

Questionnaire

-

« Les sourds et la ville »

Réalisé par:



www.prismavilla.org

©prismavilla, tous droits réservés.

Début 2006, un questionnaire « Les sourds et la ville » a été distribué (papier et électronique) dans toute la France. Il avait pour but de mieux déterminer, au sein du milieu urbain, les difficultés rencontrées dans la vie quotidienne des personnes sourdes. Son élaboration fut menée par François et Martin, à l'époque membres de la CVS (commission Ville et surdité) de l'AFIDEO, et Laurent Saby, chercheur de l'Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE). La saisie des résultats fut réalisée par : Alexis Bouzinac et Cedric Lorant qui étaient alors participants extérieurs de la CVS.

Le questionnaire a tenté de prendre en compte toutes les situations possibles (degré de surdité, mode de communication, lieux publics, transports...). 149 personnes ont répondu ! Nous vous en remercions. D'un point de vue statistique, cet échantillon n'est pas considéré comme représentatif de la population sourde de France (tous profils confondus). Cependant, les résultats obtenus restent intéressants et nous permettent de dégager des tendances. L'analyse suivante nous donne donc une idée plus précise des besoins et des attentes de certains d'entre vous. Sans plus. Elle ne nous permet pas d'extrapoler à tous les profils de surdité. Donc gare aux interprétations abusives !

Nous précisons également que la somme des pourcentages peut être :

- *Inférieure à 100%* lorsque nous ne citons pas la part des répondants qui ne se sont pas prononcés à la question.
- *Supérieure à 100%* quand la question implique plusieurs réponses possibles.

A présent, faisons un tour des idées fortes qui en ressortent !

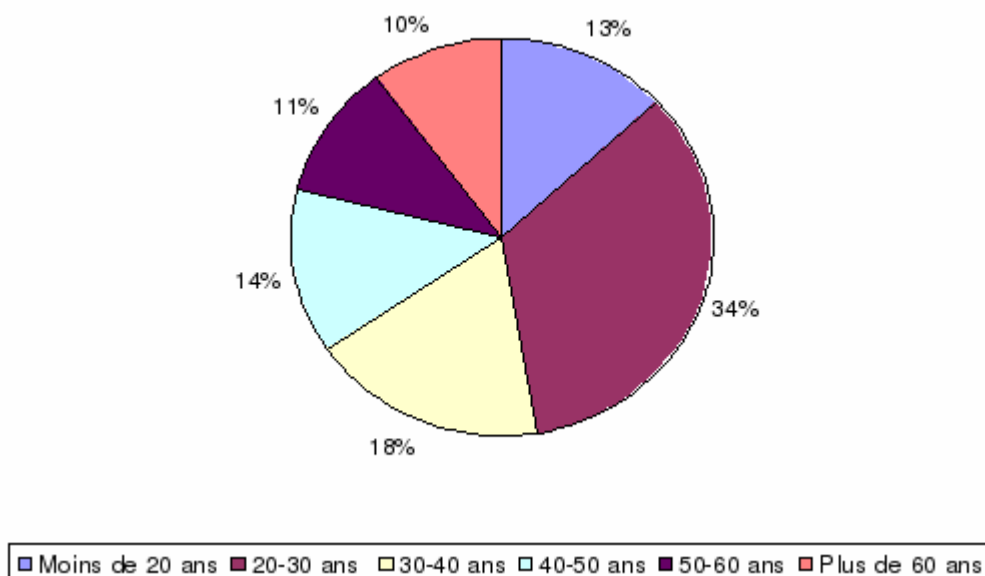
A - Profil de l'échantillon

➤ *Sexe et âge*

Pour commencer, le profil des répondants est réparti entre 60% de femmes et 40% d'hommes. Au moins, la parité est respectée même si les femmes sont légèrement surreprésentées. La moyenne d'âge est de 37 ans. Par contre, les moins de 30 ans représentent 47% de l'échantillon...

* **Figure 1**

Répartition des répondants par tranches d'âge de 10 ans : la majorité a moins de 30 ans.



➤ *Situation et localisation*

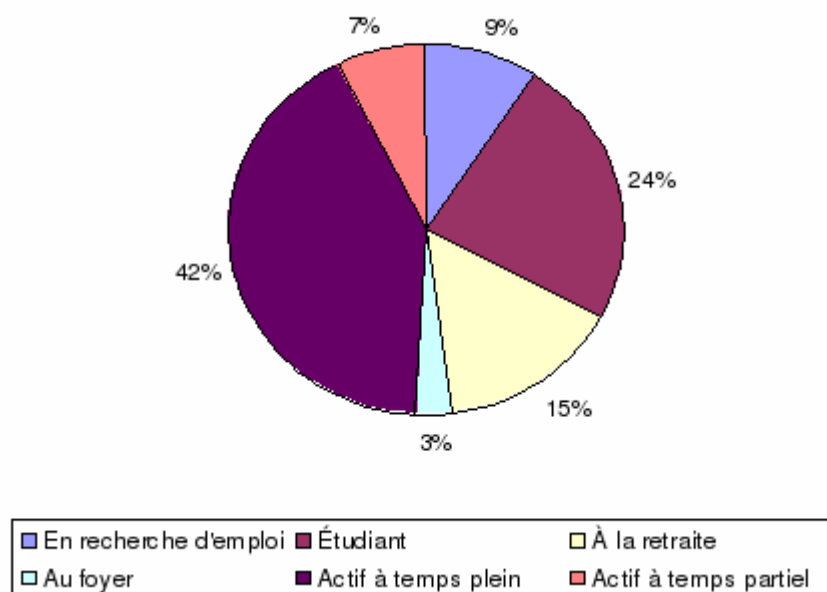
La répartition géographique est : 56% de provinciaux contre 40% de parisiens et de banlieusards. L'équilibre est à peu près atteint. La moitié est célibataire et, parmi les 37% en couple, 57% des conjoint sont sourds (du moins 47% considérés comme sourds contre 10% considérés comme malentendants). Dans la proportion des individus de l'échantillon vivant en couple, 24% sont mariés ou pacsés et 13% sont en concubinage. Ainsi, les couples mixtes ne semblent pas si courants... Enfin, 27% des répondants vivent encore chez leurs parents, ce qui est en accord avec la grande proportion de jeunes.

➤ *Etude et travail*

Concernant le niveau d'étude, 30% n'ont pas atteint le bac, 23% se sont arrêtés au bac et 34% ont fait des études supérieures. Pour terminer, 41% sont actifs à temps plein (et 7% en temps partiel), 23% sont étudiants, 14% sont à la retraite, 9% en recherche d'emploi et 3% au foyer.

* **Figure 2**

Activités déclarées par les individus de l'échantillon : les actifs à temps pleins sont les plus représentés puis viennent les étudiants .

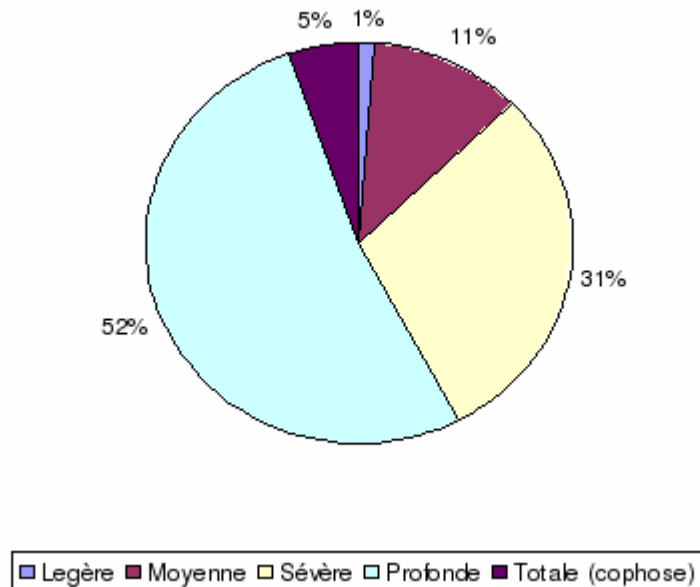


B - Surdité

Parmi les personnes ayant une surdité avant l'acquisition du langage : 58% sont sourds de naissance, 17% sont devenus sourds entre la naissance et l'âge de 3 ans. La surdité profonde, quelle que soit l'oreille, domine parmi les répondants (51%) Viennent ensuite ceux ayant une surdité totale ou cophose (5%), sévère (30%), moyenne (11%) ou légère (1%). Cette répartition n'est pas étonnante dans le sens où les personnes les plus enclines à répondre sont celles les plus gênées par leur surdité durant la vie quotidienne.

*** Figure 3**

Répartition des répondants en fonction de leur degré de surdité déclarée pour l'oreille la plus performante : la surdité profonde domine.



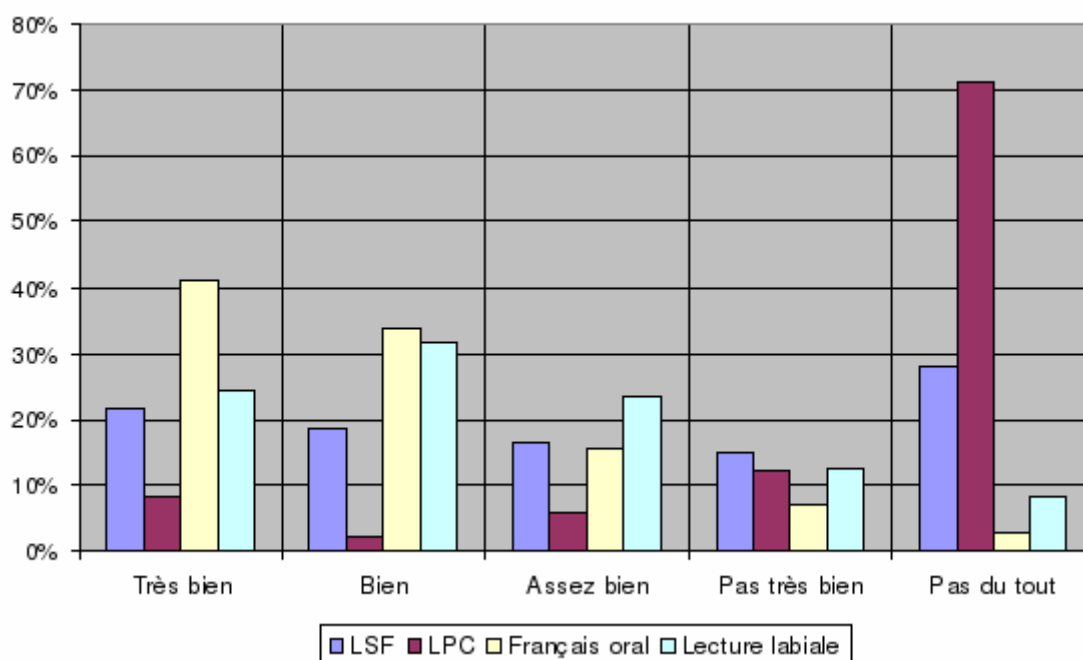
La majorité des personnes qui ont répondu (74%) ont une surdité de perception (cochlée, nerfs auditifs...) qui est plus importante que celle de transmission (tympan, osselets...). Ce qui rejoint les remarques précédentes. Cependant, il est troublant de constater qu'environ un tiers des personnes de l'échantillon n'a pas su répondre ou a mal répondu sur l'origine de leur surdité qui est donc encore souvent méconnue... Parmi ces origines, la majorité est congénitale (54%) ou suite à une maladie (24%). L'immense majorité porte des aides auditives (87%). Dont 60% appareillés des deux oreilles. L'implant cochléaire reste minoritaire avec 8% de répondants de l'échantillon.

C- Communication

Le mode de communication le plus utilisé dans le quotidien des répondants est : le Français oral à hauteur de 69% puis la LSF à hauteur de 22%. Bien que les sourds pratiquant la LSF soient minoritaires, ils assurent une représentation significative au sein de notre échantillon. Au sein de l'échantillon, le Français oral est très bien (41%) et bien (34%) pratiqué. La LSF n'a pas à rougir avec 22% très bien et 19% bien. La maîtrise de la lecture labiale n'est pas négligeable non plus avec 24% très bien et 32% bien. Seule une minorité sait pratiquer le LPC contre 71% pas du tout

* **Figure 4**

Niveau de maîtrise des répondants selon quatre modes de communication.



D - Ce qu'il ressort de l'échantillon

Par ces premiers résultats, nous pouvons résumer le profil de notre échantillon non représentatif. Bien que l'ensemble ait atteint le bac et que la jeunesse (aux alentours de 30 ans) domine au sein de l'échantillon, nous constatons une répartition assez équilibrée entre : les femmes et les hommes, les provinciaux et les franciliens (paris + la banlieue), les célibataires et les personnes en couple.

Nous observons également des grandes tendances avec : le degré d'audition (surdité profonde), l'origine de la surdité (de naissance), l'appareillage (appareil auditif) et la communication (français oral). Attention, ces tendances ne doivent pas masquer les variations de profil qui sont également essentielles dans l'analyse des résultats.

E - Technologies et services

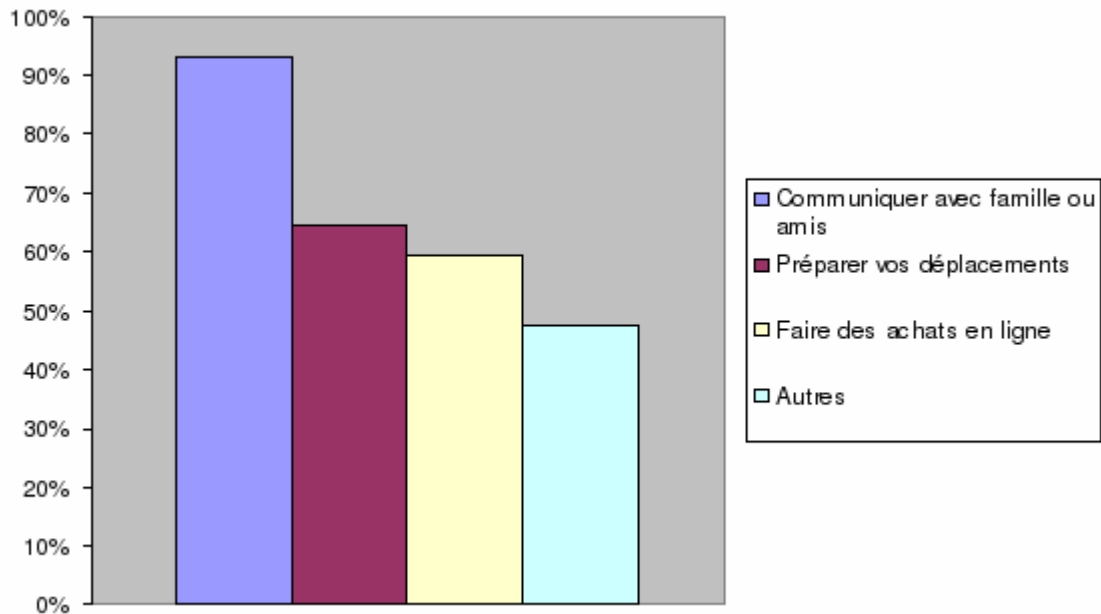
➤ *SMS et Internet*

A l'opposé du minitel (69% jamais), les technologies plébiscitées sont les SMS (85%) et Internet (73% tous les jours). Précisons que 82% des personnes sourdes de l'échantillon y ont accès chez eux, contre environ 40% dans la population française au dernier semestre 2005 ! (Source : Médiamétrie). L'utilisation essentielle de l'Internet est la communication avec ses proches (utilisée par 93% de l'échantillon). Puis viennent la préparation des déplacements (65%), les achats en ligne (59%). Ces résultats illustrent à merveille combien Internet et les SMS ont révolutionné la vie des personnes sourdes ! Comme chacun s'en doutait déjà...

Toutefois, une proportion non négligeable téléphone à sa famille ou à ses collègues (40%). Comment est-il possible alors que la majorité des répondants (51%) ait déclaré avoir une surdité profonde ? *Hypothèse* : ce pourcentage de 40% comprendrait les personnes ayant une surdité légère, moyenne et sévère ainsi que les sourds qui seraient à la limite entre une surdité sévère et profonde.

*** Figure 5**

Les quatre principales utilisations de Internet par les individus de l'échantillon : surtout en mode de communication.

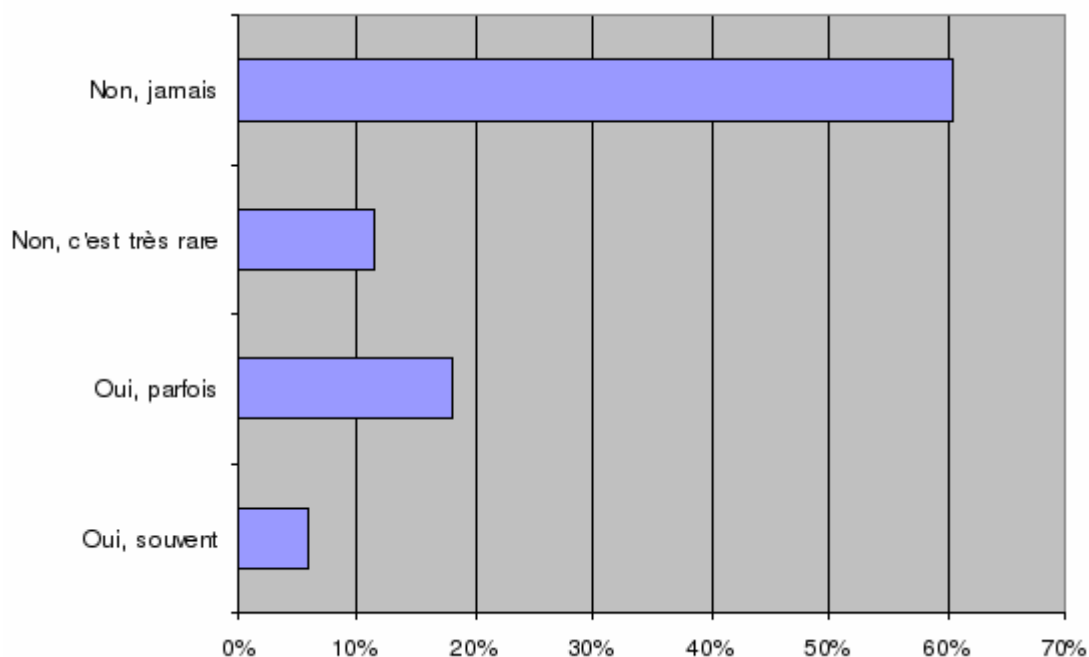


➤ *Boucle magnétique*

La boucle magnétique (BM) n'est jamais ou très rarement utilisée par 71% contre 18% parfois et 6% souvent. Parmi les raisons exprimées au sein des 71% qui n'utilisent pas la BM, nous retrouvons 48% qui n'en expriment pas le besoin, 36% qui ne connaissent pas et 15% qui pensent qu'« il n'y a jamais de boucle où on en a besoin » ! Sans oublier les 15% déplorant le fait qu'elles sont mal ou pas du tout signalées !

*** Figure 6**

Proportion d'utilisation des boucles à induction magnétique par les répondants : le non l'emporte.



A sein des 18% « parfois » et 6% « souvent », l'utilisation de la boucle magnétique se fait principalement dans des lieux culturels (64%) : salles de cinéma (53%), théâtre (16%). Seuls 21% de ces personnes déclarent utiliser les BIM aux guichets.

Il en ressort un signal fort : il y a un grand travail de communication à faire sur les boucles magnétiques !

➤ *Interprètes/codeurs*

42% des personnes interrogées utilisent les services suivants : interprétariat en LSF (34%) ou code en LPC (8%). Plus particulièrement dans le cadre scolaire (44%) ou professionnel (37%). Aussi en situation de réunion, de formation et de conférence (44%) ou d'entretien (42%). Ainsi, plus de la moitié de l'échantillon n'utilisent pas ces services dans la vie quotidienne.

F - Transports

➤ *Utilisation*

87% prépare son itinéraire à l'avance, lorsqu'il doit se rendre dans un lieu inconnu en ville : itinéraire à suivre (88%), temps nécessaire (65%), horaires (61%) et prix du trajet (31%). Parmi les 81% ayant un moyen de transport préféré, la voiture arrive en tête (44%). Viennent ensuite les transports collectifs - bus et métro - (51%), le vélo et le tram (8 à 10% chacun). Précisons que l'utilisation du tram varie selon sa présence dans les villes française et que les résultats ne prennent pas non en compte l'effet du vélo-partage (vélov', vélib'...).

Si l'on sépare Parisiens et Provinciaux, les choix des premiers se portent essentiellement sur le métro (39%) puis sur la voiture (32%), le bus restant à 21%. Les seconds mettent, eux, nettement en avant l'usage de la voiture particulière (49%) puis celle des bus (18%).

Par contre, 60% de l'échantillon ont un moyen de transport qu'ils évitent d'utiliser et, paradoxalement, la voiture arrive également en tête avec 44% d'entre eux ! Suivent le vélo (18%), le bus (16%), le scooter/moto (12%), le bus (17%), le métro (10%).

Les premiers critères de réponse pour chaque moyen de transport sont, successivement, sa rapidité, sa sécurité puis son confort.

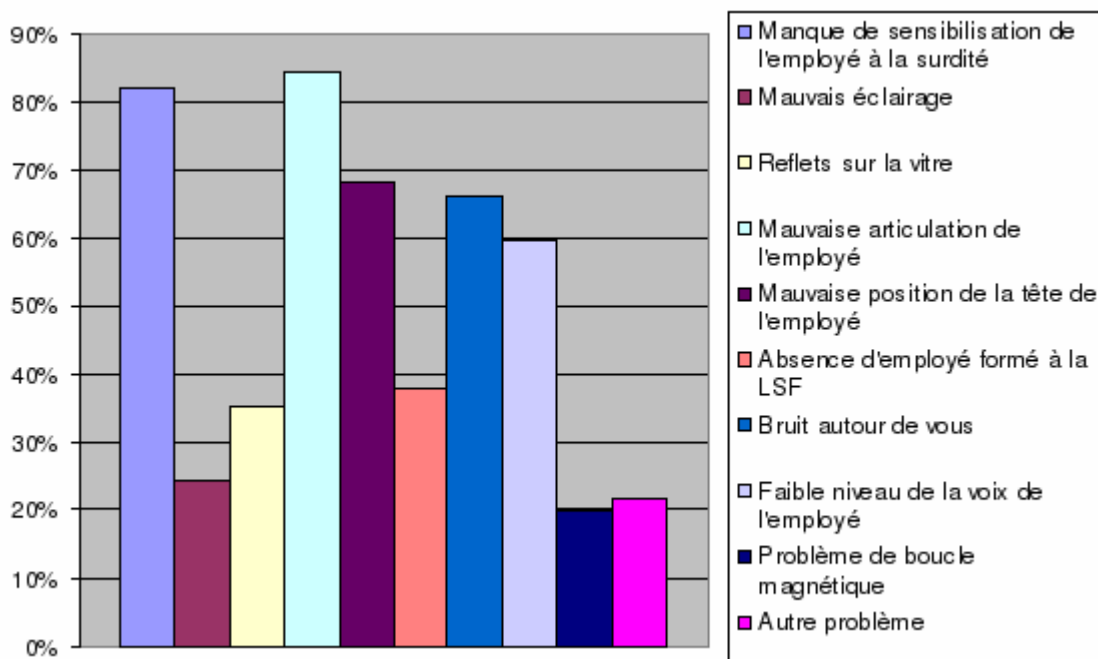
Quel que soit l'avis sur la voiture, 79% ont le permis de conduire et la même proportion pensent que leur surdité ne leur a pas donné de difficultés particulières pour l'obtenir. 18% seulement pensent le contraire.

➤ Guichet

Une large majorité des répondants (83%) dit avoir eu des problèmes de compréhension au guichet. Les causes principales sont : le manque de sensibilisation de l'employé à la surdité (81%) et sa mauvaise articulation lorsqu'il parle (79%). D'autres causes secondaires interviennent : la mauvaise position de la tête de l'employé qui ne permet pas de voir son visage (64%), le bruit ambiant qui fatigue (64%) et le faible niveau de sa voix (56%). Environ 35% regrettent l'absence de personnels formés à la LSF aux guichets.

* **Figure 7**

Les différentes causes des problèmes de compréhension aux guichets entre un employé et une personne sourde : en cause, le personnel mal sensibilisé.



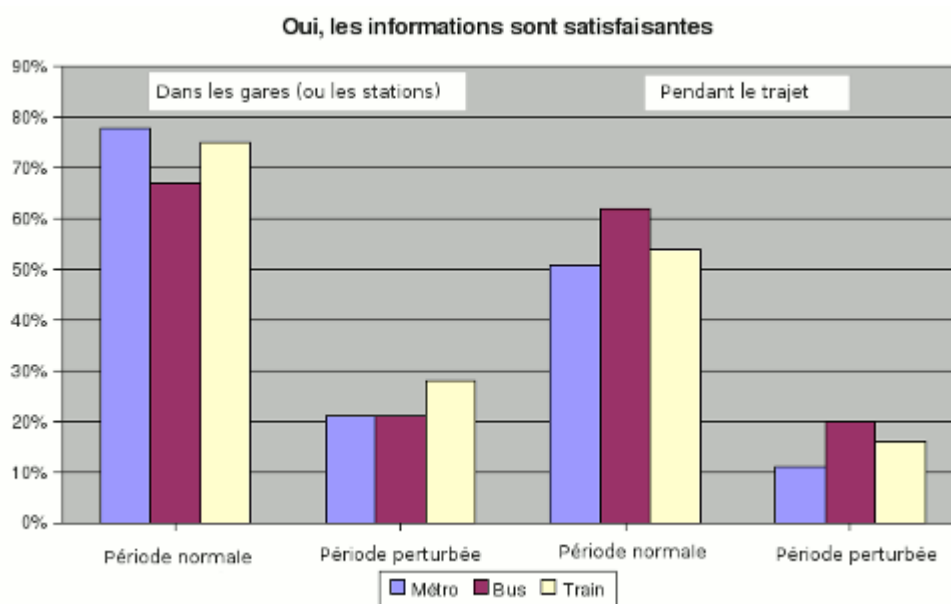
Précisons que les problèmes liés à la BIM arrivent en dernière position avec le plus fort taux d'abstention. Ce qui est cohérent avec la présence de seulement 24% d'individus, au sein de l'échantillon, déclarant utiliser cette technologie régulièrement.

➤ Informations

Malgré le fort taux de non réponse pour certaines questions, il est très intéressant de remarquer le parallèle entre l'information en temps normal et en temps perturbé pour et pendant les trajets. Dans le premier cas, les informations à l'intérieur des rames de métro, bus ou train sont satisfaisantes. Mais en situation perturbée, le taux de satisfaction chute globalement à 20% !

* **Figure 8**

Taux de satisfaction des répondants sur l'information délivrée dans les gares et dans les véhicules selon une situation normale ou perturbée.



Dans la situation d'un blocage entre deux arrêts d'un métro ou d'un train, la majorité des répondants regarde autour de soi pour observer les réactions des gens (72%), attend un peu avant de demander des explications à un voisin (55%), éprouve de l'inquiétude (41%), etc.

Ces résultats montrent, s'il était nécessaire, de la gêne et de l'inquiétude éprouvée par les personnes sourdes en situation de perturbation et de stress.

G - Lieux publics

Pour 64% de l'échantillon, la ville est un lieu engendrant des craintes particulières dont les principales sont : manquer une annonce importante dans un lieu public (68%) et ne pas pouvoir entrer dans un bâtiment à cause des interphones (64%).

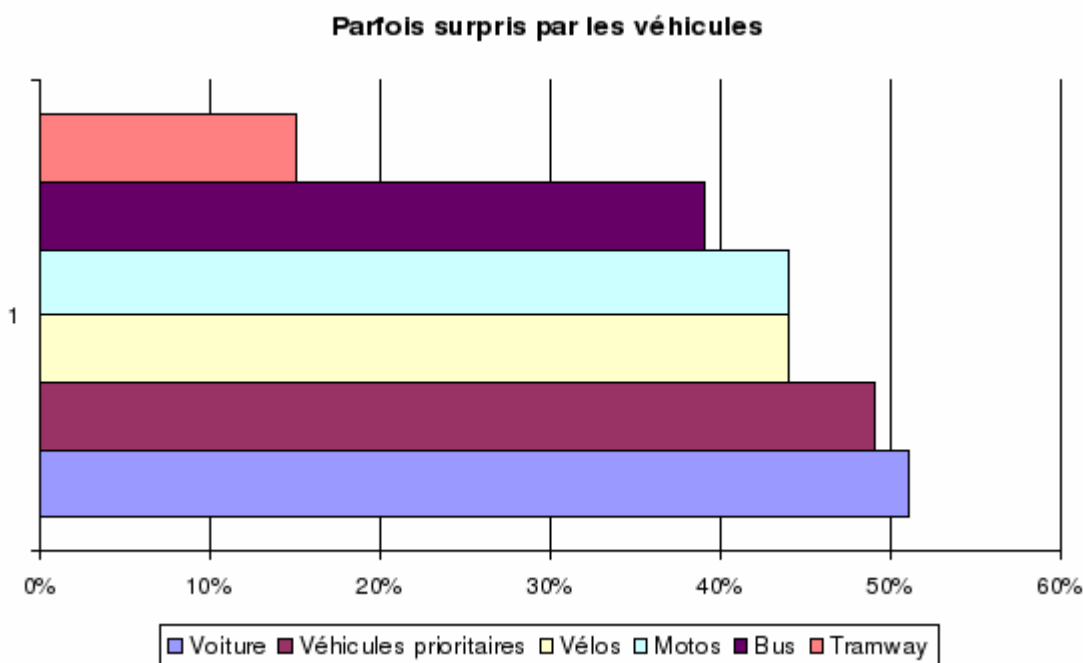
La première crainte concerne plus précisément les alertes en cas d'évacuation d'urgence : 36% des personnes interrogées ont déjà été confrontées à cette situation. Que les répondants de l'échantillon l'aient vécu ou non, ils ont majoritairement (75%) déclaré que la surdité aggrave le danger encouru lors d'une évacuation. Ces résultats confirment que sentiment d'insécurité doit être pris en compte lors des situations d'évacuation d'urgence ! Et plus globalement, sur toutes les annonces sonores dans un lieu public.

Pour la seconde crainte qui porte sur les interphones, les stratégies employées sont : un essai, c'est-à-dire sonner, essayer d'entendre une voix puis parler (55%). Ou bien sonner et essayer d'ouvrir la porte au hasard (44%). Étonnamment, peu font appel à une tierce-personne (16%).

Vient ensuite la troisième crainte : la collision avec des véhicules. Or, le premier mode de locomotion des personnes interrogées est la marche à pied ; un exercice nécessitant la cohabitation avec des nombreux véhicules variés. Parmi les répondants déclarant être « parfois surpris » par les véhicules : nous retrouvons d'abord la voiture (51%), les véhicules prioritaires avec gyrophares (49%), les vélos et motos (44% chacun) puis les bus (39%). Le tram arrive en dernier avec seulement 15%, soit un score étonnamment faible vu sa proximité avec les piétons. Précisons que tous les répondants ne vivent pas forcément dans une agglomération dotée de tramways.

*** Figure 9**

Proportion des véhicules qui surprennent « parfois » les individus de l'échantillon : la voiture et les véhicules prioritaires sont le plus souvent cités.



Vu les risques de collision, nous nous attendions à que beaucoup soient attentifs lorsqu'ils marchent en ville. Surprise : seuls 31% se disent particulièrement attentifs tous les jours et 24% souvent. Deuxième surprise : lorsqu'ils marchent en regardant leur interlocuteur pour communiquer (lecture labiale, LSF ou LPC), peu sont gênés par les obstacles (25% déclarent « souvent » contre 37% « parfois » et 32% « jamais »).
Hypothèse : les répondants de l'échantillon ont tellement l'habitude qu'ils ne sont plus conscients des obstacles et de la vigilance particulière dont ils doivent faire preuve ?

Finalement, la question sur l'autonomie des personnes sourdes dans la ville par rapport aux entendants partage l'échantillon : 49% ont le sentiment d'être moins autonome qu'une personne entendant contre 51%.

H - Témoignages

La dernière partie concerne des questions ouvertes. Nous vous présentons quelques témoignages précieux, révélateurs des difficultés rencontrés dans la vie de tous les jours des personnes interrogés au sein de l'échantillon. A ne pas négliger !

➤ *Evacuations en urgence des bâtiments publics*

- Au moment des tests, je suis partie la dernière car je n'avais pas entendu la sirène et personne n'était là pour m'évacuer. Grâce aux tests, on a mis en place un plan de secours pour moi.

- C'est la voisine de palier qui m'a téléphoné (flash lumineux) pour me prévenir.

- On m'a oublié dans l'évacuation en sous-sol d'un collègue en feu.

➤ *Tranches de vie...*

- Une fois, j'ai pris le train, j'ai éteint mes appareils pour diminuer le bruit. Le contrôleur me tape sur l'épaule pour me demander mon billet, me parlant sur un ton assez méchant : "Si vous êtes sourds, et bien moi j'ai la grippe !".

- Oui, c'est rare de voir des vendeuses pratiquer la LSF et jamais chez les policiers, les personnes des hôpitaux, les pompiers... En France, on s'adapte bien avec les étrangers pour prendre des interprètes ou parler en anglais... Et nous les sourds ? Pourquoi pas nous ? "Sommes-nous Français ? ».

- Les gens n'aiment pas répéter d'où des problèmes récurrents de manque de compréhension et d'agressivité.

- Il m'est quelques fois arrivé d'être "agressé" ou mal jugé par le fait que je ne regarde jamais les gens dans les yeux en raison de la lecture labiale.

- Régulièrement je me prends des poteaux, des arbres, des trottoirs car je regarde la personne qui me parle plutôt que le paysage devant moi.

- En traversant un sens unique, j'ai failli être happée par une ambulance qui a doublé une longue file en stationnement (je ne pouvais donc pas voir surgir l'ambulance) - une personne inconnue s'est arrêté à côté de moi, instinctivement je l'ai imitée.

- J'ai eu une grande frayeur devant la sortie d'un garage car la voiture qui sortait était silencieuse pour moi.

- Dans mon immeuble, j'ai déjà été coincé plusieurs fois dans mon ascenseur, seul. Il y a un interphone mais je ne comprends rien. Je précise pourtant que je suis sourd et que je suis incapable de comprendre ce qu'on me dit. Mais je doute qu'on me prenne pour un farceur... De plus, il y a vraiment très peu de réseau pour le téléphone portable. C'est un vrai problème pour s'en sortir. Je suis obligé de prendre l'escalier à présent surtout le soir ou la nuit. Ou alors je ne prends l'ascenseur que s'il y a un entendant.

- Parfois une voiture me "suit". Certainement depuis un bout de temps. Le conducteur s'énerve alors, klaxonne au risque de me surprendre et de me faire tomber (équilibre instable du fait de ma maladie). En général personne n'imagine que je suis sourde !

I - Suggestions...

- À nous d'adapter à la ville et pas l'inverse !
- Afficher le plus possible d'informations.
- Mettre à jour les informations affichées.
- Former le personnel d'accueil.
- Améliorer l'acoustique des salles publiques.
- Au cinéma, sous-titrer davantage.
- Au niveau culturel : développer le sous-titrage des spectacles.
- Doubler toutes les annonces sonores de leur équivalent visuel. Par exemple, l'interphone pourrait être remplacé ou complété par un visiophone. Ou mieux, un interface type téléphone portable avec clavier numérique et écran digital permettant d'envoyer un message texte.
- Créer plus d'informations en cas de grève à la gare.
- Apprendre quelques notions de LSF aux agents de la ville au cas de problème.
- Généraliser la mise en place des boucles magnétiques dans les salles de conférences, les cinémas, les églises.
- Croire en la solidarité. Quelquefois, dans les situations difficiles (retard train, adresse inconnue...), si j'explique à un inconnu que je suis sourde, en général, je reçois un accueil sympathique. Les gens ont envie d'apporter de l'aide.
- Systématisation du support écrit dans les transports et les lieux publics (culturels et administratifs). C'est aussi par l'action de chacun d'entre nous, les sourds, qu'on fera évoluer les choses !
- Se rendre compte que les sourds ne sont pas tous muets.