



**Dossier : Colloque qualité sonore 2011**  
confort auditif pour tous dans le secteur tertiaire

# Typologie des situations de communication au travail et problèmes rencontrés lorsque l'audition faiblit

Jérôme GOUST\*,  
animateur de « Vie quotidienne et audition »

Au travail, l'audition c'est capital ! Nous avons une obligation de résultat dans la communication. Les mal-entendus ne pardonnent pas. Entendre et comprendre constituent des enjeux professionnels quotidiens.

Ces deux étapes sont fondamentales : nous entendons avec nos oreilles, nous comprenons avec notre cerveau.

Pour cela, il faut que nous percevions distinctement les sons qui nous entourent et que nous arrivions à distinguer dans notre environnement sonore les sons significatifs dont le sens va diriger notre activité. Qu'il s'agisse de bruit à surveiller et à identifier, ou de paroles humaines. L'enjeu est donc l'intelligibilité des diverses situations de communications qui sont liées au poste de travail.

Ces situations sont à la fois objectives dans la définition du poste de travail, et vécues de façon subjective par chacun en fonction de son audition, de ses capacités d'attention, d'adaptation... et de compensation lorsque survient la mal-entendance.

## Des situations de communication

Notre oreille recueille l'information sonore et la transmet au cerveau. La recherche du sens se fait en confrontant le message perçu avec l'ensemble des archives de notre cerveau. Celui-ci utilise des procédures variables selon les types de situations. On peut ainsi distinguer plusieurs types de situations :

### • Perception pure

Sonneries (porte, téléphone, alarmes diverses), bruits normaux d'une machine à surveiller, bruits d'alarme dans un lieu clos ou sur la voie publique... dans ce cas, il s'agit d'une part de percevoir le bruit, et d'autre part de lui donner un

sens, c'est-à-dire que notre cerveau le reconnaisse parmi les signaux archivés. Par exemple, une personne malentendante profonde retrouvant l'audition grâce à l'implant cochléaire va très vite percevoir ces signaux... mais dans un premier temps il s'agira d'un « bruit » parmi une multitude d'autres... Il faudra un certain temps pour que ce bruit soit automatiquement identifié comme la sonnerie de la porte.

### • Ecoute passive (conférence...)

Le cerveau doit analyser et comprendre le message, mais sans obligation de réponse. Il s'agit d'aller chercher dans les zones de notre mémoire tout ce qui peut éclairer et donner sens.

• **Dialogue en vis-à-vis** (bureau, commerce, vie sociale) : Dans ce cas, les opérations ne s'arrêtent pas à la recherche du sens. Il s'agit aussi d'utiliser le message et notre mémoire pour nourrir le dialogue et assurer les répliques (réponses, questions...).

### • Dialogue à distance en milieu clos ou en public (téléphone fixe ou portable)

Ici, le déchiffrement se fait avec le son mais sans l'image. Nous sommes alors privés de toutes les indications apportées par la vue de l'interlocuteur : physionomie, regard, expression, mimique, posture... Autant d'éléments que nous utilisons couramment pour éclairer le message. Lorsque nous dialoguons au téléphone avec une personne inconnue, ils nous manquent. Par contre notre cerveau visualise partiellement l'expression d'un interlocuteur habituel.

### • Dialogue en groupe (réunions, repas...)

Chaque intervenant délivre ses messages avec les caractéristiques de SA voix : spectre vocal, intonation,



## Dossier: Colloque qualité sonore 2011 confort auditif pour tous dans le secteur tertiaire



articulation, débit... Autant de paramètres qui varient d'une personne à l'autre: de « mauvaises » voix seront plus difficiles à comprendre, surtout si elles succèdent à celles de personnes très intelligibles. (voir dispositifs de communication p.37).

Chacune de ces situations est vécue dans un environnement sonore spécifique, avec des bruits ambiants variables. Ces bruits sont généralement caractérisés par leur niveau moyen exprimé en décibels :

Très calme - inférieur à 40 dB

Calme - 40 à 60 dB - seuil de confort auditif

Bruyant - 60 à 70 dB - entre le seuil de confort et le bruit pénible

Très bruyant - 70 à 80 dB - entre pénibilité et seuil de risque

Dangereux - supérieur 80 dB – relève des obligations de protection du bruit au travail.

On considère qu'à partir d'un bruit moyen permanent de 55 dB, il est difficile de soutenir longtemps son attention. Faute de mesure, on peut évaluer le niveau de bruit par rapport au ressenti des personnes présentes dans l'espace concerné, par rapport au confort et à la fatigue ressentie. Mais cette mesure brute et moyenne du bruit ne rend pas compte de la qualité sonore et du confort auditif, comme le montre le travail effectué à la SNCF (voir p.30).

### L'audition en stéréo

Le cerveau reçoit les sons des deux oreilles et doit interpréter tout ce qui lui arrive par les deux voies auditives droite et gauche. Si le son signifiant n'arrive que d'un seul côté, le cerveau doit l'extraire de l'ensemble des éléments qu'il reçoit, et le sortir des éléments perturbants arrivant par l'autre oreille. C'est le cas lorsqu'on téléphone avec un seul écouteur, ou lorsque des sons sont concurrents. L'écoute binaurale est donc fondamentale pour un bon confort auditif.

### Situation de malentendance

Quelle que soit la finesse de notre perception auditive, nous sommes tous à un moment ou à un autre dans des situations de MAL-entendance du fait de la mauvaise qualité sonore de notre environnement et/ou de bruits perturbants.

De nombreuses situations peuvent engendrer ces situations de mal-entendance :

- mauvaise acoustique des espaces déformant les bruits et/ou augmentant la réverbération des sons,
- mauvaise organisation de l'espace facilitant les chocs de sons variés,
- présence de plusieurs « messages » (bruits et/ou paroles) dans l'espace sonore de la personne,
- écoute monorale perturbée par des sons parvenant à l'autre oreille.

En situation de travail, la perturbation peut aussi provenir de messages concurrents. Par exemple un mot, ou un bout de phrase, qui percute un emplacement de notre cerveau car il évoque une question qui nous concerne. Il vient alors distraire notre attention.

### Malentendant à l'insu de son plein gré ?

Tout le monde est occasionnellement mal-entendant... et cela peut devenir de la malentendance lorsque l'audition faiblit. La gêne occasionnelle devient permanente dès que les conditions sonores se détériorent. La malentendance apparaît la plupart du temps très progressivement, s'insinuant de manière insidieuse au cœur de la personne.

Les conséquences ne se font pas attendre :



## Dossier : Colloque qualité sonore 2011 confort auditif pour tous dans le secteur tertiaire

- Effet cocktail party : perte de discrimination dans le bruit — perte du GPS auditif,
  - Perte du murmure, du chuchotement,
  - Confusions de phonèmes, en particulier sur les chiffres (6/10 — 7/13/16...) et les noms propres,
  - Inconsciemment, la personne met en œuvre des compensations instinctives : elle augmente le son (téléphone, télévision...), elle fixe ses interlocuteurs, elle fait travailler son cerveau pour « boucher les trous ».
- Mais cette compensation a des limites et certains manques ne peuvent être compensés.
- « Durand, vous m'envoyez vos documents d'ici le 6 mars. »... Et le 8, Durand, consciencieusement, envoie ses documents... Deux jours à l'avance à ses yeux puisqu'il a compris : « Vous m'envoyez vos documents d'ici le 10 mars. » Durand devient malentendant sans s'en apercevoir.
- Plus grave, le cerveau met aussi en place des compensations

négatives. Certains sons ne sont plus référencés par le cerveau dans son fonctionnement quotidien ; il ne les oublie pas mais perd l'habitude de les utiliser. La personne se met instinctivement à éviter les situations qu'elle n'arrive plus à gérer. C'est le repli sur soi constaté si l'on tarde trop à faire face.

### Analyse des situations de communication

Être malentendant, ce n'est pas avoir perdu X ou Y décibels d'audition, c'est avoir du mal à faire face aux situations de communication de la vie quotidienne !

Faire face à la malentendance, c'est d'abord analyser ces situations. Au travail, cela nécessite de définir pour commencer les situations de communications spécifiques liées aux fonctions professionnelles. En tenant compte du niveau de bruit correspondant à chacune d'entre elles, il faut les analyser selon les deux grilles suivantes :

Par rapport au poste de travail : lesquelles sont importantes, stressantes, fatigantes

SITUATIONS/TRAVAIL	niveau de bruit	importantes	stressantes	fatigantes
dialogue avec collègues				
atelier				
réception public en extérieur				
réception public en espace collectif				
réception public en espace individuel				
réunions				
enseignement, conférence, etc.				
téléphone fixe				
téléphone portable				
autres (précisez)				

Par rapport à l'audition de la personne : quel est le niveau d'intelligibilité ? que peuvent apporter prothèses et aides techniques ? comment améliorer l'environnement sonore (aspect spatial),

SITUATIONS/AUDITION	Niveau bruit	intelligibilité	prothèses/aides techniques	aspect spatial
dialogue avec collègues				
réception public en extérieur				
atelier				
chantier				
réception public en espace collectif				
réception public en espace individuel				
réunions				
enseignement, conférence, etc.				
téléphone fixe				
téléphone portable				
autres (précisez)				

\* Jérôme Goust, malentendant appareillé depuis 1974, implanté cochléaire en 2004, a toujours conservé ses activités professionnelles et sociales malgré la progression de sa malentendance. Agriculteur biologique, puis journaliste-écrivain, il est l'auteur de « Pour mieux vivre la malentendance au quotidien » (1998) et du « Guide des aides techniques pour les malentendants et les sourds » (Collection Néret, 2003). ■