



## Aménagement de Poste de Travail

<Sandra>

<Etude ergonomique sans observation de l'activité>

**Confidentiel**

## Description du document

Demande	Aménagement poste de travail de Sandrine Cormier
Demandeur	Correspondant Handicap et médecin du travail
Diffusion	Sandra (salariée) ; (Médecin du travail) ; (Correspondant handicap et RRH) ; (manager) ; (RH de proximité) ; (DRH) ; (Préventeur)
Auteur	Patricia Loubet (ergonome)
copie	(Correspondante handicap entité DOGSO) ; (commande RISP) ; (Audioprothésiste chez Kryss Audition)
Statut relecture	25/08/2020
Date	14/11/2022

## Table des matières

<b>1. L'ACCESSIBILITÉ AU POSTE DE TRAVAIL DE QUOI PARLE-T-ON ?</b>	<b>3</b>
<b>2. CONTEXTE DE CETTE ÉTUDE</b>	<b>4</b>
2.1. La demande d'intervention, et déroulé de l'étude	4
2.2. Présentation de la salariée et de son handicap	4
<b>3. CONTEXTE ET SITUATIONS DE HANDICAP</b>	<b>5</b>
3.1. Matériels de communication	5
3.2. Matériels de compensation du handicap	5
3.3. Environnement et organisation de travail	5
3.4. Activité et organisation du travail	5
3.5. Sur le métier de Conseiller Client	5
3.6. Sur l'organisation	5
3.7. Retour de Sandra sur son travail	6
3.8. Pré-diagnostic	6
<b>4. ANALYSE DES DIFFICULTÉS AUDITIVES MALGRÉ L'APPAREILLAGE</b>	<b>7</b>
4.1. Importance de comprendre la perte auditive	7
4.2. Une surdité sévère limite les possibilités de compenser par des audioprothèses	8
4.3. Des astuces qui ne suffisent plus à donner le change	10
4.4. Nouvelle façon d'entendre : la méconnaissance, inquiète	12
<b>5. PRÉCONISATIONS</b>	<b>12</b>
5.1. Améliorer la communication téléphonique et présentielle	12
5.2. Comment se prémunir d'une fatigue importante due à une vigilance trop forte	15
5.3. Accompagner la salariée pour se documenter	15
<b>6. RÉCAPITULATIF DES ACTIONS : QUI FAIT QUOI ?</b>	<b>15</b>

## 1. L'accessibilité au poste de travail de quoi parle-t-on ?

La définition de 2006 à l'initiative de la Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées :

*« L'accessibilité permet l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap, en réduisant, voire supprimant, les discordances entre les capacités, les besoins et les souhaits d'une part, et les différentes composantes physiques, organisationnelles et culturelles de leur environnement d'autre part. L'accessibilité requiert la mise en œuvre des éléments complémentaires, nécessaires à toute personne en incapacité permanente ou temporaire pour se déplacer et accéder librement et en sécurité au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités. La société, en s'inscrivant dans cette démarche d'accessibilité, fait progresser également la qualité de vie de tous ses membres. »*

Dans le domaine du travail, pour la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation :

*« L'accessibilité à l'emploi, c'est l'ensemble des moyens (mesures incitatives, aides aux entreprises, etc.) et des aménagements tant architecturaux et matériels (accès aux locaux, accès aux signaux de sécurité, adaptation du poste de travail, accès aux activités de l'entreprise, etc.), qu'organisationnels (horaires individualisés, aménagements des rythmes de travail, etc.) destinés à rendre la personne handicapée à même d'accéder à un emploi, de l'exercer et d'y évoluer à égalité avec les autres salariés, ainsi que d'accéder à la formation professionnelle initiale et continue (adaptation des contenus et des outils pédagogiques des formations ). »*

**Il s'agit donc de considérer, non pas la déficience mais la situation de handicap résultant de l'inadaptation d'un environnement par rapport à un besoin.**

Et l'entreprise Orange avec la MIH<sup>1</sup> comme garante de son application, s'est réengagée dans le nouvel accord handicap triennal (2017-2019) pour l'accessibilité du poste de travail (ch 3.2 et 4.2)

---

### ▸ Les outils et services de la DISU à votre disposition :

---

Une chaîne de soutien est là pour vous aider en cas de dysfonctionnement de **vos outils de compensation du handicap** :

- Par mail : ZZZ HELPDESK ACCESSIBILITE
- Au téléphone : 0810 30 3000, mot clé "Accessibilité"

---

<sup>1</sup> MIH : Mission Insertion Handicap

## 2. Contexte de cette étude

Ce chapitre reprend les éléments du contexte de la demande, sur la salariée et de son activité. Il détaille les conditions de travail, notamment celles qui sont relevées à l'origine des contraintes.

### 2.1. La demande d'intervention, et déroulé de l'étude

- **La demande** de la Correspondante Handicap entité secondaire et RRH du SCO GSO par mail :
  - « Sandra travaille sur des activités de back office, elle a un handicap auditif qui ne lui permet pas de suivre les réunions d'équipe, les briefs et formations à distance alors qu'elle est en télétravail à 100% en raison du covid. Une demande de voir pour des solutions de transcription écrite ».
  - Cela faisait suite au mail de la salariée rapportant des restrictions médicales « la situation n'est plus possible, je n'entends pas et ça me met dans une situation de stress inimaginable (je pleure, je tremble...). Il faut trouver une solution par écrit, par mail par exemple. »
- **Objectif de l'étude et son déroulé** : Des entretiens téléphoniques ont été menés le 5 juin avec la correspondante handicap, le 12 juin avec sa manager, et le 30 juin dernier avec la salariée. Également un contact a été pris avec l'audioprothésiste en juillet. Il n'y a pas eu d'observation de l'activité, mais après analyse des entretiens, un pré diagnostic et une préconisation sont proposés. Après la mise en place des solutions, nous pourrions faire un retour d'usage et affiner si besoin en allant observer l'activité.

### 2.2. Présentation de la salariée et de son handicap

Sandra a 46 ans, et souffre d'une perte auditive depuis l'âge de 26 ans qui a évolué vers une surdité sévère (entre 60 et 80dB) puisqu'en 15 mois elle a perdu jusque 40dB. Une perte qui continue d'évoluer, et à laquelle s'ajoute des acouphènes et des vertiges. Sandra est d'ailleurs suivie tous les 9 mois par son ORL pour surveiller cette évolution. Elle voit aussi régulièrement son audioprothésiste tous les mois et ½ pour réajuster ses appareils auditifs. Le contact avec son audioprothésiste est bon et surtout elle la suit depuis sa perte auditive, donc elle la connaît très bien.

Aujourd'hui Sandra est compensée par des audioprothèses, c'est-à-dire par une correction par voie aérienne (voie naturelle de l'audition) qui amplifie les fréquences abimées. La compensation reste imparfaite et par exemple chez elle, elle regarde la télévision avec le sous titrage configuré par défaut.

En fonction de l'évolution de sa surdité, un nouveau mode de correction est envisagé par son ORL : l'implant cochléaire. Cela veut dire un mode de transmission des sons radicalement différent par voie osseuse qui transforme les sons en signaux électriques envoyés directement au nerf auditif. Ce mode nécessitera un apprentissage, car le cerveau devra traiter les sons différemment.

Sandra a beaucoup de difficultés à « accepter » son handicap, au point qu'avant le confinement, elle faisait tout pour le minimiser. Avec l'évolution de son handicap, la compensation avec des audioprothèses n'est plus suffisante.

Nous allons voir dans les chapitres suivants pourquoi cela est complexe et l'importance de comprendre son handicap pour mieux l'accompagner.

### 3. Contexte et situations de handicap

#### 3.1. Matériels de communication :

Mobile : pour son activité professionnelle, elle a un ancien Huawei. Sandra n'utilise plus de casque qui ne lui servait à rien. Elle utilise son mobile perso (Samsung) avec ses écouteurs qu'elle pose à l'entrée de ses conduits auditifs, puis elle pousse le son du mobile à fond. Elle n'a jamais testé la fonction Bluetooth car il lui fallait une télécommande adaptée à ses appareils auditifs qu'elle n'a pas.

#### 3.2. Matériels de compensation du handicap :

Sandra a des audioprothèses de la marque Phonak, modèle NAÏDA 70 up depuis le 29/3/2018. C'est l'appareil le plus puissant chez Phonak grâce à des fonctionnalités « Stereo Zoom » et « Zoom Control » pour mieux filtrer la parole en milieu bruyant.

#### 3.3. Environnement et organisation de travail :

- Sur site : sur le plateau du SCO N2 Gestion Perpignan, & positionnée sur marguerite de 4 postes.

Télétravail : Sandra faisait déjà du télétravail avant le Covid19. Aujourd'hui elle fait 3 jours de télétravail et 2 jours sur site, les mardis et jeudis. Le jeudi est le seul jour où sa présence est nécessaire puisque c'est le jour des réunions.

#### 3.4. Activité et organisation du travail :

Sandra est rentrée chez Orange en 1996 en tant que contractuelle. Elle était conseillère client en front. En 2014 elle a été déclarée « inapte » à ce poste pour s'occuper des Récla. Cela lui allait parfaitement puisqu'il n'y avait plus de téléphone mais des écrits « *Je faisais du tchat c'était parfaitement adapté* ». Même quand le métier a évolué vers plus de gestion, cela restait parfait puisque la communication métier restait par l'écrit.

#### 3.5. Sur le métier de Conseiller Client

Sandra est depuis des années sur les tâches utilisant HERMES et son panel applicatif. Elle maîtrise parfaitement cette activité et se sent très à l'aise et en confiance « *Mes connaissances acquises sont très précieuses pour moi et me planifier sur une activité que je ne maîtrise pas bien, me stresse beaucoup* »

Depuis octobre 2019, l'activité MULTISERVICE a été rajoutée en plus de l'application HERMES. Activité qui comprend plusieurs applicatifs que Sandra ne connaissait pas. C'est une activité qui traite des commandes internet bloquées et qui sont à reprendre dans des applications techniques et commerciales.

#### 3.6. Sur l'organisation

Sandra travaille 37h par semaine dont 3 jours en télétravail.

Expérience **C**lient & **E**rgonomie de la DISU

L'équipe est composée de 25 personnes dispatchées partout en France. Les réunions se passent par téléphone, avec présentation de slides.

Dans son métier, les formations sont régulières, et depuis novembre 2019 elles se passent par téléphone.

3 types de réunion :

- Un point métier avec les PAD tous les jeudis des semaines impaires de 11h à 12h. Elles sont organisées par le soutien formateur sur Skype ou Coopnet puisque les soutiens métier sont tous sur Narbonne.  
Sandra ayant des difficultés de communication, le formateur la prend en individuel par tchat. Une méthode très appréciée par Sandra « *on est en double écran et j'arrive à tout comprendre ! d'un côté il écrit et un autre côté, il me fait voir* ». Cette méthode a été trouvée avec le soutien Fabien « *ça m'a touché car il a cherché une méthode et ça m'a mise en confiance* ».
- Les « impacts Back Office », organisés 4 fois par an qui peuvent parfois se décliner sur 2h d'infos métier. La programmation se prévoit dans les COFIL N2.
- Réunion d'équipe organisé par la manager tous les 15 jours, les jeudis en semaine paire de 10h30 à 12h00. Présence jusque 16 personnes, où la manager s'est adaptée pendant le confinement à donner la parole pour que les personnes se coupent moins la parole.

### 3.7. Retour de Sandra sur son travail :

- « Citer 3 éléments favorables et 3 éléments défavorables dans votre travail ? »
  - **Favorable** : « *Fabien le soutien qui a tout fait pour s'adapter à mon handicap* ».
  - **Défavorable** : « *La difficulté à obtenir ce télétravail alors que c'est sur des problème de santé* »
- « Quelle action/tâche est plus délicate/pénible à réaliser ? »
  - **La communication orale et encore plus à distance**
  - **L'activité Multiservice qui n'est pas accessible pour moi**

### 3.8. Pré-diagnostic

Les difficultés rencontrées par Sandra sont de discriminer les conversations et que ce soit en présence ou à distance. Avec le Covid19 et le télétravail qui en découle. La difficulté a été rendue plus visible par l'impossibilité de suivre un échange à distance et cela malgré la prescription médicale de ne plus avoir à téléphoner. Les verbatims de Sandra nous communiquent des informations plus précises sur ce que nous allons analyser :

- *Que malgré ses efforts et astuces, elle n'y arrive plus, et cela a pu entrainer une minimalisation du collectif :*

- « *Je me mets bien en face de la personne et je capte le fil conducteur mais à distance je ne peux pas tricher* »
- *Ce qui me va bien en réunion, ce sont les slides et écrire pendant la présentation mais on m'a dit qu'on ne peut pas écrire car c'est trop long* »

- « Je suis le fil des choses, même si je ne comprends pas tout » (grâce au contexte qu'elle connaît)
- « Chez moi, je suis dans ma bulle, je suis concentrée »
- « Quand tout le monde me parle en même temps, maintenant je dis « attends j'arrive ! » sinon je ne comprends rien »
- « Des fois j'enlève mes appareils pour me détendre »

○ Que la surdité sévère de Sandra limite ses possibilités de compenser sa perte auditive par ses audioprothèses :

- « Même avec les appareils la perte reste présente »
- « Cela me met en situation de stress incroyable et des fois j'en pleure »
- « Une prothèse est tombée en panne pendant le confinement et je n'entendais plus rien, et le formateur n'avait rien prévu » (formation à distance)
- « Me bouffe mon énergie d'entendre »
- « Je suis crevée le soir avec tous les sons (son travail sur site) qui me saoulent ! »
- « Mes connaissances métier sont très précieuses pour moi ; mais me planifier sur une activité que je ne maîtrise pas bien me stresse beaucoup »

○ Que l'évolution rapide de sa surdité la met devant un choix difficile et complexe (passer par des implants cochléaires). Elle est peu accompagnée pour avoir un choix éclairé, et cela l'inquiète et la stresse beaucoup :

- « Je sais que je suis à la limite, mais le couperai va tomber et je retarde le plus tard possible »
- Concernant l'implant « l'ORL veut procéder par étape, le côté gauche d'abord »
- « L'implant cochléaire c'est très cher »

## 4. Analyse des difficultés auditives malgré l'appareillage

### 4.1. Importance de comprendre la perte auditive

Dans l'audition naturelle, le son circule par le conduit auditif et fait vibrer des cellules identifiables selon leur degré de fréquences (grave, médium, aigu). Elles transforment le son en signaux électriques jusqu'au cerveau. C'est le cerveau qui va interpréter et mémoriser tous ces sons en mots et en phrases cohérentes.



La déficience auditive n'est donc pas qu'une question de volume, mais une baisse du volume des fréquences mais pas de façon homogène. C'est pour cela que l'intelligibilité des mots est rendue difficile surtout s'ils sont courts (entre bateau et râteau). La personne ne comprend plus distinctement et peut confondre deux syllabes proches, surtout lorsque plusieurs personnes parlent en même temps. Des troubles tels que des acouphènes, sifflements et sensation d'oreilles bouchées peuvent apparaître et gêner la compréhension.

Avec le temps, une oreille endommagée, privée de certains sons, enverra moins d'information au cerveau. Il y a alors un risque que la zone du cerveau devienne « sous-utilisée », puisque moins stimulée par son environnement. Une baisse d'audition de plusieurs années ou des fluctuations ou encore une aggravation rapide de l'audition rendent notre cerveau moins efficace pour discriminer la parole dans le bruit. Car oui ce n'est pas parce que la personne est appareillée qu'elle va de nouveau comprendre.

Il est possible de renverser ce phénomène en portant des appareils auditifs, qui vont stimuler le cerveau. Toutefois, la privation sensorielle ne doit pas être :

- Depuis trop longtemps, car plus les sujets seront appareillés tôt, et plus les prothèses auditives seront efficaces.
- Non plus être évolutive car la personne doit sans arrêt s'adapter à un nouvel environnement sonore ce qui nécessite du temps.
- Une surdité sévère car la technologie sera limitée et ne pourra corriger convenablement. La personne sera en difficulté même en milieu favorable.

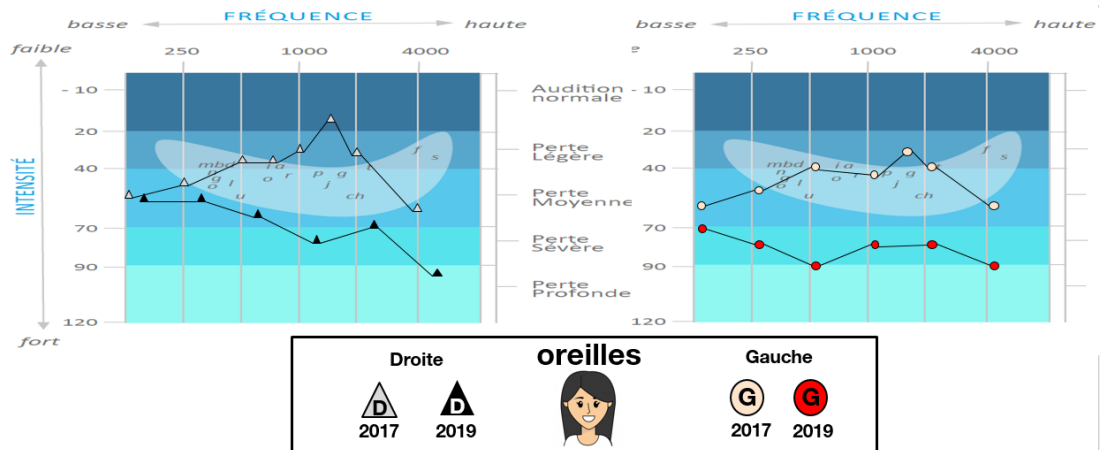
#### 4.2. Une surdité sévère limite les possibilités de compenser par des audioprothèses :

- 
- « *Même avec les appareils la perte est toujours présente* »
  - « *Cela me met en situation de stress incroyable et des fois j'en pleure* »
  - « *Une prothèse est tombée en panne pendant le confinement et je n'entendais plus rien, et le formateur n'avait rien prévu* » (formation à distance)
  - « *Me bouffe mon énergie d'entendre* »
  - « *Je suis crevée le soir avec tous les sons qui me saoulent !!* » (travail sur site)
  - « *Mes connaissances métier sont très précieuses pour moi, mais me planifier sur une activité que je ne maîtrise pas bien, me stresse beaucoup* »
- 

Si je viens de préciser ce qu'était l'audition, c'est pour mieux comprendre ce que Sandra nous dit quand elle porte ses appareils :

Ci-dessous, son audiogramme, oreilles Droite & Gauche où j'ai noté la progression de sa surdité en 15 mois. Tout ce que Sandra entend sera sous la courbe, tandis qu'au-dessus cela devra être compensé par les appareils auditifs :





en forme de banane permet d'identifier la perception des phonèmes qui se situe entre 20 et 65dB, et entre 250 et 5000Hz. Cela nous aide à comprendre dans quelles fréquences la personne aura le plus de difficultés pour discriminer ce qui est verbalisé.

Sachez que les voyelles sont surtout dans les graves/médiums et qu'elles donnent le volume au mot, tandis que les consonnes vont teinter un mot et le rendre justement plus compréhensible.

Sur les courbes de Sandra entre 2017 et 2019 :

- En décembre 2017, la perte de Sandra était moyenne et la compensation par les appareils auditifs était plutôt bien compensée.
- Quand 15 mois plus tard (avril 2019), elle perd jusqu'à 40dB par rapport à 2017, qui la fait passer d'une perte moyenne à une perte sévère. A ce moment la compensation par des audioprothèses ne sera plus suffisante dans la plupart des environnements, et encore plus difficile en environnement bruyant et à distance.

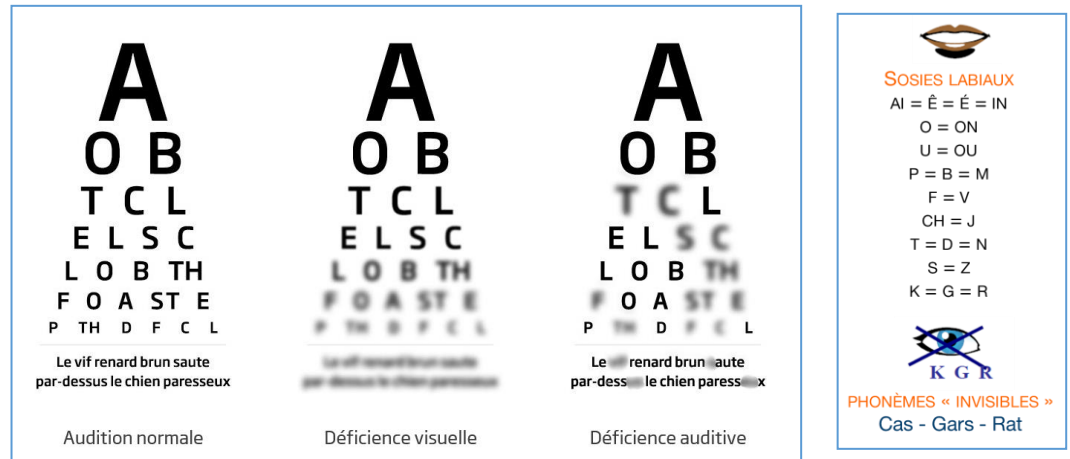
Même si Sandra a des appareils de dernière technologie pour bénéficier d'une meilleure compréhension vocale dans les aigus, qui est la partie la plus touchée chez Sandra, mais ces appareils vont surtout améliorer lorsque son interlocuteur est dans de très bonnes conditions. C'est-à-dire, face à elle (lecture labiale), qu'il articule et timbre correctement sa voix, qu'il ne masque pas sa bouche, qu'il n'y a pas de bruits parasites.

Concernant l'activité de Sandra : elle se trouve en difficulté sur l'activité MULTISERVICE débutée en novembre dernier. Elle indique que c'est une activité « complexe » car même les soutiens métier chercheraient eux-mêmes les erreurs avant de pouvoir débloquer une commande.

Cette double activité stresse beaucoup Sandra, non pas sur son incapacité à prendre de nouvelles tâches, mais du fait de sa complexité, elle va solliciter fréquemment des soutiens métier sur un autre site que le sien. « *Cela nécessite de demander de l'aide au soutien qui ne sont pas sur site... donc par téléphone ...donc pour moi c'est pas du tout adapté* ».

### 4.3. Des astuces qui ne suffisent plus à donner le change :

Entendre ne veut pas dire comprendre ! La compréhension de la parole dans la vie quotidienne est influencée par plusieurs paramètres : le niveau sonore, la prononciation, la distance, les bruits interférents, l'acuité auditive, et l'attention portée au message.



Contrairement aux lunettes, il ne suffit pas de porter des appareils auditifs pour retrouver toutes ses capacités auditives, et il faut imaginer la perte auditive comme des trous dans un gruyère rendant certaines syllabes et certains sons, difficiles à entendre (voir ci-dessus le parallèle entre déficience visuelle et auditive). Par exemple, les consonnes aiguës comme f, s et t sont souvent noyées par les voyelles plus graves comme « a, o et u ». Ainsi, une personne atteinte de perte auditive se plaint d'entendre que les autres personnes parlent, mais sans les comprendre pour autant. Et c'est ce qui va rendre complexe de discriminer si une personne dit par exemple « Bateau » ou « Râteau ». C'est la connaissance du contexte qui permettra de mettre la bonne syllabe devant TEAU : BA plutôt que RA lorsque son interlocuteur parle de son séjour en mer.

- « *Je me mets bien en face de la personne et je capte le fil conducteur mais à distance je ne peux pas tricher* »
- « *Je suis le fil des choses, même si je ne comprends pas tout* » (contexte connu)
- « *Quand tout le monde me parle en même temps, maintenant je dis, attends j'arrive ; sinon je ne comprends rien* »

A ce niveau de perte auditive, la compréhension devient très difficile aussi en présentiel, même si l'environnement est favorable. Sandra a pu surtout compenser en se positionnant en face de la personne, en utilisant la lecture labiale et connaître le contexte. Ce sont des compensations qui se font au prix d'un effort important qui entraîne une fatigabilité et des problèmes de concentration.

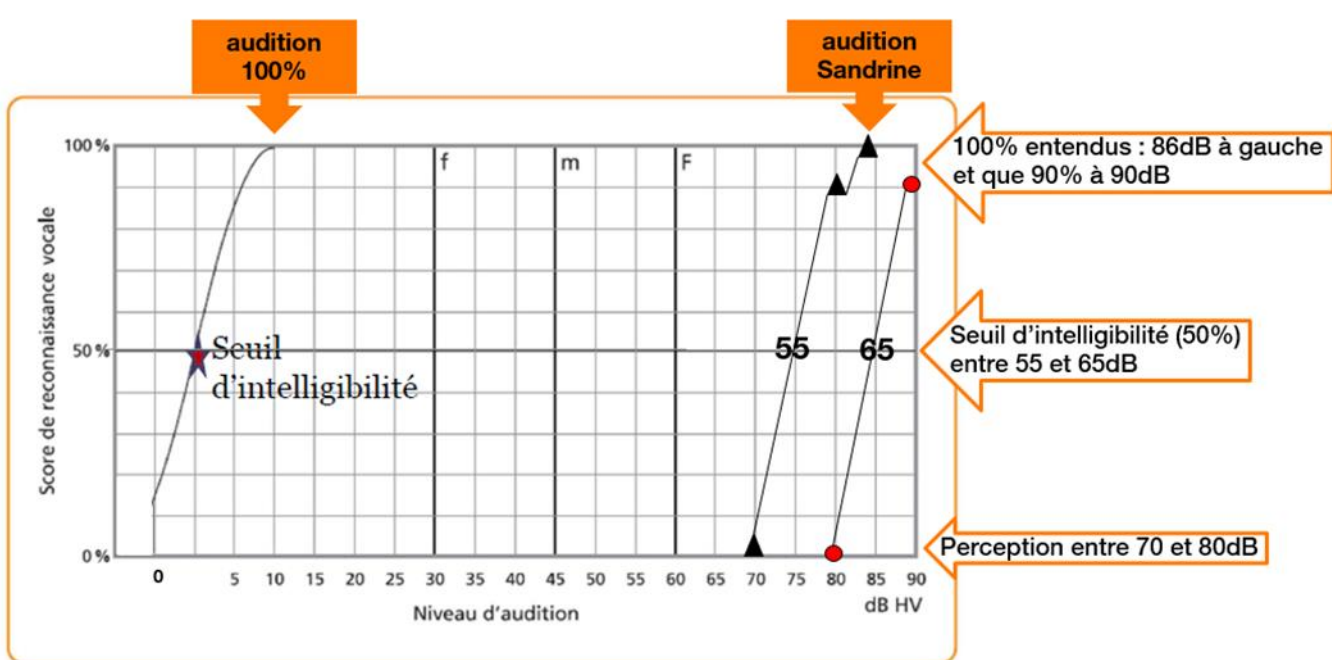


Figure 2 : Exemple de charte graphique pour l'audiométrie vocale avec la courbe de référence pour les listes dissyllabiques.

f : Niveau de voix faible  
m : Niveau de voix moyenne  
F : Niveau de voix forte



La voix chuchotée, parlée, criée  
30-80 dB

### Audiométrie vocale pour tester seuil d'intelligibilité de la parole

Ci-dessus c'est l'audiométrie vocale de Sandra qui nous renseigne sur l'intelligibilité des mots entendus sur une bande son pour tester justement les sosies labiaux :

- La courbe isolée à gauche, est la courbe d'une audition normale, c'est-à-dire que la personne a 100% de réponses correctes de mots entendus à 20dB (répétition exacte d'items entendus).
- Pour Sandra (ses 2 courbes, oreilles Droite et Gauche) sa perception des mots commence à 70 et 80dB au lieu de 20dB. Et pour entendre 100% des mots, il faudra que l'ORL augmente le volume à 85dB pour l'oreille droite. Mais pour l'oreille gauche, l'ORL augmentera jusqu'à 90dB, et malgré cela, Sandra ne comprendra que 90% des mots. Les 2 courbes de Sandra soulignent une perte sévère d'intelligibilité avec apparition de distorsions pour les intensités supérieures à 80dB.

Être à distance, c'est en plus se couper du visuel pour compléter les trous dans les mots, et à ce moment-là, seule la connaissance du contexte pourra être précieuse, mais avec une limite.

Pour mieux comprendre la lecture labiale, je vous propose de regarder cette vidéo sur Youtube : <https://www.youtube.com/watch?v=l-k-Hj8bneA> d'une femme qui parle de dos puis de face en vous plongeant dans l'environnement d'une déficience auditive.

Au stade des difficultés auditives de Sandra, même dans un environnement favorable, la discrimination de la parole et même de tout autre son et bruit seront compliqués. Nous ne sommes plus sur une compensation de comprendre dans le bruit mais de comprendre tout court. C'est ce qui va donner cette sensation de stress important et de fatigue très rapidement car l'attention soutenue sera continuelle. Et c'est ce qui aura une incidence aussi sur sa concentration dans son travail, par fatigue et à cause de cette vigilance permanente.

En présence, Sandra avait pu donner le change par cette concentration extrême pour capter suffisamment et suivre une conversation quand elle connaissait le contexte. En fait, elle se déplaçait surtout pour mieux lire sur les lèvres et compléter l'auditif partiel.

#### 4.4. Nouvelle façon d'entendre : la méconnaissance, inquiète

- « *je sais que je suis à la limite, mais le couperai va tomber et je retarde le plus tard possible* »
- « *pour l'implant l'ORL veut procéder par étape, le côté gauche d'abord* »
- « *l'implant cochléaire c'est très cher* »

Pour Sandra c'est aller vers un inconnu qui la stresse et lui fait peur : si cela va fonctionner et comment va-t-elle entendre et en combien de temps. L'inquiétude vient en 1er sur le lien social, si la récupération sera efficace, mais aussi une inquiétude financière. Dans ces conditions, elle aura encore plus de mal à gérer sa situation actuelle.

## 5. Préconisations

### 5.1. Améliorer la communication téléphonique et présentielle

- **Utiliser la vélotypie** : Même si Sandra est appareillée, elle a besoin d'une transcription de la parole en temps réel pour les réunions et formations à distance. Le texte apparaît mot à mot, ce qui permet un moindre décalage entre la parole et l'affichage de la transcription (3 à 5 secondes). Orange travaille avec l'organisme RISP <https://www.systemerisp.com/> :
  - À la suite d'une validation de la MIH, c'est Laurent Faucillon qui s'occupera de la création d'un compte auprès de RISP. Laurent accompagnera aussi Sandra pour l'utilisation d'Orange Voice Transcription.
  - Pré requis pour utiliser RISP : avoir un PC e-buro pour pouvoir communiquer avec Skype et envoyer les infos par mail. Après formation, Sandra sera ensuite en autonomie pour faire ses demandes de transcription de réunions directement avec l'outil.
  - Il sera utile de :
    - Sensibiliser aussi les personnes participantes, car le transcripateur doit être mis dans des conditions favorables pour bien entendre, et surtout bien comprendre.
    - S'identifier avant de prendre la parole, pour que le transcripateur indique qui parle. Ne pas parler en même temps qu'une autre personne ;
    - ne pas hésiter à dire à une personne si son matériel audio n'est pas bon puisqu'elle ne s'entend pas ; si trop de termes techniques, pensez à passer au préalable un lexique ; enfin envoyer un ordre du jour qui est très important pour le transcripateur qui est néophyte.

Porter attention à bien prévoir les réunions à l'avance, car il y a un délai d'une semaine parfois pour confirmer d'avoir un vélotypiste. Cela ne posera pas de souci pour les réunions hebdomadaire ou mensuelle. Par contre bien donner les éléments à Sandra pour les formations puisque c'est Sandra qui a un numéro de compte qui réservera sur le site.

- Améliorer la communication téléphonique :

- **Système ROGER de chez**

**Phonak** : l'usage de la vélotypie ne règlera pas tout, puisque selon la qualité de la communication ou les termes techniques utilisés, ou la vitesse d'élocution, ou encore si plusieurs personnes parlent en même temps... ce sont autant d'éléments qui font que la transcription sera entrecoupée de trous dans les phrases. Permettre à Sandra de deviner les mots lui permettra de compléter ces trous dans les phrases. Pour cela vérifier avec l'audioprothésiste de tester un système ROGER de chez Phonak qui servira aussi bien pour la communication à distance que directe comme en réunion ou formation :

<https://www.phonak.com/fr/fr/appareils-auditifs/roger/amenagementtravail.html>

Ce dispositif permet :

- La compréhension dans le bruit
- Une conversation en groupe
- De comprendre un orateur à distance

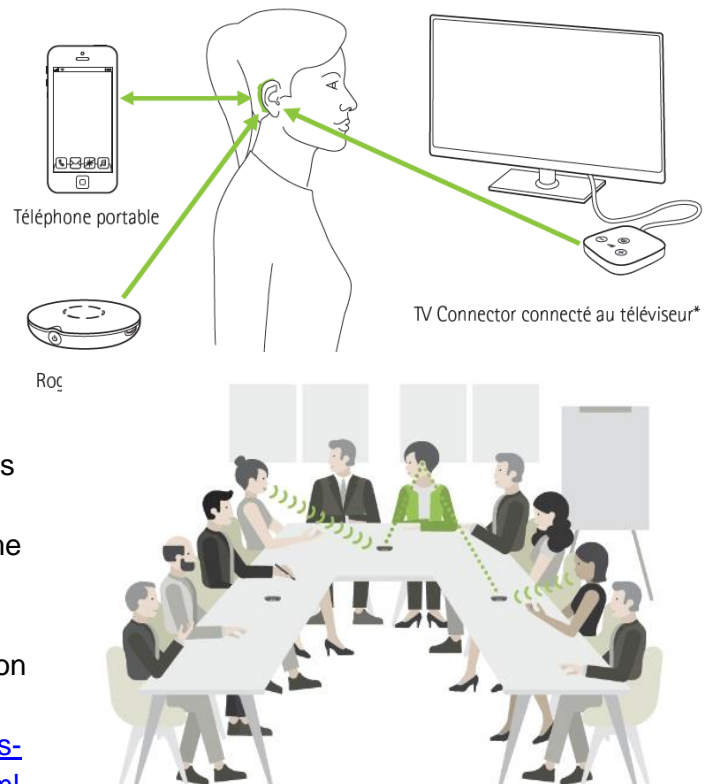
Ce système sera aussi valable si Sandra choisit l'implant cochléaire.

Au vu du type de surdité de Sandra, ses appareils ont été poussés au maximum, mais cela rend le risque du larsen plus important. De ce fait le casque est déconseillé même si je lui proposais un Circum-Aural (casque hifi) qui couvre complètement le pavillon de l'oreille.

Donc améliorer l'audition à distance nécessitera d'utiliser le Bluetooth.

- **Voire de changer de modèle d'appareils auditifs** : à voir avec l'audioprothésiste si le modèle actuel des prothèses auditives nécessite de les changer avant le délai de 4 ans prévu par la circulaire du 4 juin 2019. Si on s'en tient à la prise en charge par la sécurité sociale, il y a deux conditions cumulatives pour réduire ce délai à 2 ans :

- le renouvellement de la prise en charge de l'aide auditive doit intervenir après une période d'au moins 2 ans suivant la date de délivrance de l'aide auditive précédente ;
- l'aide auditive dont le renouvellement anticipé est sollicité doit être hors d'usage, reconnue irréparable **ou inadaptée à l'état de l'assuré**. Par ailleurs, ce renouvellement anticipé doit respecter les autres règles de prise en charge, notamment l'obligation de prescription. « **Le prescripteur atteste de l'état hors d'usage, reconnu irréparable ou inadapté à l'état de l'assuré, de**



***l'aide auditive, en précisant la raison, sur un document qui doit être transmis à la caisse d'assurance maladie*** », souligne la circulaire.

Selon l'audioprothésiste, une avancée technologique de chez Phonak permettrait d'améliorer la compréhension de Sandra. Donc à vérifier pour aider Sandra à ne pas attendre le délai prévu par la circulaire si cela peut améliorer sa position de travail.

- **Changer son mobile pro** : Elle utilise dans son activité un Android, mais il est ancien et non adapté avec ses appareils, ce qui l'oblige à utiliser son mobile perso (Samsung). Elle est éligible pour un renouvellement de mobile, et les mobiles au catalogue doivent être compatibles. Aujourd'hui les mobiles au catalogue sont : HUAWEI P30 Lite ; Samsung A40 et A41 :
  - Ces 3 mobiles sont compatibles avec ses appareils Phonak.
  - Et si un problème de connexion, alors le [mobile MIH](#).
- **Cours de lecture Labiale** : qui permettent de lire sur les lèvres. Si Sandra a développé cette astuce que tout le monde réalise de manière inconsciente, cela ne suffit pas pour Sandra, et des cours de lecture labiale pourront améliorer cet effort visuel. Pour comprendre que cette lecture labiale est majeure, voici une vidéo qui le montre très bien : <https://youtu.be/l-k-Hj8bneA>  
Sur les cours :
  - Ils se donnent en cabinet libéral, avec un(e) orthophoniste de sa ville. Pour être remboursé par la Sécurité Sociale et sa mutuelle, il faut une ordonnance de son ORL ou du médecin traitant, en demandant un bilan, avec rééducation si nécessaire. Insister s'il n'est pas convaincu de l'utilité, cela arrive !  
En tout cas, ces cours sont aussi demandés lorsque la personne passe par des implants cochléaires.
  - Au terme de ce bilan, l'orthophoniste demande :
    - soit 30 séances (renouvelables par 20) pour « apprentissage de la lecture labiale » (AMO 12),
    - soit 50 séances (renouvelables par 50) pour « maintien de la communication dans les surdités appareillées ou non, y compris en cas d'implantation cochléaire » (AMO15,1)
  - Les séances sont remboursées à 60% par la Sécurité Sociale, à 100% si le patient a une mutuelle. Elles durent de 30 à 45 minutes et se font à raison d'une à trois séances par semaine.
  - Comment trouver un professionnel proche de chez soi ?  
Tous les orthophonistes ont le même diplôme. Il n'existe pas de spécialités comme chez les médecins. En revanche, il est légitime de demander les coordonnées d'un professionnel ayant l'habitude de ces prises en charge spécifiques. Ceci peut être fait auprès : du médecin traitant, ORL, audioprothésiste.



## 5.2. Comment se prémunir d'une fatigue importante due à une vigilance trop forte

- **Télétravail 4 jours et 1 jour sur site** : Sur le plateau en open-space, les bruits parasites et la communication en présence mettra souvent Sandra en difficulté et qu'augmentera sa fatigabilité, sa concentration et son stress. « *chez moi je suis au calme donc moins soumise à tous ces bruits* ». Quand on regarde l'organisation des réunions, la présence de Sandra serait utile surtout le jeudi.
- **Activité à 100% sur Hermès** : l'activité MULTISERVICE est une activité complexe qui nécessite trop fréquemment le soutien à distance des soutiens métier, et donc inadapté pour Sandra. Une activité qui n'est pas non plus maîtrisée par les soutiens métier qui vont eux-mêmes solliciter beaucoup le conseiller back.

Comme l'activité HERMES a suffisamment de dossier au point que d'autres collègues sont à 100% que sur cette activité HERMES, alors il n'y a donc pas de raison de ne pas accéder à la demande de Sandra d'être exclusivement sur HERMES. Focaliser sur HERMES permettra à Sandra de mettre son énergie sur une activité qu'elle connaît bien et où elle va pouvoir se donner pleinement et avec la satisfaction d'un travail qu'elle maîtrise.

## 5.3. Accompagner la salariée pour se documenter

Il y a certainement plein de questions que Sandra se pose et lui font retarder le choix qu'elle devrait faire. Il est donc important de l'accompagner à se documenter et échanger au maximum avec des associations afin de la rassurer et lever les zones d'ombre. Les questions :

- Vérifier l'aide de la prise en charge de cette opération et appareillage ;
- Aide pour rencontrer des associations de personnes passées par ce mode pour entendre et traduire les sons par les implants ;
- Aide pour rencontrer des personnes qui ont fait le choix de ne pas se faire opérer.

J'ai trouvé un site qui me paraît vraiment majeur pour aider Sandra. L'assistante sociale de l'entité pourra aussi aider dans sa recherche. C'est un site web associatif <https://www.cisic.fr/> (Centre d'Information sur la Surdité et l'Implant Cochléaire) créé par une ancienne implantée qui a la volonté d'informer, et d'apporter des informations claires aux personnes qui hésitent. Il y a aussi d'autres témoignages que le sien, sur ce lien <https://www.cisic.fr/implant>.

## 6. Récapitulatif des actions : qui fait quoi ?

Je me tiens à votre disposition pour vous présenter ce rapport si besoin pour déclencher le dossier auprès de la MIH. Ci-dessous un récapitulatif des actions qui seraient à mener :



Quoi ?	Actions à mener ?	Qui ?
Abonnement RISP	Abonnement auprès de RISP pour Sandra pour organiser les transcriptions de réunions et formation de Sandra. Voir à anticiper car dossier MIH sera fait à partir du 15 septembre, date de rentrée de congés de Marie-Ange	Laurent
Organisation Transcription	Donner à RISP l'organisation des réunions récurrentes à Laurent pour que RISP indique les disponibilités. En cas de problème, contacter la manager, Sylvia pour possibilité de réorganisation des réunions.	Sandra et Sylvia
Compensation auditive	Contacter audioprothésiste pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la compréhension téléphonique et présentielle grâce à un accessoire ROGER.</li> <li>• Vérifier si des avancées technologiques améliorant la compréhension de l'audition de Sandra suite à son aggravation</li> <li>• Si changement appareils nécessaire avant 4 ans et &gt; 2 ans, alors justificatif sera nécessaire comme le stipule la circulaire du 4 juin 2019</li> </ul>	Patricia
Connexion mobile	Passer commande d'un nouveau mobile pro <a href="#">via lien 100% pratique</a> Choix entre les trois mobiles catalogue, sauf avis contraire de l'audioprothésiste sur les modèles cités en ch 4.1	Correspondant handicap
Lecture labiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se renseigner auprès de son audioprothésiste et ORL pour orthophoniste habitué à cette technique de lecture labiale.</li> <li>• Prescription à demander à son médecin traitant ou ORL, pour un bilan + séances lecture labiale</li> </ul>	Correspondant handicap
Télétravail	Télétravailler 4 jours au lieu de 3 jours prévus initialement et son organisation (jeudi ou mardi en fonction des réunions présentielles)	Manager et RH
Activité	Organisation de l'équipe pour que Sandra travaille à 100% sur activité HERMES	Manager et RH
Se documenter sur implants	A l'aide du lien <a href="https://www.cisic.fr/">https://www.cisic.fr/</a> se documenter sur la compensation auditive par implants. Sandra pourra se faire accompagner par l'Assistante Sociale (voir Marie-Ange).	Correspondant handicap