

Vie Quotidienne et Audition

organisme de formation déclaré (n°73 81 00818 81 - Préfecture Midi-Pyrénées)

Accueil et audition

entendre et comprendre : une condition du vivre ensemble

Formation des personnels à l'intelligibilité du message

Propositions aux Collectivités locales

9% de la population est touchée par la malentendance, soit près de 6 millions de personnes.

En ajoutant les conditions de communications dans le bruit c'est au total 15% (10 millions !) de personnes qui ont des difficultés à comprendre dans le bruit !

Sans être malentendants, nous sommes tous en situation de MAL-entendance dans le bruit. Et il faut ajouter les malentendances culturelles. Cela ajoute au stress et à la fatigue due au bruit. Ce phénomène est au maximum en Ile-de-France qui cumule la densité d'habitat, la densité des voies et infrastructures de transports, la longueur des transports individuels, et une superficie avec des espaces calmes limités.

Pour faire face, les collectivités locales établissent des plans de prévention du bruit.

Il y a une autre dimension qui n'est pas prise en compte : l'intelligibilité !

La qualité de la communication dépend de plusieurs facteurs :

- l'environnement sonore est certes très important
- mais la qualité de l'émetteur est aussi fondamentale. Elle peut compenser partiellement l'acoustique des espaces.

Bien souvent les personnels qui répondent aux citoyens et usagers n'ont reçu aucune formation à l'intelligibilité de la voix.

exemple : en 2007, la SNCF a équipé plus de 1000 guichets de boucle magnétique pour malentendants.

Au cours de mes déplacements à travers la France, j'en ai essayé un certain nombre.

Tous marchent très bien ... mais pas un guichetier ne savait de quoi il s'agissait ni comment ça marchait... et ils n'avaient aucune information sur la manière de parler avec des malentendants.

Faute de formation à la parole, certains étaient inaudibles : la boucle magnétique transmettait très bien ... un marmonnement ou une mitraille verbale. Idem pour les sonorisations excellentes des dernières générations de trains (RER, TER, TGV, intercités, métro), mais où nombre d'agents ne savent pas être intelligibles

Cela vaut pour tous les agents des collectivités en contact avec le public.

C'est pourquoi nous proposons cette formation "accueil et audition"

Formation "Accueil et Audition"

Objectifs : améliorer les conditions d'accueil et de l'ensemble de la population - en particulier des personnes malentendantes - par une meilleure compréhension de l'audition, de la voix et de l'intelligibilité. Pouvoir répondre au public, accompagner et guider les personnes dans leurs démarches.

BUTS de la FORMATION

- 1 - comprendre ce qu'est l'audition, l'intelligibilité et la mal-entendance
- 2 - comprendre le rôle de la voix dans l'intelligibilité
- 3 - apprendre à utiliser les outils de communication en terme d'intelligibilité
- 4 - améliorer la qualité de sa voix et de ses messages

Outils et méthodes pédagogiques

support = Diaporama

démonstration de dispositifs de communication pour normo entendants et pour malentendants (boucle magnétique, micro HF, téléphone)

étude de situations

simulation de la voix par écoute de ce qu'entendent divers types de malentendants

exercices sur la voix à partir de messages types

INTERVENANT : Jérôme Goust

consultant "vie quotidienne et audition"- malentendant(implanté cochléaire) - écrivain-journaliste

chargé d'enseignement- Ecole d'Audioprothèse - Conservatoire National Arts et Métiers (Paris 7) depuis

2003

ancien Coordinateur du bus de l'audition (2004-2008)

ancien président de la Journée Nationale de l'Audition (2000-2002)

ancien membre de la COMEX - MDPH du Tarn

licencié es sciences naturelles - licencié es psychologie

Auteur de :

"pour mieux vivre la malentendance au quotidien" (éd Albin Michel 1998)

"guide des aides techniques pour les malentendants et les sourds" (3° édition 2009 - parrainage CNP - IBM - SNCF - EDF - IFPEN - StGobain)

"audition et vie professionnelle" (2° édition 2012 - parrainage BNP Paribas - Carrefour - EDF - Egis - IFPEN - Manpower).

Programme

Il pourra être adapté pour répondre à des catégories plus précises de personnel, en contact visuel ou téléphonique avec le public. . Par exemple des agents de guichets (bruit ambiant, des services d'accueil téléphonique, des agents des transports publics....

<p>matinée : entendre et comprendre</p> <p>1 - comprendre l'audition entendre et comprendre</p> <ul style="list-style-type: none">= perception historique et sociale de l'audition= l'oreille - l'audition - le cerveau - la voix= le rôle de l'audition : socialité - focalisation et GPS - équilibre - sécurité= l'audition stéréo= comprendre dans le bruit= les malentendances culturelles (personnes âgées, étrangers)= les acouphènes <p>2 - conséquences des mal-entendances</p> <ul style="list-style-type: none">= conséquences précoces: effet cocktail party= exemples de malentendances (simulation)= du pilotage automatique à la compensation= les compensations instinctives= dimensions psychologiques (angoisse, blocage...) <p>3 - les situations de communication</p> <ul style="list-style-type: none">= différentes situations= analyse des situations <p>4 - outils techniques de compensation</p> <ul style="list-style-type: none">= de l'émetteur au récepteur= sans appareillage auditif : usage du micro (accueil, téléphone)= l'appareillage auditif= les aides techniques= éléments acoustique, visuel, architectural	<p>après -midi : accessibilité audition</p> <p>5 - l'intelligibilité</p> <ul style="list-style-type: none">= les étapes de la communication= l'émetteur = la voix humaine= le sens : exercices d'holorimes= ce qui diminue l'intelligibilité : distance - acoustique - brouillage= affaiblissement de l'entendement (personnes âgées, étrangers) <p>6 - améliorer la communication</p> <ul style="list-style-type: none">= l'environnement - positionnement= améliorer sa voix : lecture à haute voix= regarder et comprendre= le geste et la parole= ne pas répéter le message, le changer= écrire, épeller= tenir compte du bruit ambiant= 10 commandements pour être intelligible <p>7 - quelques situations spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none">= guichet= info micro= accueil individualisé= accueil téléphonique= situations adapté à la structure si formation pour personnel d'une structure particulière
---	--

Association « Vie Quotidienne et audition »

La Taurounié 81390 BRIATEXTE

Tél. 05 63 77 61 40

www.l-ouie.fr

vqa@l-ouie.fr

organisme de formation déclaré (n°73 81 00818 81 - Préfecture Midi-Pyrénées)

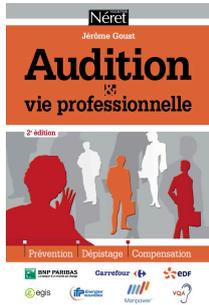


Vie quotidienne et audition pour mieux vivre l'audition au quotidien



Créée en 2004 afin de poursuivre et de développer l'action de Jérôme GOUST dans le champ de l'audition, elle agit sur 3 plans

Les OUTILS



Les guides de Jérôme GOUST, coédités par les éditions Wolters Kluwer (collection Nérét) sont parrainés par des Missions handicaps de grandes entreprises
Guide des aides techniques pour les malentendants et les sourds - 3^e édition 2009 - parrainage CNP- EDF- IBM- IFPEN- Saint Gobain - SNCF
Audition et vie professionnelle - 2^e édition 2012 - parrainage BNP Paribas- Carrefour- EDF- Egis- IFPEN- Manpower



Les FORMATIONS

Références : MDPH81 - CapEmploi-sameth81 - Conseil Général 81 (APA+CAF+ CPAM +accueil...) - EHPAD - formation audioprothésistes - Conseil Général 33 (MDPH,APA)- Action Sociale SNCF - FNATH 2012 (5 régions) - IBM, Dassault, SMTmicroelectronics, Essilor, ATOS, Subsea7, Services interprofessionnels santé au travail (74-91-92-Formensa) - AP-HP -

2012-2013 : programme national Médecins et infirmiers SNCF - 13 journées



La SENSIBILISATION



Sensibilisation en entreprise:

IBM - Thales - Dassault systèmes - PSA Peugeot-Citroen - STmicroelectronic - PMU - SanofiPasteur- Essilor - La Banque Postale - ATOS - Subsea7 - Crédit Agricole - Alcatel-Lucent - Casden-BP - EDF- SFR - Cap Gemini - Manpower - IFPEN

2010-2011 Forums SNCF "audition-bruit-malentendance" pour les professionnels prévention - sécurité - santé - social- handicap de la SNCF

750 participants (Paris-Lyon-Bordeaux)

20-10-2011

Colloque : "Qualité sonore, confort auditif pour tous au travail" co-organisé le avec le CIDB - Centre d'Information et de Documentation sur le Bruit (www.bruit.fr) - 250 participants



Références antérieures des principales actions organisées par J. Goust :

1999-2002 : dirige association "Journée nationale de l'audition" (secrétaire puis président)

2004-2008 : organisateur et animateur du bus de l'audition pour l'association "France Presbycusie" (55 étapes à travers la France)



campagne "Au travail, l'audition c'est capital" (Journée Nationale de l' Audition 2002)

colloque "Malentendance et vie professionnelle" (2003 - soutien IBM-Thales-Air France-SNCF-CNAMTS)

colloque "AZF, audition et vie professionnelle" (2003 -Conseil Régional MP - CPAM31 - AG2R)



Association « Vie Quotidienne et audition »

La Taurounié 81390 BRIATEXTE

Tél. 05 63 77 61 40

www.l-ouie.fr

vqa @l-ouie.fr

Déclaré organisme de formation n°73 81 00818 81 (Préfecture Midi-Pyrénées)

