fait, il est temps de révéler votre déficience auditive.
2. Informez l'intervieweur des modifications simples nécessaires pour une discussion réussie, par exemple :
  - l'élocution de l'intervieweur : plus fort, plus lentement?
  - changement de place pour permettre un meilleur éclairage sur le visage du locuteur,
  - portes closes et élimination d'autres sources de bruit de fond,
  - inscription des mots clés.
3. Prévoir les éventuels sujets de préoccupation de l'emploi (p. ex. sécurité, communication, productivité) et soyez prêt à discuter de la façon dont vous pourrez accomplir le travail si vous êtes embauché.
4. Jouez le rôle d'éducateur et discutez des stratégies positives que vous avez utilisées dans un emploi antérieur (ou dans d'autres circonstances) et qui vous ont aidé à apporter une solide contribution. Non seulement vous mettrez l'intervieweur à l'aise, mais vous démontrerez également votre capacité à vous prendre en main dans le cadre du travail quotidien.
5. Sachez que l'intervieweur n'est pas sensé vous poser des questions sur votre déficience auditive qui ne sont pas en rapport direct avec votre poste ou votre aptitude à accomplir le travail.

*Je n'ai pas l'impression d'avoir subi de l'insensibilité ou de la discrimination à cause de ma déficience auditive. Mais de l'impatience et de l'ignorance de ce que la déficience auditive signifie... oui!*



# L'EMPLOYÉ(E) : *Composer avec une déficience*

*J'ai envoyé 30 curriculum vitae qui révélaient ma déficience auditive et je n'ai obtenu aucune entrevue. J'en ai envoyé 15 qui n'en disaient rien, et j'ai obtenu 5 entrevues. Ce n'est pas une coïncidence – il y a un moment préférable pour révéler une déficience auditive.*



## LA DÉFICIENCE AUDITIVE AU TRAVAIL

De plus en plus d'adultes éprouvent des problèmes auditifs dans leur vie professionnelle. Outre les nombreuses émotions accablantes qui accompagnent l'apparition de difficultés auditives, qu'elles soient graduelles ou soudaines et causées par un accident ou par une maladie, un employé craint de perdre son emploi.

Les personnes qui perdent l'audition hésitent souvent à informer leur employeur ou leurs collègues de leurs difficultés, quel que soit le degré de difficulté ou l'effet débilisant de leurs problèmes auditifs. Il y a de nombreuses raisons à cette réticence :

- Stigmatisation
- Anxiété quant à la capacité d'accomplir le travail
- Perte des possibilités d'avancement professionnel
- Crainte d'être perçu comme « différent » ou « déficient »
- Manque d'information concernant les déficiences et les accommodements
- Anxiété due au changement d'emploi et à la nécessité de rééduquer les collègues

Bien qu'une personne qui devient soudainement sourde tente rarement de cacher son problème à son employeur ou à ses collègues, les personnes malentendantes ont toujours été réticentes à attirer l'attention sur leurs difficultés. Cette attitude est en partie due à un sens naturel de la confidentialité quand il s'agit de discuter de déficiences en général, mais surtout à cause des idées fausses concernant la déficience auditive et la menace perçue à la sécurité d'emploi. Certaines personnes décident de ne pas en parler du tout mais de laisser leur appareil auditif « parler » pour elles.

Les conséquences découlant du fait de ne pas révéler l'apparition d'une perte d'audition ou de ne pas rechercher l'accommodement disponible sont nombreuses et sont des sources de stress :

- Des personnes quittent leur emploi ou prennent une retraite anticipée à cause du stress subi au travail.

- Le stress peut conduire à une aggravation de la maladie et à l'absentéisme.
- L'estime de soi est gravement atteinte, à un point tel que des personnes malentendantes décident de limiter leur propre avancement professionnel.
- La difficulté à traiter l'information dans les réunions ou d'autres situations de groupe est souvent interprétée par les collègues et les supérieurs comme un signe de « lenteur », de « manque de vivacité » ou d'« étourderie ».

## Un premier pas vers l'accommodement

La section « Pour un bon fonctionnement » décrit en détails comment vous pouvez travailler avec votre employeur pour créer un plan d'accommodement réussi. Toutefois, cela commence par vous-même : reconnaître votre déficience auditive, d'abord vis-à-vis de vous-même et prendre des mesures personnelles pour la gérer, puis en discuter avec votre employeur.

Demandez une rencontre confidentielle avec votre supérieur. Expliquez que vous avez une déficience auditive qui, selon vous, peut nuire à votre capacité de bien faire votre travail. Demandez l'appui de l'entreprise en explorant les moyens de rendre votre emploi plus accessible. À ce stade, vous pouvez déjà avoir préparé des demandes d'accommodement ou vous pouvez partir du début, tel que mentionné dans « Pour un bon fonctionnement ».

Avec l'aide de ce guide et d'autres sources, vous et votre employeur pouvez déterminer la grande variété de dispositifs facilitant l'écoute et de stratégies de communication qui peuvent servir à réduire fortement les difficultés liées à une déficience auditive en milieu de travail. Vous déciderez ensemble si chaque membre de l'entreprise doit être informé de votre déficience auditive et déterminerez les meilleurs moyens d'apprendre aux collègues les techniques de communication efficaces.

Faites les premiers pas – parce qu'ils vous conduiront là où vous voulez aller.



# L'EMPLOYEUR :

## Composer avec la déficience auditive



### Diversité en milieu de travail

Travailler avec toutes sortes de personnes exige de la flexibilité, de la créativité, de la diplomatie et de l'ingéniosité. Avec la technologie, l'économie et le bassin de main-d'œuvre en changement rapide d'aujourd'hui, les organismes comme le vôtre doivent se concentrer sur la **capacité** plutôt que sur l'**incapacité** pour obtenir le meilleur effectif possible.

À un point donné de leur vie professionnelle, la plupart des personnes auront besoin d'un accommodement au travail, que ce soit à cause de responsabilités familiales, de maladie physique ou mentale, d'accident de travail ou d'invalidité. Chaque membre de la société profite d'un accommodement d'une manière ou d'une autre, mais certains accommodements, comme les publications imprimées en gros caractères, sont socialement acceptables et ne limitent pas la participation d'une personne ni sa confiance en soi. Idéalement, les entreprises adoptent une nouvelle norme en intégrant le principe d'inclusion dans la politique de l'entreprise.

L'accommodement, ou aménagement, est plus qu'un geste de courtoisie – c'est un principe de saine gestion des affaires. Le fait d'employer et de doter d'accommodements une personne ayant toute incapacité, y compris la déficience auditive, est très rentable pour l'employeur :

- La diversité des initiatives favorise l'équilibre et le respect en milieu de travail.
- Le bon moral du personnel signifie un roulement de l'effectif réduit.
- La discrimination et le harcèlement disparaissent du milieu de travail et les plaintes diminuent.
- L'organisme développe une plus grande capacité d'adaptation, de créativité et d'innovation.
- L'accès en milieu de travail profite à tous, y compris aux autres employés et aux clients.
- L'image de l'entreprise est rehaussée dans la communauté des affaires et auprès du public comme « employeur de choix ».
- Les clients handicapés, y compris le marché des aînés qui s'étend rapidement, sont mieux servis.
- Des subventions sont offertes aux entreprises qui emploient des personnes handicapées, conformément aux lois sur l'équité en matière d'emploi et sur les droits de la personne.
- Les accommodements en milieu de travail peuvent réduire les indemnités des accidentés du travail et divers coûts d'assurance.
- Les accommodements en milieu de travail peuvent accroître le bassin d'employés qualifiés.

Il est à souhaiter que ce guide ne vous aide pas uniquement à éliminer les idées fausses que vous pouvez entretenir à l'endroit de la déficience auditive, mais également à satisfaire avec succès aux besoins auditifs de vos employés. Lorsqu'un candidat à un emploi ou un employé a reconnu ses problèmes auditifs et ses besoins possibles en matière d'accommodement, et qu'il a démontré le bon travail qu'il a accompli antérieurement, votre gain est un employé productif et proactif qui sera très précieux pour votre entreprise.

### Coût de l'accommodement

Bien que de nombreux employeurs appréhendent le coût élevé d'une adaptation à une incapacité, les études montrent que la mise en place d'environ la moitié de tous les accommodements ne coûte rien, qu'une autre tranche de 30 p. 100 coûte moins de 500 \$ et que seulement la dernière tranche de 20 p. 100 coûte plus de 500 \$. Les plus grandes dépenses sont engagées dans le domaine du matériel spécialisé ou des appareils auditifs, mais des efforts doivent être produits pour explorer les sources possibles de financement du matériel. Par exemple, des crédits d'impôts d'affaires sont offerts aux employeurs pour contribuer au règlement des coûts d'accommodement pour les personnes handicapées.

L'accommodement ne doit être considéré que comme un des aspects de la satisfaction de l'éventail de besoins de votre personnel. Les accommodements professionnels pour les personnes malentendantes peuvent être aussi simples que les mesures suivantes :

- Placer un bureau de manière à bien capter la lumière et ainsi permettre à l'employé de voir une personne arriver.
- Offrir aux collègues une formation de sensibilisation à la communication avec des personnes malentendantes.
- Réduire le bruit de fond lors de la communication avec une personne malentendante ou déplacer le bureau dans un endroit plus calme.

### Entrevue avec une personne malentendante

- Suivez les lignes directrices sur la communication efficace mentionnées à la page 7.
- Si un préavis a été fourni, confirmez avec la candidate ou le candidat que l'accommodement demandé et la communication en entrevue sont appropriés.
- Si le candidat n'a pas révélé sa déficience auditive, ne posez aucune question spécifique à ce propos, même si le problème vous semble évident. Soyez cependant conscient de toute préoccupation que vous pourriez avoir quant à sa capacité d'accomplir certaines fonctions de son emploi. Donnez au candidat la possibilité

# L'EMPLOYEUR : *Composer avec la déficience auditive*

*J'ai bien réussi ma carrière parce que j'ai appris ce dont j'ai besoin et la nécessité d'informer les gens de ma déficience auditive. Ça n'a pas été facile parfois, mais la déficience auditive fait partie de moi et de la façon dont je communique*

d'expliquer comment il accomplirait des fonctions spécifiques de son emploi.

- Posez les mêmes questions d'ordre professionnel que vous posez à tous les candidats pour déterminer dans quelle mesure ses qualités répondent aux exigences du poste.
  - Concentrez-vous sur les capacités du candidat.
  - Les entrevues devraient être réalisées dans une pièce calme et bien éclairée où les distractions visuelles sont réduites.
- Si plusieurs intervieweurs participent à l'entrevue, une seule personne devrait parler à la fois, en indiquant son intention de prendre la parole avant de s'exprimer.
  - Sachez qu'un chercheur d'emploi nerveux peut vivre une perte d'audition plus aiguë que normalement. Des efforts supplémentaires pour mettre la personne à l'aise sont utiles.
  - Faites preuve de patience; cela peut prendre plus de temps pour faire passer une entrevue à une personne ayant une perte d'audition de grave à profonde.
  - Soyez prêt à utiliser le dispositif facilitant l'écoute du candidat et parlez avec un débit et sur un ton normaux. Même avec la technologie, l'intervieweur peut avoir à répéter une question, à ajuster le débit ou le ton ou même à s'exprimer par écrit.
  - En discutant d'accommodement avec le candidat ou l'employé, utilisez un langage positif comme « Avez-vous besoin d'un accommodement pour accomplir cette tâche? » plutôt que « Pouvez-vous accomplir cette tâche? ».

## **UN PROCESSUS EFFICACE DE RÉVÉLATION D'UNE DÉFICIENCE AUDITIVE**

### **Lorsque vous soupçonnez une déficience auditive**

Comme vous le savez maintenant, de nombreux employés manifestent une grande réticence à révéler une déficience auditive pour de nombreuses raisons. Cette réticence peut vous placer dans une situation difficile dans laquelle vous voulez aider un employé que vous soupçonnez d'avoir une déficience auditive, tandis que la loi vous empêche de poser directement des questions sur la déficience auditive.

La façon d'aborder un employé que l'on soupçonne d'avoir une déficience auditive de ne devrait pas différer de toute autre situation où un problème de rendement est porté à l'attention de l'employé. En qualité de bon gestionnaire, vous devriez aborder l'employé en lui présentant des faits pertinents concernant le rendement (pas d'opinions subjectives), avec la sensibilité, la volonté et la flexibilité nécessaires pour favoriser les solutions pour l'employé.

### **Lorsqu'un employé révèle sa déficience auditive**

Il est important de créer un climat de confiance dans lequel les employés sont enclins à révéler leur déficience auditive. Une autre excellente formation en la matière est disponible auprès du Conseil canadien de la réhabilitation et du travail (CCRT), de même qu'auprès de votre propre service des ressources humaines. Vous pouvez recourir à un programme d'aide aux employés (PAE) qui peut fournir des services de counselling ou de soutien. Les commissions provinciales des accidents du travail peuvent également apporter une aide. Si un employé vous fait part de sa déficience auditive, il peut déjà avoir cherché une aide personnelle et professionnelle concernant son problème, ou le problème peut être tout à fait nouveau et il peut s'agir de sa première démarche.

Dans ce dernier cas, l'employé devrait être dirigé vers un médecin pour lancer le processus médical. Dans les deux cas, l'employé et vous devriez aborder la question du processus d'accommodement qui est traitée en profondeur dans la section suivante, « Pour un bon fonctionnement ». Le fait de montrer votre empathie et votre soutien immédiats en l'occurrence contribuera non seulement à faciliter le processus d'accommodement mais également à faire passer l'employé d'un sentiment de crainte à un sentiment d'espoir.

### **Soutien extérieur**

Même après avoir lu ce manuel, le membre de votre personnel ayant une déficience auditive peut se sentir gêné de discuter de son problème avec vous. L'employé peut ignorer la façon de décrire ses besoins d'accommodement parce que la déficience auditive est individuelle et qu'un accommodement efficace varie grandement selon le cas. Vous pouvez décider de recourir aux services d'un fournisseur de PAE, ou d'un audiologiste ou d'un conseiller spécialisé en déficience auditive, afin de concevoir des solutions pouvant régler la situation. Les organismes provinciaux de services auditifs peuvent grandement aider en la matière ou vous diriger vers d'autres services d'aide.



# Pour un bon fonctionnement

Les accommodements auditifs sont relativement simples lorsque le problème est cerné. L'employé et l'employeur doivent faire équipe pour déterminer la technologie et les stratégies les plus appropriées permettant de préparer un plan efficace.

## Les clés d'un accommodement réussi

1. Les personnes malentendantes s'adaptent de différentes manières. Il n'y a pas de stratégie universelle applicable à toutes les personnes; il peut falloir du temps et des efforts pour établir la stratégie qui fonctionne le mieux.
2. L'employé et l'employeur doivent créer un portrait clair des exigences de l'emploi, spécialement celles qui touchent à l'écoute et à la communication. Ces exigences, de même que le type et l'étendue de la déficience auditive, influent directement sur la capacité de l'employé d'accomplir les fonctions essentielles de l'emploi.
3. Idéalement, l'employé devrait entreprendre la réunion lorsque l'employeur est prêt en possédant l'information sur la déficience auditive et sur ses difficultés professionnelles afférentes. Cette tâche n'est pas toujours facile et un spécialiste extérieur en matière de déficience auditive peut aider au cours de la première réunion.
4. Une analyse d'emploi préparée par l'employé contribue à l'évaluation de l'emploi en fonction de la déficience auditive. L'employeur et l'employé peuvent alors systématiquement examiner les responsabilités de l'emploi et concevoir un plan pour reconfigurer les activités touchées par la déficience auditive. Le constat commun est qu'un travail peut être accompli de diverses façons, peu importe comment il ait été initialement décrit.
5. Les professionnels de la santé auditive peuvent aider les organismes à évaluer les besoins de l'employé en matière d'accommodement, contribuer à établir des stratégies de communication couronnées de succès (y compris l'orthophonie et le counselling personnel au besoin) et offrir une compétence d'expert sur la plus récente technologie d'aide. Les ressources comprennent les organismes provinciaux de services, les programmes d'aide aux employés (PAE) qui peuvent également apporter une aide supplémentaire en orthophonie et en counselling personnel, ainsi que les audiologistes et les conseillers spécialisés en déficience auditive.



## Facteurs d'accommodement

Ces questions aideront à déterminer les domaines problématiques et les solutions possibles.

1. Quels sont le type et l'étendue de la déficience auditive?
2. La personne profite-t-elle de l'amplification et porte-t-elle des appareils auditifs?
3. Les appareils auditifs ont-ils un télécapteur ou une caractéristique d'entrée audio directe?
4. Quelles sont les compétences et les attentes liées à l'emploi?
5. Que fait le travailleur au cours d'une journée courante? Pourquoi?
6. Quelles fonctions particulières dépendent de l'ouïe?
7. Comment les autres remplissent ces fonctions?
8. Le bruit de fond est-il un problème dans le milieu de travail? Quelle est la source du bruit (p. ex. machines, volume élevé des conversations) ?
9. La communication est-elle un problème? Comment s'effectue la communication (par téléphone, en personne, etc.) ?
10. Quels sont les dangers possibles, le cas échéant, en milieu de travail pour les personnes malentendantes? Quelles mesures correctives s'imposent? Quels dispositifs de signalisation (avertisseurs d'incendie clignotants, etc.) pourraient être utilisés?

*J'ai commis plusieurs erreurs coûteuses au travail. J'ai manqué des réunions et mal compris des clients au téléphone. En fin de compte, après avoir passé un examen auditif, on m'a recommandé un organisme de services offrant des cours de lecture labiale, j'ai suivi une formation d'affirmation de soi et j'ai obtenu des dispositifs facilitant l'écoute qui ont beaucoup aidé. J'ai même appris à en parler... et c'est déjà une bataille de remportée.*

## Analyse d'emploi de l'employé

L'employé peut juger que ce processus est utile pour produire une analyse d'emploi efficace. En ce qui concerne les obstacles en milieu de travail, l'employé doit également être objectif quant aux limitations de sa propre acuité auditive – par exemple mauvaise discrimination des mots, ou appareils auditifs non adaptés à certains milieux de travail en présence. Les objectifs d'emploi doivent être réalistes.

### 1. Dressez la liste de toutes les exigences et les activités fondamentales liées à l'emploi

Tenez un journal détaillé couvrant deux jours pour garantir que la plupart des activités courantes ont été incluses :

# Pour un bon fonctionnement

- Réunions
- Conversations téléphoniques
- Activités en petit ou en large groupe
- Travail informatique
- Communications et échanges officiels et officieux au sein du bureau
- Classement, photocopie, télécopie
- Séances de formation
- Présentations publiques
- Toutes les situations comportant des avertissements sonores : sonneries de téléphone, messages d'ordinateurs, avertisseurs d'incendie et autres, sonnettes/heurtoirs de porte, systèmes de sonorisation, indicateurs de fonctionnement/fonctionnement défectueux du matériel.

## 2. Déterminez les tâches en rapport avec l'ouïe

Ne sélectionnez que les fonctions de l'emploi qui dépendent de l'ouïe, en éliminant les activités sans rapport avec l'ouïe comme la livraison du courrier, le classement et autres. Cette première mesure contribue à axer l'analyse d'emploi sur les domaines problématiques et à mettre en valeur les domaines dans lesquels l'employé est efficace et ne demande pas d'intervention.

## 3. Déterminez le degré et la fréquence des problèmes

Chaque activité qui pose des problèmes en raison de la déficience auditive est classée selon qu'elle pose toujours ou occasionnellement un problème. Si l'employé ne peut jamais entendre les annonces par système de sonorisation, il indique alors toujours. Dans ce nombreux cas, les problèmes occasionnels sont dus à l'emplacement dans la pièce ou concernent l'orateur, ce qui peut être corrigé avec un effort minime. De la même façon, il peut être utile de noter pourquoi certaines situations, comme les conversations téléphoniques, ne soulèvent que des difficultés minimales alors que d'autres posent un plus grand défi.

## Réunions employé-employeur

Si l'analyse d'emploi est raisonnablement approfondie et que l'employé comprend pourquoi il éprouve des difficultés, l'employeur comprendra mieux la situation.

1. La discussion devrait commencer par un aperçu général de la déficience auditive de la personne. Le professionnel en soins de santé auditive peut être utile à ce point en expliquant et en précisant aux deux parties :
  - le type, le degré et les effets fonctionnels du niveau d'audition particulier de l'employé,

- comment les appareils auditifs fonctionnent pour amplifier le son,
- comment le rendement peut être grandement influencé par les importants obstacles environnementaux comme **l'angle, la visibilité, le bruit et la distance.**

2. En utilisant l'analyse d'emploi, examinez chaque activité d'emploi et sa catégorie relative à l'ouïe (toujours ou occasionnellement), en prenant note des nombreuses responsabilités dont la personne s'est acquittée avec succès et ne demandant pas d'intervention.
3. Déterminez pourquoi les situations cernées posent des difficultés, en se concentrant uniquement sur les activités qui comportent des éléments de communication et d'écoute et des signaux d'avertissement.
4. Examinez les stratégies possibles de communications, les modifications de l'environnement et la technologie qui peut faciliter l'accès dans le milieu de travail et rehausser le rendement de l'employé.

## ACCOMMODEMENT : SOLUTIONS POSSIBLES

Les solutions suivantes en matière d'accommodement offrent diverses tactiques qui peuvent fonctionner individuellement ou dans le cadre d'un système d'accès plus large.

### Conseils généraux en matière de communication (voir page 7).

#### Modifications environnementales

- Le bureau de l'employé doit être situé dans un endroit calme, loin du photocopieur, du système téléphonique central, du bruit extérieur et des lieux de rassemblement comme les couloirs, les distributeurs d'eau, les toilettes et les salles de repos et les réfectoires.
- L'employé doit être assis dos au mur afin de voir les personnes qui s'approchent.
- Les rideaux aux fenêtres et les vitres teintées réduisent l'éclairage éblouissant qui peut obscurcir les visages.
- Le **bruit de fond** peut être réduit pour améliorer la communication et abaisser les niveaux de stress par les moyens suivants :
  - Utilisation de murs ou d'écrans acoustiques et de matériaux absorbant le son sur les murs, les planchers et les plafonds; les draperies et les tapis absorbent également le son.
  - Réorganisation des voies de circulation dans et entre les zones de travail.



- Installation de couvercles insonorisants sur les imprimantes et les machines à écrire.
- Installation du matériel de bureau bruyant dans un endroit clos où les travailleurs qui ne les font pas fonctionner ne sont pas touchés.
- Choix de machines conçues pour fonctionner silencieusement.
- Utilisation de téléphones avec des commandes de réglage du volume de la sonnerie et des témoins lumineux clignotants, le cas échéant.
- Utilisation de bureaux avec des murs et des portes.
- Utilisation de systèmes de masquage sonore comme le bruit blanc, les émissions de musique enregistrées ou diffusées pour couvrir le bruit de fond et accroître les niveaux d'activité du travailleur.

### Services d'interprétation

Des interprètes ou des sous-titres professionnels peuvent être embauchés par l'entreprise ou engagés à forfait au besoin pour des réunions, des conférences et des séances de formation. Ces services doivent être organisés d'avance.

**Sous-titrage instantané (STI) :** Un sous-titreur qualifié enregistre une conversation sur un appareil de transcription sténographique qui est projetée sur un écran visible et/ou sur un ordinateur portable. Il s'agit d'un des accommodements des plus souhaitables pour une personne malentendante ou devenue sourde participant à de larges groupes, des réunions, des conférences ou des séances de formation.

**Prise de notes informatisée :** Une personne dactylographiant rapidement, assise à côté de la personne malentendante, assure la transposition de texte sur un écran ou sur un ordinateur portable. Bien que l'opérateur et le matériel ne fonctionnent pas à vitesse instantanée, cette option est plus simple et moins chère que le STI.

**Interprétation orale :** L'interprète répète ce qui a été dit de manière à faciliter la lecture labiale pour la personne malentendante. Ce service n'est pas courant et il convient mieux aux séances de courte durée ou en tête à tête.

**Interprétation en langage gestuel :** L'interprète utilise un langage par signes comme l'American Sign Language (ASL) ou le LSQ en français. Une minorité de personnes malentendantes ou devenues sourdes utilisent le langage gestuel comme principal moyen de communication.

### Réunions, présentations et séances de formation

Les suggestions suivantes aideront la personne malentendante à participer activement aux séances de groupe.

- Rendre l'ordre du jour de la réunion disponible à l'avance.

- Utiliser des dispositifs facilitant l'écoute qui transmettent la voix des orateurs dans l'appareil auditif ou le dispositif technique de la personne malentendante.
- Fournir le sous-titrage instantané, la prise de notes ou l'interprétation, selon les besoins.
- La personne malentendante peut décider de s'asseoir près de l'orateur.
- L'animateur ou d'autres orateurs devraient répéter les questions de l'auditoire avant de répondre.
- Le présentateur malentendant devrait désigner une personne chargée de répéter les questions et demander à d'autres personnes de parler directement dans un microphone ou dans un transmetteur de dispositif facilitant l'écoute.
- Les tables rondes permettent de mieux voir tous les orateurs.
- Les microphones de table pour conférence transmettent les voix jusqu'au casque d'écoute relié au dispositif facilitant l'écoute de la personne.
- Les mots clés, les phrases et les changements de sujet peuvent être écrits sur un tableau noir, sur un tableau à feuilles mobiles ou sur un système de rétroprojecteur.
- Le rétroprojecteur et le projecteur de diapositives devraient être fermés lorsqu'ils ne sont pas utilisés pour réduire le bourdonnement.
- Le tambourinement sur la table avec les doigts ou avec un crayon doit être découragé parce que le son réverbère dans les casques d'écoute et/ou devient un bruit de fond irritant.
- Garder la pièce aussi bien éclairée que possible.
- Distribuer le procès-verbal ou le résumé des notes de réunion dès que possible après la réunion.

### Redéfinitions des tâches

Quelques dispositions de travail simples peuvent bien fonctionner dans un environnement de travail :

- Horaire de travail flexible.
- Le travail à domicile peut éliminer certains obstacles environnementaux comme le bruit (périodes de pointe, etc.).
- Modification des tâches ou partage d'emploi. Dans certains cas, l'élimination complète de certaines tâches de la description de travail d'une personne peut être la meilleure tactique. Par exemple, un employé peut être complètement dispensé de répondre au téléphone et prendre en charge d'autres fonctions à la place.

# Pour un bon fonctionnement

## TECHNOLOGIE

La nouvelle technologie dépasse les manuels conçus pour les décrire! De nos jours, il y a tellement d'options techniques spécialisées pour les personnes malentendantes que leur pertinence doit être déterminée soigneusement, étant donné qu'un dispositif donné peut laisser une personne avec des problèmes non résolus. Par exemple, une personne peut mieux entendre des conversations avec un certain type de téléphone, mais toujours être incapable de différencier la sonnerie de son téléphone de celle d'autres appareils à proximité.

Les solutions techniques suivantes ne sont qu'un aperçu de ce qui est actuellement disponible. Il faudrait obtenir des recommandations auprès de spécialistes en dispositifs techniques dans le domaine de la déficience auditive. Les fournisseurs devraient offrir de périodes d'essai et la possibilité d'examiner les descriptions spécifiques, les caractéristiques et les possibilités de la technologie appropriée.

### Téléphones

**Systèmes de signalisation :** Une personne malentendante peut ne pas entendre la sonnerie de téléphone, ou ne pas pouvoir différencier la sonnerie de son propre téléphone de celle d'autres appareils à proximité. Un transmetteur peut être branché à un téléphone, ce qui fera clignoter un indicateur lumineux ou qui fera vibrer un dispositif avertisseur personnel lorsque le téléphone sonne. Des transmetteurs peuvent servir à activer un système de signalisation visuel reliés aux avertisseurs d'incendie et aux sonnettes de portes en plus des téléphones. Les dispositifs à sonnerie électronique qui convertissent la sonnerie de téléphone en une gamme de fréquences plus faciles à entendre sont profitables pour certaines personnes.

Les téléphones compatibles avec les appareils auditifs sont nécessaires pour les personnes portant des appareils auditifs. Sinon, l'utilisateur peut entendre un sifflement strident similaire à la rétroaction acoustique d'un microphone, ce qui empêche de converser à l'aise.

**Amplificateurs :** La plupart des téléphones commerciaux et publics actuels ont des fonctions d'amplification intégrées. Cependant, pour de nombreuses personnes malentendantes, une amplification plus puissante est nécessaire et de nombreuses options sont offertes. Certains téléphones amplifiés sont conçus ou fonctionnent mieux pour les utilisateurs d'appareils auditifs. Les unités portables qui relient le téléphone au combiné offrent des systèmes d'amplification du volume supplémentaires et des dispositifs portatifs.

**HATIS :** Le Hearing Aid Telephone Interconnect System est un système d'amplification mains libres qui permet aux personnes malentendantes d'utiliser les téléphones, les télé-

phones cellulaires, les systèmes SCP et les téléphones publics. HATIS fonctionne avec tout appareil auditif dans l'oreille ou contour d'oreille qui a un télécapteur (T-switch).

**Sonneries :** Certains téléphones offrent des sonneries très fortes qui peuvent ne pas convenir à certains environnements de bureau et, en tel cas, d'autres modes d'avertissement doivent être envisagés, par exemple des indicateurs lumineux clignotants.

**Téléscripteurs (ATS) :** Pour un employé qui ne peut pas utiliser un téléphone amplifié, un téléscripteur, ou un appareil compatible avec un téléscripteur, peut permettre de communiquer sur une ligne téléphonique standard avec un autre utilisateur de téléscripteur ou par l'intermédiaire d'un opérateur de relais pour joindre une personne n'utilisant pas de téléscripteur. L'expéditeur tape un message qui est affiché sous forme de texte pour que le destinataire puisse le lire plutôt que d'utiliser une sortie auditive comme un téléphone standard. Un ordinateur personnel peut aussi être configuré pour fonctionner comme un téléscripteur en y ajoutant un modem spécial.

**RL** signifie réseau local, un réseau sur lequel une entreprise exécute des applications pour divers ordinateurs personnels à partir d'un serveur central. Les appels de téléscripteur sont reçus par l'ordinateur de l'employé. Le RL fonctionne également sur le plan interne, comme un système de discussion permettant aux utilisateurs de communiquer en temps réel.

### Autres stratégies de communication téléphonique

- Un afficheur donne à l'utilisateur une bonne idée du sujet de l'appel en lui permettant de lire le nom et l'entreprise de l'appelant.
- Possibilité d'utiliser les fonctions de messagerie texte ou de discussion en ligne.
- Les vidéophones qui permettent à l'utilisateur de voir la personne à l'autre bout donne une énorme impulsion à la communication.
- Les téléphones sous-titrés utilisent un sous-titreur de relais chargé d'enregistrer la conversation parlée, ce qui permet à la personne malentendante d'entendre et de lire en même temps ce que l'autre personne dit.
- La personne malentendante peut être dispensée de toutes les fonctions téléphoniques et assumer d'autres responsabilités à la place.

### Dispositifs facilitant l'écoute (DFE)

Après les appareils auditifs, les DFE peuvent être le meilleur allié des personnes malentendantes. De nombreux dispositifs peuvent être utilisés avec un appareil auditif ou indépendamment pour permettre à l'utilisateur d'entendre le discours.



Lorateur utilise un microphone et la personne malentendante entend le discours par le biais d'un récepteur qui élimine la plupart des autres bruits. Les systèmes et les styles sont nombreux et variés et un spécialiste des dispositifs techniques peut émettre des recommandations pertinentes.

- **Systèmes à boucle d'induction** : Le son est transmis au moyen d'un système d'amplification à un fil en boucle qui le retransmet par induction aux personnes utilisant le télécapteur de leur appareil auditif. Les dimensions de la boucle varient, allant des systèmes pour grande salle pouvant accueillir de nombreuses personnes aux « boucles de cou » individuelles que l'utilisateur porte comme un collier.
- **MF et infrarouge (IR)** : Présenté dans de nombreux styles, le système à MF fonctionne comme un poste de radio miniature diffusant sur une fréquence donnée dans le casque d'écoute d'un utilisateur. Le système à infrarouge utilise le spectre lumineux infrarouge plutôt que les fréquences sonores pour transporter le signal. Ces systèmes peuvent être utilisés pour des groupes de petites ou de grandes tailles. Il est important de noter que les systèmes à MF peuvent transmettre à travers les murs, alors que les systèmes à IR ne peuvent pas traverser les murs et qu'ils sont considérés comme un mode de transmission sûr.
- Les systèmes à MF personnels sont très populaires et sont utilisés dans les situations de groupe, dans les conversations en tête à tête, en voiture, etc. Certains de ces systèmes sont utilisés par des personnes qui ne portent pas d'appareils auditifs, d'autres sont conçus pour se brancher dans une fiche-jack spéciale sur un appareil contour d'oreille, et d'autres encore sont utilisés avec une boucle et un télécapteur d'appareil auditif.
- Les communicateurs de poche sont des amplificateurs personnels compacts conçus pour les conversations en tête à tête ou en petit groupe et qui fonctionnent sur piles.

### Sous-titrage – codé et visible

Tous les DVD et vidéos utilisées dans les réunions et les séances de formation devraient être sous-titrés pour montrer le texte correspondant aux sons et au discours à mesure qu'ils surviennent. Le sous-titrage codé peut être activé ou désactivé et le sous-titrage visible est affiché à l'écran en permanence. Les entreprises peuvent louer le matériel pour sous-titrer les DVD à l'interne ou engager une firme de sous-titrage de l'extérieur. En achetant le matériel de formation, on doit obtenir la permission du titulaire des droits d'auteur pour sous-titrer ledit matériel s'il n'est pas déjà sous-titré.

### Les appareils de communication personnelle (ACP)

La technologie Internet, cellulaire et informatique d'aujourd'hui a grandement facilité la communication pour les personnes malentendantes. La communication par texte est maintenant courante, même pour les personnes qui ne peuvent pas entendre. La technologie des ACP évolue rapidement et les personnes malentendantes profitent des fonctions visuelles des téléphones cellulaires et autre matériel.

**La messagerie texte** est un des moyens le plus populaire de communiquer aujourd'hui. Les messages, généralement courts et en temps réel, voyagent entre téléphones cellulaires.

### Ordinateurs

#### Les ordinateurs portatifs et la technologie sans fil

tiennent les personnes en relation, presque en tout temps et en tout lieu.

#### Le courrier électronique et le clavardage en ligne

permettent à deux utilisateurs d'ordinateur ou plus de communiquer rapidement, en temps réel et sous forme de texte. Des vidéocaméras (Webcam) permettent aux utilisateurs en communication de se voir.

**Signaux sonores** : Les signaux sonores d'ordinateur indiquant des erreurs ou des problèmes de matériel peuvent être remplacés par un clignotement de l'écran ou du curseur. Selon le type d'ordinateur, on peut se procurer un logiciel qui change les signaux sonores en signaux visuels, un processus habituellement activé en baissant le volume.

**Télécopieur** : Bien que leur popularité régresse avec l'avènement de l'informatique permettant d'envoyer l'information générée par ordinateur, les documents sur papier ou les notes manuscrites sont une solution de rechange valable à la messagerie téléphonique dans certaines circonstances. Les communications par télécopieur n'étant pas interactives, elles constituent un substitut inapproprié pour procurer des fonctions de communication par télécopieur.

**Systèmes de téléavertissement** : Les systèmes de téléavertissement réduisent les obstacles à la communication à distance. Certains téléavertisseurs fonctionnent en étant branché à une ligne téléphonique alors que d'autres sont des unités autonomes dont la portée est plus limitée.

*C'est mon patron qui m'a suggéré de passer un examen auditif parce que j'avais du mal à comprendre les gens au téléphone. Mon employeur m'a fourni un combiné téléphonique avec une commande du volume. Mes collègues sont prévenants et ma patronne actuelle attire mon attention en nommant mon nom ou en me tapotant l'épaule avant de commencer à me parler.*

# Pour un bon fonctionnement

Les nouveaux avertisseurs interactifs qui permettent aux utilisateurs de communiquer par courriel, par télécopieur, avec des téléscribes, par la technologie de transmission bilatérale voix-texte et texte-voix, représentent de nouveaux et excitants modes de communication. Le message peut être un simple signal vibrant ou un indicateur lumineux clignotant qui avertit le récepteur de produire une réponse préparée, ou l'affichage d'un texte dans le cas des téléavertisseurs avec écran à DEL pour les messages plus compliqués.

**Avertisseur d'incendie/de danger :** Les systèmes d'alarme visuels deviennent une norme et sont obligatoires dans un lieu de travail où se trouvent des employés ou des clients malentendants. Des mécanismes d'avertissement visuel, ou par contact physique peuvent remplacer les signalisations audibles traditionnelles ou s'y ajouter. On peut se procurer des systèmes d'alarme avec des indicateurs lumineux qui peuvent également être raccordés au système existant. Lorsqu'une alarme audible est déclenchée, un signal peut être envoyé à un récepteur clignotant ou vibrant situé dans le lieu de travail des employés ou sur leur personne. Les situations d'urgence peuvent être signalées par un système de téléavertissement personnel doté d'un récepteur vibrant. Un système de jumelage fait appel à un collègue pour avertir l'employé malentendant mais ne doit jamais être l'unique moyen de communiquer un danger à une personne malentendante ou devenue sourde.

## Véhicules sur le lieu de travail – Pour la sécurité de la personne malentendante :

- Établir des voies de circulation pour les chariots élévateurs à fourches et autres véhicules, en veillant à ce qu'ils fassent un arrêt aux intersections.
- Installer des clignotants sur les véhicules.
- Installer des miroirs partout sur les lieux et des rétroviseurs sur les véhicules.

## Voyager avec une déficience auditive

Les difficultés à voyager avec une déficience auditive sont minimisées par une politique personnelle d'auto-identification et par la technologie moderne d'avertissement.

- Dans les aéroports et les gares ferroviaires, où il est difficile de comprendre les annonces par système de sonorisation, vérifiez la signalisation des départs et d'autres renseignements importants.
- Informez le personnel à l'enregistrement et le personnel de vol qu'à titre de personne malentendante, vous devez être informé personnellement de toutes les annonces importantes.

- En s'inscrivant dans un hôtel, demandez la trousse d'accès de l'hôtel qui prévoit que le client dans sa chambre est averti en cas de nécessité en frappant à sa porte ou en faisant sonner le téléphone. Si ce service n'est pas disponible, il est particulièrement important de veiller à ce que le personnel de la réception sache que vous risquez de ne pas entendre les alarmes de danger et des procédures spéciales d'évacuation peuvent être nécessaires.
- Si les téléphones de la chambre d'hôtel ne comportent pas d'amplificateurs intégrés appropriés, demandez un amplificateur portable ou prévoyez d'en emporter un.
- Un réveil à vibrations est précieux lorsque le réveil et le service de réveil téléphonique de l'hôtel ne peuvent pas être entendus.

## INFORMER LES AUTRES EMPLOYÉS

Les collègues devraient-ils être informés de la déficience auditive d'un employé? Cela dépend surtout du niveau de confort de l'employé mais également du fait que la déficience auditive influe ou non sur l'interaction nécessaire de l'employé avec les autres et que l'information est essentielle ou non pour la sécurité des autres travailleurs.

Les collègues qui travaillent directement avec la personne malentendante doivent en être informés mais, dans la mesure du possible, même les autres membres de l'entreprise qui sont rarement ou nullement tenus d'interagir avec elle devraient également l'être.

La meilleure politique générale des employés est de déclarer franchement leur déficience auditive et leurs moyens de communication préférés. Dans une entreprise où les collègues comprennent bien la déficience auditive, la qualité générale de la communication et des relations entre employés est grandement rehaussée.

## Se tenir au courant de la déficience auditive

Pour être au fait de la technologie et des autres progrès qui influent sur les personnes malentendantes, les employés et les employeurs doivent régulièrement obtenir des mises à jour et des informations de la part des organismes pertinents : groupes de consommateurs, fournisseurs et fabricants de solutions techniques, ainsi que tous les services-conseils extérieurs participants à l'établissement d'un milieu de travail accessible pour les personnes malentendantes.



# Les femmes et hommes d'affaires malentendants



## Communiquer avec les clients et les fournisseurs

Pour la femme ou homme d'affaires ou l'entrepreneur malentendants, la nécessité de s'auto-identifier est d'une importance primordiale. Une relation professionnelle réussie est basée sur la bonne communication et la confiance, ce qui peut difficilement être réalisé pour une personne qui tente de nier ou de cacher un problème auditif.

Afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles des rapports avec les clients, les collègues, les associés et les fournisseurs, vous devez créer l'environnement de communication optimal. Comment pouvez-vous y parvenir si vous êtes occupé à cacher le fait que quelque chose vous échappe ou à constamment jouer à un jeu de rattrapage?

De nombreuses idées exposées dans « Pour un bon fonctionnement » peuvent contribuer à assurer une communication efficace dans différentes situations d'affaires. Cependant, vous pouvez décider de retenir les services d'un spécialiste des dispositifs techniques qui peut aider à évaluer vos besoins particuliers et travailler avec vous à la conception d'un plan utile.

## L'entrepreneur

Les petites entreprises sont l'armature de l'économie, alors ne laissez pas la déficience auditive compromettre vos rêves et vos objectifs. Tout travail supplémentaire entraîné dans l'accommodement de votre déficience auditive est largement compensé par un sentiment d'accomplissement, la confiance et, espérons-le, les récompenses matérielles du succès.

Le lancement d'une entreprise demande de la créativité, une capacité d'adaptation, un financement approprié et un bon plan d'affaires. Vous devez établir un système de communication efficace pour garantir que vos fournisseurs et vos clients comprennent comment communiquer avec vous. Vous pouvez devoir prévoir d'autres demandes opérationnelles découlant de votre déficience auditive, comme des fonds pour une technologie supplémentaire et plus de temps pour communiquer, en tête à tête, en ligne ou au téléphone. Vérifiez les programmes des gouvernements fédéral, provinciaux ou locaux qui fournissent une aide financière aux nouvelles entreprises.

## Conseils commerciaux

1. Procurez-vous la meilleure technologie que vous pouvez vous permettre. Votre comptable peut vous indiquer les articles qui peuvent être déduits comme frais professionnels : téléphones cellulaires et autres appareils de communication, ordinateurs, télécopieurs, amplificateurs, microphones de table, etc.

En réunissant des fonds d'exploitation, incluez votre déficience auditive dans votre plan d'affaires en indiquant comment les fonds seront consacrés à vos besoins spéciaux en matière de communication.

2. Bien que votre matériel publicitaire et vos cartes d'affaires n'aient pas à annoncer votre déficience auditive, vous devez immédiatement en aviser vos clients et vos fournisseurs. Indiquez-leur la meilleure façon de communiquer avec vous pour que tous obtiennent le résultat escompté – forger un partenariat. Mettez les associés et les clients à l'aise en montrant que vous êtes un professionnel ayant acquis une riche expérience.
3. Offrez des moyens créatifs de faire des affaires si les méthodes traditionnelles ne conviennent pas à votre déficience auditive. Les gens vous admireront d'avoir tourné votre déficience auditive à votre avantage.
4. Assurez-vous le concours des organismes de service en déficience auditive répondant aux besoins des personnes malentendantes. Ils peuvent offrir de précieux services de soutien et de counselling qui aideront votre entreprise à prospérer. En outre, le site Web du CCRT est un organe vital d'information et de soutien (voir « Où obtenir de l'information »).
5. Soyez au courant des questions relatives à la déficience auditive en devenant membre de l'Association des malentendants canadiens et de votre organisme local de service de l'ouïe. L'Internet offre des milliers de sites Web intéressants les personnes malentendantes et devenues sourdes.
6. Les entrepreneurs jouissent d'une grande liberté mais ils travaillent également seuls. Pour contribuer à mieux réussir en affaires et à se sentir plus à l'aise, trouvez un mentor – une femme ou un homme d'affaires prospère qui est également malentendant. Joignez-vous à des réseaux d'affaires pour des personnes ayant des capacités différentes.
7. Restez en bonne santé et en forme. Le fait d'être entrepreneur est stressant. En prenant soin de votre santé, vous fonctionnerez au plus haut niveau possible.
8. Tenez-vous au courant des questions et des événements d'actualité concernant les affaires.
9. Surtout, adoptez une attitude positive. Vous devez déjà avoir adopté une telle attitude puisque vous êtes entrepreneur. En qualité de personne malentendante, vous devez apprendre à composer avec des frustrations que d'autres ne ressentent pas. Vous avez tout ce qu'il faut pour aller de l'avant et réussir!



# Règlements et appuis gouvernementaux

Divers paliers du gouvernement canadien offre des ressources visant à appuyer les efforts des employés et des employeurs en matière d'accès et d'accommodement. En outre, des règlements gouvernementaux sont en vigueur en ce qui concerne l'accommodement des personnes handicapées et les mesures de santé et sécurité touchant l'ouïe. Compte tenu de la nature en constant changement de ces programmes et de l'écart dans les services offerts par différents secteurs, ce manuel ne comporte pas l'information sur les personnes-ressources pour ces programmes.

Cependant, nous incitons les employeurs et les travailleurs à explorer les appuis gouvernementaux aux trois paliers : fédéral, provincial et municipal. La section « Où obtenir l'information » énumère plusieurs sites Web utiles avec de nombreux liens.

## Ressources à vérifier :

- Agence du revenu du Canada
- Ministères provinciaux :
  - Travail
  - Santé
  - Santé et sécurité au travail (bruit et niveaux sonores)
  - Indemnisation des accidentés du travail
- Orientation professionnelle
- Droits de la personne
- Infirmières spécialisées en hygiène du travail
- Ressources humaines et emploi

## Direction de l'accessibilité de l'Ontario – Un modèle pour les autres provinces

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a introduit la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Cette loi, la première du genre au Canada, a pour but de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025 et met en place une série de normes d'accessibilité dans les domaines du service à la clientèle, du transport, de l'information et des communications, du milieu bâti et de l'emploi.

Pour obtenir de plus amples informations sur la LAPHO :

<http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/english/pillars/accessibilityOntario/>

Pour obtenir d'autres liens provinciaux vers les sites sur les appuis et les questions concernant les personnes handicapées, voir page 23-24.

## Où obtenir de l'information

1. *Ressources concernant l'accommodement en milieu de travail*
2. *Agences/Associations de consommateurs – Déficience auditive*
3. *Associations professionnelles en soins de santé auditive*
4. *Ressources sur Internet*

### RESSOURCES CONCERNANT L'ACCOMMODEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL

**Une place pour tous :** Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif : Guide en ligne de la Commission canadienne des droits de la personne afin d'encourager tous les employeurs à élaborer, en collaboration avec leurs employés, leurs propres politiques et procédures sur les mesures d'adaptation au travail. Une excellente ressource, <http://www.chrc-ccdp.ca/pdf/publications/aplaceforall.pdf>

### Le Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT)

Le CCRT est un réseau d'envergure canadienne d'organismes et de personnes qui défendent les droits de chercheurs d'emploi handicapés et qui offre une précieuse information aux employeurs, aux employés et aux entrepreneurs. Au moyen de partenariats, de l'innovation, de la défense des droits et de l'éducation, le CCRT s'efforce d'ouvrir l'accès à la main-d'œuvre et de promouvoir un appui utile et l'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées. Le site Web du CCRT est une ressource des plus précieuses pour l'employeur et fournit des liens vers de nombreux sites utiles, y compris la législation fédérale et provinciale sur le travail, les questions relatives à l'emploi et les organismes de services.

Ste 401 – 111 Richmond Ave. W.  
Toronto, Ontario M5H 2G4  
Téléphone : (416) 260-3060  
Télécopieur : (416) 260-3093  
ATS : (416) 260-9223  
[info@ccrw.org](mailto:info@ccrw.org)  
[www.workink.com](http://www.workink.com)

### AGENCES / ASSOCIATIONS – DÉFICIENCE AUDITIVE

#### Niveau national

#### L'Association des malentendants canadiens (AMEC)

2415 Holly Lane, Suite 205  
Ottawa, Ontario K1V 7P2  
Téléphone : (800) 263-8068  
(613) 526-1584  
ATS : (613) 526-2692  
Télécopieur : (613) 526-4718  
[chhanational@chha.ca](mailto:chhanational@chha.ca)  
[www.chha.ca](http://www.chha.ca)

**L'information sur les personnes-ressources** des secteurs et des chapitres de l'AMEC dans tout le Canada peut être obtenue sur le site Web ou auprès de notre bureau national.

## Ressources et publications de l'AMEC :

- « **Conception universelle et accès facile** » : un document précieux traitant de la création de milieux accessibles pour les personnes malentendantes dans les lieux publics et privés.  
[http://www.chha.ca/documents/Universal\\_Design\\_and\\_Barrier-Free\\_Access.pdf](http://www.chha.ca/documents/Universal_Design_and_Barrier-Free_Access.pdf)
- **Listen/Écoute**, notre magazine publié plusieurs fois par année.
- **Sound Ideas**: Vidéo et manuel de l'AMEC sur la lecture labiale qui présentent aux personnes malentendantes les principes fondamentaux de la lecture labiale. Ils sont conçus pour servir à la maison et comme outil d'enseignement.
- **La sensibilisation à l'ouïe de A à Z**
- **Information sur le sous-titrage**
- **Autres** : brochures, vidéos/DVD, rapports de l'AMEC sur le système judiciaire et l'éducation postsecondaire, autocollants d'accès, épinglettes, etc.

### Chiens pour malentendants du Canada

P.O. Box 907  
Oakville, Ontario L6J 5E8  
Téléphone : (905) 842-7344  
ATS : (905) 842-1585  
<http://www.dogguides.com/programs/programs03.htm>

### Hearing Loss Association of America (HLAA)

7910 Woodmont Avenue, Suite 1200  
Bethesda, Maryland, USA 20814  
Voix : (301) 657-2248  
ATS : (301) 657-2249  
Télécopieur : (301) 913-9413  
[www.hearingloss.org](http://www.hearingloss.org)

### Tinnitus Association of Canada

23 Ellis Park Road  
Toronto, Ontario M6S 2V4  
Téléphone : (416) 762-1490  
[chasm@pathcom.com](mailto:chasm@pathcom.com)  
[www.kadis.com/ta/tinnitus\\_1.htm](http://www.kadis.com/ta/tinnitus_1.htm)

## Niveau provincial

### COLOMBIE-BRITANNIQUE

#### Island Deaf and Hard of Hearing Centre

#300-1627 Fort Street  
Victoria, British Columbia V8R 1H8  
Voix : (250) 592-8144  
(800) 667-5448  
ATS : (877) 677-5488  
Télécopieur : (250) 592-8199  
[idhsc@tinet.net](mailto:idhsc@tinet.net)

### Western Institute for the Deaf and Hard of Hearing (WIDHH)

2125 West 7<sup>th</sup> Ave.  
Vancouver, British Columbia V6K 1X9  
Téléphone : (604) 736-7391  
ATS : (604) 736-2527; B.C.  
Télécopieur : (604) 736-4381  
[info@widhh.com](mailto:info@widhh.com)  
[www.widhh.com](http://www.widhh.com)

### WIDHH Okanagan

120-1735 Dolphin  
Kelowna, British Columbia V1Y 8A6  
Téléphone : (250) 763-3854  
ATS : (250) 763-3547  
Télécopieur : (250) 763-7608

### ALBERTA

#### Deaf and Hard of Hearing Services (DHHS)

63 Cornell Road NW  
Calgary, Alberta T2L 0L4  
Téléphone : (403) 284-6220  
Sans frais : (877) 711-3447  
Télécopieur : (403) 282-7006  
[www.dhhs.org](http://www.dhhs.org)

#### DHHS Edmonton

11342-127 Street  
Edmonton, Alberta T2M 0T8

#### Bridges Support Services

10- 9912, 106<sup>th</sup> St.  
Edmonton, Alberta T5K 1C5  
Courriel : [contact@bridgessupport.com](mailto:contact@bridgessupport.com)  
Internet : [www.bridgessupport.com](http://www.bridgessupport.com)  
Téléphone : (780) 428-6610  
ATS : (780) 428-6624  
Télécopieur : (780) 428-6661

### SASKATCHEWAN

#### Saskatchewan Deaf and Hard of Hearing Services (SDHHS)

**Northern Saskatchewan**  
#3-511-1<sup>st</sup> Avenue North  
Saskatoon, Saskatchewan S7K 1X5  
Voix/ATS : (306) 665-6575  
Sans frais : (800) 667-6575  
Télécopieur : (306) 665-7746  
[saskatoon@sdhhs.com](mailto:saskatoon@sdhhs.com)

#### Southern Saskatchewan

2341 Broad Street  
Regina, Saskatchewan S4P 1Y9  
Voix/ATS : (306) 352-3323  
Sans frais : (800) 565-3323  
Télécopieur : (306) 757-3252  
[regina@sdhhs.com](mailto:regina@sdhhs.com)

### MANITOBA

#### Society for Manitobans with Disabilities (SMD)

825 Sherbrooke Street  
Winnipeg, Manitoba R3A 1M5  
Téléphone : (204) 975-3010  
Sans frais : (800) 282-8041  
ATS : (204) 975-3012;  
Sans frais : (800) 225-9108  
Télécopieur : (204) 975-3073  
[info@smd.mb.ca](mailto:info@smd.mb.ca)  
[www.smd.mb.ca](http://www.smd.mb.ca)

### ONTARIO

#### Société canadienne de l'ouïe (SCO)

271 Spadina Road  
Toronto, Ontario M5R 2V3  
Téléphone : (416) 928-2504  
ATS : (416) 964-6023  
Télécopieur : (416) 928-2523  
[www.chs.ca](http://www.chs.ca)

### QUÉBEC

#### Association des malentendants du Québec (ADSMQ)

775, rue St-Viatour  
Porte 17, local 163  
Charlesbourg, Québec G2L 2S2  
(418) 623-7377 ATS  
(418) 623-9801 poste 595  
<http://www.amq1985.org>

### NOUVEAU-BRUNSWICK

#### South East Deaf and Hard of Hearing Services Inc.

1690 West Main Street  
Moncton, New Brunswick E1E 1G9  
Téléphone : (506) 859-6101  
[seds@nb.aibn.com](mailto:seds@nb.aibn.com)  
<http://www.south-eastdeaf.nb.ca/>

#### Saint John Deaf and Hard of Hearing Services (SJDHHS)

Suite 303-646 Fairville Boulevard  
Saint John, New Brunswick E2M 4Y7  
Téléphone : (506) 633-0599  
ATS : (506) 634-8037  
(506) 652-3382  
<http://www.sjdhhs.com/>

### NOUVELLE-ÉCOSSE

#### Society of Deaf and Hard of Hearing Nova Scotians

Suite 306, 1660 Hollis Street  
Halifax, Nova Scotia B3J 1V7  
Voix/ATS : (902) 422-7130  
N.S. sans frais : (800) 516-5551  
Télécopieur : (902) 492-3864  
Vidéophone : (902) 422-7130  
[sdhhs@ns.sympatico.ca](mailto:sdhhs@ns.sympatico.ca)  
[www.sdhhs.org](http://www.sdhhs.org)

### **Cape Breton Branch**

56 Nepean Street  
Sydney, Nova Scotia B1P 6A8  
Voix/ATS/Télécopieur : (902) 564-0003  
[cbdeaf@ns.sympatico.ca](mailto:cbdeaf@ns.sympatico.ca)

### **TERRE-NEUVE**

#### **Canadian Hard of Hearing Association (CHHA) – Newfoundland Chapter**

354 Water Street  
P.O. Box 5203  
St. John's, Newfoundland A1C 5V5  
Voix/ATS : (709) 753-3224  
Sans frais : (709) 753-3224  
Télécopieur : (709) 753-5640  
[chhanl@nfld.net](mailto:chhanl@nfld.net)  
[www.cha-nl.nl.ca](http://www.cha-nl.nl.ca)

## **ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES EN SOINS DE SANTÉ AUDITIVE**

### **Association canadienne des orthophonistes et audiologistes**

920 – 1, rue Nicholas,  
Ottawa (Ontario) K1N 7B7  
Téléphone : (613) 567-9968  
Sans frais : (800) 259-8519  
Télécopieur : (613) 567-2859  
[caslpa@caslpa.ca](mailto:caslpa@caslpa.ca)  
[www.caslpa.ca](http://www.caslpa.ca)

### **Canadian Academy of Audiologists**

1771 Avenue Road  
P.O. Box 54541  
Toronto, Ontario M5M 4N5  
Téléphone : (416) 494-6672  
Sans frais : (800) 264-5106  
[caa@canadianaudiology.ca](mailto:caa@canadianaudiology.ca)  
[www.canadianaudiology.ca](http://www.canadianaudiology.ca)

## **RESSOURCES SUR INTERNET**

Il ne s'agit que de quelques uns des nombreux sites Web qui offrent de l'information aux membres d'organismes et aux femmes et hommes d'affaires malentendants.

### **Canada**

#### **[www.hrsdc.gc.ca/en/labour/](http://www.hrsdc.gc.ca/en/labour/)**

Site du Travail de Ressources humaines et Développement social Canada offrant une excellente information et d'autres sites Web pertinents.

#### **[www.ccradrc.gc.ca/menu-e.html](http://www.ccradrc.gc.ca/menu-e.html)**

Menu principal de l'Agence du revenu du Canada avec des liens vers les programmes de crédit d'impôt pour les entreprises et les particuliers.

### **[www.safety-council.org](http://www.safety-council.org)**

Parole et ressource dans le domaine de la sécurité du Canada offre une information précieuse sur la sécurité au travail, à domicile et dans les loisirs.

#### **[http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/TBM\\_119/oshd-dsst/oshd-dsst03\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TBM_119/oshd-dsst/oshd-dsst03_e.asp)**

Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail, Partie 7, Niveaux sonores, Interprétation.

## **SITES SUR LES APPUIS ET LES QUESTIONS CONCERNANT LES PERSONNES HANDICAPÉES**

### **Gouvernement du Canada**

#### **Le Bureau de la condition des personnes handicapées (BCPH)**

Le BCPH est le centre de liaison du gouvernement du Canada pour les partenaires clés qui travaillent à promouvoir la pleine participation des personnes handicapées à l'éducation et à tous les aspects de la vie professionnelle et communautaire.  
[http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/nav/top\\_nav/program/odi.shtml](http://www.sdc.gc.ca/en/gateways/nav/top_nav/program/odi.shtml)

### **Colombie-Britannique**

#### **Minister's Council on Employment for Persons with Disabilities**

<http://www.mhr.gov.bc.ca/epwd/>

#### **The Disability Lens**

Disability Lens est un outil permettant de cerner et de clarifier les problèmes touchant les personnes handicapées.

<http://www.mhr.gov.bc.ca/PUBLICAT/DB/DisabilityLens.htm>

#### **Alberta Office for Disability Issues Branch**

<http://www.seniors.gov.ab.ca/css/odi/>

#### **The Manitoba Disabilities Issues Office (DIO)**

<http://www.gov.mb.ca/dio/>

#### **Saskatchewan Office of Disability Issues**

<http://www.gov.sk.ca/odi/>

### **Accessibilité Ontario**

#### **Plans du gouvernement de l'Ontario sur l'accessibilité**

#### **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005**

link: <http://www.mcsc.gov.on.ca/accessibility/index.html>

### **Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario**

<http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/english/directorate.htm>

### **Office des personnes handicapées du Québec**

[http://www.ophq.gouv.qc.ca/Programmes/CTA/D\\_CTAProgram.htm](http://www.ophq.gouv.qc.ca/Programmes/CTA/D_CTAProgram.htm)

### **Prince Edward Island Council of the Disabled**

<http://www.gov.pe.ca/infopei/onelisting.php3?number=5432>

### **Nova Scotia Disabled Persons Commission**

<http://www.gov.ns.ca/disa/>

### **New Brunswick**

<http://www.gnb.ca/0017/Disabilities/index-e.asp>

### **Terre-Neuve et Labrador**

#### **Health & Community Services: Programs & Policy, Disability Services**

<http://www.health.gov.nl.ca/health/divisions/pgmpolicy/default.htm#program>

#### **Yukon Health and Social Services: Disability Services**

[http://hss.gov.yk.ca/programs/social\\_services/disabilities/](http://hss.gov.yk.ca/programs/social_services/disabilities/)

#### **Nunavut Health and Social Services**

<http://www.gov.nu.ca/Nunavut/English/phone/hss.shtml>

#### **Northwest Territories Department of Health and Social Services**

[http://www.hlthss.gov.nt.ca/content/About\\_HSS/about\\_index.htm](http://www.hlthss.gov.nt.ca/content/About_HSS/about_index.htm)

## **Autres sites concernant les personnes handicapées**

### **[www.abilities.ca](http://www.abilities.ca)**

La Canadian Abilities Foundation possède un répertoire des services d'emploi sur son site Web.

### **[www.gladnet.org](http://www.gladnet.org)**

Global Applied Disability Research and Information Network on Employment and Training (GLADNET)

### **[www.ccdonline.ca](http://www.ccdonline.ca)**

Conseil des Canadiens avec déficiences

### **[www.disabilitystudies.ca](http://www.disabilitystudies.ca)**

Canada Centre on Disability Studies (CCDS) - information et liens à l'intention des femmes et hommes d'affaires handicapés.

### **[www.ednns.ca](http://www.ednns.ca)**

Entrepreneurs with Disabilities Network



*La chance d'entendre et de se faire entendre*



Canadian Hard of Hearing Association  
Association des malentendants canadiens

2415 Holly Lane, Suite 205 (Ottawa) Ontario K1V 7P2 Voix : (613) 526-1584 ATS : (613) 526-2692  
Télécopieur : (613) 526-4718 Sans frais : (800) 263-8068 (au Canada seulement) Courriel : [chhanational@chha.ca](mailto:chhanational@chha.ca)