

# DOSSIER SURDITÉ: L'AVENTURE DU MAGASINAGE DE L'EMPATHIE POUR LES SOURDS



Une employée de TELUS Mobilité fournit des explications à Line Laforest et Sylvianne Laflamme.



**VALÉRIE SCHMALTZ**  
valeries@groupejcl.com

Voir vidéo au [www.nordinfo.com](http://www.nordinfo.com)

Curieux de connaître les fonctions disponibles d'un portable pour une personne sourde, nous avons posé la question à la directrice. «La fonction des appareils pour les personnes malentendantes se nomme TTY (Teletypewriter). Cette fonction est utile, car elle permet de relier le téléphone à l'appareil de transcription de la personne malentendante et donc de lui faciliter les communications», souligne-t-elle.

**A**vec la venue des téléphones cellulaires et des messageries texto qui s'y rattachent, la communauté sourde voit tout à coup l'occasion de développer ou de parfaire une alternative dans ses moyens de communication.

Cependant, l'évolution technologique très active de ces petits engins dits intelligents pose parfois les gens à changer ou encore à modifier certains critères en matière de service. Pour un entendant, les explications ne posent aucun problème quant à la compréhension des services qu'il peut obtenir. Pour une personne sourde, l'enjeu est différent.

C'est dans cette optique que nous nous sommes présentés, en compagnie de représentants de l'APPAL, d'interprètes et d'un groupe de personnes sourdes à un comptoir de TELUS Mobilité de la Place Rosemère.

#### ACCÈS REFUSÉ

À notre arrivée, l'accès nous est refusé en raison de la présence de notre caméraman. De plus, en omettant d'avertir la direction de TELUS de notre venue, nous commettons là une entorse à leurs règlements. Une discussion avec la directrice régionale de TELUS, Catherine Rousseau, sur nos attentes, et sur notre travail en cours (vivre le quotidien des personnes sourdes en temps réel), s'est conclue par le consentement de cette dernière.

Nous avons donc pu observer la «conversation» entre Sylvianne Laflamme, Line Laforest (deux personnes sourdes) et une employée de TELUS Mobilité. Constatant l'habileté de l'employée à se faire comprendre auprès des deux femmes, nous apprenons par le fait même l'existence d'une clientèle sourde bien établie chez TELUS.

#### ÉCHANGE

Même si l'employée n'a pas usé de la langue des signes pour se faire comprendre, elle est tout de même parvenue à expliquer à Sylvianne et Line les nouvelles caractéristiques existantes sur leur cellulaire. Ainsi, pendant une trentaine de minutes, le trio s'échangera moult renseignements et données à ce sujet.

Constatant l'habileté de l'employée à se faire comprendre nous apprenons par le fait même l'existence d'une clientèle sourde bien établie chez TELUS.

#### NOTE POSITIVE, MAIS...

Si notre excursion à la Place Rosemère s'est terminée sur une note positive pour tout le monde, nous avons senti néanmoins que l'impatience pouvait gagner certaines personnes, notamment lorsque celles-ci n'obtenaient pas de réponse d'une personne sourde.

Un «Excusez-moi, je voudrais passer» s'est une fois soldé par le regard courroucé d'un flâneur devant l'absence de réaction de la personne sourde. «Moi, c'est le petit train qui passe ici et qui klaxonne souvent. Je ne l'entends pas quand il est en arrière de moi, je suis sourde. Comment voulez-vous que je l'entende arriver?» nous dit Sylvianne Laflamme.

Puis, nous entendons aussi d'autres histoires plus tristes, comme celle de Line Laforest qui s'est carrément fait mettre à la porte d'un commerce. L'employé lui aurait intimé l'ordre de quitter l'endroit sous prétexte qu'il ne la comprenait pas.

À suivre...

**Porte ouverte le 24 février**

**25%** sur plus de 700 montures

MGXX, LT LIGHTTEC, NOMAD, LOOK, REBEL, OGA OPTIQUE, KOALI LE MAGASIN VISION

|   |                   |          |
|---|-------------------|----------|
| Lentilles simple vision avec antireflet             | 99 <sup>00</sup>  | la paire |
| Lentilles simple vision aminci 1.6 avec antireflet  | 125 <sup>00</sup> | la paire |
| Lentilles simple vision Transitions avec antireflet | 199 <sup>00</sup> | la paire |
| Lentilles progressives HD avec antireflet           | 299 <sup>00</sup> | la paire |

Examen de la vue sur place

www.LELUNETIER.com

1020 Curé-Labelle Blainville 450-437-3330



**CHRONIQUE D'INFORMATION**

**Vendez votre maison rapidement et à bon prix en 9 étapes**

**Rive-Nord** Un nouveau rapport révèle les 7 erreurs les plus fréquentes et les plus coûteuses faites par plusieurs propriétaires lors de la vente de leur propriété. De plus, ce rapport propose un système en 9 étapes pour vous aider à vendre votre propriété le plus rapidement possible et au meilleur prix.

Trop souvent, les propriétaires font plusieurs erreurs qui peuvent s'avérer coûteuses pour eux lorsqu'ils entreprennent de vendre leur propriété: des erreurs qui peuvent leur faire perdre des milliers de dollars. La bonne nouvelle est que chacune de ces erreurs est évitable.

Pour éviter de commettre ces mêmes erreurs, vous pouvez obtenir GRATUITEMENT ce rapport préparé par des gens de l'industrie, intitulé: Les 9 étapes à suivre pour vendre votre propriété rapidement et au meilleur prix.

Ce rapport fait également ressortir les éléments importants qu'un propriétaire doit prendre en considération pour s'assurer une mise en marché professionnelle.

**Pour obtenir votre rapport gratuit, composez le 1 866-221-7708 et entrez le numéro 1000, et suivez les instructions. Vous pouvez téléphoner en tout temps, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.**

Téléphonez MAINTENANT et apprenez comment vous pouvez maximiser la valeur de votre propriété.

Ce rapport est mis disponible par Pierre F. Legault de Via Capitale Rive Nord. Si vous avez déjà un contrat de courtage immobilier, veuillez ignorer cette publicité.

560566 54680 2

NORD INFO.COM, 18 février 2012, Page 5