

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Rueil-Malmaison, le 7 février 2020

## UPSA LANCE « DIALOGUE DE SOURDS », UN PROGRAMME DE FORMATION POUR FACILITER LA COMMUNICATION ENTRE LES PHARMACIENS ET LEURS PATIENTS SOURDS ET MALENTENDANTS, EN PARTENARIAT AVEC VIDAL ET SOURDLINE.

Dans un souhait de renforcer le bon usage des médicaments, véritable enjeu de santé publique notamment en médication officinale, UPSA s'engage avec « Dialogue de sourds » à faciliter la communication entre les pharmaciens et leurs patients sourds et malentendants. Un projet récompensé au Festival de la Communication Santé 2019 par le Prix Argent – Catégorie Communication Médicale pour les Professionnels de Santé.

Le programme de formation « Dialogue de sourds » vise à :

- Faire prendre conscience aux professionnels de santé, notamment les pharmaciens, des multiples vulnérabilités - souvent insoupçonnées - des personnes sourdes et malentendantes, et par conséquent de la nécessité d'adapter leur communication pour une meilleure compréhension mutuelle ;
- Donner des clés pour une communication réussie en officine, et ainsi mieux délivrer les informations et les conseils qui permettront aux patients d'être mieux pris en charge.



### Patients sourds et malentendants : des difficultés à l'oral... mais pas seulement.

C'est un obstacle souvent mal connu : 80 % des sourds profonds précoces ont des difficultés avec la compréhension écrite (lecture et écriture)<sup>1</sup>. La lecture labiale, si elle est utile, a ses limites : en effet, seulement 30 à 45 % de ce qui est dit est compris<sup>1</sup>.

### De plus, les difficultés d'accès aux informations santé grand public et à la compréhension des termes médicaux peuvent avoir de lourdes conséquences :

- Une mauvaise reconnaissance des maladies et des facteurs de risque, allant jusqu'à une sur-prévalence des facteurs de risque et de morbidité de ces patients<sup>1</sup> ;
- Des incompréhensions au cours des échanges patients-professionnels de santé, accompagnées d'une expérience stressante et frustrante pour le patient<sup>1</sup>.

Par exemple<sup>2</sup> :

Ce qui est dit :	Ce qui est parfois compris :
« 1 comprimé le soir après le repas »	Prendre un comprimé, et après manger son repas
« Fumer nuit gravement à votre santé et à celle de votre entourage »	Il ne faut surtout pas fumer la nuit
« Vous êtes séropositif »	C'est positif, c'est une bonne nouvelle

## Le programme de formation « Dialogue de sourds », concrètement :



### Deux vidéos de e-learning :

1. **Personnes sourdes et malentendantes : enjeux de communication** - avec des informations et données pour mieux comprendre les difficultés auxquelles elles sont confrontées au quotidien et dans leur parcours médical.
2. **Les clés d'une communication réussie à l'officine : situations pratiques de comptoir.**



Trois **fiches pratiques** sont également à télécharger, que le pharmacien peut partager avec son équipe officinale.

Rendez-vous sur : <https://campus.vidal.fr>

Ouvert à tous les professionnels de santé.



« Ce programme s'inscrit naturellement dans l'engagement sociétal d'UPSA qui est un partenaire de proximité des pharmaciens et des familles depuis toujours. Aujourd'hui, nous souhaitons renforcer notre accompagnement sur le bon usage des médicaments, notamment auprès des personnes les plus vulnérables ».

Pauline Sauvan, Responsable RSE chez UPSA.



Le patient sourd peut alors se renseigner sur des termes médicaux.

[Voir la vidéo pour plus d'information](#)

## Un questionnaire miroir qui révèle un écart de perception de la prise en charge des patients sourds et malentendants en pharmacie

Afin de mesurer et d'appréhender la perception de la prise en charge des patients sourds et malentendants en pharmacie, une enquête miroir a été menée auprès des pharmaciens via VIDAL et auprès de patients sourds et malentendants via SOURDLINE.

**Les résultats confirment les difficultés vécues au quotidien par les patients sourds et malentendants et la nécessité d'une meilleure compréhension mutuelle pour favoriser le bon usage des médicaments, garantir une meilleure prise en charge et établir un lien de confiance.**

En effet :

- 75 % des patients sourds et malentendants rencontrent au moins une difficulté face à leur pharmacien<sup>5</sup>.
- 33 % des personnes sourdes sortent de consultation avec des incertitudes sur les prescriptions des médicaments ou commettent par la suite des erreurs de posologie<sup>3</sup>.
- 35 % des pharmaciens observent quant à eux du mésusage des médicaments chez les sourds et malentendants<sup>4</sup>.



**Les résultats révèlent notamment un écart de perception de la satisfaction de cette communication au comptoir :**

- 83 % des pharmaciens pensent que les patients sourds et malentendants sont satisfaits de leurs échanges avec leur pharmacien<sup>4</sup> alors que seuls 44 % des patients sourds sont satisfaits de la communication avec le pharmacien<sup>5</sup>.
- 31 % des patients changent de pharmacie quand ils ont des difficultés pour comprendre ou communiquer avec leur pharmacien<sup>5</sup>.

**Le visuel « Dialogue de Sourds »** a été réalisé par Claire Le Meil, une illustratrice reconnue et souffrant elle-même de handicap auditif. Claire a su retranscrire de façon poétique le quotidien des patients sourds.

Le visuel représente les fonds sous-marins qui s'apparentent au monde du silence. Le masque et le tuba illustrent les difficultés de communication rencontrées lorsqu'on est sous l'eau : on n'entend rien et on utilise des signes pour communiquer. L'étoile de mer verte et le serpent représentent ici la croix verte de la pharmacie.



**Prix Festival de la Communication Santé 2019 – Prix Argent** dans la catégorie Communication Médicale pour les Professionnels de Santé.

**Prix Pharmaceutiques 2019** – Catégorie Partenaire de l'Officine



**« Dialogue de Sourds » s'inscrit dans la continuité de la création du service d'information médicale Sourdligne UPSA en 2016**

**UPSA est la première entreprise pharmaceutique en France à avoir rendu son service d'information médicale et de pharmacovigilance accessible aux patients sourds et malentendants dès la fin 2016.**

La Sourdligne UPSA permet aux patients sourds et malentendants d'obtenir en Langue des Signes Française (LSF) ou via Tchat des informations liées à leur prise de médicaments UPSA : ils peuvent ainsi en toute autonomie poser des questions d'ordre pharmaceutique et médical, s'assurer de la bonne utilisation d'un produit UPSA ou encore signaler tout effet indésirable.

- (1) Chastonay Oriane, et al. Les Sourds : une population vulnérable méconnue des professionnels de la santé. Forum médical suisse 2018;18(38):769–774.
- (2) INPES. Sous la Direction de Cécile Allaire. Informer les personnes sourdes et malentendantes. Partage d'expériences. 2012.
- (3) Mauffray V, et al. Comment les patients Sourds perçoivent-ils leur prise en charge en médecine générale. Enquête qualitative. Pratiques et organisation des soins. Santé publique volume 28 / N°2 – mars-avril 2016.
- (4) Enquête VIDAL – 505 pharmaciens d'officine répondants – Octobre 2019
- (5) Enquête SOURDLINE – 72 sourds répondants – Janvier 2020



---

### À propos d'UPSA SAS

Historiquement spécialistes de la lutte contre la douleur et de l'automédication, les laboratoires UPSA (Union de Pharmacologie Scientifique Appliquée) ont été créés à Agen en 1935 par le Docteur Camille Bru. UPSA est aujourd'hui à la fois une société et une marque. Depuis plus de huit décennies, UPSA a développé une forte expertise en Europe dans la douleur, l'état grippal, la vitalité, la digestion et la qualité du sommeil. À travers sa gamme d'automédication, UPSA développe et met à disposition des médicaments et dispositifs médicaux pour traiter les maux du quotidien. Avec près de 1 500 collaborateurs en France dont plus de 1 300 sur son site industriel d'Agen, UPSA est le 1er employeur privé du Lot-et-Garonne. A l'échelle internationale, UPSA est présent dans plus de 60 pays, principalement en Europe, en Afrique et en Asie.

### Contacts presse

#### UPSA

Charlotte Saily - [charlotte.saily@upsa-ph.com](mailto:charlotte.saily@upsa-ph.com) - +33 (0)6 14 30 56 27

#### Service de presse

Juliette Guillaume - [juliette.guillaume@elaneldelman.com](mailto:juliette.guillaume@elaneldelman.com) - +33 (0)6 35 38 28 12

Pauline Coudert - [pauline.coudert@elaneldelman.com](mailto:pauline.coudert@elaneldelman.com) - +33 (0) 6 03 86 57 93

