

**UN RÉFÉRENTIEL POUR**  
FORMER, INFORMER ET  
SENSIBILISER SUR LE  
HANDICAP LIÉ À LA  
PERTE AUDITIVE



# SOMMAIRE

<b>PRÉAMBULE</b>	3
<b>1 – MALENTENDANCE : CAUSES ET CONSÉQUENCES</b>	5
1.1 - Le son et le fonctionnement de l'audition	5
1.2 - La compréhension de la parole	7
1.3 - Les niveaux de surdité	8
1.4 - Les causes de la malentendance	9
1.5 - Acouphènes et intolérance au bruit	10
1.6 - Les conséquences de la perte d'audition	11
<b>2 - LES MOYENS DE COMPENSATION INDIVIDUELLE</b>	14
2.1 - Les appareils auditifs	14
2.2 - Les implants	17
2.3 - La lecture labiale	17
2.4 - Les bonnes attitudes de communication de l'entourage	18
2.5 - Les financements des dispositifs individuels	19
<b>3 - L'ACCÈS � LA VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE</b>	22
3.1 - Le cadre légal de l'accessibilité	23
3.2 - L'accessibilité par l'amélioration du son	23
3.3 - Transmettre le son directement dans les appareils auditifs	24
3.4 - L'accessibilité par le texte	26
3.5 - La téléphonie	27
3.6 - La formation, l'information et la communication sur l'accessibilité	27
3.7 - Des associations qui accueillent et informent les personnes malentendantes	27

# PRÉAMBULE

La malentendance est un handicap invisible qui recouvre une grande diversité de situations et de besoins. Pour accueillir et informer les personnes concernées dans de bonnes conditions, il est nécessaire de comprendre leurs difficultés et les bonnes pratiques de communication qui permettent de les dépasser. C'est l'objet de ce référentiel qui décrit de manière accessible et illustrée les notions à connaître, le vocabulaire associé et permet de dissiper les idées reçues. Il s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent former ou sensibiliser sur le sujet : bénévoles d'associations, formateurs, enseignants, etc.

L'enjeu ici n'est pas d'être exhaustif mais d'apporter sur cette question des éléments fondamentaux permettant de mieux restituer et faire prendre en compte les besoins de personnes malentendantes et d'informer les personnes concernées et leur entourage.

Surdité et malentendance (ou malaudition) sont l'objet de nombreuses représentations, souvent erronées. Les mots « sourd » et « malentendant » font référence à une acuité auditive déficiente, mais leurs usages ne correspondent pas toujours à ce à quoi les personnes concernées s'identifient et qui dépend du niveau de la perte auditive, de son origine et du mode de communication privilégié.

Les personnes qui communiquent en LSF (langue des signes française) sont très souvent nées sourdes ou devenues sourdes avant l'âge de 2 ans avec des parents, sourds ou entendants, qui ont fait le choix de ce mode de communication. Pour une partie des personnes sourdes qui l'utilisent, la langue des signes est une langue maternelle. Le français est donc une seconde langue, pas toujours parfaitement maîtrisée. Pour passer d'une langue à l'autre, les personnes sourdes communiquant en LSF doivent faire appel à des interprètes.

Sur l'ensemble de la population déficiente auditive, **moins de 1 % communique en LSF**. Cela représente 44 000 personnes. En comptant les personnes entendants — familles, interprètes — il y a environ 120 000

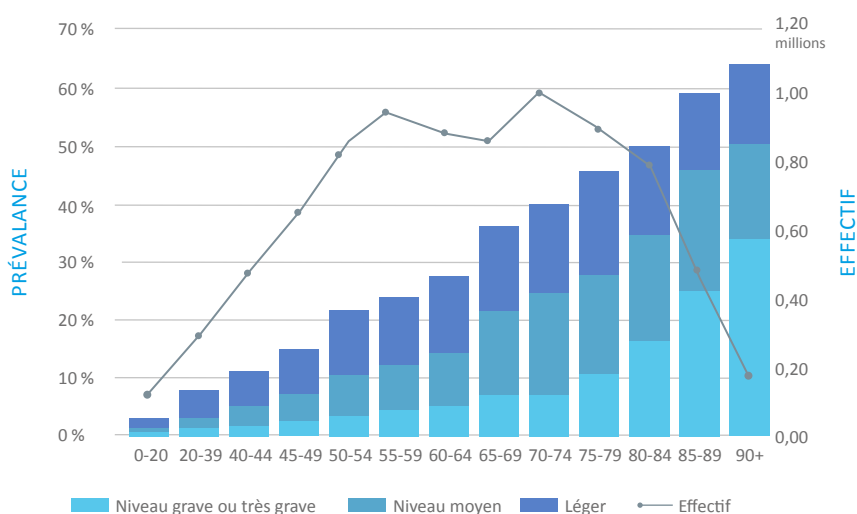
personnes qui communiquent en LSF. À cette langue minoritaire est associée une culture qu'il a fallu défendre jusqu'à récemment. Aujourd'hui reconnue et encouragée, la langue des signes a été interdite en France de 1881 à 1982.

La très grande majorité de la population sourde et malentendante a perdu de l'audition au cours de la vie : on parle de « surdité acquise ». Le vécu de ces personnes est très différent de celui des personnes nées sourdes ou malentendantes. Elles font l'expérience de perdre tout ou partie d'un sens qui tient un rôle essentiel dans la communication. La surdité est presque toujours irréversible. Les personnes parlent normalement. Leur langue de communication est le français. Les appareils auditifs permettent

d'améliorer la compréhension mais, pour certaines personnes, ils ne suffisent pas pour accéder au message oral dans des environnements difficiles : réunions, téléphone, restaurant, transports, etc. Contrairement à ce que peuvent laisser entendre certaines publicités, les appareils auditifs ne restituent pas une audition parfaite.

Par ailleurs, la méconnaissance du sujet, y compris par les médecins, a pour conséquence, que de nombreuses personnes concernées ne s'équipent pas. Seule une personne sur cinq ayant des limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales porte un appareil auditif<sup>1</sup>.

#### Évolution du handicap auditif selon l'âge :



Le diagramme en bâtons présente le niveau de perte auditive constaté par âge. Sans surprise, plus on avance en âge, plus la part des personnes concernées par des problèmes de déficience auditive augmente. La courbe indique le nombre de personnes concernées par tranche d'âge : il apparaît qu'une part significative des effectifs de personnes malentendantes ont entre 55 et 75 ans.

Les personnes malentendantes ne forment pas un groupe homogène.

Leurs situations se distinguent en fonction :

- du niveau de la perte auditive
- des fréquences atteintes
- de l'âge de survenue de la perte auditive
- de son origine
- du fait qu'elle ait été brusque ou évolutive
- du fait que la perte auditive concerne une oreille ou les deux
- du type de surdité : de transmission ou de perception
- de la qualité des restes auditifs
- de la présence ou non d'acouphènes ou d'hyperacousie
- ...

Tous ces paramètres influencent ce qui est perçu dans différentes situations de la vie courante. Il est très difficile de se mettre à la place d'une personne qui entend mal et de saisir pourquoi elle réussit à comprendre dans certaines situations et pas dans d'autres. Chaque cas de surdité est unique. Les informations suivantes vous permettront d'être en mesure d'expliquer pourquoi et ce qu'il est possible de faire pour faciliter la communication.

Rendre accessible une formation ou une sensibilisation à des personnes malentendantes

Dans le cadre de la préparation d'une action de formation ou de sensibilisation, vous pouvez prendre connaissance des recommandations sur l'accessibilité et des bonnes pratiques de communication qui vous permettront de rendre accessibles vos contenus à tous, entendants et malentendants : accessibilité des contenus, disposition de la salle, adaptation des rythmes et bonnes pratiques de communication de sorte que chacun puisse comprendre et participer.

Ces conseils sont résumés dans le document annexe intitulé « 20 conseils pour rendre accessible une formation à des personnes malentendantes » que vous pouvez télécharger sur [surdifrance.org](http://surdifrance.org)

## 1. MALENTENDANCE : CAUSES ET CONSÉQUENCES

Conseils formation

Pour comprendre la surdité, il est important de connaître le fonctionnement de l'oreille et la manière dont le son et sa signification nous parviennent. Il ne s'agit pas de donner un cours exhaustif de physiologie de l'oreille mais simplement de faire comprendre les mécanismes qui permettent d'entendre et d'assimiler les informations transmises. Les participants devront s'approprier le cheminement qui va du conduit auditif au cerveau et savoir que les dysfonctionnements de l'oreille peuvent avoir diverses causes et faire l'objet de différentes prises en charge.

### 1.1 LE SON ET LE FONCTIONNEMENT DE L'AUDITION

Le son est une onde qui se propage en faisant vibrer l'air. Il s'évalue d'après 2 échelles :

#### → La fréquence

La fréquence se mesure en hertz (Hz). Elle situe le son sur une échelle qui va du grave à l'aigu en passant par les médiums. Plus un son est aigu, plus sa fréquence est élevée. Plus un son est grave, plus sa fréquence est basse.

#### → L'intensité

L'intensité se mesure en décibels (dB) et correspond au volume du son. La plupart des sons de l'environnement sont compris entre 30 et 90 dB. Les sons inférieurs à 30 dB n'attirent pas l'attention car ils sont masqués par des sons plus forts. Des niveaux supérieurs à 90 dB s'observent dans certains environnements professionnels (industrie, armée, artisanat...) et dans des activités de loisirs : chasse, musique, sports mécaniques. L'intensité du son diminue au fur et à mesure que l'on s'éloigne de sa source. L'oreille humaine est en mesure de percevoir une différence de niveau de 1 dB. Chaque fois que le niveau croît de 3 dB, le son est perçu 2 fois plus fort.

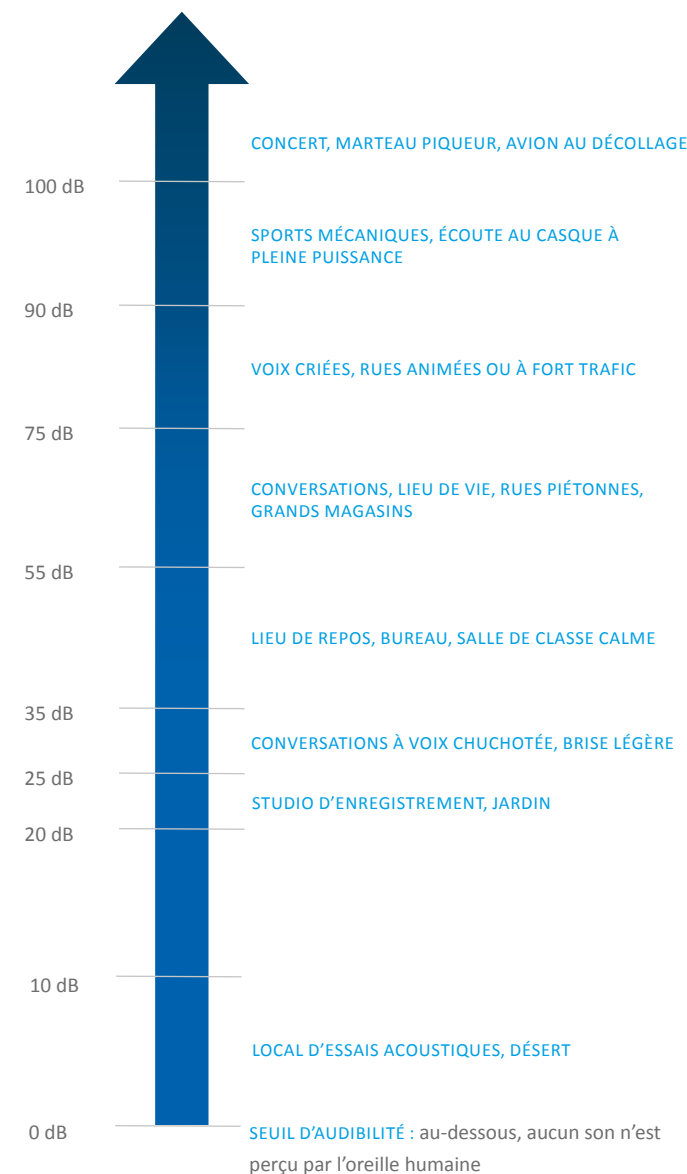


#### Pour mesurer le risque auditif : téléchargez un sonomètre

Il existe de nombreuses applications « sonomètres », téléchargeables gratuitement sur un smartphone. Elles permettent, avec le micro du téléphone, de mesurer l'intensité sonore et de prendre conscience du volume auquel on s'expose dans différents environnements.

Un dosimètre, qui permet de mesurer l'exposition sonore moyenne sur une période, est en cours de développement par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Il sera disponible prochainement, également sous la forme d'une application téléchargeable sur smartphone.

#### Niveaux de quelques ambiances sonores :

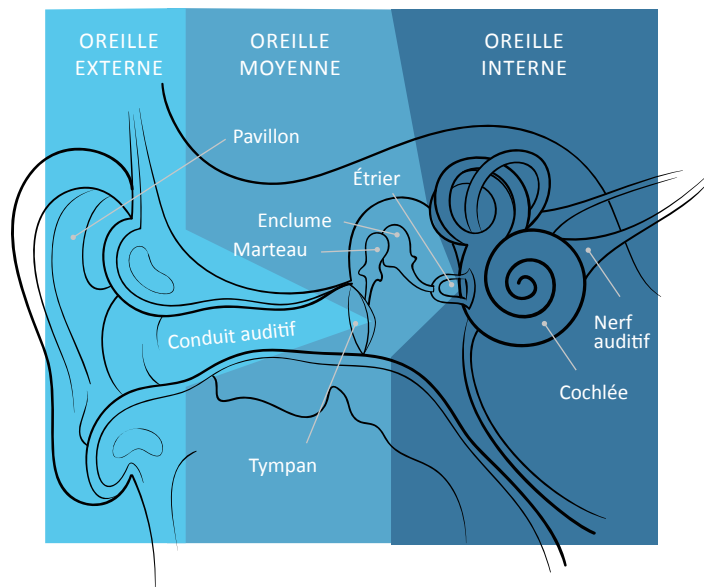


Source : association JNA

## → La physiologie de l'oreille

L'audition fait appel à 2 principaux organes : l'oreille, qui reçoit les sons, et le cerveau, qui les interprète.

L'oreille comprend elle-même 3 parties : l'oreille externe, l'oreille moyenne, l'oreille interne. Chacune assure une fonction dans le processus qui transforme les ondes sonores en impulsions nerveuses transmises au cerveau.



L'oreille externe comprend le pavillon et le conduit auditif. Composé de cartilage et de tissu graisseux, le pavillon est la partie visible de l'oreille. Il oriente le son vers le conduit auditif et constitue une protection physique pour le reste de l'oreille. Au fond du conduit auditif, se trouve une membrane très fragile : le tympan, qui sépare l'oreille externe de l'oreille moyenne.

Située derrière le tympan, l'oreille moyenne, comprend une chaîne de 3 tout petits osselets : le marteau, l'enclume et l'étrier. Lorsque la vibration de l'air, provoquée par le son, arrive au tympan, celui-ci se met à vibrer, faisant vibrer du même coup les osselets. Leur rôle est de transmettre la vibration à l'oreille interne : la cochlée.

Lorsque le tympan ou les osselets ne jouent plus ce rôle de transmission de la vibration, on parle de "surdité de transmission". Dans certains cas, il est possible de soigner le blocage de transmission et de réentendre. Dans le cas d'un rhume, d'une otite séreuse, l'audition diminue et se rétablit, la pathologie guérit.

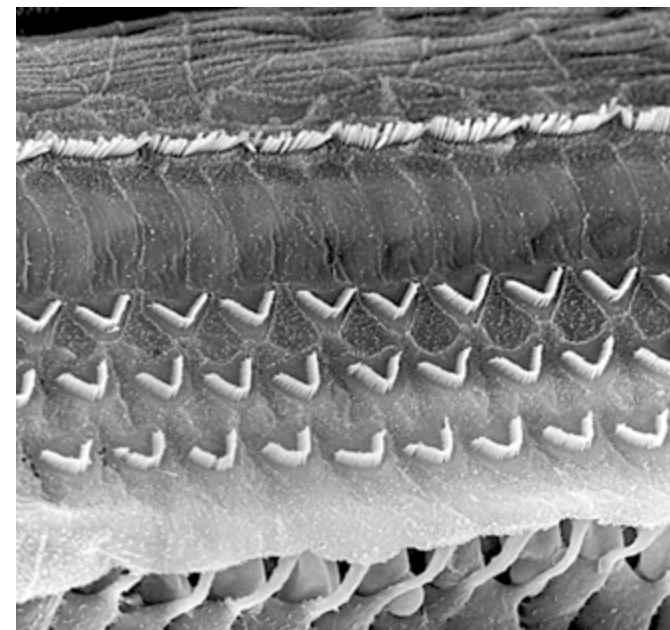
L'oreille interne héberge la cochlée. En forme de colimaçon, elle est composée de membranes et d'environ 15 000 très petits cils très fragiles qui baignent dans un liquide : ce sont les cellules ciliées. La vibration transmise par les osselets de l'oreille moyenne fait vibrer le liquide de la cochlée, qui fait vibrer membranes et cellules ciliées. Chaque cellule ciliée transforme cette vibration en influx nerveux, transmis au cerveau par le nerf auditif. Le cerveau décode le message nerveux transmis par l'ensemble des cellules ciliées et le rend compréhensible. Nous perdons des cellules ciliées de manière naturelle tout au long de la vie. Lorsqu'elles meurent, ces cellules ne sont pas remplacées. Moins il y a de cellules ciliées, moins le message oral auquel le cerveau a accès est complet. Il s'agit d'une "surdité de perception" irréversible. Les surdités acquises de perception constituent le cas le plus courant.

Chaque cellule ciliée correspond à une fréquence du son capté.   l'endroit de la cochlée où l'on perd des cellules ciliées correspond une fréquence sonore pour laquelle le cerveau ne reçoit plus d'information. Les cellules ciliées peuvent s'apparenter aux touches d'un piano : plus il manque de touches sur le clavier, plus il devient difficile de reconnaître la mélodie.



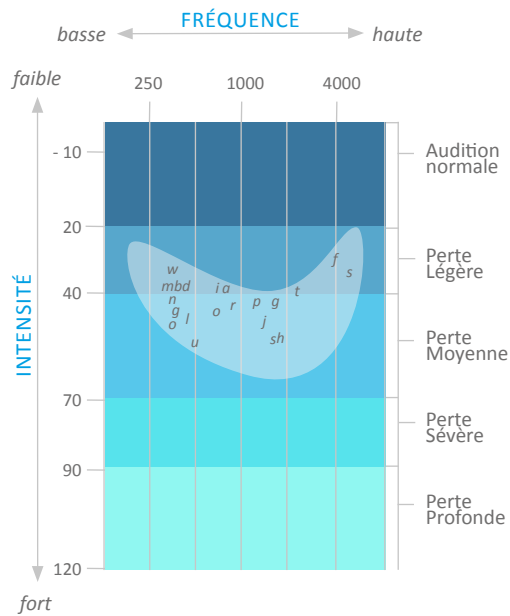
Pour illustrer cette notion de fréquences perdues, il est possible de s'appuyer sur les exemples suivants :

- les sons très aigus, qui sont perçus par les personnes de moins de 20 ans et deviennent ensuite inaudibles.
- ce type de vidéo (il en existe d'autres) peut permettre aux participants d'évaluer ce phénomène pour eux-mêmes : <https://www.youtube.com/watch?v=EYw5sulgleI>
- le fait de pouvoir entendre une voix grave mais pas une sirène si cette dernière se situe sur des fréquences perdues. Cela témoigne du fait que l'intensité du son (son volume) n'est pas le seul paramètre qui entre en ligne de compte.



*Surface des cellules ciliées en microscopie électronique à balayage. Dans une cochlée normale, ces cellules sont organisées en une rangée de cellules internes (en haut) branch es sur les fibres du nerf auditif et 3 rangées de cellules ciliées externes (amplification et tuning). Au total la cochlée humaine contient 15 000 cellules ciliées. Image par Marc Lenoir (Inserm), extraite de "Voyage au centre de l'audition" [www.cochlea.org](http://www.cochlea.org), R. Pujol et al., NeurOreille, Montpellier.*

## 1.2 LA COMPRÉHENSION DE LA PAROLE



En langue française, la parole est émise en moyenne entre 125 et 8 000 Hz. En cas de perte des cellules ciliées sensibles à ces fréquences, la compréhension est rendue difficile, notamment en milieu bruyant.

Les voyelles sont perçues dans les fréquences graves, et les consonnes dans les aigus. Ce sont souvent les cellules ciliées des sons aigus qui sont touchées en premier lieu. Les pertes situées entre 2 000 et 6 000 Hz ont donc une incidence directe sur la compréhension. Quand la perte auditive empêche d'accéder à certaines consonnes, la parole est entendue mais devient difficile à comprendre.

### Conseils d'information

L'enjeu : faire comprendre ce que perçoivent les personnes malentendantes.

Il est essentiel que cette notion de surdité de perception, avec la disparition de certaines fréquences et leur impact sur la compréhension, soit bien appréhendée : c'est une clé pour comprendre les conséquences de la perte d'audition qui sont abordées ensuite. Les notions de cellules ciliées, d'intensité du son et de fréquences doivent être maîtrisées pour comprendre la malentendance.

Pour que les personnes formées ou sensibilisées puissent se représenter ce qui est perçu dans ce cas de figure, il est possible d'utiliser en complément les enregistrements sonores proposés sur ce site internet : <http://www.cliniqueauditive.com/fr/sante-auditive/simulateur-de-perde-auditive>

Il présente l'avantage de montrer dans de mêmes conditions les différents niveaux de surdité (voir chapitre suivant, 1.3) et l'impact d'un environnement bruyant sur la compréhension.

Les casques d'écoute et écouteurs à réduction de bruit active peuvent aussi pour des personnes normo-entendantes donner un aperçu de l'effet de ne capter que partiellement ce qui provient de l'environnement sonore.

### 1.3 LES NIVEAUX DE SURDITÉS

Il existe une classification des niveaux de surdité qui permet de situer le niveau de perte auditive, même si cette gêne peut être très variable d'une personne à l'autre<sup>4</sup>.

Niveau d'audition	Perte moyenne	Incidence sans appareillage
Normale	< 20 dB	Pas de conséquence sur la vie quotidienne.
Légère	21 dB < > 40 dB	Gêne modérée quand il y a des bruits de fond. Murmures et bruissements ne sont plus entendus.
Moyenne	41 dB < > 70 dB	Conversation normale difficile à suivre. Voix criée perçue. Usage du téléphone difficile.
Sévère	71 dB < > 90 dB	Voix criée proche de l'oreille perçue. Mauvais contrôle de la voix.
Profonde	91 dB < > 120 dB	Aucune perception de la parole.

Seuls 20% des personnes avec limitations fonctionnelles auditives de moyennes à totales sont appareillées<sup>5</sup>.

4. Voir préambule | 5. Source : étude DRESS 2014

*Entendre  
n'est pas  
comprendre*

#### Les consonnes permettent d'accéder au sens

Exercice d'illustration pour faire comprendre l'importance de la perception des consonnes pour la compréhension : faire deviner aux participants des expressions qui comportent uniquement des voyelles puis uniquement des consonnes, à partir de ces exemples ou d'autres :

oi u e eu oeie  
drmr sr ss dx rlls

Traduction : dormir sur ses deux oreilles

êe ou ouïe  
tr tt

Traduction : être tout ouïe

*Conseils formation*

*L'explication de ces niveaux peut être l'occasion de montrer la différence entre le fait de percevoir et celui de comprendre.*



## 1.4 LES CAUSES DE LA MALENTENDANCE

*Il n'est pas possible de répertorier toutes les origines des pertes auditives. Le but de cette partie est de se concentrer sur les principales (la cause la plus fréquente est la presbycusie, liée à l'âge) et d'en profiter pour mettre en avant les pertes auditives « évitables », celles qui sont liées à l'excès de bruit qu'elles soient d'origine professionnelle ou liées à des activités de loisirs. L'essentiel est ici de faire passer le message que le capital auditif est précieux et fragile et que les dommages causés par une exposition sonore à risque peuvent s'avérer irréversibles. Les conseils de prévention seront d'autant mieux appréhendés que le mécanisme de l'audition aura été expliqué au préalable.*

#### → La presbycusie, quand l'oreille vieillit

Tout comme la presbytie résulte du vieillissement du cristallin, la presbycusie traduit un vieillissement du système auditif : la perte des cellules ciliées de la cochlée (oreille interne) qui transforment la vibration du son en influx nerveux. Elle débute vers 50-60 ans<sup>6</sup>, sans prédominance de sexe. Progressive, la presbycusie se traduit par une détérioration lente et progressive de la fonction auditive qui commence par les fréquences aiguës. Cette dégradation n'est cependant perçue que lorsque les fréquences les plus utilisées dans la vie quotidienne sont affectées. Des appareils auditifs permettent une amélioration.

#### → Des surdités d'origine médicale

Les surdités plus précoces peuvent avoir diverses origines : dégénérescence génétique de la cochlée, otites ou méningites mal soignées, otospongioses, exposition à des ambiances sonores trop fortes et prolongées, médicaments ototoxiques (dangereux pour l'audition), chocs sonores, syndrome de Ménière... Pour limiter le risque lié aux médicaments ototoxiques, les personnes qui se savent malentendantes — ou concernées par des antécédents familiaux de surdité — peuvent le signaler aux professionnels de santé qui les soignent.

#### → Des surdités d'origine professionnelle

La surdité est reconnue comme étant l'une des premières maladies professionnelles<sup>7</sup>. Provoquée par l'exposition au bruit, c'est une surdité de perception due à l'altération des cellules ciliées de l'oreille interne. Certaines professions sont particulièrement exposées, comme la chaudronnerie, une partie des métiers du BTP, le travail à la chaîne sur machine, l'imprimerie, la musique ou encore les métiers exercés dans des bars, discothèques, aéroports, l'enseignement, la restauration, etc. La législation impose une protection aux personnels exposés à des niveaux sonores élevés, ainsi qu'un contrôle périodique de leur audition<sup>8</sup>.

#### → Des surdités acquises dans le cadre d'activités de loisirs

Certaines activités de loisirs induisent aussi une forte exposition au bruit : chasse, bricolage, moto, feux d'artifice et divers autres environnements bruyants. Le risque est renforcé en l'absence du port de protections sonores.

#### → Les concerts et l'écoute prolongée de musique à volume élevé

La musique amplifiée peut être à l'origine de troubles auditifs. Un concert, des répétitions, une soirée en discothèque ou une écoute prolongée au casque à volume élevé peuvent avoir pour conséquence une audition perturbée, des acouphènes et/ou éventuellement de l'hyperacousie. Ces phénomènes, souvent temporaires, peuvent devenir permanents en cas d'exposition répétée ou de traumatisme sonore aigu. Le risque auditif n'a rien à voir avec la qualité du son ou le plaisir de l'écoute : il résulte uniquement du niveau sonore et de la durée d'exposition. La conséquence de ces excès de décibels : des pertes auditives irréversibles. Pour éviter cela, il est parfois nécessaire de porter des bouchons d'oreille, si possible sur mesure, et de faire des pauses régulières. Nous ne sommes pas tous égaux face au risque auditif : les conséquences d'une exposition à volume élevé sont variables d'une personne à l'autre. Dès qu'on est gêné, il faut donc s'éloigner de la source sonore et protéger ses oreilles.

Pour en savoir plus : [www.agi-son.org](http://www.agi-son.org)

#### En cas de surdité brusque, il faut se rendre de toute urgence à l'hôpital

En cas de traumatisme sonore ou de baisse soudaine de l'audition, quelle que soit sa cause, il est nécessaire de réagir très vite et de se rendre au service d'urgences médicales le plus proche.

6. Source : Inserm | 7. <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2010-056-2.pdf> | 8. L. 4121-2 du code du travail

## 1.5 ACOUPHÈNES ET INTOLÉRANCE AU BRUIT

*Cette partie ne concerne pas directement l'audition et la compréhension. Elle est cependant essentielle pour comprendre les réactions de personnes malentendantes – en particulier en présence de bruits ambiants.*

## → Les acouphènes

Les acouphènes se manifestent par la perception de sons en l'absence de source sonore. Ces sons ont des intensités variées et variables d'un jour à l'autre. Ils peuvent parfois reproduire des bruits courants : bourdonnements, sifflements, musique... Les acouphènes invalidants sont très difficiles à traiter mais ils peuvent aussi disparaître spontanément. Ils peuvent survenir à tout âge, après un stress, une dépression, un traumatisme sonore et accompagnent fréquemment une perte auditive, même très faible sur une fréquence donnée.

L'acouphène s'installe alors soit définitivement, soit, et c'est le plus fréquent, de façon passagère puis se dissipe au bout de quelques heures. Malgré sa disparition, les conséquences sur l'audition subsistent si des cellules ciliées ont été détruites. Ces microtraumatismes accélèrent la dégradation de l'audition qui apparaît avec l'âge. Les acouphènes sont plus ou moins bien vécus par les personnes qui en sont atteintes. Ils sont parfois invalidants. À l'exception de rares cas dans lesquels leur origine est identifiée, il n'existe pas de traitement dont l'efficacité soit avérée, mais des méthodes sont proposées pour apprendre à les accepter, à vivre avec en réduisant l'anxiété qu'ils génèrent : la sophrologie, l'acupuncture, les thérapies comportementales... En plus d'une prise en charge psychologique, il existe des procédés permettant de masquer l'acouphène. Ces techniques nécessitent un appareillage qui consiste à masquer la fréquence concernée par un générateur de bruit<sup>9</sup>.

L'appareillage auditif représente par ailleurs un bon moyen de masquer les acouphènes en restituant les fréquences perdues sur lesquelles ils apparaissent généralement.

Pour en savoir plus : [www.france-acouphenes.org](http://www.france-acouphenes.org)

## → L'intolérance au bruit et l'hyperacousie

Lorsqu'on entend moins bien, il arrive aussi – et cela peut sembler paradoxal – de moins bien supporter le bruit. Ce phénomène assez courant est appelé « recrutement ». L'élévation du seuil d'audition modifie la perception de l'intensité des sons. Le recrutement consiste en une sur-représentation des sons moyens et forts dans ce qui est perçu, avec pour résultat une sensibilité accrue à des sons du quotidien qui ne gênent pas les personnes entendant. Quand le bruit devient insupportable, il est nécessaire de consulter. Il peut s'agir d'hyperacousie, une pathologie beaucoup plus rare qui représente une gêne conséquente dans la mesure où de nombreux sons de la vie quotidienne représentent une agression immédiate.

9. Voir partie 2.1 sur les appareils auditifs

## 1.6 LES CONSÉQUENCES DE LA PERTE D'AUDITION

Faire comprendre les conséquences avant d'introduire les besoins de compensation.

*En touchant directement la communication, la perte d'audition impacte fortement toute la vie sociale et professionnelle des personnes concernées. En faire le tour permet de prendre conscience de ce retentissement et d'expliquer l'état de détresse psychologique qui s'ensuit, en particulier quand ces difficultés surviennent de façon précoce, au cours de la vie professionnelle. Cette partie est peut-être la plus importante de ce référentiel, car la prise en compte de ces conséquences permet la mise en place de mesures pour faciliter le quotidien des personnes malentendantes.*

### → La perception du son est altérée

#### Même avec des appareils auditifs, un accès au son limité

Les sons sont toujours perçus mais, même avec des appareils auditifs, il devient difficile de les distinguer et, dans ce mélange sonore, de comprendre la parole. La personne entend non seulement moins (à cause d'une perte de volume, en décibels), mais surtout moins bien. Par exemple, une personne atteinte de presbycusie perd principalement les fréquences aiguës. La perception des fréquences graves couvre celle des fréquences aiguës, brouillant ce qui est entendu. Le ressenti fréquemment exprimé par les personnes devenues malentendantes est que les gens n'articulent pas et qu'ils parlent trop vite, plus rarement qu'ils ne parlent pas assez fort.

Par ailleurs, les micros des appareils auditifs (miniaturisés) ont une portée limitée. Les difficultés de compréhension augmentent donc avec la distance à laquelle se situe l'interlocuteur. Il en résulte, pour de nombreuses personnes malentendantes, des difficultés à suivre une conversation ou une réunion dès qu'elle implique plus de 4 ou 5 interlocuteurs et l'impossibilité de suivre au-delà de 10 personnes sans accessibilité. Pour la même raison, l'accès au théâtre devient très complexe.

Au mélange des sons et aux difficultés de la distance s'ajoute le fait que les appareils auditifs gèrent mal certains environnements sonores, dès lors par exemple que la réverbération est forte.

#### Une perte de la discrimination vocale dans le bruit

Discriminer le son est une faculté qui s'appréhende une fois perdue. Dans un lieu très bruyant où il y a des conversations multiples (bars, restaurants, machines à café, soirées entre amis, réunions de famille, bruits de la rue, halls de gares etc.), une personne qui entend normalement réussit à soutenir une conversation en se focalisant sur son interlocuteur. Son cerveau dispose de la capacité de faire le tri en continuant d'entendre et d'analyser tout l'environnement sonore. Nombre de personnes malentendantes ont perdu tout ou partie de cette faculté. Dans les environnements sonores, leur cerveau ne peut plus effectuer ce tri. Cela signifie que tout bruit ambiant gêne fortement la compréhension de la parole. Pour retrouver en partie cette discrimination vocale, la personne malentendante peut utiliser des aides techniques dont les microphones captent uniquement la voix d'un interlocuteur.

### → Se repérer dans l'espace

Quand l'audition baisse, le repérage dans l'espace est rendu plus difficile. Les microphones des appareils auditifs captent, traitent et amplifient des bruits, qui ne sont plus aussi bien interprétés par l'oreille. Il peut devenir impossible de localiser un bruit : vient-il d'en haut, d'en bas, de droite, de gauche, devant, derrière ? Dans une réunion, la première étape est de repérer qui s'est exprimé. Le temps de trouver la réponse, une partie du propos est déjà manquée, accentuant le risque de passer à côté du sens.

### → La perte d'audition a des conséquences fortes sur le ressenti

#### Une détresse psychologique

L'INPES a mené en 2011 une étude sur la santé des personnes sourdes et malentendantes. Son analyse a révélé que la détresse psychologique est particulièrement prégnante chez les personnes devenues sourdes et malentendantes, notamment chez les personnes actives, et encore renforcée en présence d'acouphènes et d'hyperacousie. Le taux de détresse psychologique est près de 3 fois plus élevé que parmi la population générale (46 % des personnes devenues sourdes contre 17 % dans la population générale). L'enquête met en évidence des difficultés importantes d'adaptation des personnes devenues sourdes, notamment lorsque la baisse d'audition intervient au cours de la vie active, la détresse psychologique étant plus élevée pour les personnes touchées au début de leur vie d'adulte.



#### Vidéo de sensibilisation : « Le secret d'Annie »

Un court métrage a été réalisé en 2016 par l'Unisda<sup>10</sup> pour illustrer la thématique de la détresse psychologique touchant les personnes sourdes et malentendantes. Il met en scène une personne malentendante (dans le déni) au cours d'un dîner. Le rôle principal est tenu par une actrice elle-même devenue sourde. Cette vidéo suivie d'interviews de responsables d'associations a été pensée comme un outil pédagogique. Le DVD peut être commandé auprès de cette association.

10. Union nationale pour l'insertion sociale du déficient auditif

### Un supplément de fatigue lié à la compensation

Pour comprendre, une personne qui entend mal doit, consciemment ou non, déployer davantage de concentration : la suppléance mentale lui permet de reconstituer les sons manquants, en interprétant la phrase d'après son contexte. Suivre une conversation requiert donc pour elle un effort supplémentaire qui peut être très fatigant. Une surdité mal prise en compte augmente les risques d'épuisement professionnel.

### Une réaction fréquente : le déni

Quand la perte d'audition se manifeste progressivement, s'en rendre compte peut prendre du temps. La compensation naturelle qui se met alors en place augmente encore ce délai. D'autres hypothèses peuvent être émises par la personne concernée qui a d'abord tendance à imputer ce changement à son environnement et aux attitudes de l'entourage. Cette étape peut être plus ou moins longue selon les personnes et leur vécu. Il peut s'ensuivre une phase de déni au cours de laquelle la personne sait qu'elle fait face à une perte d'audition mais refuse de l'admettre auprès de son entourage. Ces étapes dans la prise de conscience et l'acceptation d'une perte d'audition peuvent être difficiles à vivre. Qui plus est, elles retardent la prise en charge médicale et technique de ces difficultés.

### Un risque de déclin cognitif accru chez les seniors

L'étude AcouDem du GRAP (Groupe de recherche Alzheimer presbyacousie), réalisée entre 2004 et 2007 montre une corrélation entre une perte d'audition mal compensée et déclin cognitif précoce. En effet, à partir de 75 ans, les personnes souffrant de perte auditive (avec gêne sociale) non prise en charge auraient 2 fois plus de risque de développer une maladie dégénérative de type Alzheimer.

### → Des situations qui se compliquent, voire deviennent hors de portée

#### De nouveaux obstacles dans le quotidien

Le fait de ne pas entendre se traduit par des difficultés (voire une impossibilité) à téléphoner, à suivre une émission à la télévision ou à la radio, à comprendre les annonces sonores dans les transports, les appels dans les salles d'attente, à percevoir ce qui est dit dans un interphone, ou de comprendre le prix annoncé oralement dans un commerce<sup>11</sup>. De très nombreuses situations requièrent des efforts et des préoccupations supplémentaires. Des détails du quotidien se transforment en problématiques à résoudre qui font perdre du temps et nécessitent parfois beaucoup d'énergie.

#### Des alertes non perçues

Entendre permet de communiquer mais aussi d'être alerté et de pouvoir réagir en conséquence. La surdité prive de l'accès à une partie des informations sonores parmi lesquelles celles qui visent à alerter : bruit anormal, appels, alarme incendie, réveil, sonnettes de porte d'entrée peuvent n'être plus (ou mal) perçus. Cela peut générer un sentiment d'insécurité permanent, particulièrement la nuit, moment auquel les personnes malentendantes ne portent pas d'appareils auditifs. Ces dernières doivent se montrer particulièrement vigilantes dans la circulation urbaine car elles n'entendent pas toujours arriver les vélos, voire les véhicules motorisés.

#### Le renoncement à certains loisirs

Avec une perte d'audition, il devient difficile de comprendre l'intégralité des dialogues au théâtre, au cinéma, en conférence. Faute d'accessibilité, les personnes malentendantes doivent parfois renoncer à une partie de leurs loisirs. C'est particulièrement le cas pour tout ce qui est proposé en langue française, très rarement sous-titré. Des activités comme la danse, la sophrologie, le yoga et plus généralement tout ce qui requiert des interactions avec un groupe deviennent beaucoup plus complexes, voire impossibles.

#### Les émotions transmises par la voix ou par la musique

Perdre l'audition limite l'accès aux émotions liées à l'écoute de la musique. La personne malentendante distingue également plus difficilement les nuances de l'intonation des voix qui donnent des indications sur la teneur du propos. Cela peut l'empêcher, par exemple, de percevoir le second degré ou l'ironie.

### Un risque d'isolement

Perdre l'audition touche directement les capacités à communiquer. Il devient pénible de suivre une conversation dans les environnements bruyants... Or cela coïncide précisément avec les moments de convivialité : les tablées au restaurant ou au café, les repas de famille, les visites culturelles, les fêtes, etc. Le contexte de la rencontre est rendu particulièrement difficile avec une perte de confiance en soi et la crainte du regard de l'autre, des quiproquos, de l'image que renvoie le fait d'être en décalage avec une conversation. La perte d'audition peut aussi amener une forme de dépendance pour certains actes de la vie — comme passer un appel téléphonique pour prendre rendez-vous, par exemple — qui peut être vécue comme infantilisante. Il est courant que le conjoint ou le parent se substitue à la personne malentendante lors d'échanges et glisse vers une position d'interlocuteur intermédiaire, par commodité.

#### Les stratégies d'évitement

Les difficultés à comprendre induisent un décalage : elles ralentissent ou empêchent l'accès à l'information. Cela peut conduire à des stratégies d'évitement dont résulte un phénomène d'isolement. Pour éviter d'être confrontée à ses difficultés d'audition qui sont avant tout vues comme des difficultés de compréhension (avec ce que cela implique au niveau de l'image de celui qui ne comprend pas), la personne malentendante met en place des stratégies d'évitement qui vont très généralement accentuer le sentiment de différence, d'isolement et accélérer la désocialisation.

#### Parler est aussi plus compliqué

Un appareil auditif ou un implant cochléaire fait entendre sa propre voix avec des sensations différentes. Il arrive que des personnes malentendantes rencontrent des difficultés à maîtriser leur voix — et en prennent conscience. Par ailleurs, en changeant d'environnement sonore, la personne malentendante peut être tentée de manipuler son appareil auditif (en augmentant le volume ou en le diminuant), rendant le contrôle de sa voix plus difficile. Parce qu'elle s'entend mal, elle peut avoir tendance à parler plus fort, au contraire très faiblement, parfois par crainte de parler trop fort.

11. Arrêté du 8 décembre 2014 modifiant le code de la construction: Art 19 : "Les caisses de paiement sont munis d'un affichage directement lisible par l'utilisateur afin de permettre aux personnes sourdes et malentendantes de recevoir l'information sur le prix à payer"

## → Dans le regard des autres et la relation avec l'entourage

### La communication se fait à deux

La personne malentendante réalise des efforts considérables pour comprendre. Si l'entourage s'adapte à sa situation de handicap, ces efforts peuvent être mieux répartis et ne sont pas vains.

### Un handicap invisible et mal appréhendé

La gravité du handicap est souvent niée par l'entourage et par le corps médical car elle n'est pas associée à une souffrance physique : l'intégrité corporelle est conservée, rien n'est visible... Il devient difficile d'en parler, la personne malentendante se sent incomprise, et bien souvent culpabilise de faire répéter et de n'avoir toujours pas compris. Il est très compliqué pour les personnes entendant de se représenter la perte d'audition.

### Une image négative de la surdité qui la rend d'autant plus difficile à assumer

Dans l'imaginaire collectif, la surdité est associée au ridicule, à l'étourderie, à la folie. Ce sont les personnages du Professeur Tournesol dans *Tintin* ou de Simplet dans *Blanche Neige et les 7 nains*. Les connotations liées à cette thématique dans nombre d'expressions couramment employées sont souvent négatives comme dans « sourdingue » ou dans « il/elle n'entend que ce qu'il/elle a envie d'entendre ». Composante sociologique, cette image peu valorisante renforce chez les personnes qui découvrent qu'elles sont touchées par des difficultés d'audition un phénomène de déni qui a pour effet de retarder la prise en compte de la malentendance.

### Des difficultés difficiles à évaluer pour l'entourage

La personne malentendante entend dans certaines situations, mais pas dans d'autres, parfois de façon incompréhensible pour un tiers, d'où l'expression « il entend ce qu'il veut bien entendre ». Par exemple, une personne ayant des difficultés à comprendre dans la rue du fait du bruit ambiant demande à son interlocuteur de se mettre en face de lui pour compenser grâce à la lecture labiale... deux heures après, au téléphone, elle comprend ce que lui dit ce même interlocuteur qu'elle ne peut pas voir... grâce à une aide technique. Des nuances difficiles à démêler pour l'entourage qui peut aisément imaginer que la perte d'audition est parfois simulée.

## Conseils formation

*Dans cette partie sur les conséquences de la perte d'audition, il importe de garder à l'esprit que chaque cas est diff rent : les conséquences des surdités survenant à l'âge adulte varient en fonction du vécu des personnes concernées.*

## 2 - LES MOYENS DE COMPENSATION INDIVIDUELLE

Présenter ce qu'il est possible de mettre en place individuellement pour compenser une perte d'audition

*La première partie a présenté la manière dont la perte auditive se manifeste et son retentissement pour la personne malentendante. En cas de difficultés à entendre, il est possible de mobiliser différents moyens qui, s'ils ne peuvent pas restituer l'audition, permettent de maintenir la capacité à communiquer. D'une part, il y a ce que la personne peut mettre en place de son côté et d'autre part ce que l'environnement doit faire pour communiquer avec elle. C'est l'articulation entre cette compensation individuelle et les mesures d'accessibilité qui rend possible la communication pour les personnes malentendantes. Ce chapitre abordera les moyens individuels de compensation les plus courants et notamment les appareils auditifs en spécifiant ce qu'ils compensent et ce qu'ils ne peuvent pas compenser.*



### Des acteurs spécialisés peuvent accompagner ces démarches

Services spécialisés dans certains hôpitaux à Paris et en province, CERTA (centre d'évaluation et de réadaptation des troubles de l'audition), accompagnement et groupes de parole dans certaines associations et SAVS (services d'accompagnement à la vie sociale) : il existe dans différents territoires des dispositifs qui proposent une prise en charge pluridisciplinaire des démarches réalisées par les personnes concernées par une perte d'audition.

## 2.1 LES APPAREILS AUDITIFS

### → Quand a-t-on besoin d'appareils auditifs ?

Une baisse d'audition n'implique pas systématiquement un besoin d'appareils auditifs. Des bouchons de cérumen peuvent temporairement obstruer le conduit auditif, par exemple. Certaines pathologies de l'oreille requièrent un traitement ou une opération. Il est donc impératif de consulter un médecin ORL avant tout achat. Pour acheter un appareil auditif chez un audioprothésiste, une ordonnance est nécessaire. Elle est délivrée par un médecin généraliste ou ORL.

### → Des examens pour mesurer la perception et la compréhension

Au moins 2 examens complémentaires sont effectués : un audiogramme et une audiométrie vocale.

L'audiogramme permet de représenter visuellement, par une courbe, le niveau de perte auditive de chaque oreille. Il consiste à mesurer, sur les fréquences de la parole, votre perception du son. Des bips sont transmis dans un casque. La personne doit alors indiquer quand elle entend un son. Cela permet de mesurer le seuil, en décibels, le plus faible auquel elle perçoit la fréquence. L'examen est réalisé pour chaque oreille.

L'audiométrie vocale évalue le niveau de compréhension du langage ainsi que la capacité à discerner des sons. Le spécialiste dicte une liste de mots à différents niveaux sonores et demande à la personne de les répéter. L'examen est réalisé pour chaque oreille.

Les résultats de ces 2 examens permettent au praticien d'établir un diagnostic et de fournir des explications personnalisées sur les résultats. Ces informations sont utiles pour le choix des appareils.

### → Qu'apportent les appareils auditifs ?

#### Une meilleure compréhension de la parole

L'appareil auditif ne restitue pas « l'audition d'avant » : il permet d'améliorer la communication dans la limite de ce qui est possible par l'exploitation des restes de l'audition. Le son perçu peut dans un premier temps sembler peu naturel, inhabituel. Les sons captés sont traités par l'appareil et amplifiés. Sa propre voix, celles de ses interlocuteurs, les bruits du quotidien sont donc légèrement différents. Un temps d'adaptation est nécessaire pour que le cerveau se familiarise avec ces nouvelles informations. Le résultat est généralement meilleur dans les mois qui suivent l'appareillage que le jour de l'achat. D'où l'importance d'essayer l'appareil avant de l'acheter, de le porter toute la journée et de ne pas se décourager.

Dans de multiples situations, l'appareillage auditif aide la personne qui perd de l'audition à compenser ce handicap. Il permet d'entendre plus et souvent mieux, de retrouver les bruits de la vie quotidienne, de communiquer plus facilement dans les endroits calmes et, grâce aux aides techniques, pour une majorité de personnes malentendantes, d'avoir des conversations téléphoniques courantes, de suivre les programmes de télévision, d'écouter de la musique, etc. Les personnes appareillées continuent cependant de rencontrer des difficultés à comprendre dans le bruit, notamment dans les situations où différentes conversations se mêlent ou bien dans les lieux sonores.

#### Des acouphènes moins gênants

La perte d'audition s'accompagne fréquemment d'acouphènes (voir partie 1.5). Or l'appareil auditif peut contribuer à réduire la gêne causée par ces sons :

- en restituant la perception de fréquences perdues, en particulier celles où se situent les acouphènes, l'appareil les « masque ».
- si cela n'est pas suffisant, de nombreux appareils proposent des générateurs de bruits blancs dont la fonction est de masquer les acouphènes. Il est possible de demander à un audioprothésiste un essai sur plusieurs semaines de ces solutions anti-acouphènes.

### Un équilibre sonore : la stéréophonie

Trois personnes sur 4 en France sont appareillées « en binaural », c'est-à-dire qu'elles portent des appareils sur leurs 2 oreilles. Cela favorise dans la plupart des cas un son plus naturel, plus équilibré ainsi qu'une meilleure localisation de l'origine des sons. Pour les personnes ayant complètement perdu l'audition sur une oreille, il est possible de s'équiper avec un matériel spécifique appelé « cross » qui permet d'orienter les sons perçus par l'oreille déficiente vers l'oreille saine.

### → À quoi ressemble un appareil auditif ?

Appareil auditif, aide auditive, audioprothèse, prothèse auditive, appareil de correction auditive (ACA), audièse : tous ces mots désignent un seul et même objet.

Un appareil auditif est un petit, voire très petit, matériel qui fonctionne avec des piles et se positionne dans l'oreille ou autour de l'oreille. Il permet d'améliorer l'audition des personnes déficientes auditives en amplifiant les fréquences d'après la perte constatée.

Un appareil auditif comprend :

- un ou des microphones
- un microprocesseur avec des programmes plus ou moins bridés
- un écouteur
- une pile pour le faire fonctionner (ou une batterie : il existe de plus en plus d'appareils rechargeables)
- il peut aussi intégrer une bobine d'induction magnétique pour la position T

Le microphone capte les sons qui sont convertis en signaux numériques. Ils sont alors analysés et traités par le processeur, amplifiés puis restitués via l'écouteur, où ils sont de nouveau convertis en sons.

Conseils formation

Faire comprendre ce qu'apporte un appareil auditif

Il est intéressant de retenir de cette partie assez technique que les appareils auditifs ne restituent pas une audition parfaite. Une personne appareillée reste une personne malentendante et continue de rencontrer des difficultés dans les environnements bruyants et lors de conversations multilocuteurs. Néanmoins, les appareils auditifs sont indispensables quand on perd de l'audition.

*Le parcours de soin de la personne malentendante est complexe : pour s'équiper, elle devra faire des choix qui requièrent des compétences spécifiques dont elle ne dispose pas la plupart du temps. Cette asymétrie d'information entre l'audioprothésiste et son patient peut néanmoins être partiellement limitée. Cette partie présente les grands axes du parcours de soin, sans rentrer dans tous les détails, car ce n'est pas le but de ce référentiel de formation. Le Bucodes SurdiFrance a élaboré un guide pratique très complet sur la question qui s'intitule « Bien s'équiper en appareils auditifs », consultable et téléchargeable gratuitement sur le site : [surdifrance.org](http://surdifrance.org).*

*À noter que pour la formation du personnel d'accueil, cette séquence (appareillage auditif/implant) n'est pas indispensable. Elle l'est en revanche pour les formations à destination des bénévoles d'associations pour les personnes malentendantes qui recherchent de l'aide. Ces contenus peuvent aussi concerner les participants à des formations et des sensibilisations réalisées en entreprise.*



Conseils formation

En complément, il est intéressant d'illustrer l'action des appareils auditifs avec un audiogramme.



### Le rôle de l'audioprothésiste

La vente d'un appareil englobe l'appareil et des prestations de réglage et de suivi. On distingue les prestations de réglage qui sont effectuées la première année : elles comportent une période d'essai, une période de réglage et d'éducation prothétique, et des prestations de suivi pendant toute la durée d'utilisation de l'appareil. L'audioprothésiste vérifie chaque année l'audition du patient et le bon fonctionnement de l'appareil auditif. Il effectue aussi des ajustements au niveau du réglage si nécessaire. La durée de vie d'un appareil est de 6 ans en moyenne.

Les obligations de l'audioprothésiste sont précisées dans le code de la santé publique. Il doit notamment remettre un devis normalisé au patient. Ce devis a fait l'objet d'un nouveau décret pour plus de transparence, publié au journal officiel le 7 mai 2017 et applicable à partir du 1er janvier 2019.



### Marché de l'audioprothèse : des progrès technologiques indéniables, mais un accès rendu difficile par un reste à charge très élevé<sup>12</sup>

Six fabricants majeurs se partagent le marché mondial des appareils auditifs. La concurrence ne se fait pas par le prix, fixé librement par l'audioprothésiste (dont la marge n'est pas encadrée par la réglementation). En effet l'appareil auditif représente moins de la moitié du prix déboursé par l'utilisateur. La part la plus importante du prix de l'appareil (de 60 à 80 %) correspond à la marge de l'audioprothésiste et aux prestations qu'il fournit.

La concurrence repose davantage sur l'innovation technologique. Depuis une vingtaine d'années, les appareils auditifs ont beaucoup évolué, passant de l'analogique au numérique. Ils se sont miniaturisés et sont maintenant complétés par des aides techniques pour téléphoner ou regarder la télévision. Ils sont aussi de plus en plus connectés aux smartphones qui permettent d'effectuer soi-même certains réglages. Ces progrès ont aussi permis ces dernières années une baisse des coûts de production et des coûts des appareils (pas entièrement répercutée au niveau de l'utilisateur). Malgré tout, le constat reste celui d'un sous-équipement très important en France, avec un taux d'appareillage qui plafonnait à 34 % en 2014. Une des causes principales de cette situation préoccupante réside dans le reste à charge très élevé pour l'utilisateur. Sur un appareil auditif qui coûte en moyenne 1 500 € (soit 3 000 € pour les 2 oreilles, ce qui concerne 74 % des patients), le reste à charge moyen s'élève à 1 000 € par appareil.

### → Tour d'horizon des différents types d'appareils existants

Le patient a le choix entre de nombreux modèles d'appareils (plus de 500 références ont été répertoriées par le Bucodes SurdiFrance), de nombreuses marques et 5 types d'appareils, repris ci-dessous, qui ne s'achètent pas tous chez l'audioprothésiste.

#### L'intra-auriculaire / ITE

Discret, il convient aux surdités légères et moyennes. C'est un petit appareil qui se loge dans le conduit auditif. Cet emplacement du micro permet de conserver les effets naturels du pavillon de l'oreille pour repérer l'origine du son.

#### Le contour à écouteur déporté / RIC

Plus discret que le contour d'oreille et pouvant se connecter à d'autres équipements, il convient à toutes les surdités. L'écouteur est situé dans le conduit auditif.

Les modèles à écouteurs déportés représentent actuellement plus de la moitié des ventes d'appareils auditifs. Ils sont constitués d'une petite coque placée derrière l'oreille reliée par un câble très fin à un embout dans lequel se situe l'écouteur. Ils sont plus discrets que les contours d'oreille BTE (décrits juste après), en permettant d'héberger tout autant de fonctionnalités. L'écouteur placé dans le conduit auditif donne un son de meilleure qualité que lorsque l'écouteur est placé dans la coque.

#### Le contour d'oreille / BTE

Résistant, facile à manipuler et à nettoyer, pouvant se connecter à d'autres équipements, il peut équiper tous les niveaux de surdité. Les appareils contours d'oreille étaient encore récemment les plus vendus. Ils comprennent une coque placée derrière l'oreille reliée par un tube à un embout moulé sur mesure, positionné dans le conduit auditif. Le son passe par le tube. Les dernières générations d'appareils contours d'oreille sont de plus en plus petites et discrètes. L'embout, moins rigide que celui des intra-auriculaires, est confortable et facile à nettoyer.

### L'appareil jetable

Il s'agit d'un appareil auditif posé par l'audioprothésiste dans le conduit auditif. Il est quasi invisible et reste en place pendant 4 mois sans entretien et sans changement de piles. Il convient à des pertes auditives modérées. Ses inconvénients sont son coût, d'environ 1500€ par an, et son absence de connectivité avec les aides techniques complémentaires et la position T. À noter qu'à ce jour, tous les audioprothésistes ne sont pas formés et équipés pour proposer ce type d'appareils.

### Les assistants d'écoute

Il est possible d'acheter en pharmacie, sans ordonnance, des assistants d'écoute. Il s'agit d'un appareil contour d'oreille préréglé à un niveau déterminé, mais non connu, de perte correspondant à une presbycusie modérée (perte dans les fréquences aiguës). Il est équipé d'un embout standard. Le réglage ne peut pas être personnalisé en fonction d'un audiogramme. Ce matériel ne donne lieu à aucune prise en charge (assurance maladie, complémentaires ou autre). De ce fait, à l'usage, il devient cher (piles non remboursées). Il n'est pas compatible avec les aides techniques et ne comporte pas de position T.

12. Source : rapport de l'Autorité de la concurrence publié en décembre 2016, « Quelles pistes pour améliorer la concurrence dans le secteur des audioprothèses en France ? »



## 2.2 LES IMPLANTS

Dans certains cas, soit parce que la surdité devient trop importante pour être compensée par des appareils auditifs, soit parce qu'elle n'est pas appareillable, il est possible de recourir à des implants, interventions chirurgicales qui permettent d'agir à un autre niveau que celui d'une amplification des restes auditifs.

### → L'implant cochléaire

Appareiller consiste à amplifier les fréquences sur lesquelles l'audition a diminué. Or, pour certains malentendants, les restes auditifs s'avèrent trop faibles ou de trop mauvaise qualité pour obtenir un résultat satisfaisant de cette manière. Il faut alors se tourner vers l'implant cochléaire qui est possible dans de nombreuses situations de surdité. Il requiert une opération chirurgicale qui consiste à glisser dans la cochlée un implant comportant 22 électrodes qui viennent remplacer les cellules ciliées. Une partie externe, posée sur l'oreille et au niveau du cuir chevelu capte et traite le signal avant de le transmettre par induction à ces électrodes qui stimulent directement la cochlée. Il est possible d'implanter une oreille ou les deux. La pose de l'implant détruit les restes auditifs. C'est donc une solution qui n'est proposée que quand les appareils auditifs ne permettent plus de comprendre la parole. Une fois l'implant activé, après une période de cicatrisation d'environ un mois après la date de l'intervention chirurgicale, démarre une phase de rééducation orthophonique qui permet au cerveau d'apprendre progressivement une nouvelle manière d'entendre.

La prise en charge par la sécurité sociale est complète : achat d'implant(s), piles/batteries, intervention chirurgicale et suivi dont la rééducation orthophonique. Seule l'assurance de la partie externe est à la charge de la personne implantée.

Conseils formation

Plusieurs reportages documentaires et émissions TV sur l'implant permettent d'illustrer en images le principe de l'implant cochléaire.

### → L'implant Baha

Notamment pour les surdités de transmission (voir partie 1.1), il existe le Baha (Bone Anchored Hearing Aid), prothèse auditive à ancrage osseux, qui transmet le son par conduction osseuse. Ce système requiert également une intervention chirurgicale. Constitué d'une vis en titane implantée dans l'os temporal et d'un vibreur osseux, il est mis en place pour compenser des surdités de transmission et pour les surdités qui concernent une seule oreille pour transmettre le son vers l'oreille qui entend.

## 2.3 - LA LECTURE LABIALE

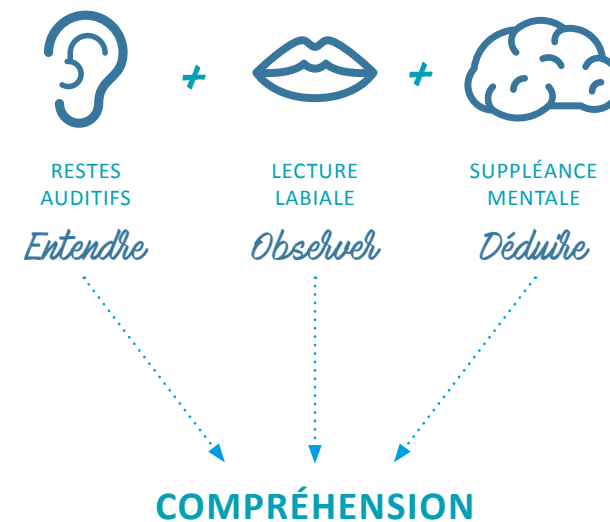
Conseils formation

Indispensables à une bonne communication, ce point et le suivant, sur les bonnes attitudes à adopter, sont à présenter dans toutes les formations.

La lecture labiale est un processus, conscient ou non, qui consiste à déduire les paroles prononcées à partir du mouvement de la bouche de son interlocuteur. C'est souvent quand il n'est pas possible d'y avoir recours (bouche masquée, obscurité ou contre-jour, téléphone) que se mesure son importance pour la compréhension.

Elle concerne toutes les personnes malentendantes, quel que soit leur niveau de perte d'audition. Naturellement, chacun la développe plus ou moins selon ses besoins et ses environnements sonores quotidiens.

La lecture labiale constitue une aide à la compréhension qui vient la plupart du temps compléter ce qui est perçu et ce qui est déduit du contexte.



Des séances d'apprentissage de la lecture labiale sont proposées par les orthophonistes. Elles sont prescrites par un médecin généraliste ou ORL et remboursées par l'assurance maladie. Certaines associations de personnes malentendantes proposent aussi des stages ou des ateliers d'entraînement, encadrés ou non par des professionnels. Les séances permettent d'apprendre, par différents exercices, à identifier visuellement les sons.

## 2.3 LES BONNES ATTITUDES DE COMMUNICATION DE L'ENTOURAGE

Une part conséquente des informations échangées lors d'une conversation passe par le non-verbal : expressions du visage, intonation et rythme de la voix, posture du corps, gestes... En cas de difficultés à bien entendre, toutes ces indications deviennent encore plus importantes car elles permettent de compenser en partie ce qui n'est pas ou plus perçu. La personne malentendante rencontre des difficultés à recevoir l'information mais son interlocuteur peut aussi faciliter la communication en prêtant davantage d'attention à ses attitudes. Une démarche essentielle et facile à mettre en place.

> Le petit guide « Parler à une personne malentendante, mode d'emploi » peut aussi être transmis aux participants. Quelques conseils essentiels y sont illustrés et expliqués.



Transmettre les bonnes attitudes à adopter

> Pour favoriser l'appropriation des bonnes attitudes de communication, des mises en situation peuvent être proposées quand la durée de la formation le permet. Par exemple, une saynète peut consister à jouer une personne malentendante qui se présente à un guichet d'accueil. Le formateur joue le rôle d'un agent d'accueil qui cumule les mauvaises attitudes (ne regarde pas la personne, parle très vite) et les participants peuvent réagir et commenter cette situation.

### → Adapter la disposition d'un groupe de personnes

Autant que possible, il est intéressant que la personne malentendante puisse choisir sa place dans une pièce elle pourra ainsi éviter les contre-jours qui nuisent à la lecture labiale, tenir compte de sa meilleure oreille, se rapprocher si besoin de ses interlocuteurs, choisir une position centrale dans une table plutôt qu'en bout de table pour pouvoir discuter avec plusieurs de ses voisins et bien voir les visages.

### → Se placer face à la personne malentendante et la regarder

La tête baissée vers un écran ou orientée dans une autre direction, l'interpellation depuis une autre pièce ; autant d'attitudes qui entravent très fortement les chances d'être compris par une personne malentendante. Avant de commencer à parler, il est nécessaire d'établir un contact visuel pour faciliter la lecture labiale et l'accès au langage non verbal.

### → Réduire autant que possible les bruits parasites

Il n'est pas toujours évident pour la personne malentendante de le solliciter mais réduire les bruits ambiants facilite la communication : baisser/couper la musique d'ambiance, fermer les portes et les fenêtres en réunion pour limiter les bruits provenant du couloir ou de la rue.

### → Parler à un rythme normal, en veillant à articuler

Pour faciliter la communication, l'interlocuteur de personne malentendante doit parler normalement : ni trop vite ni trop lentement, en articulant mais sans exagérer. Il s'agit surtout d'une vigilance à avoir plutôt qu'une modification de son élocution : en effet une attitude forcée, non naturelle, n'est pas plus efficace et peut s'avérer stigmatisante et vexer la personne concernée.

### → Ne pas crier

Un seuil minimal est nécessaire pour que le son soit perçu mais crier ou parler très fort n'améliore en rien la compréhension. Si la personne ne perçoit pas certaines fréquences, une augmentation du volume de la voix n'est pas une solution. De plus, cela peut aussi induire une situation gênante et stigmatisante.

### → Reformuler

Si un terme nécessaire à la compréhension du propos n'est pas perçu, même après l'avoir répété, il peut s'avérer plus efficace de reformuler l'idée en utilisant d'autres mots, d'autant plus si ces derniers permettent d'apporter des indications sur le contexte.

**Les personnes malentendantes sont très souvent réticentes à demander à leurs interlocuteurs de s'adapter. Cela peut les conduire à acquiescer sans avoir compris parce qu'une sollicitation supplémentaire demande trop d'efforts, ne semble pas appropriée à la situation ou fait craindre de déranger ou d'impatienter son interlocuteur. Pour éviter ces situations de renoncement, qui vont de pair avec des risques de quiproquo, chacun doit mettre en place des attitudes adéquates afin que la communication s'améliore pour tous.**

## 2.4 LES FINANCEMENTS DES DISPOSITIFS INDIVIDUELS

Un propos technique mais qui répond à un besoin

*Cette partie, plutôt technique, ne concerne pas toutes les formations. Cependant, il y a souvent des questions très précises sur ce sujet. Il est conseillé aux formateurs de s'informer sur le fonctionnement global des financements et d'avoir sous la main le tableau récapitulatif suivant pour pouvoir répondre à d'éventuelles demandes d'information.*

La question des financements des moyens de compensation de la déficience auditive, qu'il s'agisse d'aides techniques ou d'aides humaines, est complexe. Il existe en effet, diverses sources de financement qui peuvent être mobilisées selon les situations. Dans tous les cas, il y a un ordre à respecter pour solliciter les organismes de financement :

### 1. PRESTATIONS LÉGALES

#### SECURITÉ SOCIALE

##### → Le cas général

sur prescription médicale d'appareils auditifs : **Prise en charge à 60 % de 199,71 € Soit 119,83 € par appareil auditif**

##### → Prise en charge à 100 %, soit 199,71 € par appareil auditif

- aux moins de 20 ans ou aux personnes malentendantes souffrant de cécité.
- les cas d'accidents du travail ou de maladie professionnelle.

##### → Des conditions plus favorables s'appliquent :

- aux bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU). Elles sont définies dans un arrêté du 21 mai 2014.
- aux personnes disposant de revenus faibles, sur demande, dans les départements qui ont établi une convention entre CPAM, et audioprothésistes (actuellement, la Manche et l'Hérault).

#### MDPH OU MDA : PCH TECHNIQUE, FORFAIT SURDITÉ, RQTH

Entre 20 et 60 ans et jusqu'à 75 ans, à condition de pouvoir prouver que la surdité était antérieure à l'âge de 60 ans.

##### → Aide technique

Entre 299,57 € et 599,57 €, sur dossier, en complément au remboursement de la sécurité sociale.

Pour l'obtenir, il faut 1 difficulté absolue ou 2 difficultés graves "dans les actes essentiels de la vie" :

- Difficulté absolue : surdité profonde
- Difficultés graves : > Difficulté à entendre, et à comprendre (dont notamment les signaux d'alerte, et les messages aux haut-parleurs). > Difficulté à utiliser les appareils de communication à distance (téléphone, borne téléphonique, interphone, etc.).

Avec un dossier argumenté, il faut fournir un audiogramme tonal, et un audiogramme vocal, réalisés sans appareil.

##### → Forfait surdité

Sur dossier, en cas de surdité bilatérale supérieure ou égale à 70 DB

**Montant : environ 380 € / mois**

#### Attention :

*Le « projet de vie » est important : il faut y préciser les difficultés à communiquer rencontrées dans le cadre de la vie sociale et familiale. Pour le forfait surdité, il faut préciser dans quels contextes se situe la gêne.*

*Un certificat médical, complété par un médecin est également à fournir.*

### 2. PRESTATIONS CONTRACTUELLES

→ Mutuelles, assurances, caisses de retraite : en fonction de ce qui est défini dans les contrats.

### 3. AUTRES PRESTATIONS

→ Assurance maladie au titre des aides extra-légales : au cas par cas, sur décision d'une commission interne.

→ Le Fonds départemental de compensation du handicap, lorsque les conditions de prise en charge sont remplies.

→ Autres financeurs possibles : caisse de retraite, caisses de prévoyance, CCAS,...

## → La prise en charge de la sécurité sociale

### Le remboursement des appareils auditifs

Les appareils auditifs doivent être inscrits sur la LPPR (Liste des produits et prestations remboursables). Ils doivent faire l'objet d'une prescription médicale, délivrée par un médecin ORL ou généraliste.

Pour les patients de plus de 20 ans, la prise en charge intervient sur la base d'un tarif forfaitaire unique qui constitue une participation à l'achat. Le tarif de base unique est fixé à 199,71 € par appareil, soit 399,42 € pour 2 appareils. Le taux de prise en charge étant fixé à 60 %, la sécurité sociale rembourse donc 119,83 € par appareil soit, 239,66 € pour 2 appareils.

Les patients relevant de la CMU, bénéficient de conditions spécifiques : prise en charge d'un appareil auditif externe tous les 4 ans, dans la limite d'un prix maximum de 700 €, et de 2 appareils auditifs dans la limite de 1 400 €.

Dans le cas d'un renouvellement, le remboursement est possible une fois que le délai de garantie est écoulé ou avant, à condition que la situation médicale le justifie.

### Le remboursement des piles

Un forfait d'entretien permet de prendre en charge notamment l'achat des piles, sur justificatifs d'achat et à hauteur de 60 % sur la base d'une allocation forfaitaire annuelle fixée à 36,59 €, soit au maximum 21,95 € par appareil. Pour un appareillage binaural (des 2 oreilles), cela représente donc un remboursement de 43,91 € par an.

L'implant cochléaire, l'implant du tronc cérébral, et leurs accessoires, sont pris en charge à 100 % par la sécurité sociale. Deux tarifs non cumulables s'appliquent pour la prise en charge des piles jetables et des batteries rechargeables :

- Le forfait annuel piles jetables : 120 €.
- Le tarif processeur, chargeurs et batteries rechargeables : 600 €, renouvelable jusqu'à l'issue d'une période de 5 ans.

La prise en charge des réparations et du remplacement des accessoires, se fait sur la base d'un forfait annuel accessoires (100 €), uniquement sur prescription et sur facture.

## → La prestation de compensation du handicap (PCH)

La demande de PCH est instruite par les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH).

L'éligibilité à ce dispositif est soumise à diverses conditions, parmi lesquelles le niveau de perte auditive constaté avant 60 ans (sur la base d'un examen audiométrique). La première demande peut être faite jusqu'à 75 ans, si la personne peut prouver qu'elle souffrait du handicap avant 60 ans.

### La PCH « aides techniques », notamment pour les appareils auditifs

Ce financement est possible après celui de la caisse de sécurité sociale. Attention : il faut déposer le dossier complet à la MDPH et obtenir un accord avant la facturation de l'appareil auditif. Les délais sont de plusieurs mois. Ce dispositif peut prendre en charge des appareils auditifs et des aides techniques (flashes, aménagements du logement, etc.). Le financement de chaque produit est fixé par décret. Pour les matériels non remboursables, le financement peut aller jusqu'à 75 % du coût. Le montant de l'aide, varie selon la classe ou le type des aides auditives, et le niveau de perte auditive.

### La PCH « aide humaine », le forfait surdité

Les personnes ayant une perte auditive de -70 dB au moins, peuvent demander le forfait surdité, qui est d'environ 380 € par mois, pour le financement de l'aide humaine, dans le cadre de la vie privée. Il permet de rémunérer la transcription simultanée de la parole, le preneur de notes ou l'aide de proches.

## → Assurances maladie complémentaires (AMC)

L'organisme complémentaire, mutuelle ou assurance, peut prendre en charge une partie du prix des équipements au titre des dispositions contractuelles. Dans le contrat, il est spécifié la part du ticket modérateur et un forfait éventuel. Les personnes malentendantes ont tout intérêt à bien étudier les contrats d'assurance, car leur perte d'audition et l'appareillage qui va avec les accompagnent toute leur vie. Les prises en charge vont de 80 € à plus de 1000 € par appareil.

## → Les autres prestations

### L'assurance maladie

Aux prestations légales, peuvent s'ajouter des financements dits extra-légaux. Il s'agit d'aides financières que la caisse d'assurance maladie attribue au cas par cas, selon la situation financière du demandeur, son âge, et son handicap.



### Localement, des conventions entre les CPAM et des audioprothésistes

À noter que dans certains départements, des conventions locales ont été signées entre la CPAM et des audioprothésistes pour réduire le reste à charge des personnes à faibles revenus<sup>13</sup>.

### Le fonds départemental de compensation du handicap

Bien souvent, le reste à charge après le financement sécurité sociale et prestation de compensation du handicap reste élevé. Chaque département, doit mettre en place un fonds de compensation, qui est un pot commun entre plusieurs contributeurs (Conseil départemental, État, CAF, CPAM, MSA, etc.). Des aides peuvent être attribuées sous condition de ressources.

### Les autres financeurs possibles :

Les mutuelles, assurances, caisses de retraite, de prévoyance, CCAS peuvent également être sollicités.

13. Plus d'informations sur [surdifrance.org](http://surdifrance.org)

## → Les financements liés à l'emploi

Les équipements de compensation individuelle sont utilisés aussi bien pour des contextes privés que professionnels. Il est donc possible de solliciter un financement spécifique à la vie professionnelle qui pourra couvrir une part significative du reste à charge des appareils auditifs.

Pour en bénéficier, il faut au préalable obtenir une reconnaissance de qualité de travailleur handicapé auprès de la MDPH de son département, puis suivre ces étapes :

- Demander un avis écrit du médecin du travail, mentionnant les conséquences professionnelles de la surdité et ses préconisations en matière de compensation.
- Solliciter les financements par les prestations légales, dans un premier temps : sécurité sociale et PCH.
- Puis, en fonction du secteur de travail, une partie du reste à charge peut être financée par :
  - > l'Agefiph pour les salariés des entreprises privées
  - > le FIPHFP pour les agents de la fonction publique territoriale et d'État
  - > l'OETH pour les salariés du secteur médico-social
  - > l'HandiEM pour les salariés des laboratoires pharmaceutiques
  - > des accords d'entreprise pour les grandes entreprises
  - >...

Plus de précisions sur les aides financières possibles sur :  
<https://surdifrance.org/info-par-theme/aides-financieres>



Un accompagnement pour ces demandes de financement est proposé par les services de SAVS et par des associations du réseau Bucodes SurdiFrance

### 3 - L'ACCÈS À LA VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Conseils formation

Vers une société plus accessible

Les problématiques liées à la perte d'audition sont complexes et les appareils auditifs souvent insuffisants. La personne malentendante (même équipée des appareils les plus sophistiqués) continue de devoir gérer des difficultés de communication. La perte auditive n'est donc pas qu'un problème de santé pris en charge par la sécurité sociale, elle doit aussi être considérée comme un handicap qu'il est nécessaire de compenser. Adapter la société aux différents handicaps pour la rendre accessible à tous : c'est l'esprit de la loi de 2005. Dans cette troisième partie, il sera question du cadre légal issu de cette loi et des obligations qui incombent aux établissements recevant du public (ERP) ainsi qu'aux entreprises vis-à-vis des personnes handicapées, avec un focus pour tout ce qui touche aux personnes malentendantes, pour compenser leurs difficultés.

Dans le cadre de la vie sociale, chaque personne qui perd de l'audition a des besoins qui varient selon le degré de surdité et le ou les modes de communication qu'elle utilise. Du fait qu'on ne puisse pas « soigner » la surdité, il devient indispensable de mobiliser d'autres moyens de communiquer. Qui plus est, mettre en place de bonnes conditions de communication pour que les personnes malentendantes puissent communiquer à égalité de chances améliore la communication pour tous.

« La surdité est un handicap obligatoirement partagé. »

Bernard Mottez

Il s'agit de rendre possible l'ensemble des situations de communication :

- les échanges descendants : conférences, cours...
- les échanges multi-locuteurs : conversations, réunions, débats...
- les échanges téléphoniques
- l'accès aux médias : contenus vidéo, audio (TV, internet, cinéma, etc.)

Conseils formation

Aborder les différentes situations de communication et les besoins d'accessibilité

Pour introduire ce temps, vous pouvez présenter un extrait du film « Une journée ordinaire ». Réalisé par l'association Oreille-et-Vie, il met en scène une journée de travail vécue par une personne malentendante avec les différents obstacles rencontrés tout au long de la journée : annonce vocale manquée à la gare, interphone à l'arrivée en réunion, alarme incendie non entendue, etc.

Lien vers la vidéo :

[www.youtube.com/watch?v=-yA3sb-IEwo](https://www.youtube.com/watch?v=-yA3sb-IEwo)

i

**En cas de discrimination : saisir le défenseur des droits**

Il est essentiel de signaler les discriminations, parmi lesquelles celles dont les personnes malentendantes peuvent faire l'objet. Pour ce faire, il faut saisir le Défenseur des droits. Plus d'information et formulaire en ligne sur : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/institution/competences/lutte-contre-discriminations>

### 3.1 LE CADRE LÉGAL DE L'ACCESSIBILITÉ

#### → La loi de février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Avant la loi de 2005, les personnes en situation de handicap devaient s'adapter tant bien que mal à la société. La loi de 2005 considère que les situations de handicap sont générées par l'organisation de la société, qui est inadaptée. De ce fait, ce n'est pas aux individus de s'adapter à la société mais à la société de s'adapter pour que tout soit accessible à tous, quelles que soient les situations de handicap.

Cette loi prévoit :

- la compensation individuelle, via la création des guichets uniques départementaux, les MDPH (Maisons départementales des personnes handicapées), transformées en MDA (Maisons départementales de l'autonomie). Elles attribuent la PCH (Prestation de compensation du handicap), pour les besoins de compensation individuelle : appareils auditifs, aménagements du logement et aides humaines. Elles délivrent aussi la RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé).
- l'accès à l'éducation, avec la possibilité d'aller à l'école à proximité de chez soi, quels que soient les handicaps.
- l'accès ou le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap avec la mise en place de mesures favorisant leur embauche et l'adaptation de leur poste de travail.
- l'accès de l'espace public, des services qui accueillent du public, des manifestations, à tous. Concernant les surdités, il s'agit de pouvoir accéder aux services, aux informations, aux contenus des manifestations : boucles à induction magnétique (BIM) aux guichets d'accueil et dans les salles, éclairage adapté, signaux visuels doublant les signaux sonores, accessibilité des interphones et des ascenseurs, aide humaine (texte, LSF, LPC : langage parlé complété).

Sur les territoires, ce sont les commissions accessibilité qui ont la charge d'établir le diagnostic de ce qui est accessible, de ce qu'il ne l'est pas, puis de chiffrer et de planifier la mise en accessibilité.

Cette loi, très technique, propose des aménagements et des outils de compensation. Cependant, ces outils ne sont pas des "baguettes magiques" : leur seule mise en place ne suffit pas toujours à assurer une véritable accessibilité. De nombreux lieux affichent qu'ils sont accessibles. Ce qui est vrai au regard de la loi — car les outils sont installés — ne l'est pas toujours au niveau de l'usage : mauvais fonctionnement des équipements, interférences, absence de formation du personnel d'accueil sur leur utilisation, etc. Il s'agit donc de rester vigilant et de remonter l'information aux associations de personnes malentendantes quand l'accessibilité dysfonctionne.

Dix ans après la promulgation de la loi, le constat a été fait que la société avait progressé, mais restait loin de l'accessibilité promise. Compte tenu des retards pris, les ordonnances du 26 septembre 2014 ont prévu le système des Ad'AP, agenda d'accessibilité programmée, visant à rendre accessibles les établissements qui reçoivent du public dans le cadre d'un calendrier contraint.

#### → Ce que dit le code du travail

La législation aborde la question de la déficience auditive sous l'angle de la prévention des risques liés à l'exposition au bruit dans l'environnement professionnel. Elle définit les seuils de ce risque, les obligations de mise en place de mesures de protection individuelle et collective et d'une surveillance médicale renforcée.

Le droit du travail définit aussi le cadre de l'accessibilité aux personnes déficientes auditives sur leur lieu de travail. Les lieux de travail sont considérés comme accessibles dès lors que les personnes handicapées peuvent, avec la plus grande autonomie possible, accéder à ces lieux, y circuler, les évacuer, se repérer et communiquer (boucle magnétique, signalétique d'information, etc.). Les conditions de sécurisation des lieux, notamment au niveau des alarmes, sont également précisées.

Tout employeur d'au moins 20 salariés est tenu de salarier, à temps plein ou partiel des personnes handicapées à hauteur de 6 % de l'effectif total. Il doit leur assurer de bonnes conditions de travail, en lien avec leurs difficultés. Dès lors, des adaptations du poste de travail peuvent être mises en place. Pour en bénéficier, il faut déclarer son handicap à son employeur et être titulaire d'une RQTH.

#### La reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

Il est possible de demander la RQTH à partir de l'âge de 16 ans auprès de la MDPH. La décision d'attribuer la RQTH est prise par une commission pluridisciplinaire qui évalue l'impact possible de l'altération de l'audition sur l'emploi. Ce statut peut faciliter l'accès à la formation et à l'emploi.

#### Un diagnostic est établi. Il comporte plusieurs étapes :

1. l'analyse des situations de communication, de la nature et du niveau sonore des bruits de l'environnement professionnel du malentendant
2. la cartographie des échanges
3. la délimitation de l'intelligibilité
4. l'analyse acoustique du poste de travail et des locaux

#### Ce qui peut ensuite être mis en place en fonction des conclusions du diagnostic :

- locaux : isolation phonique, cloisonnement, éclairage
- aides techniques : boucles magnétiques, récepteurs individuels, téléphonie adaptée
- accompagnement humain : sensibilisation/formation des collègues, transcription simultanée, prise de notes

Les interlocuteurs de ces démarches sont les services des ressources humaines, la médecine du travail, Cap Emploi, les Sameth : Services d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, et les missions handicap.



### 3.2 L'ACCESSIBILITÉ PAR L'AMÉLIORATION DU SON

Il est très difficile pour une personne malentendante de suivre une conversation dans une ambiance au volume sonore élevé ou avec plusieurs interlocuteurs, d'autant plus quand ces derniers parlent vite, en même temps ou se coupent la parole. La sonorisation des échanges permet de faciliter la compréhension. Elle se fait avec des micros qui jouent également le rôle de bâtons de parole pour :

- que la personne appareillée ou implantée reçoive le son de la sono directement dans les appareils auditifs, par une boucle magnétique individuelle, collective ou par un casque (pour les personnes non appareillées)
- que tous les participants bénéficient d'une meilleure qualité d'écoute avec l'amplification du son
- que la personne malentendante repère plus facilement qui prend la parole,
- que les participants ne se coupent pas la parole,
- que ces attitudes améliorent la qualité de la communication
- qu'une transcription simultanée de la parole soit possible à distance

Cette sonorisation peut être utilisée dès une conversation à deux, avec du matériel qui tient dans la poche (système d'émetteur/récepteur), ou à l'aide d'une sono classique, au-delà d'un certain nombre de participants, à laquelle on peut connecter une boucle magnétique.



#### La prise en compte de l'acoustique

Les personnes malentendantes sont très sensibles à l'acoustique. La réverbération de l'onde sonore nuit à l'intelligibilité. Les surfaces lisses et dures réfléchissent davantage les ondes sonores. Les dimensions, les matériaux des murs, sols et plafonds, le mobilier conditionnent l'acoustique. Une salle carrelée, assez vide, aux murs hauts et grande par rapport à l'effectif du groupe risque de se révéler très réverbérante et donc particulièrement inconfortable pour des personnes malentendantes.

### 3.3 TRANSMETTRE LE SON DIRECTEMENT DANS LES APPAREILS AUDITIFS

Dès lors qu'il y a du bruit, les personnes malentendantes perdent la possibilité de distinguer un son en particulier : tous se mélangent. Il est donc nécessaire de ne transmettre aux appareils auditifs que celui de la voix de la personne qui parle dans un micro ou le son provenant directement de la source sonore choisie (ciné, TV, téléphone, etc.).

Cela peut se faire dans les appareils auditifs équipés :

- de la position T pour capter le son provenant d'une boucle magnétique
- du Bluetooth pour récupérer le son provenant d'un matériel compatible



La boucle à induction magnétique est le seul système d'accessibilité universellement reconnu. Elle suppose que l'audioprothésiste active un programme sur les appareils auditifs ou l'implant cochléaire appelé position T ou MT. Ce système est encore trop peu connu et peu mis en avant par les audioprothésistes. De ce fait, peu de personnes malentendantes disposent de ce programme activé sur leurs appareils.

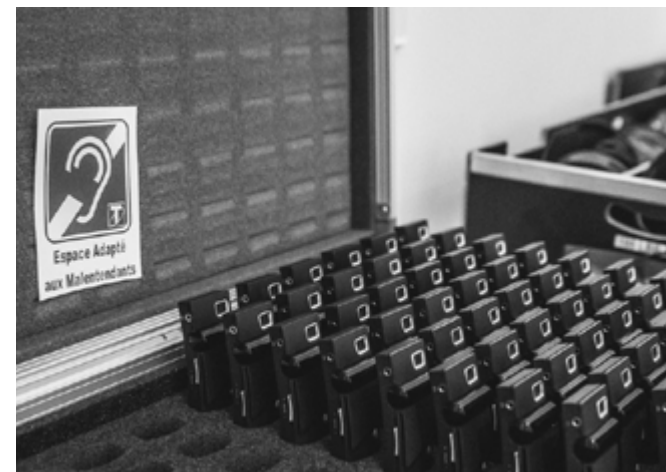
#### → Les récepteurs individuels

Ces systèmes sont utiles pour les échanges informels à deux ou en petits groupes ou pour se relier à une sono, un ordinateur ou encore un téléviseur.

Ils permettent de communiquer partout, de manière mobile, pour les échanges informels, ou autres (dans la rue, au restaurant, en voiture et dans la plupart des milieux bruyants). Le son est reçu directement dans les appareils auditifs si ceux-ci sont équipés du programme « position T » qui permet de s'isoler du bruit ambiant.

Ce système est aussi utilisé pour les visites guidées, les réunions, les salons. Un même émetteur peut transmettre le son à plusieurs récepteurs individuels.

Ces récepteurs peuvent aussi être utilisés par des personnes qui ne sont pas appareillées, en y branchant un casque d'écoute.



Source : Gwendal Le Flem

#### → Les boucles magnétiques fixes

La boucle à induction magnétique (BIM) est un dispositif de transmission du son par voie magnétique. Le signal audio est directement envoyé par ce canal au lieu (ou en plus) d'être envoyé dans un haut-parleur. Un système de câblage électrique relié à un amplificateur spécifique est installé dans l'espace.

Le champ magnétique ainsi créé dans ce périmètre transmet le son qui est ensuite capté par une « bobine d'induction », contenue dans les appareils auditifs disposant de la fonctionnalité T et dans les implants. Lors d'une conférence, d'une réunion, d'un film ou d'un spectacle rendus accessibles par boucle magnétique, les personnes malentendantes activent leur position T pour recevoir le son directement.

#### Ce que dit la loi sur les BIM

Les accueils des établissements recevant du public (ERP) remplissant une mission de service public (quelle que soit leur catégorie) ainsi que les établissements recevant du public de première et deuxième catégories sont équipés obligatoirement de boucles à induction magnétique (arrêté du 8 décembre 2014). Un autre arrêté paru en avril 2017 étend cette obligation aux ERP de catégorie 3 et 4 pour les bâtiments neufs.



## → Les boucles magnétiques de guichet

Utilisées dans les espaces d'accueil, les boucles de guichet permettent de converser dans un espace bruyant. La personne malentendante active la position T de ses appareils ou de ses implants et son interlocuteur parle dans un micro. Ce micro capte uniquement ce que dit la personne de l'accueil et pas le bruit ambiant qui dès lors est perçu de manière très atténuée.

Ces boucles, quand elles sont équipées d'un combiné, peuvent aussi être utilisées par des personnes qui ne sont pas appareillées.

### La boucle d'accueil : mode d'emploi

1. L'information de cette accessibilité doit être signalée de manière bien visible sur le guichet par un pictogramme « oreille barrée » comportant la lettre T.
2. Pour fonctionner, la boucle doit être branchée et allumée. Le bouton d'allumage se trouve généralement au dos de la BIM.
3. Pour de meilleurs résultats, un micro doit être branché à cette BIM. Un micro « col de cygne » est le format le plus adapté à son utilisation au niveau d'un guichet.
4. La personne malentendante active la position T de ses appareils auditifs. Si la personne ne porte pas d'appareils auditifs, elle peut utiliser le combiné si le modèle de boucle en est équipé.
5. Son interlocuteur, au guichet devra parler dans le micro tout au long de l'échange.

## → Comment savoir si un lieu est rendu accessible par boucle magnétique ?

- Le pictogramme oreille barrée avec un T figure sur place, souvent à l'entrée des salles, sur les guichets d'accueil accessibles et de plus en plus sur les programmes des événements ou dans la rubrique accessibilité des sites internet des salles.
- Une fois sur place, il est souvent nécessaire de se renseigner à l'accueil pour avoir des précisions et s'assurer de pouvoir bénéficier des meilleures conditions d'accessibilité.



### Une carte des lieux accessibles

Une carte collaborative en ligne permet à toute personne qui le souhaite de contribuer à repérer des lieux accessibles aux personnes malentendantes. Elle peut ajouter un nouveau lieu sur la carte ou modifier les informations d'accessibilité concernant un lieu existant, simplement en complétant un court questionnaire en ligne. <http://cartomobiliite.net/wakka.php?wiki=CarteRecensementhandicapauditif>



Faire expérimenter le fonctionnement de la BIM par les participants

*Trop souvent, personne ne sait utiliser une boucle magnétique de guichet : ni la personne qui assure l'accueil, ni la personne malentendante. Son fonctionnement est pourtant simple à s'approprier et à retenir après 1 ou 2 utilisations. La formation peut être l'occasion de demander aux participants d'essayer. Pour cela, il faut disposer d'une boucle de guichet et appliquer la procédure décrite ci-dessus. Un modèle avec combiné permettra aux personnes non appareillées de percevoir ce qu'apporte ce matériel d'un point de vue sonore.*

## 3.4 L'ACCESSIBILITÉ PAR LE TEXTE

### → Le sous-titrage

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit à compter de l'année 2010 des obligations aux éditeurs de sous-titrer leurs programmes dans certaines proportions. Ainsi, les chaînes publiques et les chaînes privées dont l'audience moyenne annuelle dépasse 2,5 % de l'audience totale des services de télévision doivent sous-titrer la totalité de leurs programmes à l'exception des messages publicitaires. Pour les chaînes hertziennes, 40 % des programmes doivent être accessibles et pour les chaînes du câble 20 %.



#### Avamétrie

L'application Avamétrie, téléchargeable gratuitement sur iPhone et Android, permet de donner son avis en temps réel sur la qualité des sous-titrages TV. Les avis ainsi collectés sont rassemblés et transmis aux acteurs en charge de l'accessibilité audiovisuelle afin qu'ils mettent en place des améliorations de ce service.

Au cinéma, au théâtre ou à l'opéra, les sous-titres ne sont pas systématiquement mis en place ou alors sur de trop rares séances, en dehors des films et pièces en langues étrangères, accessibles en VOSTFR.

De plus en plus de cinémas diffusent également des films français, sous-titrés (VFST).



#### CinéST

[cinest.fr](http://cinest.fr) est un site internet qui recense les films et séances en VFST

### → La transcription simultanée de la parole (ou vélotypie)

La transcription simultanée consiste à diffuser sur écran les paroles prononcées lors de conférences, réunions, formations ou débats. À défaut d'un système de sonorisation permettant d'améliorer la qualité sonore ou en complément de celui-ci, elle permet aux personnes maîtrisant le français écrit de suivre en direct l'ensemble des échanges et d'y participer.

Pour assurer sa qualité et éviter les confusions de sens d'une transcription automatique, la transcription fait appel à un tiers : le transcripateur. Il a pour mission de traduire les propos tenus à l'oral, en propos écrits, adaptés aux codes textuels sans modifier leur sens. Cette tâche est soumise aux mêmes contraintes de confidentialité et de déontologie que celles de l'interprète en langue des signes. La transcription se fait à la vitesse de la parole, entre 120 et 250 mots par minute. Le différé est donc très faible.



Il existe également des applications smartphones qui proposent de la transcription automatique de conversation. Le texte comporte des contresens et des mots manquants. Néanmoins, pour un usage privé, ces outils peuvent constituer un appui à la compréhension et généralement être testés gratuitement. C'est le cas d'Ava ou de Speechnotes.

### → Des compléments écrits, dès que possible

L'écrit est toujours intéressant en complément ou à la place d'échanges verbaux avec une personne qui rencontre des difficultés à entendre. Il permet à la personne malentendante et à ses interlocuteurs de s'assurer que les informations ont bien été transmises. Cet appui est particulièrement utile pour les noms propres, les chiffres, les horaires, pour lesquels le contexte n'aide pas. Il peut aussi s'agir de préciser la thématique sur laquelle portent les échanges : une fois que la personne malentendante sait sur quoi porte la conversation, elle obtiendra de meilleurs résultats avec la lecture labiale et la suppléance mentale.

Le recours à l'écrit peut être mis en œuvre dans diverses situations de communication :

- écrire une information sur papier (Post-it, carnet...), sur écran (téléphone, tablette, ordinateur) ou sur une ardoise effaçable
- mettre à disposition des supports textes pour favoriser le repérage dans l'enchaînement des échanges : ordre du jour des réunions, diaporama, affichage d'un programme, support écrit accompagnant une visite guidée ou des explications en face à face, plan d'un lieu pour indiquer une direction, etc.
- lors de visioconférences, utiliser le chat pour les noms propres, chiffres et pour indiquer les changements de sujets
- activer les sous-titres lors de toute utilisation de supports vidéo

Source : Gwendal Le Flem



### 3.5 LA TÉLÉPHONIE

Parmi les 6 millions de personnes concernées par une perte d'audition, la plupart utilisent le téléphone. Certains, en revanche, ne téléphonent pas du tout parce que la communication pose trop de difficultés ou par l'appréhension de ne pas comprendre son interlocuteur.

#### → Les aides techniques

Pour les personnes qui ont des restes auditifs et qui sont appareillées : il s'agit d'utiliser des téléphones, fixes ou mobiles, qui permettent d'envoyer le son de la conversation directement dans les appareils auditifs, via une boucle magnétique, ou le Bluetooth. La plupart des fournisseurs d'appareils auditifs ont développé des téléphones ou des aides techniques adaptées à leurs modèles d'appareils. Des systèmes universels, par boucle magnétique, existent également.

#### → Les téléphones amplifiés

Leur principe est d'avoir une marge d'amplification du volume plus importante que celle des téléphones conventionnels. Plus généralement, la qualité du son est encore plus cruciale quand on entend mal : il est important de s'équiper d'un téléphone fixe ou mobile choisi selon ce critère. Plus d'informations sur <https://www.gari.info/index.cfm?lang=fr>

#### → Les centres relais téléphoniques

Pour les personnes qui ont trop peu de restes auditifs, il est toujours possible de téléphoner, via un transcritteur. C'est le principe du centre relais téléphonique (CRT) : la personne sourde ou malentendante qui émet ou reçoit l'appel s'appuie sur un opérateur qui va transmettre le propos à l'interlocuteur à la vitesse de la parole.

#### → Les applications de téléphonie avec de la reconnaissance vocale automatique

Il existe des applications qui proposent une transcription de la conversation en temps réel de manière automatique (service payant qui fonctionne par abonnement, proposé par exemple par Roger Voice). À noter : la reconnaissance vocale étant automatique, le texte omet des mots et comporte des contresens.

#### → Le numéro Urgence 114



Le 114 est le numéro d'urgence qui permet de contacter les secours pour les personnes qui rencontrent des difficultés à parler ou à entendre. Plus d'information sur le numéro d'urgence 114 sur : <http://www.urgence114.fr>

### 3.6 LA FORMATION, L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION SUR L'ACCESSIBILITÉ

Aujourd'hui, des moyens existent qui peuvent faciliter l'inclusion des personnes malentendantes et devenues sourdes, mais ils sont très peu utilisés. Non seulement ils restent peu connus des acteurs qui mettent en place de l'accessibilité dans les environnements professionnels et dans l'évènementiel, mais ils s'avèrent également trop souvent méconnus des personnes mêmes auxquelles ils s'adressent. La formation et l'information sont donc indispensables à tous les niveaux. Par ailleurs, la signalétique et la communication sur l'accessibilité permettent de faire savoir quand celle-ci est en place grâce notamment au pictogramme « oreille barrée » indiqué sur place et dans les programmes des événements, dans les brochures des ERP, etc.



L'État a mis à disposition des personnes confrontées au handicap auditif, un site internet d'information : [www.surdi.info](http://www.surdi.info)

Ce site s'adresse prioritairement aux personnes qui découvrent la surdité : les parents d'enfants sourds et les adultes confrontés à une perte d'audition.

Ce référentiel a pour vocation d'être utilisé dans le cadre d'actions de formation ou de sensibilisation à la malentendance, dans les environnements professionnels, associatifs. Il est un outil pour contribuer à améliorer la connaissance et donc la prise en compte des conséquences d'une perte d'audition.

### 3.7 DES ASSOCIATIONS QUI ACCUEILLEN ET INFORMENT LES PERSONNES MALENTENDANTES

Il existe aujourd'hui plus d'une quarantaine d'associations de personnes malentendantes qui couvrent une bonne partie du territoire français. Ces associations sont fédérées au sein d'une Union, le Bucodes SurdiFrance, qui met en lien et renforce les actions menées localement. Il diffuse des informations sur la perte d'audition sur son site internet, [surdifrance.org](http://surdifrance.org), via les réseaux sociaux et par le magazine trimestriel de ses associations, **6 millions de malentendants** et crée des documents de sensibilisation. Reconnu d'utilité publique, le Bucodes SurdiFrance représente également les personnes malentendantes et défend leurs intérêts auprès des pouvoirs publics. Il est membre du Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH) et du Comité d'entente (qui réunit les associations de personnes handicapées) ; il dispose d'un agrément du ministère de la Santé en tant qu'association d'utilité publique de santé et est à ce titre membre de la Conférence nationale de santé. À l'échelon international, le Bucodes SurdiFrance représente les personnes malentendantes de France au sein des fédérations européennes et mondiales d'associations de personnes malentendantes.

Conseils formation

Des documentations gratuites, à télécharger ou commander

Les documentations de sensibilisation du Bucodes SurdiFrance sont consultables en ligne et téléchargeables gratuitement sur le site internet [surdifrance.org](http://surdifrance.org). Il est également possible d'en commander des versions papier en prévision de formations. Pour toute information : [contact@surdifrance.org](mailto:contact@surdifrance.org)

Les associations de personnes malentendantes mettent en lien les personnes concernées par une perte d'audition. Les échanges et partages d'expériences qui en résultent leur permettent de prendre du recul sur les difficultés rencontrées dans la vie quotidienne. Une personne qui perd de l'audition peut facilement se retrouver très isolée. Une fois le diagnostic établi, le suivi par l'audioprothésiste et l'ORL ne fait pas l'objet d'une coordination. La qualité de la prise en charge dépend donc fortement de la capacité de la personne concernée à être actrice de son parcours de soins. Mais face à la complexité du sujet et en raison d'un accès limité à l'information, sa marge de manœuvre reste faible. Ces associations sont aujourd'hui les seuls interlocuteurs en mesure d'apporter en face à face une information neutre et complète aux personnes malentendantes et à leur entourage. Elles leur proposent également des activités de loisirs accessibles et défendent leurs intérêts auprès des acteurs du territoire.

## Conseils formation

L'enjeu : mettre en avant le rôle essentiel des associations de personnes malentendantes et le partage d'expériences qu'elles permettent

En amont d'une formation, il est intéressant de repérer l'association de personnes malentendantes la plus proche. Les associations du Bucodes SurdiFrance sont référencées sur cette page :

<https://surdifrance.org/qui-sommes-nous/nos-associations>

*Il existe aussi des associations de personnes implantées cochléaires, parmi lesquelles l'Association d'Ile-de-France des Personnes Implantées (AIFIC) qui fait également partie du Bucodes SurdiFrance.*

*En la contactant en amont, il sera peut-être possible d'inviter une ou plusieurs personnes malentendantes à venir témoigner auprès du groupe à sensibiliser.*

## Pour aller + loin

- Le site internet [surdifrance.org](http://surdifrance.org) : lexique et dossiers thématiques
- Le magazine trimestriel **6 millions de malentendants**
- Guide pratique « Bien s'équiper en appareils auditifs » — Bucodes SurdiFrance
- Le site internet [surdi.info](http://surdi.info) du Centre national d'information sur la surdité (CNIS)
- Étude quantitative sur le handicap auditif à partir de l'enquête « Handicap-Santé » — Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques DREES – août 2014
- Vivre avec des difficultés d'audition. Dossier solidarité et santé, n° 52 – février 2014
- L'audition pour les nuls – Françoise Bettencourt Meyers, Professeur Bruno Frachet — 2017
- L'audition, guide complet — Association JNA — 2013
- La BIM en questions, publication 2015 de la Délégation ministérielle à l'accessibilité — <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/BIM.pdf>
- Baromètre Santé Sourds et Malentendants 2011/2012, sous la direction d'Audrey Sitbon — <http://inpes.santepubliquefrance.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1690.pdf>
- [agi-son.org](http://agi-son.org)
- [cochlea.eu](http://cochlea.eu)
- Surdité et santé mentale, Communiquer au cœur du soin – Catherine Quérel – Chapitre 8, intitulé « Problématiques psychiques des personnes devenues sourdes »
- Rapport de l'Autorité de la concurrence (décembre 2016) intitulé « Quelles pistes pour améliorer la concurrence dans le secteur des audioprothèses en France » — consultable et téléchargeable sur le site [www.autoritedelaconcurrence.fr](http://www.autoritedelaconcurrence.fr)

**CE DOCUMENT A ÉTÉ RÉALISÉ PAR LE BUCODES SURDIFRANCE  
GRÂCE AU SOUTIEN DE LA FONDATION POUR L'AUDITION ET EN  
PARTENARIAT AVEC LA SCOP LE MESSAGEUR.**

Il résulte de la coopération entre des associations de personnes malentendantes, des experts de l'audition et de l'accessibilité et des formateurs. Son objectif est de favoriser une meilleure connaissance de la malentendance et des besoins spécifiques des personnes concernées. Il a pour vocation d'être diffusé et utilisé librement et le plus largement possible.

**LA FONDATION POUR L'AUDITION** reconnue d'utilité publique, a pour ambition de fédérer les talents pour faire progresser la cause de l'audition et aider les personnes sourdes et malentendantes à mieux vivre au quotidien. À Paris comme en province, elle veut faire converger la recherche, les soins et la prévention. Chaque action sera une partie de la solution pour permettre aux personnes sourdes et malentendantes une égalité de chances éducatives, professionnelles ou sociétales.



**ASSOCIATION  
BUCODES SURDIFRANCE**

Tél. : 09 72 45 69 85

E-mail : [contact@surdifrance.org](mailto:contact@surdifrance.org)

[surdifrance.org](http://surdifrance.org)



Ce(tte) œuvre est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale 3.0 France