

## « Journée des innovations ordinaires »

**Vendredi 7 octobre 2016**

*Transcriptions des interventions aux Assises par Système RISP  
Les interventions en LSF sont traduites en français par des interprètes sur place.*

- p.2 Accueil par Pascal Marceau (en LSF), Commission discrimination FNSF
- p.3 **Ouverture par Alain Touraine**, Sociologue, CADIS, EHESS,
- p.7 « *De la souffrance aux compétences des sourds au travail, Histoire et objectifs de la journée* », Sophie Dalle-Nazébi, sociologue & anthropologue, LERASS Toulouse 3 & Pascal Marceau, FNSF
- p.12 **Session 1 « Organisation du travail et communication en pratiques »**,  
**Modératrice et discussion : Myriam Winance**, sociologue Inserm, Cermes, Paris
- p. 12, « *Des laborantines sourdes : questions de communication et de sécurité* », Sylvain Kerbourc'h, sociologue, associé au Cadis - Ehess & FMSH, Paris
- p.16, « *Journalistes sourds signants. Quels réaménagements des espaces et pratiques de travail ?* », Mélanie Hénault-Tessier, postdoctorante LabEx SMS, LERASS, Université Toulouse 3.
- p.20, Discussion
- p.24, « *Instituteur de/en LSF d'enfants sourds : ergonomie cognitive et compétences interactionnelles* », Marie-Thérèse L'Huillier, ingénieure de recherche CNRS, Université Paris 8
- p. 30, « *Intermédiaires sourds : un travail sur la communication et les relations sociales* », Joëlle Blanchard, responsable de Licence Pro « Travailleurs sociaux et soignants signeurs parcours intermédiaires », Université d'Aix-Marseille
- p.33, Discussion
- p.39 **Session 2 « Stratégies et créativité des salariés sourds »**  
**Modératrice et discussion : Catherine Peyrard**, sociologue, DySoLa, Univ. Rouen
- p.40, « *Artistes sourds et entendants au travail : bilinguisme et multimodalité* », Pierre Schmitt, doctorant en Anthropologie sociale à l'EHESS, Paris & ATER à l'UBO, Brest
- p.44, « *La gestion de l'écrit, dans les mains de sourds au travail* », Sophie Dalle-Nazébi, sociologue & anthropologue, FMSH Paris, associée au LERASS Toulouse 3
- p.47, Discussion
- p.50, « *Opérateurs sourds de livraison et d'acheminement : défis et stratégies* », Marie-Laure Langouët, chef de projet handicap et emploi, CNAM, Nantes
- p.53, « *Accompagner les équipes, pourquoi et comment ?* » Nahia Jourdy et Benoît Blandin, consultants en entreprise.
- p.57, Discussion
- p. 61 **Clôture par le « grand témoin »**, **Serge Volkoff**, Statisticien, ergonomiste, CEET – Créapt

## **Accueil par Pascal Marceau (en LSF)**

**Support disponible.**

### **Powerpoint page 1 : Accueil**

Nous attaquons donc notre deuxième journée, j'espère que vous avez déjà pris plaisir lors de cette première journée, hier, que vous avez eu des retours concrets, des idées. Aujourd'hui, nous allons prendre un peu de recul, avoir des retours sur des recherches, être un peu plus sur la théorie.

### **Powerpoint page 2 : Acteurs**

Je vais donner les mêmes chiffres qu'hier, je crois qu'on a le même nombre de professionnels, c'est un équivalent. On est plus nombreux qu'hier.

### **Powerpoint page 3 : Objectifs**

Ces Assises ont trois objectifs : d'abord la diversité des acteurs, ensuite des espaces et des temps de rencontres afin de créer des dynamiques. Je pense qu'on va essayer d'améliorer ce qu'on a pu voir hier, tenter de faire le mieux possible. On vous expliquera à la pause comment ça se déroule car je pense qu'il y a eu quelques confusions hier, ça a été difficile pour les gens de se rencontrer.

Le troisième objectif, est de lancer le projet « Créons nos ressources », ce que nous avons commencé hier. J'espère que nous sortirons de ces assises avec la mise en place d'un nouveau réseau, de nouveaux contacts.

### **Powerpoint page 4, 5 et 6 : Pont entre les scientifiques et les associations.**

Notre journée sera sur le thème des innovations ordinaires. Ce sera en deux temps. Tout d'abord, je voudrais intervenir : Lors de l'organisation d'un Colloque franco-latino américain de recherche sur le handicap le 10 et 11 Juillet 2014 à Paris, Andrea Benvenuto avait lancé des débats entre des scientifiques et des militants pour essayer de faire le lien entre le monde de la recherche et le monde associatif. Aujourd'hui, c'est ce que nous tentons de faire également. Parmi le public, il y a beaucoup de chercheurs, de scientifiques et donc nous tentons de faire ce lien entre un réseau d'associations et un réseau de scientifiques. D'un côté les chercheurs, et de l'autre, les professionnels et ensuite, créer un pont entre ces deux mondes.

### **Powerpoint page 7 : Thème du programme « innovations ordinaires »**

Nous aborderons deux grands thèmes : ce matin, l'organisation du travail, les pratiques de communication. Nous recevrons plusieurs chercheurs qui ont fait l'analyse de ces pratiques et nous présenterons leurs résultats, leurs réflexions.

La deuxième thématique abordée sera celle des stratégies mises en place par les salariés et leur créativité. Hier matin, nous avons eu du théâtre participatif. Nous avons vu que les gens arrivaient à s'adapter à différentes situations en créant de nouveaux mondes de communication, en inventant de nouveaux modes de communication. C'est pour nous de nouvelles solutions, tout en laissant la possibilité aux gens de parler.

## Ouverture par Alain Touraine, Sociologue, CADIS, EHESS

Avant de prendre la parole, permettez-moi de consacrer quelques secondes à évoquer la mémoire d'un vieil ami, collègue des Hautes études (Ehess), Georges Balandier qui vient de mourir. J'évoque son nom, pas simplement pour un hommage, mais parce que c'est quelqu'un dont l'exemple peut vous être utile, pour ce qu'il a fait de très important au lendemain de la guerre, et sous la forme de trois livres publiés très vite, il a complètement bouleversé notre approche de l'Afrique, et vous imaginez bien que l'Afrique, c'était avant tout la colonie. Et il a, complété par un peu d'ethnologie, essayé et réussi à réorienter toutes les recherches et un grand nombre d'africanistes, pas seulement français évidemment, qui ont étudié comment les gens, les Africains, sous différentes formes, souvent même contradictoires, pas forcément bonnes ou mauvaises au sens classique du mot, devenaient ou essaient de devenir des acteurs.

Hier, près d'ici, je participais à une conférence d'un groupe auquel nous nous intéressons depuis plusieurs années qui sont les Kurdes d'Irak. Il y avait deux ministres, dont celui qu'on peut appeler en fait le ministre de la guerre et l'autre ministre des Affaires étrangères de la partie sud en devenir, mais qui est la partie irakienne du Kurdistan. Et ce qui m'a frappé, là encore, parce que je trouve une unité qui explique ma présence ou l'intérêt des sociologues pour tout ce que vous faites, c'est que dans son exposé, pas facile à comprendre parce qu'il ne parle ni français ni anglais, il disait : « il ne faut pas essayer de comprendre ces événements et ses mouvements en fonction d'intérêts économiques ou même de conflits politiques. Il faut d'abord penser qu'il s'agit de la formation d'acteurs sociaux ». C'est un des grands termes qui est un peu notre drapeau intellectuel avec celui de « sujet », qui est le concept théorique qui doit permettre à des agents, à des gens, de devenir des acteurs, c'est-à-dire des gens qui interviennent pour augmenter la capacité de création et d'autotransformation des vies individuelles et collectives.

Alors, ce sur quoi je voudrais attirer votre attention, vous présenter très modestement quelques observations, c'est, premièrement, qu'il ne faut pas choisir entre les différentes faces d'un problème. Je veux dire par-là que, selon les périodes, on a parlé de handicap et le handicap, cela entraîne, disons pour aller vite, de la compassion. À d'autres moments, on s'est efforcé, c'est ce qui est le plus vivant peut-être aujourd'hui, d'obtenir la reconnaissance d'une situation, de problèmes, mais de problèmes considérés comme des inégalités, des injustices. Le mot « handicap » porte une valeur morale en soi. Et la troisième composante, à laquelle nous étions, nous, plutôt habitués, c'est celle de la formation d'une capacité d'action collective et là les choses sont, dans le cas français, assez simples. Il suffit de remonter à 1968, méthode généralement qui donne de bons résultats, car dans cette sorte de bouilloire nanterroise où nous étions à ce moment-là, on trouvait avant toute chose cette capacité d'action dans beaucoup de domaines, dans presque tous les domaines, qu'il s'agisse de l'enseignement ou de la politique, ou de la sexualité, ou des catégories particulières ou de handicap, etc. C'est pourquoi nous avons écrit, soit mes amis sociologues Edgar Morin, Claude Lefort, soit moi-même, immédiatement des livres en 1968 même pour mettre cela en avant.

Ce que je voudrais vous dire au moment où nous sommes, c'est : « essayons de comprendre la nécessité de combiner, pas d'opposer, pas de faire des modérés, des droites, des gauches, non, de combiner les trois éléments. Pour pouvoir avancer, il faut d'abord une sensibilité personnelle. Je dirais presque une question de caractère, c'est pourquoi j'évoque 1968, c'est-à-dire une période un peu atypique en dehors de la normalité, du fonctionnement des règles. Tout cela constitue des éléments tout à fait nécessaires. Deuxièmement, ce mot qui est devenu tellement à la mode récemment et venu d'Allemagne, le thème de la reconnaissance. Pour être reconnu, il faut que des comportements hors

normes, hors situations majoritaires, soient reconnus et reconnu cela veut dire aller jusqu'à la loi, le règlement, les coutumes, les textes officiels, etc., mais aussi intérieurement et pas seulement dans les gestes.

Et troisièmement, ce à quoi nous continuons en tout cas dans notre groupe de chercheurs, à accorder une certaine priorité, c'est qu'il faut une volonté et une capacité, les deux mots ne doivent pas être séparés, une volonté et une capacité d'être acteur. C'est-à-dire qu'il faut qu'il y ait des éléments de mouvements sociaux. Dans deux ou cinq minutes, je conclurai en disant : « ce serait une erreur, je crois que cela a été une erreur même à un moment donné, de considérer les mouvements de cette période purement comme des mouvements sociaux ». Il faut mouvement social, mais il faut aussi reconnaissance sociale, et il faut aussi sensibilité personnelle. Il faut les trois choses.

Mais la finalité, c'est bien que le changement social ne s'obtient, c'est notre conviction profonde, et sans employer des mots de type militaire comme mobilisation, car cela peut donner plutôt de mauvaises idées que de bonnes, que par une expression reconnue et influente d'une volonté et d'une capacité de remplacer une situation par des acteurs. C'est-à-dire des acteurs de changement et de changements orientés vers des principes fondamentaux, et c'est pour moi le plus important de tous, des principes porteurs de valeurs universelles. Et ici, nous ne pouvons pas oublier que ce dont nous parlons trouve ses origines à l'époque des Lumières puisque l'Abbé de l'Épée est mort en 1789, et ensuite, c'est dans cet esprit-là que cela a continué avec Thomas Gallaudet, etc.

Je voudrais, après ce que je viens de dire, à cause de ce que je viens de dire, je veux le redire sous la forme d'un souvenir d'un ami dont la vie, l'œuvre, sont de bonnes occasions de comprendre les difficultés et les possibilités d'une action intellectuelle et pratique, je parle ici de notre ami Bernard Mottez, qui est mort en 2009, et pas en France, il était reparti dans le pays de sa femme, un sacré état, le Salvador, en pleine guerre civile. Je voudrais évoquer deux ou trois choses, comme ça, pratiques, concrètes, parce qu'il se trouve que cela explique assez bien que quelqu'un soit devenu un acteur important, pas très reconnu, mais très récompensé, mais un acteur très actif. J'ai connu Bernard Mottez tout à fait au début de notre travail, quand notre groupe s'appelait Laboratoire de sociologie industrielle, essentiellement au cours d'une recherche dont nous avons la direction avec Jean-Daniel Reynaud, qui s'est occupé de problèmes de relations syndicales, de manière extrêmement importante et active, avec un ami, également disparu maintenant, le sociologue belge Jacques Dofny.

Bernard Mottez et Jacques Dofny, qui correspondaient entre en s'appelant entre eux Tonton et Tonton, ont mené une recherche dans l'usine de Mont Saint Martin, qui est à la triple frontière France, Belgique, Luxembourg, où une usine de laminoirs était fermée pour en installer une nouvelle beaucoup plus avancée, beaucoup plus chaude et par conséquent qui permettait d'aller beaucoup plus rapidement, d'obtenir une flexibilité et une non déchirure du métal beaucoup plus importante. Nous sommes allés les voir, dans un hôtel un peu misérable lié à l'usine, où la lumière se baladait au plafond de la chambre à cause des mouvements de laminoirs, j'ai eu ce sentiment, chez ce garçon, qui avait quelques difficultés d'expression au sens le plus général du terme, c'est-à-dire quelqu'un qui était toujours en train d'avoir des explosions verbales au lieu de discours bien tenus, et qui avait des poussées affectives fortes pour se fâcher contre, y compris les responsables de la recherche, mais quelqu'un qui avait, au meilleur sens du mot, de la fragilité et cela m'apparaît essentiel. On voudrait, c'est mon premier point, que notre société qui a été tellement assurée d'elle-même, de sa rationalité, du progrès, du progrès de la productivité, etc., et j'emploie un mot faible exprès, ait une conscience, qu'il lui est plus facile d'avoir maintenant qu'il y a cent ans, de sa fragilité, pas de sa culpabilité. On peut discuter, il y a des gens qui sont contre la modernité, des gens pour la modernité qui sont plus nombreux. Donc premièrement, je dis cela parce que je veux avoir cette vision, parce que c'est la seule chose que je veux essayer de dire, que pour avancer dans la connaissance et l'action, il faut réunir un certain nombre de conditions

de divers ordres, l'une c'est le comportement personnel, la seconde c'est l'état des institutions sociales et enfin la troisième c'est la capacité de mener une action autonome et critique. Et ce n'est pas un hasard du tout, que son ami Harry Markowicz qui était américain et professeur au Gallaudet College, soit devenu le grand ami de toute la vie de Bernard Mottez. Il faut apprendre à travailler avec des gens fragiles. C'est quelque chose qui est probablement presque une règle générale, non pas que tout le monde soit un handicapé, non pas qu'il faille donner peut-être trop d'exclusivité à la compassion, je suis un peu méfiant sur tout cela, mais il faut avoir pour prendre le bon vieux mot français, des doutes : être fragile, avoir affaire à des gens qui ont des doutes et en avoir soi-même, ne pas être absolument certain des normes, des valeurs, du mode de fonctionnement. Vous vous rappelez la phrase célèbre de Frederick Winslow Taylor<sup>1</sup> (ingénieur américain) aux États-Unis : « the one best way » ; la seule bonne manière de faire. C'est une phrase magnifique, car c'est exactement ce qu'il ne faut pas faire ! Il faut faire exactement le contraire. Il faut s'interroger sur la pluralité des voix, sur les aspects positifs et négatifs, laisser une part pour le doute, pour la recherche, pour l'inquiétude, etc.

La deuxième chose qui est indispensable et a été très souvent négligée surtout dans un pays comme la France où la centralisation administrative et la lourdeur des institutions politiques font qu'il est très difficile d'obtenir des modifications, c'est ce mot de « reconnaissance ». Il faut faire reconnaître, il faut obtenir qu'on trouve un mot, un nom, qu'on trouve des gestes caractéristiques, des lois, des règlements, des décisions, des pratiques, des décisions de tribunaux, etc., qui identifient et font passer un problème dans la conscience collective. Et donc, ce n'est pas un objet contre-société, c'est un objet pour la transformation d'éléments sociaux, d'éléments de la société dans le cadre même de la société. De ce point de vue, il faut rappeler d'ailleurs un détail qui a été très intéressant à ce moment-là, c'est que les gens qui ont défendu les premiers activement, massivement, le langage des signes, s'attendaient à une opposition massive des orthophonistes. Or, ce n'est pas ce qui s'est passé en France. Je ne dis pas qu'il n'y a pas eu dans les institutions représentatives, des orthophonistes qui s'opposaient et qui voulaient uniquement qu'on arrive à retrouver une prononciation normale. Mais, les orthophonistes, et dans notre groupe la femme d'un de nos amis était orthophoniste et nous en parlions fréquemment, ont eu des réactions beaucoup plus ouvertes et coopératives qu'on pouvait le penser.

Mais, comme je ne veux pas prendre beaucoup de votre temps, je veux garder un instant beaucoup plus important pour parler de l'aspect qui nous concerne le plus, parce que ce n'est vraiment pas à la mode aujourd'hui où nous sommes dans une période où la logique économique semble tout commander, où beaucoup de gens pensent que les acteurs sociaux cela ne veut rien dire et qu'il n'y en a pas, qu'il n'y a plus de mouvements sociaux, et la sociologie d'ailleurs s'il n'y en avait pas, cela serait plutôt mieux. Il suffit de l'intégrer dans les études économiques en réduisant la sociologie à l'étude des inégalités et là on fait du Thomas Piketty (économiste français) avec une grande qualité de travail statistique et économique. Nous, et c'est le seul auteur que je vais citer, nous, les sociologues, nous avons plus de proximité et d'amitié avec celui que moi et beaucoup d'autres considérons comme le meilleur économiste de notre époque, justement parce qu'il est ouvert à des catégories sociales qui est l'indien Amartya Sen, qui après avoir été enseignant en Grande-Bretagne est à Harvard et comme vous le savez a eu un Prix Nobel. Il a mérité son prix Nobel pour ce fameux mot de « capability » que nous employons beaucoup et que nous devons comprendre et qui veut dire la capacité et la volonté d'avoir accès. Une société, pour le dire en un mot, mais beaucoup d'entre vous connaissent bien cette pensée, il ne s'agit pas de définir les gens par le nombre de dollars qu'ils gagnent, il faut savoir par exemple combien de temps ils vont vivre, il faut savoir que par exemple un américain du Nord a moins de chance de vivre longtemps qu'un américain du Sud, alors qu'il a la grande science et la richesse énorme, mais les États-Unis ont une espérance de vie faible à cause d'inégalités sociales extrêmes, et

---

<sup>1</sup> Le taylorisme provient des méthodes de travail que l'ingénieur américain Frederick Winslow *Taylor* a mis au point comme forme d'organisation scientifique du travail.

évidemment chez les Noirs, les immigrés pauvres, etc., les chômeurs, les marginaux, exclus de tous ordres que les moyennes s'écroulent.

Ce que je dirai, c'est que la grande affaire à laquelle Bernard Mottez a été si intimement lié pendant tellement d'années, a été la lutte pour la reconnaissance et pour l'usage et pour le développement de la langue des signes, sans vouloir engager de bataille contre d'autres langues. Cela a été ce thème de dire, et je n'aime pas le mot de "différence" que je trouve mollasson, trop vague et qui ne veut pas dire grand-chose, mais de dire « il faut qu'il y ait reconnaissance, et c'est pour moi l'essentiel, d'une différence qui a une valeur universelle », qui met en cause par exemple le principe d'égalité, ou le principe de nécessité quand il n'y a pas d'autres moyens d'expression. Par conséquent, il y a des choses qu'on peut faire, qu'on doit faire, que la société doit vous aider à faire parce qu'il n'y a pas moyen de procéder en utilisant les méthodes qui sont majoritaires dans une situation donnée. Le problème est donc de recomposer une image de l'être humain qui soit défini par la mesure aussi précise, exacte et honnête que possible de ses capacités, c'est-à-dire de sa capacité d'accéder à l'argent, au marché du travail, à l'éducation, aux soins médicaux, aux moyens d'avoir des relations amicales, familiales, interpersonnelles, amoureuses, bref, de faire un tableau de ce qui est ouvert et de ce qui est fermé, réellement et pas d'avoir des droits vagues. Quand vous faites cela, vous vous apercevez que les hiérarchies entre les pays, entre les régions dans un pays, changent considérablement.

Je dirais qu'aujourd'hui, grâce à beaucoup de gens, dont beaucoup parmi vous évidemment, permettez-moi de me référer à celui qui n'est pas là, mort depuis un certain nombre d'années, qui a souffert beaucoup dans sa vie de ne pas être reconnu, et qui avait lui-même de grandes difficultés c'est-à-dire qui avait une fragilité chez lui qui, je crois, a été un élément, je ne veux pas dire indispensable, mais très important pour avoir bien suivi sa vie à ce moment-là. Et il faut qu'à travers toutes ces expériences, celles de la plupart d'entre vous probablement, celles de Bernard Mottez ou de Harry Markowicz ou d'autres, que cela soit de combiner le plus possible, une action sur soi, sur soi ! C'est peut-être ce sur quoi nous voulons en ce moment insister le plus. Être un sujet, c'est agir sur soi, c'est la conscience de soi, c'est la recherche de soi, de soi, pas des autres, de soi ! De soi, comme capable de comprendre les autres, capable de faire référence à l'universel, mais aussi à la différence. Et dans le débat sur le multiculturalisme, où nous avons toujours défendu dans notre groupe de chercheur cette idée de la complémentarité de l'universel et du mélange des différences, voire même, pour prendre des mots qui ont eu leur heure de gloire, de métissage, en particulier grâce au grand prix mondial d'histoire qui a été accordé pour la première fois à un français (Serge Gruzinski) il y a quelques années grâce à ses travaux en Amérique latine sur le métissage. Deuxièmement, la nécessité, même si on critique, même si s'oppose, même si on n'a pas confiance, de vouloir faire reconnaître, c'est-à-dire ne pas jouer contre à 100% les institutions. Critiquer n'est pas refuser, et d'éviter l'enfermement dans l'isolement, dans l'enfermement dans lequel on est poussé. Et troisièmement, être convaincu, ce qui vraiment n'est pas facile aujourd'hui, que les transformations institutionnelles, l'intégration sociale et même ce que les pensées un peu molles aiment appeler le « bon gouvernement », c'est-à-dire que cela fonctionne bien, qu'il y ait un peu d'huile dans les rouages, tout cela ne peut exister que si il y a des acteurs, c'est-à-dire s'ils engagent des principes absolus, s'ils engagent la fameuse morale ou la fameuse rationalité, selon le mot de Max Weber (sociologue allemand) la rationalité de la conviction, l'éthique de la conviction.

Je termine là-dessus pour vous dire, et je m'excuse d'avoir été même trop long, l'importance de ce que vous faites, et vous êtes ici dans un lieu universitaire, car ce que vous faites c'est exactement cela : d'apprendre à combiner l'universel et le différent ou le particulier, ou même, mais c'est le mot considéré comme dangereux, de l'identitaire, mais en tout cas le spécifique, le particulier, comme porteur. De même que le nationalisme est une bonne chose si, quand vous défendez votre Nation ou votre État, vous avez le sentiment de défendre des droits universels, à l'égalité, ou comme nous aimons le dire

beaucoup aujourd'hui, à la dignité, mot sur lequel je veux terminer en disant : « je souhaite que vos travaux donnent plus de dignité, fassent reconnaître encore plus de dignité et par conséquent, luttent encore plus efficacement contre les humiliations qui frappent ceux dont vous êtes, et au nom desquels vous parlez ». Je vous remercie.

## **« De la souffrance aux compétences des sourds au travail, Histoire et objectifs de la journée »**

**Sophie Dalle-Nazébi**, Sociologue & anthropologue, chercheur associée au LERASS

**Pascal Marceau**, Responsable de la Commission Discrimination, FNSF

**Support disponible.**

**Sophie Dalle-Nazébi**

**Support : page 1.**

Bonjour. Nous allons vous proposer un état des lieux des recherches et initiatives à l'origine de ces assises. Je vais présenter d'abord les recherches. Ce sera un petit peu plus long que ce que Pascal présentera ensuite. L'objectif est de vous présenter des aspects de contexte importants qui n'ont pas pu être présentés hier, mais qui sont néanmoins importants. Pascal présentera ensuite les démarches de travail pour réfléchir, soutenir, susciter, une prise en compte complète de cet état des lieux, pour que les acteurs s'en emparent et transforment leurs conditions de vie au travail.

**Support : page 2.**

Concernant l'état des lieux, nous nous appuyons sur trois recherches<sup>2</sup> :

Une première que j'ai menée à Websourd sur les usages et limites du centre relais, notamment en contexte professionnel.

Une deuxième portée par l'INPES, qui est une enquête statistique sans précédent sur la santé et notamment sur santé au travail des personnes sourdes, malentendantes et ayant des troubles de l'audition, dont les acouphènes etc.

Et une troisième recherche sous la direction de Serge Volkoff et menée à trois avec Sylvain Kerbourc'h et Nahia Jourdy, sur l'emploi et les expériences professionnelles des sourds en milieu ordinaire, où on a fait des entretiens, des observations et des groupes d'intervention sociologique avec des salariés sourds.

**Support : page 3.**

Pour vous présenter rapidement la situation, il ressort un constat vraiment alarmant tout d'abord sur la violence ordinaire que vivent les salariés sourds, et une certaine banalité de la discrimination, comme si ce qu'ils vivaient était lié à la surdité et non pas à leurs conditions de travail. Il y avait donc là un enjeu, d'un point de vue sociologique, d'ouvrir cette boîte sur ce qui produisait de la discrimination au travail.

Un deuxième constat, c'est que lors de nos présentations, devant des sociologues notamment, il y avait un amalgame entre surdité, problème de santé et souffrance au travail, et cet amalgame faisait que la souffrance ou les situations de discrimination dont les managers pouvaient être témoins étaient pensées comme irrémédiable puisque la solution était dans le corps des personnes et non pas dans l'organisation du travail.

---

<sup>2</sup> Les publications associées sont disponibles ici : [https://www.researchgate.net/profile/Sophie\\_Dalle-Nazébi/publications](https://www.researchgate.net/profile/Sophie_Dalle-Nazébi/publications)  
<http://inpes.santepubliquefrance.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1690.pdf>

Le troisième point justement c'est une problématique de santé au travail avec une articulation de problématiques générales, on retrouve dans ce que vivent les sourdes des problématiques générales dont on parle beaucoup dans les réseaux DIM-GESTES sur la souffrance au travail, le travail empêché, l'importance du collectif, retrouver le collectif. Donc on retrouve ça chez les sourds avec des problématiques spécifiques qu'on a abordées hier : ça veut dire pour des salariés sourds qui travaillent au milieu d'entendants que de participer aux collectifs et de s'appuyer sur des collectifs de travail ? Donc problématiques générales et spécifiques s'articulent ici sur des questions de santé au travail.

Et enfin, dernier point, on a travaillé sur les stratégies mises en place par les salariés sourds pour transformer leur quotidien de travail. Je vais très rapidement vous les présenter, c'est important de les avoir en tête, parce que certaines sont maladroites. On parlait tout à l'heure de... on intervient, on s'exprime dans un cadre culturel donné, donc, il y a des façons légitimes de revendiquer. Et au travail, il arrive que des sourds s'expriment de manière maladroite, en commettant des impairs culturels, et donc ces stratégies peuvent avoir un effet boomerang.

**Support : page 4.**

Alors je vais revenir sur ces deux derniers points : santé au travail, puis stratégies.

**Support : page 5.**

Alors santé au travail, premier élément, premier constat : il y a des cas de mise en difficulté, voire de mise en danger de salariés sourds liés à l'ignorance des effets physiques du bruit. Le bruit, ce sont les vibrations acoustiques et physiques, même quelqu'un qui n'entend pas peut être victime de chocs acoustiques. On ne doit pas ne plus utiliser les protections. Et il y a aussi des vibrations tactiles. Le mobilier qui bouge et qui dérange les salariés sourds qui travaillent. C'est aussi le constat de négociation fréquente des questions de sécurité des bâtiments, les fameuses alertes visuelles incendie, mises en balance avec des adaptations de postes alors que ce n'est ni la même législation, ni le même budget, ni les mêmes responsabilités. Mais là il y avait aussi un constat de carence d'informations des salariés. Ils ne pouvaient pas jouer là-dessus puisqu'eux-mêmes n'en avaient pas connaissance.

Et enfin, une ignorance de l'importance de la communication au travail, et dans la vie humaine. Pour rebondir sur ce qu'a dit Alain Touraine, c'est vraiment là que se joue l'articulation entre différence et universalité, sur cette question du droit à la communication et de l'importance de la communication au travail qui va se jouer dans un registre visuel pour les sourds, mais qui atteint des problématiques générales, c'est un droit humain fondamental que de communiquer, même au travail. Et nous allons tous montrer aujourd'hui que la communication est inhérente au travail.

Enfin, l'étude de l'INPES qui est donc une étude statistique, qui a l'intérêt de porter à la fois sur les sourds, les malentendants, des entendants qui ont des problèmes d'acouphènes tels que cela les empêchent de comprendre ce qui se dit dans les conversations, a mis en évidence l'importance des fatigues physiques et nerveuses liées aux efforts de communication, qui touchent en particulier les personnes malentendantes et les personnes sourdes qui s'expriment oralement et qui tentent de lire sur les lèvres au travail. De ce point de vue, ceux qui s'expriment en langue des signes au travail étaient un peu protégés, de ce point de vue là. Mais je vais vous montrer qu'ils ont d'autres difficultés. Cette enquête, qui est disponible sur Internet, qui s'appelle le baromètre santé des sourds et malentendants, met aussi en évidence un fort taux d'idées suicidaires de cette population, explicitement associées au travail.

**Support : page 6.**

Alors je vous parlais de problématiques spécifiques pour les sourds qui s'expriment en langue des signes ou qui demandent à s'exprimer en langue des signes au travail, on a constaté que c'était sur le terrain essentiellement des exclusions fréquentes des espaces de décision, d'information, typiquement les réunions, et de formation, donc liées aux difficultés d'avoir soit des vélotypistes soit des interprètes pour participer. Ensuite, des problématiques d'isolement au travail, d'absence d'évolution. Ce que montrent aussi bien les données de l'INSEE, l'enquête Handicap Santé Ménages et celle de l'INPES



montrent que la moitié de ceux qui n'entendent pas et près des deux tiers de ceux qui entendent avec beaucoup de difficulté une conversation à plusieurs, ne disposent d'aucune aide à la communication. Donc, on imagine effectivement qu'il n'y a pas de participation aux espaces d'information et de prises de décision dans ces conditions là. Alors que les moyens existent.

Par ailleurs, ces études montrent aussi qu'il y a des expériences heureuses, et c'est très important d'en parler, sinon on ne comprend pas la problématique organisationnelle de la discrimination et des difficultés des sourds au travail. Donc il existe des expériences heureuses de sourds au travail. Ces expériences heureuses sont associées au soutien social entre collègues, au moyen de faire un travail de qualité. Et ça, ce sont deux critères qu'on retrouve dans toute la littérature scientifique sur le travail qui ne parle pas des sourds. Eux aussi, quand ils sont en difficulté pour transformer leur situation de travail, ils ont besoin eux aussi de s'appuyer sur des collectifs de travail et d'avoir ou de créer des moyens de faire un travail de qualité. La spécificité des sourds, c'est cette présence d'aide à la communication quand ils sont dans des collectifs qui ne partagent pas leurs repères.

**Support : page 7.**

Je voulais très vite revenir sur cette question de la communication car c'est vraiment un point qui permet d'articuler spécificités et universalité, et qui permet aussi de renouveler, d'apporter à la sociologie du travail un nouveau regard apporté par les sourds qui est ce tissage du travail par la communication, qui ne se joue pas que dans des consignes, qui ne se joue pas que dans des réunions, mais aussi dans des paroles interstitielles. Il faut rappeler que des postes sans communication ça n'existe pas, même si, bien sûr, il y a des postes où le travail est un travail de communication ou un travail sur la communication, où on investit beaucoup la communication. Pour autant, un travail sans communication n'existe pas.

**Support : page 8.**

Je voulais aussi, dans la foulée des actions de sensibilisation d'hier rappeler qu'un des enjeux sur les sourds au travail est de rappeler : quel que soit le mode de communication qu'ils utilisent, il va y avoir une incontournable gestion de la diversité des pratiques de communication. Même quelqu'un qui s'exprime oralement, qui lit sur les lèvres, a une prise d'informations visuelle qui aura une conséquence sur l'organisation des interactions. Par ailleurs, sur le terrain, dans les discours, on va toujours un peu vite, on crée des catégories, des types de sourds. Il y aurait des sourds parlants, des sourds signants, des devenus sourds et puis des malentendants qu'on oublie un peu puisque les sourds parlants finalement on les appelle des malentendants. Sauf que sur le terrain du travail, on se rend compte que c'est plus compliqué que ça. Certains signent, et parlent également. Certains vont plutôt parler, mais qui aimeraient qu'il y ait un interprète dans les réunions. Il y a une diversité, il y a surtout une variabilité, et cette variabilité est extrêmement difficile à comprendre pour les collègues : ils ne comprennent pas pourquoi, ce matin en face à face, on peut discuter et cette après-midi dans la réunion, tu ne veux pas venir en réunion sans interprète ou transcritteur, tu profites de ta surdité. On parle de caprices, etc. Est-ce que les sourds profonds pratiquent la LSF? Statistiquement, oui. Est-ce que la langue des signes est la langue des sourds profonds ? Statistiquement, non. La moitié des personnes qui s'expriment en langue des signes sont des personnes qui entendent avec beaucoup de difficulté mais aussi avec quelques de difficultés une conversation à plusieurs. Donc ces personnes là vont changer de langue selon les situations.

Il me reste combien de temps ? Cinq minutes...

**Support : page 9.**

Je passe très vite sur les stratégies... Je vous ai dit tout à l'heure que certaines stratégies ont un effet boomerang.

**Support : page 10**

**Support : page 11**

Juste, nous avons appelé le « travail en plus » les efforts d'ajustements locaux que les salariés peuvent faire, à travers un travail d'enquête sur ce qu'il se passe, un travail d'initiation des collègues, où ils cherchent on l'a dit hier un collègue pivot qui pourrait donner des informations. On a des cas d'innovation ordinaire dont on va reparler aujourd'hui. Donc des salariés qui essaient à leur échelle de transformer leur organisation du travail.

**Support : page 12**

Certains vont aller un peu trop loin, un peu trop tout seul, on l'a dit dans le théâtre hier, il faut le faire collectivement pour être bien entendu, sans transgresser les hiérarchies.

**Support : page 13**

Et enfin, une dernière stratégie qui explique la présence des points rencontres que nous avons organisés, c'est l'émergence de réseaux d'entraide et d'information entre sourds, des réseaux de professionnels sourds par métiers qui nous semblent être quelque chose à soutenir, et aussi de création d'entreprises, dont on reparlera demain.

**Support : page 14**

En conclusion,

**Support : page 15**

**Support : page 16**

On souhaitait, sur la base de ces recherches, proposer dans le cadre des assises, de revenir sur les activités de travail, de ne plus parler seulement des sourds en général au travail, mais de parler des différents métiers. Comment ça se passe pour un plombier, pour des laborantines etc. ? Tenir compte du travail, des enjeux d'équipe, comme on l'a dit hier. Analyser des situations heureuses aussi, et essayer de préciser : qu'est-ce que ça veut dire être visuel au travail, concrètement ? Quelle est la déclinaison des innovations ordinaires que les salariés font avec leur équipe ? Comment se joue cette gestion des langues et des modalités ? Et enfin, préciser, explorer les liens entre communication, organisation et capacités, ou même capacité dont on a entendu parler ce matin.

**Support : page 17**

Je passe la parole à Pascal...

**Pascal Marceau (en LSF):**

Je prends la suite. Elle a été un peu longue... On va encore dire que les entendants parlent plus que les sourds, mais non, c'était fait exprès. On s'était organisé comme ça. Pour demain, on va plutôt parler de stratégie, on parlera de choses plus concrètes. On m'a pris pour un sociologue, je n'en suis pas un...

**Support : page 18**

Je suis dans la commission de la FNSF qui avait pour objectif, en parallèle, de rassembler des témoignages. Grâce à ces témoignages, on a fait le lien avec le travail, on s'y est plus penché. 70% des témoignages étaient axés sur le travail, la souffrance au travail.

**Support : page 19**

On a fait ensuite le lien avec les recherches de Sophie Dalle-Nazébi. Face à toutes ces informations, tous ces témoignages que nous avons rassemblés, elles seront complétées par votre témoignage donné ici pendant ces assises et seront diffusés après.

**Support : page 20**

Notre objectif final, c'est de pouvoir créer des interactions entre les gens, partager entre nous, trouver des liens et des solutions possibles. Notre première rencontre date de mars 2013. Nous avons échangé sur nos différents points de vue, nous avons commencé à travailler en parallèle. Comme disait Mr. Touraine, on essaie de faire le lien entre deux recherches, de rassembler les associations et les

chercheurs, d'essayer de trouver des solutions, des améliorations, de faire évoluer la situation. Et nous avons, en accord, mis en place un comité de réflexion pour analyser tous ces témoignages et réfléchir sur ce qu'on voulait tirer de ces témoignages. Ça a été un an de travail, plus une année de préparation pour ce rapport. Donc, deux ans d'investissement pour nous. Je voulais remercier toute l'équipe. Si les personnes de l'équipe peuvent se lever ? On ne les a pas toutes vues !

**Support : page 21**

Grand merci à vous tous. Et à toi Sophie également ! Un grand merci pour votre investissement, les échanges, la qualité de ce rapport. Ça n'a pas été évident de le rédiger, c'est un travail énorme dont voilà le résultat. Je ne sais pas si certaines personnes l'ont déjà lu hier, ce ne sont pas des consignes, des obligations, c'est un guide, des conseils, des préconisations que vous pouvez remettre à vos centres de formation, entreprises. Chacun est libre de choisir les préconisations qui lui conviennent. Pour nous, c'est un guide, on essaie de développer ces idées. Après, c'est à vous l'utiliser, de vous en servir, de vous l'approprier et de développer de votre côté d'autres moyens, peut-être d'autres outils. Notre message est de vous offrir ce guide pour faire avancer les choses.

**Support : page 22**

Ce travail est en lien... Il a permis la mise en place et la création de ces assises. Et pour nous, c'est un grand symbole de pouvoir présenter ce document aujourd'hui face à vous tous. Ça a été très compliqué parce que ça demandait un budget important. Vous pouvez le trouver sur le site Internet, il va être téléchargeable, vous pourrez l'imprimer. Sur la première page, il y a une icône qui permet de télécharger ce document. Merci.

<http://www.fnsf.org/wp-content/uploads/2016/09/rapport-discrimination.pdf>

## **Session 1 « Organisation du travail et communication en pratiques »**

### ***Introduction de la modératrice***

**Myriam Winance**, sociologue Inserm, Cermes, Paris

Bonjour à tous. Je vais présenter brièvement les deux intervenants de la première partie de cette matinée. Cette session concerne l'organisation du travail et la communication en pratique ; elle sera divisée en deux. On a deux intervenants et, après une pause, deux autres intervenants. On commence par une intervention de Sylvain Kerbourc'h.

Sylvain Kerbourc'h est sociologue, il a fait sa thèse sur le mouvement sourd français, et a depuis, mené un certain nombre de recherches sur le travail. Il s'interroge notamment sur les exigences en termes d'égalité et de non-discrimination. Il va nous présenter une recherche sur des laborantines sourdes et la manière dont elles se débrouillent dans leur travail, au quotidien. Il a vingt minutes pour son intervention. Je suis chargée de garder le temps. Je vous ferai signe à dix minutes et à cinq minutes.

### **« Des laborantines sourdes : questions de communication et de sécurité »,**

**Sylvain Kerbourc'h**, sociologue, associé au Cadis - Ehess & FMSH, Paris

Rebonjour à tous. Compte tenu de la journée d'hier et de tous les échanges qui ont eu lieu, j'ai fait le choix d'éviter de répéter des choses qui ont déjà été dites et qui ont été encore mentionnées ce matin, pour essayer de compléter, d'apporter des éléments nouveaux aux situations décrites. Les laborantines dont je vais parler sont issues de la recherche EEPSO dont a fait mention Sophie Dalle-Nazébi, qui a plus que contribué à cette recherche, y compris Nahia Jourdy, en 2011-2012 avec Serge Volkoff.

Un mot sur les laborantines dont je vais parler, dont j'ai pris quatre exemples. Elles exercent des métiers dans un établissement public du secteur agricole et pour l'une, dans une grande entreprise internationale dans le domaine du luxe. Dans ces entreprises, vous avez d'autres salariés sourds qui travaillent dans d'autres services ou sur d'autres sites géographiques. Elles ont entre 35 et 40 ans, et ont entre 5 et 15 ans d'ancienneté. Première idée à déconstruire, elles occupent des métiers qualifiés avec des statuts d'ingénieurs d'étude ou de recherche et ont des diplômes qui vont du BTS au DESS, sauf que pour celle qui possède un DESS, elle se retrouve dans une situation de sous-emploi puisque quand elle est arrivée, il n'y avait pas de poste de même niveau dans l'entreprise. Mais elle l'accepte, car les conditions de travail, les relations avec ces collègues, le contenu de son travail la satisfont amplement, et elle est reconnue dans son travail, y compris par ses supérieurs qui la poussent à faire des formations, à prendre des responsabilités, et elle est plutôt de temps en temps à freiner les choses. Les situations dont je vais parler, nous pourrions les lire par rapport à deux angles. Le premier : la propre activité du salarié et les situations de face à face. Et la deuxième : les situations collectives et la vie en entreprise, car on ne fait pas qu'y travailler, il y a des moments plus informels dans la vie au travail.

Pour vous décrire de manière synthétique le travail qu'elles font, cela consiste à manipuler du matériel biologique et végétal, des plantes, des céréales en laboratoire, pour obtenir des ADN, notamment, procéder à un certain nombre de tests sur ces plantes. Ces salariées ont à manipuler des produits chimiques, à utiliser des machines très techniques, ou soumettre des produits à des traitements selon des protocoles spécifiques. Ce travail peut aussi faire appel à des connaissances des réglementations en cours par rapport à l'usage de certains composants chimiques, à des brevets industriels qui existent

ou à des travaux menés à l'international. Le travail quotidien de ces salariées fait écho à de nombreuses choses qui ont été dites hier et aujourd'hui. Leur travail implique des liens interpersonnels avec des collègues, tous entendants dans leur équipe de travail, pour comprendre ce qui est attendu des protocoles de recherche et les tâches qui en découle, et ainsi être en capacité de réaliser le travail en s'appuyant sur des compétences techniques, et de le faire dans un environnement particulier, celui d'un laboratoire. Et donc quotidiennement, elles mobilisent un certain nombre d'outils ordinaires du travail pour obtenir des informations et des renseignements qui sont nécessaires pour l'exécution de leurs tâches, mais aussi pour leur prise de décision dans les manipulations qu'elles font, et modifier éventuellement ce qui avait été prévu initialement dans le projet.

Et puis, elles s'appuient aussi sur de proches collègues dont il a été question à plusieurs reprises. Le proche collègue, ce n'est pas simplement celui qui vous donne l'information que vous n'avez pas eue, ou vous transmet ce qui se passe dans le service, c'est celui avec qui il est possible d'établir des relations satisfaisantes, avec qui la confiance et les efforts se veulent mutuels. C'est cette confiance-là qui permettra de prendre le risque de s'exposer soi-même, par exemple, en posant des questions sur un terme technique qui a été mal compris ou mal expliqué. Derrière cela, avec d'autres collègues, dans d'autres situations, le risque, c'est que cet autre croit que vous n'êtes pas capable de faire le travail demandé.

Pour l'exécution de ces tâches, plusieurs de ces laborantines vont utiliser des produits chimiques avec lesquels il faut prendre des précautions. Dans leurs explications, on voit qu'il y a un certain nombre de repères visuels mis en place : mettre une pipette à distance de soi pour pouvoir anticiper des réactions chimiques attendues, quand les collègues entendants se repèrent au bruit. C'est aussi se baser sur les vibrations qu'une machine fait pour les durées de traitement, ou encore utiliser des systèmes d'alarme vibrant et mobile qui leur permettent de se déplacer dans un laboratoire. Ces manières de faire font l'objet d'explications auprès des collègues non sourds qui peuvent s'inquiéter qu'une personne qui entend mal ou pas puisse prendre ce type de risques. L'explication donnée a un but bien précis : rassurer sur les propres compétences que l'on a acquises, sur l'expérience que l'on a accumulée pour maîtriser tous ces gestes qui sont potentiellement risqués.

Nous constatons dans l'ensemble des tâches quotidiennes du travail qu'il y a deux éléments : les échanges à l'oral sont très fréquents, comme le recours à l'écrit. Ces deux canaux de communication sont les normes dominantes des interventions et de la communication au travail. Un moyen de court-circuiter l'omniprésence et la permanence de ces outils est d'introduire plus de visuel. Cela peut passer par des dessins, des graphiques, des croquis, de l'écrit également, pour expliquer simplement la même chose que ce qui se dit, c'est-à-dire les étapes d'un travail. Mais cela peut être aussi d'aller directement en laboratoire pour mettre en situation les explications à donner, les montrer et les visualiser. Cela introduit plus de repères visuels et c'est de cette manière le moyen pour ces salariés de maîtriser le contexte de circulation de l'information et des échanges. Dans un autre registre, une des laborantines est responsable de l'accueil et de la gestion du suivi des stagiaires. Et elle raconte qu'elle prévient d'emblée les stagiaires qu'elle est sourde. Ils sont un peu perturbés : comment vais-je faire pour communiquer avec cette salariée sourde ? Elle leur explique, car anticiper, prendre la précaution de dire qu'elle est sourde et expliquer comment ils vont faire pour communiquer ensemble, c'est une manière d'anticiper les réactions de l'autre. C'est aussi une manière de ne pas s'exposer à leur habitude de communication et de prévenir toute situation de malaise, toute situation inconfortable avant tout pour elle-même. Il y a là un travail qui est fait, c'est la sensibilisation de l'entourage et des collègues : faire comprendre l'importance du regard, donner quelques gestes de langue des signes avec la visée de participer à la création d'un environnement plus satisfaisant, moins stressant, et en même temps, sensibiliser, c'est très bien, mais nous savons aussi très bien qu'il faut que cela intègre les pratiques quotidiennes.

Et l'on sait en matière de communication que les habitudes reviennent au galop, et très vite, les entendants reprendront leur parole. Dans ce contexte de travail très quotidien, rapide, très changeant, le recours aux interprètes est plutôt rare, et les commentaires rapportés par les salariés concernés sont récurrents : Il n'est pas possible de prévoir sa présence tous les jours, les moyens décrits au quotidien sont perçus comme suffisants, il serait toujours possible de bien se débrouiller à l'oral, les notes prises par un collègue à côté de qui le salarié sourd pourra s'asseoir lui permettront de suivre la réunion, etc. Ce dernier exemple, c'est bien ce qui caractérise les dimensions collectives du travail. Le cas exemplaire : celui des réunions, véritable point noir pour les salariés sourds. Il y a de l'écrit avant, pendant et après la réunion. Il y a aussi de l'oral avec des conversations qui, parfois, sont posées, mais sont aussi faites de prises de parole soudaines, avec des sujets abordés changeants, sans prévenir, et les apartés vont venir perturber un peu plus le bon déroulement d'une réunion. Dans ces réunions, il y a des outils qui permettent de projeter des présentations. Il se trouve que ces présentations font l'objet de commentaires à l'oral, ce qui oblige à suivre des fils de conversation et d'information différents. Ce type de support sert aussi à une des salariées quand elle fait une présentation, une fois qu'elle l'a finie, cela lui permet aussi d'en discuter. Les temps d'échange et de questions/réponses, elle les fait par écrit par l'intermédiaire d'un PowerPoint projeté où elle va écrire les réponses aux questions qui lui sont posées.

Je passe sur le fait que les réunions se prolongent bien au-delà de leur durée, puisqu'il y a un travail de reconstitution des informations qui ont été données, parce que certaines n'ont pas été comprises ou données trop rapidement. Donc, il va falloir retourner voir les collègues, savoir ce qui a été prévu dans l'équipe dans les prochaines semaines, connaître le calendrier de l'équipe, et ajuster son propre travail en conséquence. Et là, le rôle du manager est prépondérant dans l'organisation de la réunion. De par sa fonction et sa position, c'est lui qui peut établir des règles du jeu égalitaires et rendre les efforts plus réciproques. Nous avons des exemples où, par exemple, l'instauration d'une note d'information avant la réunion, pour tous, pas simplement pour le salarié sourd, un compte rendu post-réunion qui permet à chacun d'avoir la même source d'information, d'être au même niveau d'information.

Il suffit d'inverser la situation pour se rendre compte différemment des choses. On est dans un rapport de minorité à majorité, d'une langue minoritaire par rapport à une langue majoritaire. Quand une salariée sourde est la seule à posséder les compétences pour une technique particulière, c'est elle qui vient la présenter. Et pour le coup ce sont les entendants qui viennent apprendre cette technique et ce qu'elle apporte au projet de recherche. La présence d'interprètes en langue des signes apparaît comme respectant les règles et les usages d'une communication interculturelle. Elle permet, avant même de prendre la parole de déconstruire des représentations telles que « c'est quoi un entendant » ? Qu'est-ce qu'il dit ? Et celles de sa propre image de soi. L'une des laborantines raconte que lors d'une réunion où il y avait pour la première fois un interprète, elle s'est rendue compte que finalement, l'idée qu'elle pourrait aussi intervenir, les idées qu'elle pourrait donner seraient tout aussi intéressantes que ce que disent ses collègues entendants. Mais la posture qu'elle campe avant même de se rendre compte de cela, est bien difficile à changer dans la mesure où cela suppose d'avoir une idée de qui est la personne en face, quelles sont ces traits de personnalité. Et pour rendre visibles ces traits de personnalité, il faut que la communication circule que les informations d'ordre personnelles dans l'espace du travail circulent. La plupart du temps, ce n'est pas le cas.

Mais s'il y a un interprète dans les réunions, il faut bien comprendre que sa présence ne résout pas tous les problèmes de gestion des interactions et du rapport au travail. Je parlais du manager, c'est lui qui est un des acteurs clés pour gérer les prises de parole, pour instaurer de nouvelles habitudes de communication plus visuelles, plus bilingues, plus partagées. L'interprète permet à chacun de s'exprimer dans sa propre langue, celle avec laquelle il est possible de tout dire avec précision et nuance, et pour le coup de parler du travail et de la vie en entreprise. Un point sur les interprètes dans

les réunions ou dans les demandes faites pour obtenir des réunions. Ces demandes doivent suivre des procédures internes et hiérarchisées pour être validées et acceptées en entreprise. On pourrait revenir sur le schéma qui préside à ces demandes-là. Mais c'est pour vous dire que l'entreprise n'est pas un monde neutre, c'est un monde très organisé avec des codes et usages. Et pour certains salariés sourds qui décident de s'engager pour s'assurer que les demandes soient suivies d'effet, c'est parfois aussi prendre le risque, en cas de blocage, de conflit pour obtenir ces interprètes, de passer au-dessus de son chef, ou de la personne dont c'est la mission de s'occuper de cela, et de telles attitudes ne sont pas acceptées. Je vais passer rapidement, mais on pourrait parler de temps plus formel, les AG où la plupart du temps, il y a un interprète de prévu. Les formations obligatoires, même aussi professionnelles. Et là, effectivement, la question des interprètes se repose de nouveau, car comme pour les réunions, aller assister à une formation sans rien y comprendre, ou une partie seulement, c'est une perte de temps pour les salariés sourds, cela réduit leur efficacité. La différence avec ces situations collectives, c'est qu'on se rend compte que les demandes d'interprétation semblent passer mieux, car elles sont collectives. Elles concernent les sourds salariés d'une entreprise, pas un sourd d'un service particulier. Je passe aussi sur les moments informels, les déjeuners par exemple, cela a été dit : pourquoi les sourds se retrouvent tout seuls ? Soit cela peut représenter un constat sur la qualité des liens interpersonnels qui ont été établis, ou soit cela renvoie au sentiment d'isolement ou d'exclusion qui peut être ressenti. Bien souvent, se retrouver entre sourds à table est une manière de se soulager d'un moyen de communication qui est en permanence sous le sceau de l'écrit ou de l'oral.

Je voudrais terminer sur cinq idées ou couples d'idées qui semblent fonctionner ensemble. Le premier : c'est l'écrit et l'oral, et le rapport aux repères visuels et spatiaux. Dans l'activité du travail, cela implique des choses différentes : des séquences d'action du travail qui sont différentes, le temps de parole, de langue des signes, de manipulation, ce ne sont pas des temps qui s'entremêlent, parfois, ce sont des temps qui se succèdent avec une temporalité immédiate du travail, des choses que vous devez faire maintenant, mais aussi des choses qui dépendent aussi d'une temporalité différée. Des tâches qui dépendent de choses faites précédemment ou qui seront faites plus tard.

Deuxième idée, c'est le « travail en plus ». C'est ce dont on peut parler quand il s'agit en entreprise de tout ce qui concerne la négociation en interne des moyens de travail, des moyens de communication. Il faut pour cela identifier les personnes clés de l'entreprise qui faciliteront d'obtenir un interprète. Et cela renvoie à la manière dont la loi s'applique dans l'entreprise. Ce n'est pas un processus vertical, c'est un processus de négociation et de renégociation avec les personnels dédiés à ces questions et ses collègues, son propre chef. Ensuite, il y a le « travail bridé, empêché ». C'est un effet des normes dominantes de la communication qui rendent moins efficaces les salariés sourds, car elle bride leur travail, puisqu'ils passent leur temps à travailler en plus pour obtenir les conditions de leur travail effectif.

Quatrième point : un couple qui semble assez fréquent dans les propos qu'on entend, qui concerne le lien entre savoir-être et savoir-faire. Le savoir-faire, c'est toutes les compétences techniques, les connaissances que l'on a par rapport à son métier. Dans le savoir-être, il y a quelque chose qui me dérange un peu, c'est une dimension du travail qui est de plus en plus importante, avec une dimension forte au niveau de la psychologie qui s'est insérée dans les formes de management actuel qui consiste à « calmer le jobard » comme dirait Ervin Goffman, sociologue américain, c'est-à-dire celui qui vient déranger, qui casse les normes explicites ou implicites. Dans les normes de management actuelles, on est plutôt sur des normes qui donnent la part belle à la responsabilité individuelle, la réussite, sa qualité professionnelle, son engagement au travail, et les notions de gestion de projet que nous retrouvons dans la loi sur le handicap, par exemple quand on est inscrit en MDPH, il faut faire un projet de vie, etc. Ce sont des formes assez dangereuses et qui ne favorisent pas l'importance à donner au collectif de travail. Dernier point, c'est plutôt un triptyque, dimensions individus, collectifs de travail, et organisation

de travail. Et je reprendrai ce qu'Alain Touraine disait tout à l'heure : l'idée de combiner me paraît essentielle. Il y a une tension, car on donne beaucoup d'importance dans nos échanges, et dans ce qu'on entend en entreprise, aux collectifs de travail, ce qui est très bien. Mais, dans l'organisation du travail, c'est l'individu qui est exposé, qui doit s'engager.

Pour conclure je remarque qu'on parle beaucoup d'accessibilité, beaucoup de travail. Quand nous avons fait la recherche avec Sophie, nous nous sommes rapidement rendu compte qu'en s'intéressant au rôle des aménagements de travail des salariés sourds, à travers tout ce qu'on a décliné autour des outils de la communication, de l'accessibilité, des interprètes, et bien finalement on s'aperçoit rapidement qu'il est question du travail, du sens du travail, de son activité dans des collectifs de travail, de la reconnaissance au travail. Et ce n'est pas seulement la promotion dans une carrière, cela passe par des choses simples au quotidien : dire bonjour à une personne par exemple. Cette notion de reconnaissance au travail n'existe pas seulement pour des salariés sourds. Il me semble qu'entre accessibilité et travail, il y a une tension qui existe, et peut-être qu'on prend les choses à l'envers en s'intéressant d'abord aux questions d'accessibilité, avant même de savoir ce qu'on fait en entreprise, quel travail on fait et avec qui on travaille. Je vous remercie.

### **Myriam Winance**

Merci. Je vous propose de passer à la seconde intervention, celle de Mélanie Hénault-Tessier.

Mélanie Hénault-Tessier a fait sa thèse en 2015 sur la création d'une plateforme expérimentale d'appels d'urgence pour les usagers sourds et malentendants. Elle a beaucoup travaillé, sa communication le montrera, sur la question de la matérialité de la communication, sur la manière dont celle-ci s'inscrit dans une organisation à la fois relationnelle (dans les relations entre personnes) et matérielle (dans l'espace, le temps et l'environnement matériel). Aujourd'hui, elle va présenter une intervention sur des journalistes sourds signants et sur la mise en place d'un journal télévisé en langue des signes. Elle analyse la manière dont ces journalistes réaménagent leurs pratiques et leurs espaces de travail pour les adapter à la communication en langue des signes. La règle est la même que pour Sylvain : 20 minutes pour l'intervention, suivie d'un temps de débat.

## **« Journalistes sourds signants.**

### **Quels réaménagements des espaces et pratiques de travail ? »,**

**Mélanie Hénault-Tessier**, postdoctorante LabEx SMS, LERASS, Université Toulouse 3.

#### **Support disponible.**

Bonjour à tous. Pour tenter d'apporter une réponse à certaines des questions posées lors de ces journées, plus particulièrement à la question : que nous montre les professionnels sourds dans leurs pratiques de travail, je vous amène sur un plateau de télévision pour vous parler de l'histoire d'une rencontre entre des journalistes sourds signants et les standards du métier de journaliste télévisuel. Je vais tout d'abord décrire brièvement l'émergence du métier de journaliste en langue des signes. Je détaillerai ensuite en quoi les repères sociolinguistiques des journalistes sourds signants bousculent des routines professionnelles. Je vous montrerai aussi comment le réaménagement conjoint de l'espace et des pratiques est étroitement lié à la valorisation des compétences de chacun des salariés.

Il a été largement démontré que l'accès à l'information pour les sourds comporte de nombreux enjeux qui créent, dans certains cas, une situation d'asymétrie informationnelle, c'est-à-dire une situation où les informations ne sont pas partagées de manière égalitaire entre tous. Cette situation est parfois



oubliée, pourtant, elle est toujours présente. D'ailleurs, cela a été brutalement rappelé lors des attentats de Paris en 2015, c'est ce dont témoigne la dessinatrice Sandrine Allier-Guepin avec cette caricature (cf. support de présentation, p. 3). On y voit des sourds signants devant leur écran de télévision, essayant de comprendre ce qui se passe. En effet, toutes les émissions ne sont pas sous-titrées et quand c'est le cas, la qualité des sous-titres n'est pas toujours au rendez-vous. De plus, la compréhension de l'écrit est problématique pour certains sourds. Dans ce contexte, les émissions d'informations peuvent engendrer plus d'incompréhension qu'apporter un éclairage sur une situation ou un événement.

Certaines émissions sont accessibles en langue des signes grâce à la présence d'un interprète sur le plateau de télévision, comme ici (cf. support de présentation, p. 4), ou grâce au procédé technique appelé « incrustation » qui permet de superposer l'image d'un interprète sur le cadre. Comme on le constate sur l'image (cf. support de présentation, p. 4), l'interprète se trouve souvent situé dans le coin inférieur droit et sa taille est plutôt petite. On voit également l'interprète apparaître dans un médaillon (cf. support de présentation, p. 5), c'est un usage assez courant. Il est également assez courant que l'interprète apparaisse dans un médaillon, Pierre Schmitt, qui est ici dans la salle, évoque ce mode de mise en scène de l'interprète par l'expression « La prison du médaillon ». L'ensemble de la programmation n'est toutefois pas accessible, même si d'année en année l'accessibilité s'améliore. J'ai fait une brève liste des émissions aujourd'hui accessibles (cf. support de présentation, p. 6), je ne m'attarde pas dessus. Cette liste permet de voir que le choix des sources d'information est encore restreint. De plus, les personnes sourdes doivent attendre l'heure de la diffusion des émissions en langue des signes pour avoir accès à l'information dans leur première langue, contrairement aux entendants qui peuvent avoir l'information en temps réel. Stéphane Barrère, interprète blogueur écrit : « *pour ces sourds français, s'informer est un combat permanent. S'ils ne font pas preuve d'acharnement, ils passent inmanquablement à côté de l'information.* » (cf. support de présentation, p. 7).

En novembre 2014, France 2 a testé l'interprétation de journaux télévisés en LS. Le fait que l'interprétation était accessible par internet, et non pas directement à la télévision a été vivement critiqué. Cette expérimentation a fait ressortir de manière forte que l'interprétation des journaux télévisés est un travail spécialisé qui sollicite des compétences particulières. Lors de l'expérimentation, beaucoup de sourds ont jugé la qualité de l'interprétation insatisfaisante, brouillant encore l'information. Les sourds ayant participé à l'évaluation de ce service ont recommandé l'embauche d'interprètes ayant suivi une formation spécifique ou, mieux encore, la création de journaux en langue des signes présentés par des journalistes sourds signants. C'est dans ce contexte d'asymétrie relationnelle, conjugué au développement et à l'utilisation des TIC, que le métier de journaliste en langue des signes a émergé en France au cours des 25 dernières années. Comme c'est le cas pour beaucoup d'autres métiers, le métier de journaliste en langue des signes prend appui sur les pratiques de communautés professionnelles établies :

- sur les pratiques du journalisme télévisuel.
- Il s'appuie également sur le métier de traducteur français-LS

On remarque un effet d'entraînement : les métiers préalablement investis par les sourds deviennent des ressources pour d'autres, ce qui permet aux sourds de s'inscrire dans les standards d'un métier à partir de leurs propres repères. Lors des JO de Sochi en 2014, des journalistes sourds signants travaillant chez Websourd, ainsi que leur équipe de rédaction, ont pu enregistrer un journal quotidien d'actualités sportives au sein du plateau de télévision de France 3 Midi-Pyrénées. En plus de l'accès au studio, l'équipe avait le soutien de l'équipe des techniciens à la régie, à l'éclairage et à la caméra. La première journée en studio, il a fallu régler la question de la circulation de l'information, ce qui s'est tout d'abord fait grâce à la présence d'un interprète. Il a cependant été nécessaire d'explicitier son rôle à l'équipe

technique. Quant à la communication avec la régie, elle se fait d'habitude avec un casque audio. Là (cf. support de présentation, p. 10), une caméra a été installée sur le plateau et une autre en régie pour permettre les communications à distance en langue des signes. Il y a donc eu, ici, un bricolage pour faire circuler l'information. Une fois ces solutions de communication mises en place, l'équipe de production a pu investir le studio, mais il a encore été nécessaire de l'approprier et de le négocier. Pourquoi ? Parce que cet environnement est spécifiquement conçu pour produire un contenu audiovisuel, c'est-à-dire un contenu centré sur la circulation de l'image et du son, alors que les pratiques de production médiatique des sourds signants s'inscrivent dans un registre visuel. Comme on le voit ici (cf. support de présentation, p. 11). Peut-être reconnaissez-vous la personne à l'écran ! Ces pratiques visuelles engagent une articulation d'images avec des images. C'est le cas ici avec la présence forte du journaliste et d'un schéma utilisé pour expliciter le réchauffement climatique ou encore la présentation d'informations écrites. À cette articulation d'images s'ajoutent d'autres informations visuelles : des bandeaux, des sous-titres. Au sein du studio de France 3, ce qui a eu lieu est la rencontre de ces repères centrés sur une relation visuelle à la langue, aux autres et à l'information avec les standards d'une organisation et d'un métier centré sur des pratiques audio et visuelles.

Je vais maintenant rentrer plus dans le détail des négociations qui ont eu lieu. Afin de dynamiser la présentation de ce journal, l'équipe de rédaction a fait le choix d'une présentation en binôme avec un présentateur et un chroniqueur. Habituellement, lorsque deux personnes sont présentes sur le plateau du JT de France 3, un plan large est utilisé et donne à voir tout le décor, les intervenants ainsi que l'écran du fond sur lequel s'affichent des images (cf. support de présentation, p. 12). Les journalistes sourds ont souhaité reprendre cette disposition. Très vite, ils ont cependant perçu que ce n'était pas la disposition la plus appropriée pour un rendu de la langue des signes. En effet, les mains, les expressions du visage ainsi que le regard sont beaucoup moins visibles. Le spectateur doit alors scruter l'image pour avoir ces informations, ce qui lui demande un effort. Encore une fois, cela peut nuire à la compréhension de l'information.

Afin de s'adapter, l'équipe de rédaction a décidé de resserrer le plan pour se rapprocher du journaliste et du chroniqueur, ce qui se remarque lorsque l'on regarde la distance entre les épaules et l'écran central (cf. support de présentation, p. 12). Toutefois, pour ne pas perdre l'écran central qui aurait été coupé par un zoom, il a été nécessaire de rapprocher les pupitres, en plus de demander au chroniqueur, en chemise noire, de se positionner légèrement plus à la droite de son pupitre. Ce réaménagement de la scénographie a nécessité l'ajustement de l'éclairage vers le présentateur et le chroniqueur (cf. support de présentation, p. 13). La langue des signes au travail vient donc modeler notre environnement de manière importante. Ces ajustements montrent un étroit tissage entre la modalité de communication, le placement des participants, le cadrage des caméras, l'éclairage. Tous ces éléments sont interreliés selon une syntaxe locale. Le changement d'un de ces éléments entraîne une série d'ajustements afin de relier les éléments entre eux. Ce premier exemple permet de remarquer deux choses :

- nos environnements, en particulier nos environnements de travail, sont façonnés par nos pratiques de communication.
- L'environnement matériel cristallise et préserve ainsi un type de communication. Sur le plateau de télévision, le type de communication favorisé est une communication audio-phonatoire.

Si l'environnement soutient certaines pratiques, cela veut aussi dire que d'autres pratiques sont freinées comme ici la langue des signes. Ces manières de faire nous semblent naturelles puisque la relation entre les pratiques et l'environnement est opérationnelle : elle n'a pas besoin d'être réinventée tous les jours, elle va de soi. Il n'était cependant pas question pour les journalistes de se contenter d'un plan large statique. Ils ont souhaité profiter des possibilités du studio, notamment l'accès à plusieurs

caméras ; reprendre les standards de la production audiovisuelle, en particulier l'enchaînement d'une variété de plans ; et permettre au public sourd d'avoir accès à toutes les composantes de la langue. L'équipe de rédaction a donc souhaité reprendre le plan buste, grand standard des journaux télévisés. Les trois plans choisis sont les suivants (cf. support de présentation, p. 16). On peut toutefois constater que les deux plans rapprochés ont été légèrement élargis par rapport au cadrage standard afin de correspondre à l'espace de signation, pour ne pas couper les mains. Mais ce plan qui permet de mieux voir la LSF vient cacher, tronquer l'écran sur lequel sont habituellement affichées les images (cf. support de présentation, p. 17). En supprimant ces images, ce sont les ressources narratives et informationnelles habituellement utilisées par les journalistes signants qui sont enlevées. Ces derniers ont en effet l'habitude de créer du lien avec l'image, en la pointant avec leurs yeux, leurs mains ou d'autres marqueurs corporels, de la mobiliser comme ressource syntaxique et discursive. L'image participe à l'organisation de la langue, comme elle donne des éléments d'information qui facilitent la compréhension, soutiennent le discours et participent de la construction de sens. Cette utilisation de l'image est une caractéristique de l'écriture visuelle du journalisme en langue des signes.

Cette utilisation spécifique de l'image négocie le cadrage traditionnel du plan buste dans lequel la personne occupe le centre de l'image : le cadrage est décentré ou légèrement élargi comme c'est le cas ici (cf. support de présentation, p. 19). Dans l'image de gauche, le journaliste occupe une moitié du cadre et l'illustration l'autre moitié. Les repères professionnels sont ainsi bousculés. L'équipe de Websourd a donc dû convaincre l'équipe technique, en expliquant la raison de ce décentrage, car les techniciens trouvaient ce cadrage non professionnel, certains même allaient jusqu'à dire que c'était « moche » ! Les journalistes de Websourd les ont toutefois convaincus et le cadrage a été décentré pour réintégrer les illustrations ou les photos. Réalisée à partir de l'emplacement habituel des caméras, cette action de décentrement faisait cependant partiellement entrer le chroniqueur dans le cadre ou positionnait le présentateur sur le bord droit du cadre, le conduisant à regarder vers l'extérieur de ce cadre (cf. support de présentation, p. 20). Ce positionnement est jugé inacceptable aussi bien à la télévision qu'au cinéma et a été refusé par les équipes. Pour éviter ces inconvénients, il aurait été nécessaire de déplacer les caméras, ce qui a été refusé dans le contexte de ce projet. Les plans rapprochés finalement choisis furent les plans buste traditionnels centrés sur les journalistes et cachant l'écran diffusant images et texte.

Pour faire la synthèse de ce petit exemple, il permet de pointer que la reproduction des codes télévisuels est facilitée par leur inscription dans l'environnement et la technique, par exemple la position fixe des caméras. La façon d'agencer les éléments matériels, les pupitres, les caméras, et les entités immatérielles, modalités de communication, critères qualité, soutient une exécution rapide des différentes tâches des techniciens, réduit les possibilités d'erreur et rassure le présentateur sur le fait qu'il sera toujours filmé sous son meilleur jour. Cet agencement soutient donc les compétences et capacités du présentateur et de l'équipe technique. A contrario, ce même agencement, au lieu de soutenir et faire émerger les compétences des journalistes sourds, les freine, car il ne correspond pas à leurs pratiques et repères communicationnels. Cet agencement particulier génère dans cette situation des incapacités pour les journalistes en langue des signes. Pour résumer, cette interrelation entre tous les éléments est dans certains cas une source de rigidité puisqu'un seul changement peut mettre en branle toute une série d'ajustements. Des réticences émergent au sein des directions et chez certains salariés parce que ces ajustements sont perçus comme une charge de travail supplémentaire, souvent invisible, ou encore comme entraînant des dépenses. Les observations ont permis de voir à l'œuvre différentes logiques d'actions devant cette rigidité : Il y a eu un investissement de l'équipe de techniciens dans des changements mineurs, mais un refus de s'engager dans une réorganisation plus lourde du plateau. L'équipe de Websourd a tenté de négocier cette rigidité en réclamant divers ajustements, mais, devant certains refus, a parallèlement négocié ses critères de qualité en

abandonnant la relation narrative à l'image et en utilisant de plus en plus le plan large pour réintroduire l'image, malgré le fait que cela provoque un moins bon contact à la langue des signes.

Ce sur quoi je souhaite maintenant insister est qu'une reformulation partielle de l'interrelation entre les pratiques de communication, les outils, l'espace, les codes et les standards freine le déploiement des compétences des journalistes sourds signants et diminue la qualité de leur production. Ce qu'il est important de souligner, c'est que cela produit le même effet chez les techniciens et personnes travaillant sur le plateau, car ils travaillent à la réalisation d'une production visuelle qu'ils jugent eux-mêmes dégradée et qui sera jugée de la sorte par leurs pairs. Cette production est faite de compromis : on ne respecte plus les standards professionnels du métier de journaliste télévisuel, mais on ne propose pas non plus un nouveau genre. C'est un entre-deux insatisfaisant pour tout le monde, c'est sur cela que je veux insister. Les ajustements ne concernent jamais qu'un seul groupe, mais l'ensemble des travailleurs et compétences de l'environnement de travail. La réorganisation de l'environnement professionnel, à travers le réaménagement conjoint de ses éléments matériels et immatériels, est donc un processus central pour le rendre accessible aux salariés sourds et garantir leur autonomie. Plus encore, c'est à travers cette réorganisation que se jouent la reconnaissance et la valorisation des potentiels multiples des sourds et des entendants.

Pour conclure, j'insiste sur un fait nouveau : le lien entre le réaménagement conjoint des espaces, des pratiques et la valorisation des compétences spécifiques des sourds est d'autant plus prégnant que se pose désormais avec acuité la question de la réception. En effet, les sourds investissent de plus en plus d'univers professionnels où leurs compétences communicationnelles servent à créer du lien, générer des savoirs, favoriser l'intercompréhension avec d'autres sourds. La reconnaissance et la valorisation de leurs compétences spécifiques ne soulèvent plus uniquement des questions d'efficience et d'efficacité dans l'entreprise, mais soulèvent aussi des questions de réception et d'évaluation de la qualité des services et de la communication par les usagers. Les pratiques professionnelles des sourds en devenant visibles dans l'espace public font donc du réaménagement conjoint des espaces et des pratiques un enjeu important de l'accessibilité et de l'inclusion. Je m'arrête là-dessus, je vous remercie de votre écoute.

### ***Introduction et modération des débats, Myriam Winance***

#### **Myriam Winance**

Je vais inviter Sylvain à nous rejoindre car on a maintenant un temps pour la discussion, que je vais introduire. Tout d'abord, pour me présenter, parce qu'on l'a fait rapidement tout à l'heure. Je suis sociologue, mes recherches portent sur le handicap. Je ne travaille pas spécifiquement sur la surdité, donc je ne suis pas une spécialiste de la surdité. Je pense qu'on m'a sollicitée pour mes autres compétences sur le champ du handicap et pour mes origines scientifiques, car je viens de la sociologie des sciences et des techniques, avec des accroches-là aussi multiples.

Pour introduire la discussion, je voudrais soulever certaines questions que l'on voit apparaître dans les deux interventions. La première : vous avez intitulé cette journée « journée des innovations ordinaires ». J'ai trouvé cet intitulé intéressant pour différentes raisons. Pour introduire la discussion, je voudrais revenir sur la question de l'ordinaire : qu'est-ce que l'ordinaire, comment se construit cet ordinaire, que signifie cet ordinaire ? C'est le premier point. Or, derrière l'ordinaire, émerge une seconde question, celle du normatif. On le voit dans l'usage, le terme « ordinaire » est utilisé dans le champ du handicap pour désigner le milieu « ordinaire », par opposition au milieu spécialisé, pour désigner le milieu des « entendants » ou plus généralement, des « valides ». Or cet ordinaire a été, est encore, très souvent, trop souvent, normatif. Il est la norme à laquelle les non-valides doivent s'adapter. En d'autres termes,

de l'ordinaire, on glisse très vite au normatif. A quel moment cela arrive-t-il ? Et comment ne pas glisser de l'ordinaire à la question du normatif ? Je voudrais développer ces questions.

Lorsque j'ai lu les interventions, que j'ai eu la chance de recevoir en avance, je me suis en effet interrogée sur ce qu'était l'ordinaire et je suis allée voir dans le dictionnaire. Le dictionnaire nous dit que l'ordinaire, c'est le banal, l'habituel, le courant. Je pense que dans l'intitulé de la journée, c'est ce sens-là qui a sans doute été mis en avant. Les innovations ordinaires, ce sont les innovations de tous les jours, du quotidien, les innovations « dans l'habitude ». Là, du coup, c'est déjà plus compliqué car innovations, habitudes, routine, ça ne va pas trop ensemble. Sauf si on s'appuie sur certains courants de la sociologie, l'ethnométhodologie par exemple, pour qui l'ordinaire est une routine, mais qui résulte, d'une certaine manière, d'un processus permanent d'innovation dans l'interaction. Quand deux personnes interagissent, elles n'appliquent pas des règles prédéfinies, mais elles inventent la règle de leur interaction, de leur communication, elles sont constamment en train d'interpréter ce que l'autre fait et c'est en fonction de leur interprétation et de la situation qu'elles peuvent ajuster leur comportement. Ainsi, dans l'interaction même, elles inventent quelque chose, elles inventent la règle de leur action et interaction. Il y aurait sûrement là des choses à creuser pour analyser les interactions entre des personnes ayant des pratiques de communication différentes et pour analyser la manière dont s'articulent l'ordinaire et le normatif.

En effet, ce que l'on voit bien dans les deux interventions, c'est, comment au quotidien les personnes se débrouillent pour travailler. L'intérêt de ces descriptions est de montrer comment « l'ordinaire » (du travail) peut être transformé, modifié, questionné et comment ce questionnement aboutit ou non à une redéfinition de la norme. On le voit dans le cas des laborantines sourdes qui doivent au quotidien, fabriquer leur ordinaire, leurs routines de travail. Elles sont constamment dans le processus d'invention de la norme de l'interaction. On voit comment ces salariées s'adaptent au monde du travail « ordinaire ». Mais on voit ici émerger l'autre sens du terme ordinaire, comme signifiant le milieu ordinaire, le milieu des valides, ici l'entreprise des « entendants ». C'est là que s'opère le glissement entre l'ordinaire du quotidien et l'ordinaire normatif. On le voit bien dans ce cas des laborantines sourdes. C'est à cette norme là que les personnes doivent s'ajuster, s'adapter. Dans ce monde ordinaire, on oublie, trop souvent, de questionner la dimension normative de l'ordinaire. Dans le cas de Mélanie, on voit d'autres pratiques car elle décrit comment les journalistes, justement, à travers l'utilisation de la langue des signes, modifient les pratiques ordinaires du journalisme (des « journalistes entendants »). On perçoit dès lors un travail qui va plus loin. On voit que la transformation de l'ordinaire, justement, c'est une mise en question de sa dimension normative et la volonté d'instaurer d'autres normes de communication, d'interaction. On voit que cette transformation de la norme, dans le cas de Mélanie, va jusqu'au renversement de la norme : dans son cas, c'est la mise en place d'un journal télévisé en langue des signes pour des sourds signants. Finalement... C'est ce qu'a fait le mouvement sourd, cela a été sa force, c'est-à-dire réaliser un renversement du stigmaté, un renversement de la norme et instaurer une norme nouvelle, avec l'utilisation de la langue des signes, permettant la création de collectifs qui sont des collectifs différents.

Finalement, on pourrait dire, et c'est là que je veux engager la discussion, que ce sont là deux modalités de fabrication de l'ordinaire, que l'on peut situer à deux bouts d'un continuum : d'un côté, le monde ordinaire des valides constitue la norme à laquelle tous doivent s'adapter, quels que soient leurs différences (et avec pour conséquence une négation de ces différences, et l'exclusion de ceux qui n'y arrivent pas), de l'autre côté, un ordinaire qui repose sur le renversement de la norme, la langue des signes devient la norme (avec ici aussi, parfois, une dimension normative et excluante par rapport à ceux qui ne la parlent pas). , Pour moi, finalement, aucun de ces deux bouts du continuum n'est satisfaisant. Malheureusement, je ne parle pas la langue des signes et donc le journal télévisé en langue des signes, je ne peux pas le suivre. Je comprends bien l'intérêt et l'importance de le mettre en

place. En même temps, je me demande si entre ces deux modalités -de non transformation ou de transformation de la norme-, il n'y a pas moyens de mettre en place d'autres modalités de fabrication de l'ordinaire, d'autres modes de communication, d'interaction, s'il n'y a pas moyen de redéfinir cet ordinaire avec des normes qui seraient communes et surtout partageables.

Pour prendre une dernière image, plutôt que d'opposer les deux faces d'un cube, passer d'un côté à l'autre, il faut comme disait Alain Touraine, combiner les faces, l'ordinaire et le normatif. D'où la question que je souhaite poser à Mélanie mais aussi à Sylvain : vous montrez bien que l'utilisation de la langue des signes modifie les pratiques journalistiques, l'espace matériel. C'est une manière de modifier l'ordinaire, mais ne pourrait-on pas penser une norme permettant de créer un journal télévisé pour sourds et entendants ? Comment, dans l'ordinaire, faut-il travailler cet ordinaire et la norme qui le sous-tend, pour produire une communauté d'expérience ? Plus tard, nous aurons une intervention sur les intermédiaires : on verra dans ce cas, d'autres modalités de travail de la norme, permettant, dans les interactions de mettre en place une communication partagée.

Et concernant le monde ordinaire de l'entreprise, on a bien vu dans la présentation de Sylvain, le travail nécessaire, le travail en plus, de ces salariées sourdes pour s'adapter. Mais, n'existe-t-il pas certains collectifs de travail où le travail d'ajustement, d'adaptation, est réciproque, c'est-à-dire implique tous les acteurs (sourds et entendants) ? N'existe-t-il pas certains collectifs dans lesquels il y a un travail sur la norme de communication, transformant les modalités de communication des sourds et des entendants, pour mettre en place une autre modalité de communication ? Enfin, ce sera mon dernier point : dans la communication de Mélanie, on voit bien comment l'utilisation de la langue des signes transforme, finalement, les formes du journalisme et du journal télévisé. Mais qu'en est-il du contenu ? Y a-t-il, dans ces collectifs, un travail sur le contenu de l'information ? En effet, vous avez pris comme modèle, celui de l'information en continu, en direct, minute par minute, mais est-ce encore de l'information et ce type d'information est-il de la « bonne information » ? Pour moi, ce n'est pas de la bonne information, c'est du direct, qui nous met dans une sorte de film.... Là aussi, je me suis demandé si on ne pourrait pas profiter de ce que les sourds pourraient nous apprendre pour repenser à la fois le contenu de l'information et les pratiques de travail, et avoir ainsi une meilleure qualité pour l'ensemble du collectif de travail et d'écoute. Je pense qu'on peut ouvrir le débat. On me dit qu'il reste dix minutes j'avais vu que la pause était négociable.

### **Sylvain Kerbourc'h**

Quelques exemples par rapport aux laborantines pour répondre à certaines des interrogations sur nos présentations. Comme ça, à chaud et en réfléchissant à haute voix, concernant la une transformation des normes en réunion, avec des sourds, des interprètes, des non-sourds. Souvent, on entend certains retours de la part des salariés non sourds, sur la manière dont justement cela modifie les réunions. En fait, lorsqu'il y a la présence d'un interprète, il y a un effet sur l'efficacité générale de l'équipe, car les prises de parole sont mieux gérées, par des gens du collectif, mais aussi par le chef ; les séquences de temps de parole sont bien plus organisées, le séquençage de la réunion de travail se fait de manière plus posée. Cela ne part pas dans tous les sens, on évite les apartés, et au final, les salariés sourds peuvent suivre les conversations, y participer et donner leur avis, et pour les entendants, ça crée aussi des réunions plus efficaces. Après, on a aussi des modifications dans les collectifs de travail et les modes d'organisation du travail : aller voir le collègue au lieu d'envoyer un mail, instaurer des documents écrits, etc... En fait, on observe un lien entre le collectif, l'individu et l'organisation du travail. Souvent l'un des griefs par rapport à l'intervention de l'interprète, c'est le problème de la traduction du vocabulaire particulier au métier. Dans cette entreprise, un groupe s'est réuni pour travailler sur la question du vocabulaire métier. Cela a permis des initiatives individuelles et a abouti à de la reconnaissance, en tant que salarié, reconnaissance dans son métier... On a pu trouver d'autres solutions pour ne plus avoir ce problème avec les interprètes.

### **Mélanie Hénault-Tessier**

Cette production, du journalisme en langue des signes, se développe. D'ailleurs, il y a beaucoup d'efforts en ce sens par cette même équipe qui n'est plus chez Websourd, et qui développe les pratiques de sous-titrage. Ce qui est intéressant dans cette accessibilité pour tous, c'est que cela révèle aussi un réseau à construire. Pour faire des sous-titres, il faut bousculer les modes de production habituels. Cela demande des sous-titreur·s connaissant la langue des signes pour pouvoir écrire les sous-titres. C'est un métier qui n'existe pas. On voit que cette accessibilité pour tous demande en fait de construire une infrastructure très, très complexe, qui se construit, mais pas à pas. On arrive à des versions peut-être radicales, car cela se met en place tranquillement. Les journalistes sourds signants mobilisent les repères du métier. Quand il y a l'information en direct, chez Websourd, la télévision est allumée tout le temps donc on essaie de reprendre cette pratique car c'est la pratique établie. En même temps, on a aussi besoin d'adapter le contenu car on a dans notre public des gens en situation d'asymétrie informationnelle. Il y a une négociation en cours, je ne sais pas où elle va, mais c'est en cours.

### **Myriam Winance**

Je passe la parole aux gens de la salle. S'il y a des interventions... ?

### **Marie-Thérèse Lhuillier (en LSF)**

Tout d'abord, une information et après une question. « Mes mains ont la parole », ça a été une grande bataille pour avoir ce plan plus large et qu'on puisse voir clairement la personne sourde à l'écran. C'était en 1979, ce n'est pas indiqué dans vos informations sur le slide. Je voulais vous le préciser. « Mes mains ont la parole », le titre lui-même a été un choix volontaire pour provoquer, justement, chez les sourds, l'expression du droit à la parole. Bien sûr, il n'y avait pas d'interprètes à cette époque, il y avait pas mal d'erreurs, de difficultés dans la langue des signes. Il fallait aussi se battre contre cela. Je n'étais pas linguiste à l'époque, je n'avais pas le recul que j'ai aujourd'hui sur la langue des signes. Et c'est quand même très impressionnant de voir tout cela discuté en laboratoire, émouvant même, parce que dans le modèle sémiologique, il y a deux visées : le dire en montrant, le dire sans montrer, mais c'est quelque chose qui existait auparavant chez les sourds, chez les sourds entre eux, et le modèle sémiologique est venu bien après. Ma question maintenant, parce que j'ai été très intriguée de voir ce plan plus large et de voir le journaliste sourd qui était très pédagogue dans l'utilisation des schémas, sur l'écran. C'est le rôle de journaliste mais est-ce que, comment dire... est-ce que ce sont des vidéos à destination de Websourd ou plus dans un écran de télévision, où c'est de la production ? En tant que journaliste sourd, on veut offrir de la qualité, de la pédagogie, avoir quelque chose de cohérent, mais comment peut-on articuler cette envie avec la démarche de la télévision et sa logique de production ?

### **Myriam Winance**

Peut-être avant de répondre, peut-on prendre une deuxième question et malheureusement, il faudra passer à la pause. Il y avait Olivier et Mademoiselle, si vous pouvez être brefs, on prend deux questions mais pas beaucoup plus.

### **Marie Giraud (en LSF)**

Je me présente, je suis infirmière. Je tiens un stand dans la salle en haut, pour les professionnels sourds. On a des fichiers métiers, de techniciens, des fiches métiers sur les laborantines, on a une personne étudiante pour le moment. Je voudrais faire le lien entre le monde des sourds et le monde ordinaire. Je suis dans le monde de la santé, j'ai été dans celui de l'Éducation nationale. Ce sont des milieux où il y a de nombreux obstacles pour nous. Pour rentrer, c'est déjà compliqué, quand on trouve une formation, il faut arriver rester. Une fois diplômé, il y a beaucoup d'obstacles pour rentrer dans le

monde du travail. On est sourd de naissance, dès qu'on est dépisté sourd. On est suivi dans le monde médical. Enfant, on est suivi, on suit une scolarité dans le milieu de la santé, du social. En général, les gens qui enseignent auprès d'enfants sourds sont entendants. Après, quand on devient collègue de ces gens-là, ils ont l'image de nous, comme « personnes à soigner ». C'est toujours un retour compliqué. La communication adaptée, c'est bien, mais le premier point à changer, c'est leur représentation de la personne handicapée. Dans ces milieux-là, c'est d'abord ce que nous devons faire, changer la représentation de la personne sourde et après, on peut parler de communication adaptée. C'était mon point de vue.

### **Myriam Winance**

Je crois qu'on doit arrêter, Mélanie, si vous pouvez répondre rapidement. On essaiera de laisser plus de temps au débat après.

### **Mélanie Hénault-Tessier**

Je vais être très rapide. Je n'ai pas oublié « Mes mains ont la parole », j'ai mis les émissions actuellement consultables pour avoir l'information. Il y a toute une histoire à faire et à écrire. C'est un beau travail. Je pense qu'il y a une mémoire à garder, car toute cette évolution du métier est très intéressante. Au niveau de la logique de production, il y a la vitesse. Les journalistes, je vous invite à discuter avec eux, ils y arrivent bien. Pour le montage, on a des techniciens compétents : ils tournent, montent, etc. La logique de production, que l'on soit sourd ou entendant, elle est lourde à porter et rapide. Ils y arrivent très bien.

## ***Pause***

### **Myriam Winance**

Je donne la parole immédiatement à Marie-Thérèse L'Huillier, je pense que beaucoup d'entre vous la connaissent ; elle est ingénieure d'étude au CNRS.

## **« Instituteur de/en LSF d'enfants sourds : ergonomie cognitive et compétences interactionnelles », Marie-Thérèse L'Huillier, ingénieure de recherche CNRS, Université Paris 8**

**Support disponible.**

### **Marie-Thérèse L'Huillier (en LSF)**

Tout d'abord, je voulais remercier Sophie Dalle-Nazébi de m'avoir invitée à participer sur le thème de l'accessibilité des sourds dans le monde du travail. Avant de commencer ma conférence, je voudrais souligner que lors de la journée d'hier nous avons beaucoup parlé du terme « assertivité ». Ce terme, qui me tient à cœur, correspond justement à ce que je vais dire à propos du rôle indispensable de l'enseignant sourd de LSF dans sa démarche de construction de l'identité de l'enfant sourd. Il s'agit avant tout de défendre ses droits, ses idées, sa culture, qui nous appartiennent de façon intrinsèque. Ce que je vais aborder aujourd'hui concerne les « enjeux didactiques de la gestion du regard chez l'enfant sourd en France. Comment faire évoluer les troubles de l'écoute visuelle chez l'enfant sourd ? » (→ Support, diapo 1) Faute de temps, je suis obligée de choisir quelques points importants sur la question de l'écoute visuelle et des moyens pédagogiques pour en favoriser la construction.

Il y a dix ans s'ouvrait la licence professionnelle de l'enseignement de la LSF à l'université Paris 8, en 2004, ce qui m'a permis de faire un stage dans une école ordinaire à Champs-sur-Marne (77). Puis, j'ai



poursuivi deux stages consécutifs durant trois ans pour mes mémoires de Masters 1 et 2. Puis, j'ai fait la licence professionnelle, et j'ai eu une chance incroyable, c'est j'ai pu suivre sur la durée un groupe d'enfants et leurs enseignantes sourdes et entendants qui étaient en maternelle, et ce groupe est donc allé en moyenne section puis en grande section. Cela m'a permis de mener une étude avec un suivi de son évolution linguistique LSF et de leurs enseignantes, ainsi que d'analyser les méthodes pédagogiques de l'enseignement de la LSF mis à leur disposition. J'ai remarqué qu'il y avait des troubles de l'attention visuelle et des difficultés d'interaction visuelle entre l'enseignante et les élèves, mais aussi entre les élèves. C'est-à-dire qu'il y avait un décalage du regard, la perte du lien visuel avec l'enfant. L'enseignant disait souvent : « arrête de regarder partout, regarde-moi ». L'orthophoniste disait : « écoute, regarde-moi ! » Cette observation m'a interpellée. J'ai commencé à creuser la question du trouble du regard et des difficultés de gestion des élèves en classe. J'ai remarqué qu'il y avait de plus en plus ces difficultés chez les enfants.

Afin de comprendre l'origine de ces problèmes, je vous présente rapidement le contexte historique du système éducatif en France qui a influencé l'évolution de l'éducation des enfants sourds (→ support, diapo 2). Avant la loi de 1975, les enfants étaient en internat, la langue des signes était interdite, mais les enfants étaient en contact les uns avec les autres. Le regroupement des sourds garantissait la transmission de la LSF aux enfants sourds et ce que cette langue leur apporte (construction de l'identité, immersion naturelle de la LSF, apprentissage social par la communication et le contact visuel). Cela faisait partie de la culture des sourds.

Depuis 1975, nous avons parlé de plus en plus d'intégration. La situation a évolué avec l'organisation de l'éducation qui s'est faite de plus en plus vers une intégration individuelle. Dans les écoles, les internats ont disparu. La stratégie de la politique d'intégration s'est faite de façon plus individuelle et a séparé la LSF et le groupe des sourds. Donc, cette transmission du patrimoine, dont la langue des signes fait partie, a évolué. (Reste environ 5 % d'enfants de parents sourds avec lesquels il y a une interaction du regard et de la langue. Quand un enfant sourd naît, il y a regard-à-regard immédiat dans la communication. L'enfant prend conscience de façon naturelle de l'importance de ce regard. Quand il grandit, il l'a intégré de façon physique, par exemple quand il commence à marcher, l'adulte se met à la hauteur de son regard, donc l'enfant a intégré corporellement de pouvoir avoir cette acuité du regard dans la communication (→ support, diapo 3).

95 % des enfants sourds ont des parents entendants. Et donc, ce regard dans le regard a considérablement évolué. Les interactions ne sont pas les mêmes. C'est-à-dire que les interactions à modalité visio-gestuelle sont opposées à celles à modalité audio-vocale. On peut avoir une interaction à modalité audio-vocale, quand l'enfant est entendant, la communication va se passer de façon auditive, mais lorsqu'on a des enfants sourds de parents entendants, que nous sommes confrontés à ces histoires d'appareillage, d'implant cochléaire, cette acuité du regard est d'autant plus importante. La transmission de la LSF entre pairs sourds caractéristique de l'époque des internats n'est plus la règle aujourd'hui. Dans ce contexte, les enfants sourds peuvent présenter des troubles du langage et plus particulièrement de la perturbation de la gestion du regard.

En suivant ma problématique de recherche, ma question de départ est : « comment construire l'interaction et retrouver le contact visuel ? » (→ support, diapo 4) Par rapport au rôle de l'enseignant sourd, il s'agit de faire le lien avec la pédagogie de l'enseignement de la LSF, du contenu à transmettre. De quoi parle-t-on ? Quelle attitude doit avoir l'enseignant sourd dans l'enseignement de la LSF ? Comment savoir saisir ce regard de l'enfant qui a du mal à regarder l'adulte pour générer de l'interaction ? Quelles sont les structures de la LSF qui vont conduire l'enfant à regarder l'adulte pour générer toujours cette interaction dont nous parlons et qui est tellement importante ?

Avant de mettre en œuvre une didactique de l'enseignement de la LSF proposé aux enfants, j'ai mené une réflexion théorique sur l'aspect linguistique de la LSF, et je me suis orientée vers trois choix théoriques dans le cadre du modèle dit « sémiologique » (Cuxac, 2000 ; Sallandre, 2003 ; Fusellier 2004) (Support, diapo 5). Je me focalise sur les structures très iconiques propres aux LS qui permettent de « dire en montrant ». (➔ support, diapo 5). Vous voyez sur le schéma, le modèle sémiologique de Cuxac qui présente deux branches de la LSF : « dire en montrant » ou « donner à voir » qui est la visée illustrative de la structure de grande iconicité représentant trois types de transferts : transferts de taille et de forme, transfert situationnel et transfert personnel, et de « dire sans montrer » qui est la visée non illustrative des signes standards. Dans un même énoncé, un locuteur confirmé de la LSF peut passer sans cesse d'une branche à l'autre. C. Cuxac signale que cette visée illustrative « donner à voir » peut permettre d'accéder au discours narratif et à divers jeux de langage et de proforme. Au départ, j'ai fait l'hypothèse que cette caractéristique peut faciliter la compréhension à l'enfant : la visée « donner à voir » pourrait-elle aider à développer la capacité de l'écoute visuelle ? Aussi, j'ai repris la conclusion de Sallandre que les « *transferts personnels offrent un éventail varié* » et qu'ils « *apparaissent comme le noyau d'une grammaire de l'iconicité* ». À mon sens, le rôle primordial de ce transfert personnel est la clé permettant à l'enfant de stimuler l'interaction. D'autre part, je m'intéresse aussi aux travaux de recherche d'Ivani Fusellier sur l'émergence des langues : la langue des signes émergente au Brésil de communautés sourdes isolées, qui ne sont jamais allées à l'école. Elle a travaillé sur ces sourds qui sont dans des familles entendants et qui vont malgré tout faire émerger une langue pour entrer en interaction avec les autres. Je me saisirai de sa pensée, notamment sur le pointage. Le pointage permet-il aux enfants de stimuler le contact du regard et l'interaction ?

Le problème, dont je parlais, de la perturbation du regard chez l'enfant, est peu étudié : peu de chercheurs s'y sont intéressés, et le lien avec la pédagogie qui existe est peu fait en France, comme à l'étranger également. Par rapport aux ouvrages pédagogiques en langue des signes, il n'en existe pas. Il y a dix ans, avant la loi du 11 février 2005 qui n'était pas encore effective, il n'y avait pas de manuel scolaire en LSF. La plupart des enseignants sourds empruntaient souvent des ouvrages de la langue française qui n'étaient pas du tout adaptés. Ils reposaient sur une méthode audiophonatoire, et l'aspect linguistique de la LSF (visio-gestuel) n'était pas prise en compte par ces manuels scolaires.

Avant tout, je voudrais parler de l'enseignant sourd lui-même par rapport à la culture sourde. J'ai constaté qu'il change inconsciemment de comportement culturel quand il entre dans la classe. Il faut un petit peu faire un retour en arrière et tenir compte de plusieurs choses : le vécu d'une personne sourde, les interactions spécifiques de la culture sourde qu'on peut avoir, les internats, la relation des parents sourds, etc. Il s'agit de découvrir en soi tous ces aspects de la personne sourde. Et dans le cadre de la classe, il faut penser à utiliser ces éléments dans les interactions visuelles, car chacun d'entre nous ne sait plus comment se passaient les interactions avant, bien souvent on les a oubliés, mais nous disposons d'outils qui peuvent servir dans un cadre pédagogique.

Par souci de faisabilité, j'ai choisi l'approche actionnelle qui vient du CECRL (cinq compétences de réception, d'émission, de maîtrise de la langue en face à face, de réception et aussi de compréhension en différé ou en direct sur des interactions). (➔ support, diapo 6) J'ai choisi comme base ce référentiel. J'ai trouvé très intéressant de savoir comment cela peut aider l'enfant à trouver lui-même ses stratégies de communication, pour gérer ses interactions de manière autonome, et sur l'aspect cognitif, notamment sur la pragmatique, comment on s'adapte à l'autre pour communiquer avec lui, comment être plus autonome pour mettre en place ces stratégies ? Je vous montrerai tout à l'heure des corpus en vidéo pour illustrer mon propos.

À partir des contraintes linguistiques de la LSF, j'ai décidé d'élaborer des activités ludiques variées, qui s'enchaînent avec l'implicite et l'explicite de la visée de « donner à voir » en LSF, axées principalement

autour d'un même concept, le transfert personnel d'un personnage animalier. Mais cela ne suffit pas. Il faut absolument utiliser des supports visuels (livres, schéma, projections, affiches, images vidéo, etc.) et aussi organiser l'espace de la classe (disposer les chaises, enlever les tables, mettre les enfants en demi-cercle). L'aménagement pédagogique est un outil très important pour permettre à l'enseignant de faciliter la gestion de la triade interactive : enseignante, enfant et support visuel. S'il n'y a pas ces supports visuels et pédagogiques, on ne peut pas avoir une communication visuelle efficace, car on est en permanence dans la gestion du regard des enfants porté sur soi. Il faut respecter ces contraintes de départ. Il me reste cinq minutes, dix, il va falloir que je fasse court.

Ma recherche a pour objectif d'analyser l'impact du pointage et le transfert personnel de la visée de « donner à voir » qui pourrait favoriser l'attention visuelle et l'interaction conjointe. (→ support, diapo 7) Pour cela, j'ai choisi deux études distinctes, une longitudinale (un groupe homogène d'enfants sourds de parents sourds) et une seconde transversale (groupe hétérogène d'enfants de parents sourds et de parents entendants) pour la réalisation des corpus signés de cinq enfants âgés de quatre à six ans.

La première séance se fait en proposant le support d'un livre illustré « Roule galette » au groupe homogène formé par les deux enfants sourds de parents sourds de l'étude longitudinale. (→ support, diapo 8). Là, je raconte l'histoire de Roule Galette : de la fumée sort de la cheminée qui est sur le toit de la maison. Et là, on voit que ces enfants Léna et Jérémy n'ont pas un regard attentionné sur l'enseignante. Je n'ai pas besoin de dire : « regarde-moi, Jérémy a le regard qui tourne ». Je vais vous montrer la vidéo, vous verrez comment l'un des deux enfants, Léna, adresse son regard alors que la fumée sort de la cheminée, et comment elle va suivre cette fumée. Pendant la narration de cette histoire, Jérémy détourne le regard, je gère tout de suite son regard pour le ramener à mon récit. J'utilise la redondance du transfert de taille et de forme de la fumée (la fumée sort de la cheminée dans mon discours). J'adapte le rythme de l'interaction du regard de ces deux enfants entre le livre et mon discours signé. Et progressivement, leur regard revient à moi, et je peux poursuivre le récit. Ce qui est intéressant, c'est que les transferts personnels permettent de jouer sur les prises de rôle, mais aussi de gérer la durée de ce jeu en fonction du besoin de l'enfant. La visée de « donner à voir » me permet de recourir à la redondance du transfert personnel de ce chat en fonction de l'inattention, du détournement du regard ou de la pause attentionnelle de l'enfant afin de garder l'accrochage mutuel des yeux. Le degré d'augmentation ou de réduction de la redondance de ce transfert personnel dépend des contraintes de l'interaction visuelle des enfants.

Je vais vous montrer la deuxième vidéo : le chat avance, j'ai remarqué que Jérémy a du mal à fixer longtemps son regard sur mon récit. (→ support, diapo 9) Je me mets aussitôt dans la peau du chat pour le faire jouer. J'imité le mouvement du chat avec la proforme des pattes du chat en « U » sur ses genoux. Cela l'incite à me regarder pour voir ce qui se passe dans le livre (vidéo). Je lui dis : « le chat veut que tu me regardes ». Les pattes du chat sont un contact corporel/tactile qui amène au contact visuel. À l'aide du transfert personnel, je capte effectivement ses yeux. Les yeux de ce petit garçon se réveillent et se dirigent vers le livre illustré pour pointer l'image du chat. Son pointage l'ouvre à la communication. En ce qui concerne l'expérimentation du pointage et de la visée « donner à voir », le résultat de cette analyse longitudinale m'a confirmé que l'un et l'autre ont apporté des avantages aux enfants comme à l'enseignante. Tout d'abord, ils ont apporté aux enfants un confort visuel facilitant la captation du regard et la compréhension. Quant à l'enseignante, la visée « donner à voir » lui donne le moyen d'utiliser des stratégies variées (pragmatique, linguistique, communicationnelle) pour capter le regard et entrer dans les échanges. Là, il y a une petite maladresse dans cette captation. C'était mes débuts. Effectivement, il aurait fallu avoir deux caméras pour avoir deux plans différents, un gros plan vers l'enfant et un plan de l'interaction. Ces deux enfants sourds, qui ont des parents sourds, on pourrait dire qu'ils ont hérité de ces capacités interactionnelles avec le regard et en fait, ce n'est pas le cas. Léna est à l'aise dans l'écoute et autonome dans la gestion du regard, alors que Jérémy a des

difficultés de concentration, son regard n'est pas figé. Il y a quelque chose qui manque à la base de l'interaction alors que ses parents sont sourds. Je me suis renseignée auprès de mon maître de stage sur l'origine de l'acquisition de la LSF des parents sourds de ces deux enfants sourds liée aux différents modes de communication avec leur enfant. Les parents sourds de Jérémy, nés de parents entendants, ont reçu une éducation oraliste. Ils n'ont eux-mêmes pas connu d'échanges naturels avec leurs parents entendants. Ainsi, ils ont dû acquérir ce système de communication mécanique et éduquer leur fils Jérémy comme l'ont fait leurs parents entendants avec eux. Les parents de Léna, attentionnée, issus de la deuxième génération de sourds, ont acquis la langue maternelle. Ils ont pu bénéficier d'échanges naturels et ont su donner le plaisir de partager des échanges avec leur fille Léna, comme l'avaient faits leurs parents sourds.

Après analyse de ce corpus (→ support, diapo 10 : démarche méthodologique), j'ai introduit le groupe hétérogène d'enfants ayant des parents sourds et entendants pour l'étude transversale comme vous le voyez au-dessus de moi. Lors de mon expérimentation dans l'étude longitudinale, j'ai tiré des éléments linguistiques importants pour élaborer la progression pédagogique des cinq séances. La deuxième séance propose un récit de l'histoire « mon petit ours bleu de toutes les couleurs » avec l'implicite du transfert personnel d'un ours. Puis, la troisième séance propose une activité d'exploitation avec le support de l'affichage « à la laverie » et des étiquettes de six personnages animaliers pour l'exploitation de transfert personnel et de taille/forme.

Maintenant, je raconte l'histoire de « Mon petit ours bleu de toutes les couleurs ». Et le petit garçon pleure parce que son ours est très sale, il a plein de taches. Maman met l'ours dans la machine à laver, il tourne, perd ses bras, ses yeux, et mince, alors ! Il va falloir le réparer ! Donc, on prend une balle de tennis pour lui faire un nez. On prend des billes pour faire des yeux, on lui fait des bras et des jambes. Le petit garçon aurait préféré l'avoir comme il était avant. Là, c'est la machine à laver qui est illustrée. Puis, j'ai proposé cinq étiquettes avec des images d'animaux (vache, poisson, oiseau, chat, etc.). Une étiquette d'animal est choisie par l'enfant. Il doit inventer, une histoire avec le jeu de prise de rôle qui ressemble à celle de « Mon petit ours de toutes les couleurs » qui tourne dans la machine à laver. On les met au tableau. Et bien évidemment, ils ont envie de s'exprimer. Je vous montre la vidéo. (→ support, diapo 11) Cinq minutes... ouh là là ! (vidéo). Vous avez vu ? Là, Alice, qui voulait s'exprimer, a tout de suite levé le doigt (vidéo) : « ours, sale, ferme hublot, lave, tourne dans la machine ». On constate qu'elle utilise majoritairement ces signes standards. Puis, au moment des échanges, je vais vous montrer la vidéo : là, j'utilise beaucoup les pointages d'encouragement pour attirer le regard d'un des enfants sur un autre enfant. Je stimule l'expression de Léna que je reprends : « l'œil d'un chat se détache », que je reformule en miroir : « l'œil d'un chat se détache ». Puis, elle continue à inventer un autre signe : « la queue se détache ». Je continue à reformuler ce que Léna a évoqué. Elle tente de jouer « des moustaches se détachent ». Mon imitation immédiate stimule l'interaction comme un jeu de miroir. Léna me voit reformuler, ce qui la réjouit et favorise ses jeux de signes. Cela lui permet de développer des productions. La première petite fille a fait quelque chose et là, vous verrez que sa production est beaucoup plus riche comprenant de manière majoritaire les transferts personnels, de taille et de forme. (vidéo).

Les uns après les autres, ils se sont amusés à faire tomber la joue, la bouche, les oreilles, etc. Un autre enfant a fait la vache, qui a perdu ses pis, ses bras, ses pattes. L'important était d'entrer dans le jeu pour pouvoir retrouver ce regard. Pour des enfants qui ont des difficultés à communiquer, le jeu est essentiel pour l'interaction, utiliser des histoires, le jeu. Pas forcément des choses où on va exiger des compétences et des performances des enfants, ou leur donner des consignes. Je vous ai montré quelques extraits alors que j'ai beaucoup de corpus. Cela a été l'occasion pour moi d'avoir du recul sur mon propre travail.

Les principaux résultats de l'analyse du corpus montrent que le pointage et la visée de « donner à voir » de la LSF influent beaucoup sur l'attention visuelle (→ support, diapo 12). Cette visée est un atout pour les enfants comme pour l'enseignante. D'une part, cette visée illustrative joue un rôle indéniable de facilitateur de la captation du champ visuel et de la compréhension du message par rapport à la langue vocale. Cette expérimentation de terrain confirme que le transfert personnel est un outil pragmatique qui permet aux enfants de faciliter l'accès à la langue et de construire des représentations cognitives qui respectent la pensée visuelle et la culture sourde. (→ support, diapo 13) Par ailleurs, le recours au pointage par l'enseignante ne vise pas seulement la gestion du regard et de l'interaction, mais il est un atout pour l'encouragement et la stimulation des capacités d'expression chez les enfants. Cela me conforte dans ma proposition pédagogique d'utiliser la grammaire de l'iconicité et le pointage pédagogique dans le programme de l'enseignement de la LSF. (→ support, diapo 14-16) Lorsque qu'on parle d'ergonomie visuelle, on aborde les questions d'ergonomie cognitive. Avec l'ergonomie visuelle, les règles du mode visuel respectent les conditions atypiques du processus interactif de la LSF (communicationnel et linguistique). La mise en place de l'aménagement pédagogique est nécessaire pour créer un feed-back entre l'enseignante et les enfants et entre les enfants eux-mêmes. Non seulement pour les enfants, mais aussi pour l'enseignante qui a besoin de ces bonnes conditions de travail pour faciliter la gestion du regard et de l'interaction vers les enfants et les supports d'affichages. Si l'aménagement de classe est inadapté (rigidité des bancs), cela peut provoquer aux enfants des difficultés d'attention visuelle et d'échanges.

D'autre part, l'ergonomie cognitive est aussi indispensable aux enfants éprouvant les difficultés de l'écoute visuelle. Les supports pédagogiques sont un outil visuel pour le développement de l'attention et de l'observation. Le matériel pédagogique est introduit de façon progressive en fonction de la progression de l'écoute visuelle. Au départ, l'interaction est simple, puis se complexifie afin de stimuler la perception visuelle. La qualité de l'interaction est fondamentale. Il est nécessaire que l'enseignante accepte les contraintes et le rythme de l'interaction visuelle de l'enfant pour lui laisser la possibilité de faire le lien entre le signifié et le signifiant. En effet, le respect de ces conditions est indispensable pour permettre à l'enfant de se libérer des contraintes des adultes et d'accéder aux apprentissages langagiers, scolaires et sociaux. Si l'enseignante ne prête pas attention à l'aménagement de la classe, un simple problème peut engendrer une situation de handicap de communication et de l'apprentissage scolaire (conflits cognitifs et visuels).

### **Myriam Winance**

Excusez-moi. Vous pouvez conclure ?

### **Marie-Thérèse L'Huillier**

Lorsqu'on parle d'ergonomie visuelle, les questions d'ergonomie cognitive, veiller à être aligné, ce n'est pas ce qu'il faut, il faut être en cercle. Il y a une certaine distance à avoir avec l'enfant. Donc, si on est beaucoup trop loin, on ne peut pas avoir ce regard partagé, il faut être à la hauteur de ces enfants. Et progressivement, on peut aussi éloigner la distance. Ce qui est derrière l'enseignant est souvent important. On se dit souvent qu'il y a beaucoup de choses parasites derrière l'interprète, mais c'est la même chose avec l'enseignant. Il faut neutraliser ce qu'il y a derrière soi. Et utiliser des supports quand on décrit des paysages avec maison, arbre, etc., il faut réutiliser le référentiel. Parfois, c'est un peu gênant d'avoir un livre sur les genoux, on s'en débarrasse, mais linguistiquement, c'est important pour que l'enfant ait l'utilisation d'un support. Il y a les vidéoprojecteurs qui aident l'enfant à avoir une vision générale, ça l'aide à se concentrer, toujours en ayant l'outil livre à côté de soi. Il y a des choses très simples qu'on peut enrichir pour l'interaction. Et quand cela fonctionne, on peut ajouter d'autres éléments : le livre, l'affiche, ou encore d'autres supports d'interaction. Là, vous voyez, il y a une vidéo avec une autre personne sourde qui va signer. Les enfants sont en demi-cercle, il n'y a plus

d'interaction, c'est un entraînement à la concentration. Avant, il y avait des pointages qui aidaient, là, ils deviennent autonomes dans la gestion de leur regard. L'assertivité dont je proposais ce signe est un mot que j'apprécie particulièrement. Quand on est fort de sa culture et de sa langue, on peut encore mieux utiliser ces pointages. Si dans une famille, on utilise beaucoup de pointages, on n'a pas langue des signes. Il y a plein de travaux qui l'ont démontré.

Pour conclure (→ support, diapo 17), je reviens sur le terme assertivité que j'apprécie particulièrement. Je souhaite citer quelques points importants sur l'enseignant sourd qui doit garder l'attitude typiquement sourde, vecteur d'un modèle linguistique et de la culture sourde. L'enseignant sourd doit être conscient de cela et veiller particulièrement à une bonne éducation du regard dans son enseignement quotidien de la LSF. Surtout, le rôle et la place de l'enseignant sourd jouent un rôle indispensable comme médiateur pour produire des espaces visuels dits culturels sourds. Cela permet aux enfants et aux adultes sourds d'accéder à la communication visuelle et à la circulation de l'information et des connaissances dans et hors de l'espace du monde de l'audition. Comme s'il avait vécu l'expérience des internats, des familles et de la communauté sourde.

### **Myriam Winance**

Merci. Je passe maintenant la parole à Joëlle Blanchard, qui est responsable d'un parcours professionnel de formation d'intermédiaireur.

### **« Intermédiauteurs sourds : un travail sur la communication et les relations sociales », Joëlle Blanchard, responsable de Licence Pro « Travailleurs sociaux et soignants signeurs parcours intermédiauteurs », Université d'Aix-Marseille**

Support disponible.

### **Joëlle Blanchard (en LSF)**

Bonjour à tous et à toutes. Merci beaucoup à l'équipe d'organisation, Sophie et tous les autres, de m'avoir invité à participer à ce moment. Je me présente, Joëlle Blanchard, ça, c'est mon signe. Je travaille dans deux lieux différents, Marseille et Grenoble. À Marseille, je travaille à l'université Saint Charles, en tant que responsable de la section « intermédiaireur » et à Grenoble, au sein de l'unité d'accueil de soins pour sourds et je suis intermédiaireurice.

Maintenant, je voudrais parler de ce métier d'intermédiaireur qui émerge un peu partout en France, progressivement. Qu'est-ce qu'un intermédiaireur ? Il y a plusieurs situations où il peut intervenir et moi, j'analyse un certain nombre de ces champs d'intervention et vous en parlez aujourd'hui. D'abord, je fais appel à des petits éléments visuels pour identifier les différents acteurs de cette situation de communication. Ne vous inquiétez pas, je répèterai, c'est juste pour les éléments visuels de mémorisation. Quel est l'objectif ? Nous sommes face à une famille, la maman est sourde, et son fils est entendant, placé en famille d'accueil. Tous les mois, la famille d'accueil vient dans la famille avec un intermédiaireur, un interprète i la famille à l'ase. L'éducatrice est là pour favoriser la création du lien. On peut dire que les échanges ne se passent pas très bien. L'éducatrice et la mère sont dans un conflit avorté, avec des difficultés de communication. On fait appel à une intermédiaireurice.

Tout d'abord, avant, il faut préparer cette intervention donc l'éducatrice me présente son travail et je présente le lien, chacun explicite sa profession, ses méthodes de travail, car c'est dans l'élaboration

d'un travail de confiance. J'ai besoin aussi d'éléments contextuels pour les assimiler, les garder et les réutiliser le jour J. Voilà un schéma de présentation de la situation de communication. Je vous laisse prendre le temps de les regarder. L'intermédiaire prend une connaissance visuelle de l'emplacement de chacun pour voir que chacun est à sa bonne place. On peut commencer. La salle était assez petite, le fils était à ma gauche, la mère à ma droite et regardait l'interprète qui était à côté de l'éducatrice, et l'enfant et la mère sont dans l'évitement du regard. J'ai pu le noter. Et moi, en tant qu'intermédiaire, j'ai constaté qu'il y avait beaucoup de malentendus. Par exemple, entre la mère et l'éducatrice, parfois, la mère s'énervait, intervenait brutalement et l'éducatrice n'aimait pas être interrompue en permanence. Donc un premier problème concernait la charge émotionnelle. La mère n'a pas compris le rôle précisément de l'éducatrice. Il va me falloir, moi, tenter de l'aider à gérer ses émotions. C'est ça le rôle d'intermédiaire, saisir le regard, avoir des expressions visuelles pour calmer les choses. Il faut accrocher le regard pour lui permettre une gestualité plus apaisée et une maîtrise. Il faut expliquer le rôle de l'éducatrice, expliquer la situation du juge qui n'a pas pris de décision punitive, mais que l'éducatrice est là pour l'aider.

Petit à petit la personne s'est apaisée. Je lui disais qu'on était là pour l'aider, que le but est que son fils rentre chez elle et qu'elle renoue avec lui. La décision est là pour aider. Et j'ai vu petit à petit ce feedback avec la maman et l'éducatrice qui hochait de la tête et donc proposait un assentiment de ce que je disais. L'interprète me disait qu'elle ne comprenait pas la langue des signes extrêmement violente de la personne sourde. J'ai dit à la personne sourde : « parfois, si vous vous exprimez à l'oral, l'interprète aura du mal à comprendre donc soit vous vous exprimer vers la langue des signes, soit à l'oral, mais il faut choisir une modalité d'expressions. Parfois l'éducatrice s'exprime, ça serait bien de la laisser terminer pour que l'interprète puisse traduire. » À ce moment-là, je gère les interactions pour que chacun prenne la parole tour à tour. À ce moment-là, la maman s'énervait à nouveau et il y avait encore un malentendu. Mais l'interprète, à ce moment-là, signalait « famille d'accueil » et la maman s'est exprimée en disant : c'est moi sa famille ! C'est moi sa famille ! Et là aussi, il y avait une confusion linguistique. Là, la maman a besoin de se réapproprier le terme de famille et je lui ai dit : « bien sûr, vous êtes à vie sa maman, c'est vous, vous êtes sa seule mère, personne d'autre ne veut prendre ce rôle ». J'ai pris à partie l'éducatrice en lui demandant si elle était d'accord. La famille d'accueil est là pour accueillir. J'ai utilisé en complicité avec l'interprète : qu'est-ce qu'on entend par le fait d'accueillir ? C'est le fait de travailler, ce sont des professionnels salariés vous permettant, plus tard, dans une situation apaisée, de retrouver votre rôle, rôle de mère que vous aurez à vie. J'ai vu l'apaisement de cette mère et l'éducatrice me disant qu'on était bien d'accord. Les éducateurs parlent, les interprètes traduisent, mais la personne sourde se sent démunie par rapport à ça. Souvent, les gens ne se regardent pas donc je gère le regard entre l'éducatrice et la maman, d'où l'importance d'intervenir en langue des signes. Je suis gestionnaire du regard, me permettant aussi de transmettre des informations à l'éducatrice et gérer l'émotion de la maman. Les malentendus dans la langue existent sans arrêt et cela peut donner lieu à une situation de crise qui peut se dégrader.

Alors, à un moment donné, cela m'a paru évident qu'il y avait l'accès à l'interprète, tout était visuel, mais il y a un gros problème d'emplacement. L'enfant et la mère ne se regardaient jamais. L'objectif était de rétablir ce lien et dans l'espace, le lien n'existait pas. La prochaine fois, je me suis dit qu'on allait faire les choses différemment. J'ai demandé à l'éducatrice de pouvoir changer la place de l'interprète. Et j'avais réfléchi au fait de travailler plus de concert avec l'éducatrice. La salle était minuscule, un tout petit canapé. Il a fallu faire avec. Le canapé prenait toute la place dans la salle. L'interprète était contre le mur, mais a accepté de faire comme ça. La mère et l'enfant se sont reculés un peu, et puis, la mère et l'enfant étaient obligés de se regarder. Ils se regardaient un peu en chien de fusil. C'était un garçon en famille d'accueil, famille qui ne signalait pas, et il ne savait donc pas signer. Il croyait que c'était bien de mettre sa voix en gesticulant. Donc comment faire du lien et communiquer entre eux ? L'objectif, là, c'est la mère et l'enfant, que la mère regarde les expressions de son fils quand il s'exprime tout en

voyant la langue des signes de l'interprète. Avoir les deux dans le même champ de vision, c'était un moyen de tout comprendre et l'enfant et la mère était en face à face, genou contre genou, c'était fort en émotion et cela a transformé la donne. Cela a été le début d'une relation. On a fait une pause. L'éducatrice et moi-même on a laissé exprès la mère et l'enfant et on a vu qu'ils étaient coincés. Ils voulaient échanger, mais ils étaient coincés. On s'est dit qu'ils avaient besoin d'un moyen pour communiquer entre eux. J'ai invité l'éducatrice, nous nous sommes rapidement mises d'accord. J'ai gardé le rôle de la communication, j'ai respecté le rôle de l'éducatrice. J'ai proposé de donner des outils, etc.. J'ai voulu avoir des informations sur ce qui se passait à l'école de la part de l'éducatrice et j'ai dit : « on n'attend pas le retour de l'interprète, on va faire sans, on va mimer. » Ce n'était pas la meilleure solution donc j'ai proposé à tout le monde, même avec le retour de l'interprète, si l'interprète pouvait s'arrêter, j'ai proposé le dessin : « tu as fait du foot, tu fais un ballon, tu peux montrer ce que tu as fait ». Il était très motivé. Il a montré ses dessins. On a reculé et on les a laissés entrer en communication. Je disais à la mère de faire attention. La mère pouvait signer avec lui. Et petit à petit, ça s'est rétabli. Bien sûr, ça s'inscrit dans le temps.

Voilà, finalement, l'intermédiaireur, c'est ça. Prendre du recul sur une situation, l'analyser, surtout gérer l'espace, mais ce n'est pas la seule chose à faire, il faut réfléchir à comment faire en sorte que les gens soient en lien les uns avec les autres. L'enjeu, là, était de mettre en lien la mère et l'enfant pour préparer le retour de son fils. L'emplacement dans l'espace et le rôle de chacun, c'était très important. Je parlais de l'analyse de la situation, mais il est aussi important de montrer à la mère quel est le rôle de l'éducatrice et ses objectifs. Et puis la mère disait : « ce sont encore des entendants qui me disent quoi faire. C'est toujours eux qui imposent des choses ». Je lui disais : « pardon, mais je suis d'accord avec madame. Oui, elle est entendante, mais je suis d'accord avec elle ». C'était aussi un moyen d'apaisement, car au niveau de la langue, aussi, on peut changer les paramètres et réduire la dimension émotionnelle par rapport au terme « famille d'accueil ». C'était quelque chose la dépossédant de la dimension familiale. Changer le signe, apaiser le discours, tenir jusqu'au bout était un moyen également d'accrocher le regard, lui faire entendre un certain nombre de choses et progressivement s'assurer qu'elle comprenait ce qu'on devait lui transmettre.

Une fois les choses acquises, on pouvait aller plus loin. Dans l'interaction, on a vu qu'il y avait beaucoup, beaucoup, d'interruptions de la part de la maman qui était dans l'émotion. Il a fallu aussi donner des moyens, des outils de communication, comment se débrouiller avec le mime, avec un support papier et puis comment faire s'il n'y a pas d'interprète. Il fallait leur donner absolument à tous les deux pour rentrer en interaction. Et surtout, dire à l'éducatrice que le regard est très sensible, très important. C'est aussi un choc culturel entre l'éducatrice et la maman sourde. Et regarder la maman quand elle s'exprime, c'était très important. Je crois avoir un problème d'image, ce n'est pas la bonne, mais bon. En tout cas, l'intermédiaireur, il peut intervenir en milieu judiciaire, en milieu médical, en milieu social, dans tout type d'activités, commerciale ou autre, c'est un professionnel de la sensibilisation également. Voilà ce qu'est un intermédiaireur. Pour qui il est là ? Pour les usagers sourds, mais pas forcément de sourd de bas niveau, on peut avoir des gens avec un très « haut niveau », mais pouvant être en grande difficulté, en grandes angoisses ou fragilité les empêchant de comprendre et de saisir les situations.

Lorsqu'il y a le risque de mettre, de placer un enfant, il y a beaucoup d'émotions. Quand on voit ces parents sourds en colère, cela peut être préjudiciable du point de vue de la justice. Parfois, on peut accepter, refuser des demandes, accepter ou refuser mon intervention, mais l'important est de montrer qu'il y a plein de moyens et d'outils, c'est une sensibilisation des entendants là, pour que les familles sourdes s'occupent de leur enfant et assurer leur sécurité. Par exemple, si l'enfant est en danger, si l'enfant est placé dans une famille d'accueil, il pourrait se retrouver dans une situation encore plus dangereuse, car dans sa famille, il y a la langue des signes alors que dans la famille d'accueil, non.



J'essaie d'informer les décideurs pour les risques possibles du placement en famille d'accueil. J'informe, mais je ne peux pas faire plus. On a des personnes avec handicap associé, des handicaps physiques, des entendants, des soignants pouvant signer aussi, mais ce n'est pas toujours suffisant. Ce n'est pas juste pour faire perroquet, c'est pour inviter les gens à discuter en face à face. Et pour les sourds qui ont une grande difficulté à comprendre, on peut aussi s'adapter, reformuler et adapter le discours, les aider à s'exprimer. Il y a aussi un travail auprès du public sourd étranger et des personnes sourdes isolées, c'est très important pour leur montrer qu'on peut, en tant que sourd, c'est quelque chose de fort en émotion. C'est les accompagner, les encourager dans leur autonomie. J'ai bientôt fini, merci.

Le rôle, j'imagine, un intermédiaireur entendant, c'est un peu délicat, car imaginez : vous êtes sourd, vous avez grandi avec un discours négatif, cette construction, ce discours d'entendant sur soi avec des descriptions magiques des entendants. C'est très dévalorisant avec un sentiment d'infériorité. Un intermédiaireur entendant, aussi bon biculturel soit-il, il y a toujours ce sentiment qui perdurera. C'est intéressant un intermédiaireur sourd en face de soi. Il faut être compétent et formé pour exercer ce métier. On donne la place à la personne sourde, c'est un pont entre la personne sourde, l'interprète, le médiateur. Je suis professionnel sourd, je change le regard et la personne voit que les représentations changent en tant que professionnelle sourde qui peut faire référence. La personne sourde est rassurée, car elle peut évoluer même en étant sourde. Les personnes sourdes, c'est changer leur représentation, leur image d'eux-mêmes en disant : ce n'est pas se confronter ou se conformer à une norme. L'interprète est très important, car il me permet à la personne sourde de s'exprimer et de comprendre avec la langue des signes et donc avoir la possibilité de devenir un citoyen à part entière.

### ***Introduction et modération des débats, Myriam Winance***

#### **Myriam Winance**

Je vais être brève pour laisser la place aux questions. Je voudrais juste rebondir sur deux points. Les deux interventions sont très riches et complètent bien les deux premières. Je voudrais reprendre quelque chose que Sophie a souligné tout à l'heure, la question de la diversité. Les deux interventions montrent bien que, finalement, au-delà de la question de la langue, et des catégories (sourds/entendants), c'est la question de l'interaction qui est au cœur du problème, la question de la communication. Peut-être faut-il dans les recherches futures..., le mouvement sourd a tout une histoire derrière lui. Il a montré un certain nombre de choses, notamment que la différence sourds/entendants n'est pas (seulement) une différence physique, mais d'abord une différence linguistique et culturelle. Il me semble que l'on pourrait aller plus loin dans cette direction et analyser la diversité linguistique, ou même, en deçà, la diversité interactionnelle. C'est ce que montrent les deux interventions que nous venons d'entendre. Le qualificatif « sourd » couvre une diversité de compétences et de pratiques de la LSF, et plus largement de compétences et pratiques linguistiques. Une analyse de la diversité linguistique et des difficultés qu'elle provoque au quotidien permettrait peut-être de rompre avec la catégorisation sourds/entendants dans laquelle tous (sourds ou entendants) ne se reconnaissent pas forcément. On peut être entendant et ne rien comprendre à ce qui se passe dans une interaction. Autrement dit, je me demande s'il ne faut pas aller plus loin dans l'analyse et partir de cette question de l'interaction.

Marie-Thérèse, vous parliez des troubles du regard. Or chez l'enfant entendant, on a les mêmes troubles, avec de plus en plus des troubles de l'écoute, des troubles de l'écrit. Si on parlait plutôt de l'interaction et de la question : comment penser la communication, comment penser l'interaction ? Peut-être trouverait-on des appuis pour modifier notre action et mieux agir, mieux interagir. Le mouvement sourd a son histoire, son histoire politique, il y a des enjeux, des enjeux en termes d'insertion. Après, il

faut poursuivre cette histoire et aller au-delà de ces catégories (« sourds »/« entendants ») qui parfois réduisent la diversité du monde sourd et du monde entendant. Des deux côtés, il y a une diversité de pratiques de communication différentes. J'ouvre le débat, il y a sans doute des questions.

### **Marie-Thérèse L'Huillier (en LSF)**

Je voulais vous répondre avec un exemple car j'ai dû faire des choix et condenser mon intervention. Il y a des choses que je n'ai pas dites concernant le groupe d'enfants, c'était un groupe hétérogène comprenant des enfants sourds de parents sourds, des enfants sourds de parents entendants. Il y avait aussi un enfant entendant de parents entendant, un enfant réfugié arrivé en France récemment. On m'avait proposé de l'intégrer au groupe, j'avais trouvé cela bienvenue. Il a participé aux activités comme les autres, dans sa langue propre. L'idée était de lui proposer un bain de langues. Après, il a pu aller dans une autre classe avec des entendants en maternelle. La pédagogie utilisée dans le cadre de cet enseignement a pu lui bénéficier, même s'il n'était pas sourd.

### **Myriam Winance**

On a plusieurs interventions.

### **Pascal Marceau (en LSF)**

J'aurais envie peut-être de poursuivre sur le thème des assises, et ramener le débat sur la question du travail. C'était très intéressant la description de ces interactions, mais si maintenant, on pense à la situation professionnelle, à la communication en situation de travail, qui n'est pas toujours facile, même au sein de l'équipe d'organisation, nous avons eu des malentendus. On a une langue, une culture différente, il faut s'adapter et s'ajuster. Quel message peut-on transmettre à l'entreprise ? On nous appelle souvent à propos de conflits dans les entreprises et on nous demande des intermédiaires. Est-ce que cela fait partie de vos champs d'intervention ? On y a beaucoup réfléchi, car actuellement les choses sont extrêmement floues. J'aimerais qu'on s'attelle à ce problème. Lorsqu'il y a une relation conflictuelle dans une entreprise, quelque chose qui ne s'est pas bien passée entre sourds et entendants, il faudrait que quelqu'un intervienne pour aider à régler le conflit. Votre métier est-il adapté pour intervenir dans le cadre de ce type de situations de communication ?

### **Joëlle Blanchard (en LSF)**

C'est une énorme question, en effet, que vous me posez là. L'objectif du métier d'intermédiaire, au départ, n'est pas celui-là. Nous intervenons dans le champ linguistique et culturel. Je parlais du champ de l'intervention sociale tout à l'heure, car le conflit vient souvent d'un aspect culturel. Il y a d'autres types de conflits sur lesquels nous n'intervenons pas. Par exemple, un problème de couple, s'il faut une médiation dans un couple. C'est un cadre d'intervention très différent. Ce n'est pas notre métier. Dans le cadre de l'entreprise, il faut y réfléchir, je pense. A Marseille, nous avons des techniques qui ne correspondent pas, notamment dans le cadre de la gestion de conflit. Mais c'est très intéressant. Peut-être faudrait-il créer une formation plus appropriée ? Cela fait partie d'une réflexion à mener. J'y ai déjà réfléchi ; j'en ai parlé avec notre célébrité Nahia [Jourdy], elle-même consultante, allant dans des entreprises et qui parfois se trouve seule en tant qu'entendante. Elle arrive en tant qu'entendante et pour le sourd, le regard porté sur lui est toujours celui d'un entendant. Un intermédiaire sourd, ça serait intéressant. La réflexion est en cours. Pour le patron, également, voir un professionnel sourd apaiser les choses, être force de proposition serait bénéfique. Cela permettrait de changer le regard porté sur les sourds en général et sur les professionnels sourds, mais ce n'est qu'une ébauche de réflexion. Ce n'est pas encore concret.

### **Marie-Thérèse L'Huillier (en LSF)**

Pour répondre également à Pascal, c'est une très bonne question. Merci de cette question. Quand je suis rentrée au CNRS, dans un laboratoire du CNRS, après toutes ces années d'efforts, toutes ces années d'étude, après avoir réussi mon concours, avec la pression de la MDPH, avec la RQTH, et que j'ai enfin réussi à avoir ce poste au CNRS, je me suis retrouvée dans une équipe de Paris 8, formée d'enseignants et de chercheurs, j'étais très heureuse d'être à ce poste, d'y être au quotidien, mais très vite je me suis retrouvée toute seule au quotidien. Seule chercheuse sourde au sein de cette équipe du CNRS, sans avoir d'équivalent pour échanger. Les personnes étaient occupées. À la cantine, nous échangeions, mais c'était laborieux, lassant. J'étais seule. Pour les séminaires, on faisait appel à des interprètes, pour qu'ils soient accessibles. Donc, je ne parle pas d'accessibilité. J'y ai passé neuf ans et je me sens toujours seule, même si j'ai créé des liens. Heureusement, Olivier vient de nous rejoindre, Yann est également titulaire. C'est mon rêve de pouvoir faire des liens, de travailler avec d'autres. Par exemple, j'ai dû attendre 9 ans pour faire ce type de présentations (comme celle d'aujourd'hui). Mes recherches se sont diffusées très lentement. J'ai fait un premier séminaire à Paris 8, j'ai cherché à diffuser mes recherches, je me suis inscrite à des conférences à l'étranger. J'ai fait des posters pour pouvoir être sélectionnée à l'étranger, mais il y a peu de sourds présents. La diffusion est très compliquée et difficile. L'an dernier, Rachid Mimoun, qui me connaît depuis des années m'a dit que cela correspondait complètement au référentiel européen, la diffusion du Réseau Lesco, très proche du référentiel. Là, j'ai enfin pu faire le lien avec des professeurs. Mes recherches correspondaient à leurs attentes et à leurs besoins. J'ai enfin pu intégrer un réseau me correspondant, ainsi qu'à mes recherches, à mon travail, j'ai pu avoir des échanges, être plus présente et vraiment avoir des échanges avec ces personnes. J'ai eu la chance d'être invitée au GMS récemment, d'être invitée par l'association francophone des formateurs et enseignants en langue des signes, pour lesquels je vais intervenir bientôt, face à des enseignants sourds. On parlait d'assertivité. Ce terme est important, c'est la capacité à s'exprimer et à défendre ses droits. Mais comment, moi en tant que personne, comment est-il possible de se retrouver face à des personnes qui sont dans le même champ, d'accord sur les mêmes idées, et comment les diffuser ? J'espère qu'aujourd'hui d'autres vont pouvoir reprendre mes idées, reprendre mes recherches, lancer d'autres recherches. Assertivité, c'est vraiment le terme important à analyser, surtout en entreprise. J'espère que ça se diffusera.

### **Myriam Winance**

J'ai noté cinq demandes d'intervention, nous allons les prendre à la suite et avoir une réponse groupée.

### **Marylène Charrière (en LSF)**

Une question pour Joëlle sur le métier d'intermédiaire. Personnellement, j'ai travaillé pour l'entreprise Websourd au milieu de collègues entendants. À l'extérieur, je devais rencontrer des entendants, je suis une professionnelle journaliste, j'ai géré une équipe, et j'ai toujours eu besoin de prendre ce rôle, cette fonction d'intermédiaire, car je me retrouvais face à des problèmes de chocs culturels, de malentendus et il fallait toujours revenir au point de départ, expliquer la culture de chacun et avancer dans la communication. Quand j'allais à l'extérieur pour vendre notre travail, il fallait déjà revenir, dans un premier temps, sur l'explication de la langue des signes, et non pas le langage des signes, expliquer la culture sourde. Avant d'être dans l'action, avant de pouvoir me focaliser sur l'objectif pour lequel j'étais venue, il fallait faire de l'information pour réussir à vendre. On a tous en nous ce rôle d'intermédiaire. On a grandi avec. La société est immense. La société entendante est très grande et nous, à chaque fois qu'on intervient, on doit expliquer qui on est, ce qu'on représente. J'ai parlé avec Nelly, hier, qui me disait qu'elle aussi avait ce rôle d'intermédiaire avec son patron et ses collègues. Certaines personnes sourdes doivent faire l'interprète entre leur patron et leur collègue sourd, car il n'y a personne d'autre. C'est compliqué car on mélange les rôles et les fonctions. On n'a plus de cadre, on navigue entre ce rôle et notre fonction. Il est important de connaître ce qui se passe à l'extérieur, dans

la société, mais cela devrait se développer dans l'entreprise, dans la culture d'entreprise, pour avoir des professionnels intermédiaires pouvant intervenir dans les entreprises pour faire évoluer les échanges.

### **Une autre personne de la salle (en LSF)**

Une question pour chacune de nos deux intervenantes. Pour Marie-Thérèse d'abord. Je voudrais faire le lien avec le discours d'ouverture, dans lequel on a parlé de la souffrance des professeurs, enseignants sourds. Avec le développement des écoles bilingues, nous avons de plus en plus d'enseignants sourds mais ils n'ont pas de reconnaissance réelle, ils travaillent au milieu d'entendants et c'est une grande souffrance pour eux. Ils sont au milieu, avec les familles qui ne connaissent pas le fonctionnement de l'Éducation nationale. Ils ont un rôle d'intermédiaire entre la culture extérieure, l'Éducation nationale, la famille, et ils perdent leur place, ils n'arrivent pas à définir leur rôle et fonction, et ça donne lieu à de la souffrance. Ensuite, le métier d'intermédiaire est très présent dans les hôpitaux, mais ne faudrait-il pas des médecins sourds ? C'est un rajout ces intermédiaires sourds. Pourquoi pas un éducateur sourd. Pourquoi un intermédiaire sourd ? Je ne suis pas contre ce métier, mais pourquoi avoir des métiers supplémentaires effectués par des sourds, pourquoi rajouter ces couches d'intervention ? Pourquoi pas une assistante sociale sourde, des éducateurs sourds, des gens qui s'adressent directement à la personne dans sa langue. Là, c'est une situation où on rajoute un interprète, un intermédiaire, un médecin, un professionnel entendant. Est-ce que cela ne complique pas les situations ?

### **Virginie Denis (en LSF)**

Je suis Virginie Denis, psychologue analyste clinicienne, également interculturelle. J'étais très intéressée par ces débats et je vais peut-être répondre à certaines questions posées. En tant que psychologue, j'ai un rôle de gestion, je peux intervenir en cas de conflits en entreprise. Normalement, dans les entreprises, il y a des psychologues du travail pour gérer les situations de crises, les conflits, les tensions. A Toulouse, je reçois des salariés sourds exprimant leur souffrance et leur nombre augmente de plus en plus. Cette souffrance a un lien avec leur vie personnelle, leur enfance, mais cela ne vient pas que de là, elle vient aussi de situations au travail qui ne sont pas normales et qui pourraient être aussi... Cette souffrance pourrait être soulagée par une intervention, de la sensibilisation... Je propose parfois aux salariés de contacter les psychologues travaillant au sein de leur entreprise pour faire des interventions de sensibilisation pour la personne sourde. Tout est lié, tout ce qu'on dit, toutes les disciplines scientifiques répondent à ces besoins de souffrance, il faut travailler en complémentarité et amener des solutions à cette souffrance, y compris avec les intermédiaires ; il faut créer un réseau de professionnels sourds venant de différents domaines, tout en respectant le rôle de chacun, travailler en collaboration. Il faut réussir à trouver un réseau pour nous professionnels qui intervenons dans ce champ-là. On accueille cette souffrance mais il faut que nous puissions en parler. J'aimerais pouvoir aider à la mise en place de ce réseau.

### **Andréa Benvenuto**

Juste une information concernant la question que posait Pascal tout à l'heure sur les médiateurs pour la gestion des conflits. Il y a des formations spécifiques, il faut des validations spécifiques. C'est un métier qui existe depuis beaucoup plus de temps que les intermédiaires sourds. J'ai eu l'occasion d'écouter une médiatrice sourde qui a fait ce diplôme et qui racontait les situations où elle intervenait. Mais il faut une validation par la cour, je crois. Je veux dire que la question de la médiation est plus large. En France, pour lui rendre un grand hommage, on peut dire que le premier médiateur, au niveau de la culture en France, sur la question de la langue des signes, et plus largement de la médiation culturelle, c'est Guy Bouchaveau à la Villette. Quand on a mis en place la cellule handicap, ce n'était pas juste l'accessibilité, c'était la médiation culturelle. Je voulais lui rendre hommage car il a ouvert un grand chemin. Aujourd'hui, on voit d'autres domaines dans lesquels on a besoins de précisions, de

modifications, même des titres. On parle d'intermédiaires, c'est intéressant de voir ces changements, comment ils émergent.

### **José Dobrzalovski (en LSF)**

Je vais être bref. Je m'appelle José, je travaille à l'INSHEA, je travaille avec des professeurs travaillant avec des enfants sourds, et on parle justement de souffrance au travail. C'est vraiment le problème du regard face à des collègues entendants, les interactions, le regard posé par les entendants sur la personne sourde. Quand on parlait tout à l'heure de cet enfant immigré avec des enfants sourds dans la classe, qui a construit ce regard. La souffrance des sourds vient déjà pour moi du regard posé sur eux par les entendants, le problème d'un déficit de regard. Leurs collègues ou patron ne posent pas vraiment un regard sur eux. Pour donner des consignes à un enfant sourd, il faut accrocher le regard, pour qu'il avance dans son travail. Si le regard n'est pas présent, on ne peut pas avancer. Pour des professionnels, le problème, c'est aussi ce contact, ce regard.

### **Marie-Thérèse L'Huillier (en LSF)**

On est tous d'accord sur ce sujet.

### **Myriam Winance**

Je vous propose de répondre rapidement, chacune à un ou deux points des interventions, en tentant d'être brève.

### **Marie-Thérèse L'Huillier (en LSF)**

Je vais essayer de répondre rapidement. Bien sûr, on le sait tous, la souffrance, elle est extérieure, mais elle est aussi due à un facteur interne : l'acceptation de cette maltraitance. Cette maltraitance, on l'accepte depuis des années, de la part des entendants. On a laissé faire. Le fait que notre langue soit maltraitée également, on l'accepte. En fait, c'est une acceptation de différentes petites maltraitances et comment arriver à gérer cette maltraitance ? Il n'existe aucun groupe de parole qui serait un lieu où on pourrait exprimer cette maltraitance, cette souffrance. L'association a été mise en place, mais n'a pas fonctionné, peut-être parce qu'on est trop victime de cette maltraitance, et qu'on n'arrive pas à l'exprimer entre nous, à construire un réseau, à faire un lien. Depuis la loi du 11 février 2005, la politique n'a pas arrangé les choses, on en est là aujourd'hui.

### **Joëlle Blanchard (en LSF)**

Je vais essayer d'être brève également, je voudrais revenir sur le terme « intermédiaire ». Plusieurs sont intervenus sur ce métier. Je voudrais revenir sur la définition de l'intermédiaire. Il ne faut pas oublier que c'est un métier émergent qui n'est pas parfaitement clair aujourd'hui. On est encore en cours de réflexion. Les médecins sourds signants, il n'en existe pas aujourd'hui. En France, il faudrait avoir au moins une cinquantaine de postes de médecins sourds signants pour que les soins soient accessibles aux sourds en direct. Si une personne sourde veut rencontrer un médecin spécialiste, il n'y en a pas encore aujourd'hui. Un éducateur entendant, c'est compliqué également. Certains connaissent la langue des signes, mais ce n'est pas évident. Je me suis retrouvée face à quelqu'un qui connaissait très bien la langue des signes, il y avait un interprète, la personne sourde était prostrée dans son coin assise, j'observais la situation. C'était un médecin qui avait complètement intégré la culture sourde, signait parfaitement, l'interprète traduisait, tout était accessible. On a fait appel à un intermédiaire, j'ai vu tout de suite la personne, je me suis adaptée, je lui ai expliqué qui j'étais, je lui ai donné mon nom... Je lui ai demandé si tout se passait bien, et pas de réaction, oui, oui, oui... Le médecin m'a dit : tu as oublié de dire que tu étais sourde. Alors, la personne a dit : arrête de parler, je comprends l'interprète, je me suis fait éjecter en un temps record. En fait, ça a été un choc psychologique ! C'est la première fois que je suis partie aussi vite. Cela a débloqué quelque chose de très fort. Il y a des choses ancrées

au plus profond des sourds, on s'est toujours ressentis inférieurs, on s'est toujours plié à la norme. Le fait de dire que j'étais sourde, ça a débloqué quelque chose et la personne a pu intervenir. Je vais peut-être être un peu impopulaire, mais on se trouve des fois dans des situations où le sourd va utiliser l'interprète pour être autonome face à une famille qui prend la place de la personne, un éducateur qui prend sa place, où le sourd est passif, est timide... Il n'ose pas intervenir. Le fait d'être sourd, de lui dire : tu peux y aller, t'exprimer... De défricher le chemin, d'avancer pour lui. Là, il prend son autonomie, je m'en vais et il fait appel ensuite à un interprète sans intermédiaire. Mon premier objectif, c'est ça. L'intermédiaireur doit finir à la poubelle, l'objectif, c'est l'émancipation, l'autonomisation de la personne sourde. Il en faudrait beaucoup plus qui interviennent dans différentes situations. Pour moi, ça a émergé au sein des pôles santé, ce signe a été créé et cela a été repris à l'université à Marseille, c'est le signe officiel, le métier d'intermédiaireur. Mais quand on parle de culture, ce n'est pas le bon signe à utiliser. C'est à vous d'inventer le bon signe pour des interventions dans d'autres milieux. L'origine du signe d'intermédiaireur, c'est ça. Pour les intermédiaireurs culturels, je pense qu'il y a d'autres signes à inventer, car en fait, un médiateur culturel va plutôt faire une intervention sur la transmission de connaissance. Peut-être ce signe-là ?

## **Session 2 « Stratégies et créativité des salariés sourds »**

### ***Introduction de la modératrice***

**Catherine Peyrard, sociologue, DySoLa, Univ. Rouen**

Bonjour. C'est le seul signe à peu près que je connaisse, mais je le fais avec beaucoup d'amitié.

D'abord, quelques mots pour vous dire d'où je viens. Je suis sociologue du travail. Je n'ai jamais travaillé sur le monde des sourds, ou je dirais plutôt les mondes des sourds. En revanche, dans les années 1990 et 2000, j'ai beaucoup travaillé sur la production des connaissances dans les activités de travail, et donc, sur la question des écrits professionnels et des rapports entre formes de l'écrit et oralité, sur les questions de proximité, de distance et leurs remaniements, sur comment on se met en accord. Donc, des choses qui renvoient à des questions qui se posent ici. Je n'ai pas pu assister aux échanges hier parce que j'avais d'autres contraintes professionnelles, mais il y en a eu les échos ce matin. J'ai compris que beaucoup de choses avaient été dites. J'espère que mes commentaires ne feront pas trop de redondance. Je voudrais ajouter encore qu'à partir de 2008, j'ai travaillé sur la question de l'insertion professionnelle des personnes catégorisées comme ayant un handicap « psychique ». Donc j'ai pu apprécier à quel point la question était minée de tous côtés. Voilà, pour vous dire que c'est une personne peu au fait des mondes des sourds et de leurs pratiques qui va devoir porter un regard sur les travaux de ceux dont ils constituent l'objet de recherche et de pratiques sociales pour certains.

J'ai aussi compris qu'il y avait beaucoup d'envie de discussion dans la salle, donc, je vais abréger et directement présenter les communications. Cela se passe comme ce matin : quatre communications qui sont séparées par une pause. Je vais vous dire quelques mots sur ces communications. Et après, je donnerai tout de suite la parole aux intervenants. D'abord, les quatre communications qui sont présentées dans cette session s'appuient sur un travail de terrain, quelle que soit la posture des intervenants : salariée d'une entreprise, consultant, chercheurs... Parfois, on pourrait accoler à la posture l'adjectif « militant ». Ce qui est commun aux quatre textes, c'est la question des collectifs de travail, ça a été discuté largement, les collectifs ou les équipes, particulièrement dans les trois dernières communications.

Les deux premières communications qui vont être présentées avant la pause ont pour point commun de s'intéresser aux écrits du travail. Donc, Pierre Schmitt va commencer cet après-midi. Il est doctorant en anthropologie sociale à l'EHESS, et il se propose d'analyser comment sourds et entendants participent ensemble au processus de création artistique. Il veut à la fois analyser les pratiques telles qu'elles sont mais également ce qu'elles pourraient être. Sophie Dalle-Nazébi, sociologue et anthropologue à la FMSH de Paris et associée au Laboratoire d'Etudes et de Recherches Appliquées en Sciences Sociales de l'Université de Toulouse 3, se propose d'explorer les facettes du rapport à l'écrit des salariés sourds dans les activités de travail de différents métiers. Elle part des discours dominants à propos des sourds et de l'écrit ou des rapports entre langue des signes et écrits, et son travail déconstruit ces discours.

Marie-Laure Langouet a suivi une formation de chef de projet handicap au CNAM à Nantes. Elle nous parle de son expérience comme assistante sociale dans une grande entreprise. Sa fonction lui a permis de faire une enquête qualitative, elle nous fait partager son analyse précise des différents métiers concernés, des arrangements mis en place et aussi les impasses constatées. Dernière communication, ce sera celle à deux voix de Benoît Blandin qui est consultant, sourd à Nantes, et de Nahia Jourdy, consultante entendant à Grenoble. Ils sont dans une perspective d'amélioration des conditions du

travail, analyser et agir. Leur point d'entrée est de considérer la centralité des collectifs de travail, lieux de l'élaboration des pratiques de travail et leur renouvellement. Leur originalité réside dans le fait qu'ils forment également un collectif de travail mixte et qu'ils considèrent que c'est une forme, une voie pertinente et fructueuse pour aboutir aux améliorations recherchées.

Je vous ai présenté les quatre interventions, je laisse tout de suite la parole à Pierre Schmitt.

### **« Artistes sourds et entendants au travail : bilinguisme et multimodalité »,**

**Pierre Schmitt**, doctorant Anthropologie sociale, EHESS Paris & ATER à l'UBO, Brest

#### **Support disponible.**

Bonjour à tous, bonjour à toutes.

#### **Support : page 1**

Avant d'aborder le cœur de l'intervention, je vais essayer de proposer quelques repères sur l'ensemble de ce travail, et qui permettront peut-être, je l'espère, de faire des liens avec ce qui a déjà été dit. On parlait beaucoup de milieux professionnels. Je parle des milieux artistiques comme des milieux professionnels – pas forcément du statut des artistes, ou de la qualité de la production dans l'idée que ce sont des gens qui se mettent au travail ensemble. On est parfois sur des structures associatives, parfois encore plus informelle, des collectifs, mais en tout cas, on a bien des gens qui sont en train de travailler ensemble. Ensuite, peut-être plus en lien avec ce que Marie-Thérèse L'Huillier présentait ce matin, le fil rouge de ce que je vais présenter, c'est l'idée de que la communication humaine, que l'on soit sourd ou entendant, est de toute façon multimodale. Ici, cela veut surtout dire audiophonatoire ou sonore pour les entendants, visio-gestuelle du côté des sourds, mais visuelle pour tout le monde. Il y a beaucoup de travaux qui ont montré, – y compris sur l'enfance, la petite enfance, mais aussi les adultes qu'on peut étudier la communication humaine dans un cadre plus large, où tous les humains, de toute façon, utilisent des ressources différentes, y compris dans les interactions quotidiennes. C'est un changement de paradigme, de façon de travailler, y compris pour les linguistes. On n'écoute plus seulement ce que la voix dit, ce que les signes veulent dire, mais on s'intéresse à l'ensemble de la communication humaine. Je vais également parler d'idéologie linguistique, c'est-à-dire qu'on ne va pas seulement s'intéresser au fait qu'il y ait de la langue des signes ou pas, ou à la représentation de la personne sourde, mais à ce que peut faire la langue des signes, à la manière dont elle est perçue. Qui doit l'utiliser, qui peut l'utiliser ? A quel moment est-elle appropriée ou non ?

Enfin, sur la question du travail artistique, il y a cette tension autour de ses usages. Et là, par exemple, je parlerai surtout de la langue des signes comme langue de travail, en oubliant à certains moments que ce que les gens font, c'est de l'art. Donc, langue de travail, on pourrait faire un lien avec VISUEL où certes, c'est la langue qui va être utilisée au moins où il y a de la langue des signes qui va être proposée, c'est un des matériaux autour duquel tourne l'activité.

Et après, il y a la question des interactions quotidiennes entre les personnes sourdes, entendants. Ce n'est pas parce que la langue des signes est matériau, qu'on a des gens qui travaillent dans le milieu de la langue des signes, que cela résout les questions des interactions quotidiennes.

J'en viens à mon approche. Ethnologie, anthropologie, ethnographie, il y a différents types de termes. Je garde juste à l'idée une proposition : de dire que l'anthropologue est avant tout axée sur la description. On va proposer des analyses, essayer ensuite de tirer éventuellement des théories, mais en premier lieu, on va voir ce que les gens font. Je vais me plonger dans la question des interactions ordinaires.

#### **Support : page 2**



Avant de m'intéresser au milieu artistique, je fais ici le lien entre ce que j'ai observé dans d'autres contextes avant ou parallèlement. Voici un petit bout de papier, je lis la traduction française. Je montre l'image, non pas pour lire l'anglais directement, mais pour que l'on puisse voir la forme du bout de papier, avec des ratures, des tâches de café... Là-dessus, il y a écrit : « *tu es très intelligent, je suis surpris de la manière dont tu t'adaptes si bien dans la société. Comment est-ce possible de voyager seul ? Comment est-ce possible de communiquer avec les autres ? Et je suis heureux parce que je ressens que tu es absolument bien avec toi-même* ». Je sais assez peu de choses sur le contexte dans lequel a été donné ce bout de papier. Il a été donné à un ami sourd qui voyage très souvent seul, un jeune sourd qui voyage beaucoup. J'ai été frappé car on retrouve là-dedans de nombreux enjeux. Par exemple, le fait que la manière dont les gens interagissent avec lui, cela répond à un certain nombre de questions qu'ils se posent. « *Comment tu fais pour communiquer avec les personnes ?* ». De la même manière que cela se déroule à ce moment... C'est un premier exemple de l'utilisation pragmatique de l'écrit dans une interaction vivante.

Et peut-être aussi en lien avec cela, on a beaucoup parlé des représentations de soi, notamment positive ou négative. Je rappelle que je suis venu à la question des pratiques artistiques parce que j'ai travaillé d'abord sur le quotidien, la vie de sourds de mon âge, et notamment une « minorité », des sourds élevés dans des familles entendants, mais qui ont fait le choix de la langue des signes. Dans cette perception de soi, on peut le mettre en parallèle avec des enfants sourds de familles sourdes. Et qui peut parler la langue des signes, est-ce que c'est la langue des sourds ? Un exemple d'entretiens croisés menés au Québec : quand on demande au père qui a choisi la langue des signes, d'où vient la langue des signes de sa fille, il dit : c'est les sourds qui lui ont donnée. Mais la fille dit que ce sont ses parents qui lui ont donnée. Quand ce sont les parents entendants qui ont choisi la langue des signes, ça change la représentation de la personne sourde quand elle grandit. Cette jeune fille dit que c'est ses parents qui lui ont donnée cette langue, même si les enfants vont rapidement progresser comme locuteurs au contact des autres sourds. C'est plutôt sur cette question que se situe l'enjeu : qui devrait parler la langue des signes ?

**Support : page 3**

Un autre exemple : une boîte de céréales que j'ai rassemblée, mais qui a été prise petit bout par petit bout au fur et à mesure d'une interaction. On a plein de petits mots qui vont être écrits au fur et à mesure. Sur cette question oral/écrit, on peut s'interroger sur la pertinence de ces catégories quand on a de l'écrit en interaction. Cet écrit n'a pas vocation à laisser une trace. Cette boîte de céréales existe en tant que trace parce que l'anthropologue l'a sorti de la poubelle. Ce sont des petits mots par ci par là. Dans le cadre de la langue des signes, va se poser la question du placement dans l'espace, ou alors du pointage référentiel. Une fois qu'on a écrit un mot sur un bout de papier, il ne bouge pas d'endroit. Si on veut revenir à ce mot, on pointe le bout de papier. C'est du français écrit par lequel on passe, qui disparaît sous cette forme et qui devient un point de référence via le pointage dans le cadre de l'interaction en langue des signes. Il s'agit également d'objets qui circulent spatialement, parce qu'on va bouger le bout de papier. On va être lecteur puis soit être en train d'écrire ou en train de lire.

**Support : page 4**

Toujours dans cette idée, pour illustrer que ces usages sont connus je vous présente un extrait d'une BD. C'est un sourd qui postule pour un poste dans un musée, il mange, il ne sait pas qu'il ne devrait pas manger là. Le gardien lui dit et il répond en écrivant sur l'emballage de son déjeuner. Le gardien lui répond lui-même sur ce bout de papier.

**Support : page 5**

Passons aux questions artistiques, c'est un exemple que je montre souvent, un tableau qui a été utilisé pendant une résidence artistique entre sourds et entendants pendant une semaine. Les sourds, les entendant pouvaient intervenir, soit individuellement, soit collectivement, sur ce tableau. Mais dès qu'il y avait des réunions, des espaces où tout le monde se rassemblait, ça devenait le principal objet sémiotique de référence. On n'était plus obligé de discuter avec des problèmes de langue ou pas, une

fois que c'était posé, on pouvait revenir à ce tableau d'information. Ce n'est pas sans rappeler ce qui a été dit par rapport au milieu de l'entreprise avec les tableaux d'information.

**Support : page 6**

Je passe à une vidéo. Il s'agit d'un documentaire en ligne, CHINK. Sur Vimeo, vous trouvez l'ensemble du documentaire. J'en montre un extrait. On voit la question des mains. On y voit comment ce tableau est rempli au fur et à mesure. Dans l'extrait, ce sont deux sourds autour du tableau, mais il servait également à ce qu'un sourd et un entendant puissent communiquer concrètement. Dans cette résidence, ce qui était intéressant, c'est que seulement quelques personnes étaient bilingues, d'autres parlaient la langue des signes. Le reste du collectif n'était pas dans le monde de la langue des signes, et il y avait des musiciens qui ne connaissaient rien à la langue des signes et au monde des sourds. Là, même si on avait un collectif, de manière pragmatique, on avait deux collectifs, deux espaces linguistiques. Il fallait faire traverser, il fallait des ponts entre ces deux espaces.

Si les relations évoluent, on va vers autre chose : la question des collectifs où, finalement, sourds et entendants, ce n'est plus la question, on a un collectif et un espace. La langue des signes est la langue de travail pour VISUEL... Ce n'est pas différent de l'éducation bilingue où les travaux d'Elise Leroy nous invitent à ne pas parler d'éducation bilingue parce que c'est un petit piège, mais de dire : « éducation en langue des signes ». Il n'y a pas d'ambiguïté sur la langue qui va être utilisée. Là, c'est pareil, il y a de l'écrit, du texte, même du travail de traduction, mais la langue de communication orale, celle des échanges au quotidien, ça va bien être la langue des signes.

**Support : page 7**

A présent, j'étends un peu à la question des contextes de réception des œuvres. Un exemple du festival Sign'Ô à Toulouse. Au premier plan, vous avez deux jeunes entendants en train de signer. Et je parlais des milieux artistiques, mais aux universités d'été de 2LPE (Deux langues pour une éducation), il peut y avoir très peu de sourds – voire aucun – dans un cercle de parole. Tout le monde s'exprime en langue des signes. C'est-à-dire que dans ces espaces, la langue des signes est la langue normale.

**Support : page 8**

Si je montre l'affiche du festival, c'est aussi pour dire qu'on est dans des espaces où il n'est pas question de handicap. Ce n'est pas qu'on refuse le handicap, c'est que dans la manière dont les gens travaillent, ce n'est pas quelque chose qui fait sens pour eux.

**Support : page 9**

Il y a la question de l'organisation, de comment on va travailler ensemble, mais il n'est jamais question de handicap.

**Support : page 10**

Pour faire un lien avec la question des pratiques artistiques, de ce qui est mis en scène, on a de plus en plus d'œuvres qui vont mettre en scène ces relations diverses à différents modes de communication. Là, c'est une pièce, « Cyrano », du Deaf West Theatre de Los Angeles. On voit la question des sms, du téléphone. Certains personnages vont taper des messages et ils vont s'afficher sur un écran dans le décor.

**Support : page 11**

Dans « Metroworld » de la compagnie On/Off de Lyon, il y a l'usage des écrans avec des annonces en langue des signes qu'on trouve dans les gares maintenant. Je vous ai montré des choses que l'on met en scène. Il y a donc la question de comment on met les langues en scène sur scène, et la question de comment on travaille ensemble, et enfin la question de la cohérence entre les deux.

**Support : page 12**

Noémie Churlet qui était là ce matin, pourrait en parler, sur le tournage de Marie Heurtin. Les comédiens en langue des signes sont des comédiens sourds et jouent des rôles de sourds. Entre sourds et entendants, il y eut beaucoup d'aménagements réciproques du quotidien... On parlait de faire un collectif, de chacun qui y met un peu du sien, voilà un petit peu. Pour en revenir à la question de la

mise en scène des langues et d'un espace avec différentes langues qu'on met en scène, le sous-titrage faisait partie de toutes les bobines de Marie Heurtin. Il n'y a pas une version pour les sourds, une version pour les entendants. Il y a une version pour tout le monde, tout le temps où on ne peut pas se débarrasser des sous-titres. Cela aborde la question de la réception qui est de plus en plus importante. Il y a une cohérence entre le collectif de travail artistique et aussi le collectif du public, on va recevoir ensemble une seule œuvre.

**(Support : pages 13, 14, 15)**

**Support : page 16**

Je termine avec cette petite image de Robert Panara. C'était une campagne sur le respect. Si je traduis la consigne, c'est : « corps enseignant et personnels, s'il vous plaît, signez dans les espaces publics ». Ça, pour moi, cela renvoie tout à fait ce qui était dit par Rachid Mimoun qui disait : il y a de la langue des signes, mais les entendants, leurs habitudes reviennent au galop – ils parlent entre eux, en présence des collègues sourds. Si je ne me trompe pas, il y a des personnes qui se sont fait taquiner à midi, des entendants bilingues car ils parlaient en vocal. On a aussi parlé des entendants qui signent toute la journée qui veulent passer à une autre modalité – se reposer. Donc, membres du personnel et enseignants, voilà, il y a de la langue des signes partout... mais pas forcément à tout moment. Autour de cette question de travailler ensemble en langue des signes, j'ai beaucoup aimé ce matin la question de l'asymétrie informationnelle. Quelqu'un a dit : il faudrait peut-être des journaux pour les sourds et les entendants, mais on peut avoir des choses uniquement en langue des signes. Même question pour les œuvres. On parlait de la normativité, dire que tout doit toujours être bilingue ne tient pas compte de cette asymétrie. Et on peut avoir le droit de travailler uniquement en langue des signes en communication directe. On va retrouver cela dans la production artistique et aussi dans les milieux de création. A Toulouse, on a une metteuse en scène bilingue, Lucie Lataste (de la compagnie Danse des signes) qui voulait que le travail quotidien ne soit pas un passage entre les deux langues, mais que la principale soit la langue des signes. Il y a l'idée que la langue des signes ne soit pas que acceptée et reconnue. C'est normal. Ce n'est pas le bout du chemin, au contraire, c'est le point de départ. Le dernier mot serait : dans ces espaces artistiques, il y a quand même une affirmation assez forte que la langue des signes n'est pas la langue, pas uniquement la langue, que les sourds parlent ou devraient parler entre eux. C'est aussi une langue que sourds et entendants peuvent parler entre eux, l'ensemble des collectifs. Cela permet de sortir de l'idée d'accessibilité. C'était l'idée évoquée précédemment de rencontre d'humain à humain, de cœur à cœur, de ne pas toujours être obligé de passer par un interprète, d'être ensemble dans un seul monde linguistique pour renforcer l'idée d'un seul collectif de travail.

**Support : page 17**

**« La gestion de l'écrit, dans les mains de sourds au travail »,**

**Sophie Dalle-Nazébi**, sociologue & anthropologue, FMSH Paris, LERASS Toulouse 3

**Support disponible.**

**Support : page 1**

Bonjour. Je me suis proposée d'explorer les rapports à l'écrit des salariés sourds dans leur activité de travail, plus précisément je me suis focalisée sur trois catégories de professionnels : des secrétaires, des comptables et concepteurs de contenus bilingues sur Internet. Les données viennent du projet EEPSO mené avec Sylvain Kerbourc'h en 2012 ainsi que d'une enquête menée en 2004 sur Websourd à ses débuts, impliquant des entretiens et des observations de sites de travail. J'avais en tête les discours que vous connaissez bien, peut-être, que l'on trouve aussi bien sur le terrain que dans la littérature scientifique à savoir un fort taux d'illettrisme et qu'il serait impossible de traiter en même temps du texte et de la langue des signes, donc de lire et d'écouter visuellement ou d'écrire et parler en langue des signes en même temps.

Au-delà de question de compétences en français, que je n'ai pas cherché à évaluer, la question était de savoir comment font ses secrétaires, ses comptables, ses concepteurs de sites bilingues, ils font comment ? Ces questions de compréhension ou écriture en français, ou de référence en langue des signes à des documents dans des interactions de travail, se posent-elles ? Et si oui, comment les gèrent-ils ?

Ces terrains sont très diversifiés. Par exemple il y a aussi bien une secrétaire signante qu'une malentendante qui parle en environnement entendant, trois comptables dont l'un, signant, est dans un environnement entendant, un autre en environnement signant, un dernier qui cumule deux emplois de comptable. Le troisième terrain mobilisé, c'est une petite équipe de signantes avec trois sourds et une personne entendante travaillant en langue des signes. Je les ai suivis dans des réunions avec des partenaires entendants et la mobilisation d'interprètes. Voilà le cadre qui est assez diversifié. Ils sont néanmoins tous dans des équipes stables, ce n'est pas un détail anodin.

On l'a vu hier et ce matin, la plupart du temps, les sourds travaillent dans des environnements de travail organisés autour d'autres principes de communication que les leurs, une organisation soutenue par un ensemble d'habitudes, d'objets, de disposition spatiale des bureaux et de routines de travail. Quand même bien même certains sont dans des environnements signants, et que pour d'autres, il y a des interprètes, ou encore pour d'autres rien du tout, sur tous ces terrains, malgré tout, ces salariés ont besoin de s'ajuster à des pratiques d'entendants car à un moment donné de leur travail, ils ont affaire non pas à des entendants mais à d'autres pratiques d'interactions, d'autres normes d'écriture, quand ils envoient des mails, une facture, règlent un problème par centre relais ou en interaction à l'écrit. Donc ils sont confrontés à des normes différentes des leurs et ils doivent opérer des ajustements. On parle souvent de travail prescrit, tel qu'on décrit le travail à faire, et le travail réel en conditions réelles de travail. On peut considérer qu'il y a là un travail avec des repères et ressources prescrites qui sont en décalage avec les repères et ressources réelles des salariés sourds.

Pour vous dire en quoi consiste leur travail quand même ? Les deux secrétaires ne sont pas dans le même milieu, une en service public, l'autre dans une mutuelle. Il y a le traitement du courrier, lu, trié, elles répondent aux cas balisés, elles envoient au service concerné sinon, elles ont aussi à faire les relances et la relation client. On utilise bien l'écrit ici. Pour les comptables il s'agit de service de facturation, fiches de salaire, traitement de dossier, envoi de factures par mail. Et les concepteurs de contenus bilingues travaillent sur du contenu en texte, imaginent la navigation des sites, avec un volet gestion de projet et la coordination par mail. Voilà pour avoir une idée des terrains et pourquoi je les ai choisis. Il y a des écrits d'interaction ou des écrits de types courrier, mail, etc.

**Support : page 2**

Ce qui ressort tout d'abord des trois terrains, concernant le rapport au courrier et documents de travail, c'est la notion d'incertitude. On associe l'illettrisme à une incapacité de lire ou d'écrire mais associé à une grande variété de maîtrise du français écrit, c'est l'incertitude qui prime.

Il y a les incertitudes sur ce qui est écrit par ces salariés eux-mêmes, mais pas pour tous les écrits : c'est plutôt pour les écrits où ils doivent ajuster leurs habitudes d'écriture, au cas particulier du demandeur qui formule une demande spéciale. Ce sont les écrits sortant du cadre pour lesquels ils ont des incertitudes, pour lesquels ils se demandent s'ils écrivent correctement.

Ils font ici un travail de catégorisation de leurs interlocuteurs. Les collègues savent, par exemple, acceptent, ou viendront les voir, s'il y a une formulation bizarre, un mot maladroit ou quelque chose comme ça. Dès lors que c'est adressé à la hiérarchie ou un autre service loin géographiquement, ou s'ils ont un courrier important pour un client, il y a la question de l'orthographe, de la grammaire, et plus largement la question de savoir s'ils ne vont pas faire des impairs.

Les incertitudes par rapport à ce que les salariés écrivent renvoient en effet aussi beaucoup à des questions d'usage et de codes sociaux, plus qu'à du français correct ou non. Il peut y avoir une utilisation inadéquate d'expression comme le « soi-disant », en français voulant dire : « vous le prétendez mais vous avez tort », utilisé par certains salariés sourds pour dire : « tel que vous l'avez dit ». L'expression n'est pas utilisée dans le bon sens. On peut dire que c'est du français mais la plupart du temps, ce sont des erreurs de code, en tout cas c'est ce qu'ils craignent de leur côté. Ne pas utiliser par exemple les bonnes tournures de salutations, savoir laquelle utiliser dans telle ou telle situation, et si on va froisser la personne ou non.

Le dernier souci, c'est dans la manière d'écrire ou plus largement de s'exprimer. Des salariés sourds peuvent avoir un style pouvant être très direct là où des tournures plus indirectes seraient plus appréciées par leurs collègues. A l'inverse, ils peuvent rester avec des incertitudes sur ce qui est lu : alors que ces salariés sourds peuvent avoir bien compris la phrase écrite, ils ne comprennent pas toujours la demande, imprécise. C'est comme si on formulait les choses de manière tellement indirecte, floue, que vous ne comprenez pas ce qu'on vous demande. Ça a été pointé par une salariée sourde de parents sourds auprès de ses collègues : elle prend le courrier et leur demande ce qu'ils voulaient exactement. En conclusion, dans cette question de rapport à l'écrit, on trouve beaucoup de codes sociaux et culturels et pas que des histoires de grammaire.

#### **Support : page 3**

Comment gèrent-ils ces situations ? Ils utilisent des lettres-types, comme les entendants le font dans ce type de service : il y a des formats de lettres, de factures et selon chaque cas de figure, il y a des formulaires, des procès, qui sont des outils de travail pour des personnes qui ne sont pas forcément rassurées en français. Mais cela ne suffit pas toujours, il y a parfois des cas imprévus. Dans ce cas-là, on constate des bricolages ordinaires. C'est quoi ? C'est de l'innovation, mais c'est l'innovation de tous les jours. Cela consiste à reprendre des phrases ou structures de phrases dans les messages reçus par des entendants. Des phrases qui leur paraissent bien, qu'ils réutilisent comme des outils pour produire leur propre message. Il y a des messages envoyés par des salariés sourds qui sont corrects, dont on se dit qu'ils maîtrisent le français écrit mais qui avant, leur a pris du temps : ils ont fait un travail de patchwork très malin pour construire leur message. Un salarié m'a mis, en coulisse de ces mails de demande pour avoir accès à un interprète... Il y avait un conflit et il voulait rencontrer le RH avec un interprète. Ça s'est passé par mail et le RH ne voyait pas que rédiger ces mails, c'était une composition de patchwork. Il ne comprenait pas car l'écrit était correct. Le sourd lui disait pourtant qu'il n'était pas à l'aise pour s'exprimer par ce média, qu'il voulait le rencontrer, en langue des signes. Il y avait en arrière de cette scène, ce travail invisible pour réussir à produire un français correct. Comme quoi, c'est très intelligent et ça ne rend pas visible le souci. Je veux signaler que ce bricolage ordinaire, beaucoup d'entendants francophones le font aussi avec l'anglais et se trompent en prenant la phrase de salutation inadéquate.

Après, on observe aussi la mise en place par ces salariés sourds de procès locaux, d'organisations locales du traitement de l'écrit au sein de leurs équipes qui sont stables. Cela peut être des procès pérennes, comme avec des collègues pivots. Par exemple, pour le cas d'un courrier que je dois adapter à une situation particulière, c'est prévu tacitement dans l'équipe que je l'envoie à ma collègue pour qu'elle me dise si c'est ok ou non. Parfois, il s'agit de mobilisations plus ponctuelles de référents : une sœur, un ami à qui on demande à distance si c'est correct. Cette organisation repose donc sur des relations, un travail de repérage de compétences dans l'entourage, mais aussi parfois sur un principe d'échange : en échange des corrections, ces salariés vont prêter main forte à leurs collègues en cherchant des informations dans les dossiers, aider la secrétaire pour l'accueil du public sourd, par exemple. Ce qui est intéressant ici, c'est qu'il y a un travail de maillage de l'activité de ces salariés dans l'activité des autres, un travail d'interdépendance. C'est donc une organisation de travail localement construite. Ces écrits circulent entre collègues et surtout, cette organisation passe par des interactions et de la communication. On parle beaucoup de difficultés de communication, je trouvais ça intéressant de pointer que cette solution passe par un travail d'organisation, mais que celui-ci a une dimension relationnelle et communicationnelle.

**Support : page 4**

Je suis stressée car je n'aurai pas assez de temps pour... 5 minutes... Première synthèse sur ce que je viens de dire. Tout d'abord une alerte sur ce qu'on met dans le mot illettrisme : une diversité de difficultés : certains comprennent bien, d'autres ont des doutes sur certains mots, les compétences varient selon les styles, les supports, et ils sont diversifiés. Ce concept est un vrai pot-pourri. Et il y a beaucoup de questions d'usages, de codes culturels et parfois, je me suis demandé si c'était une histoire d'illettrisme ou plus simplement de bilinguisme. Qu'est-ce qui est en jeu ? Je connais le français, peut-être moins que la langue des signes, mais je ne maîtrise pas, en fait, les codes culturels attenants à ces usages de l'écrit.

Deuxième point. Ces salariés, pour gérer les incertitudes, s'appuient sur les collègues. Je veux insister sur le fait qu'ils utilisent les compétences des autres pour organiser leur travail. C'est précisément par cette notion de compétence que je veux aborder la question de la prise de note. Les terrains où on ne travaille qu'en langue des signes sont intéressants car ils permettent d'explorer des manières alternatives d'interagir. Certains peuvent se dire ici : les situations de travail présentées sont très particulières, des enseignants sourds avec des élèves sourds, des intermédiaires, comment je rattache ça à ma situation professionnelle ? C'est bien d'explorer justement d'autres repères, d'autres normes pour voir et mieux comprendre ce qui se joue dans les interactions. On va voir nos équipes de concepteurs de sites, dans des équipes mixtes s'exprimant en langue des signes : par exemple, il suffit que n'importe quel membre de la réunion se mette à noter quelque chose, pour que l'interaction s'arrête car tout le monde s'ajuste, surtout si la personne note longtemps. La possibilité de prendre des notes dépend de la maîtrise des règles interactionnelles, sociolinguistiques, des autres dans la réunion. Si c'est le cas, il peut prendre des notes, si les autres ne les maîtrisent pas, les gens continuent et je rate les interactions.

**Support : page 5**

Dans nos représentations, la question de la prise de note est associée à la situation que nous vivons actuellement, ou à la situation scolaire où il y a une distance. Si vous prenez des notes, je ne suis pas bloquée dans ma communication, je ne vais pas m'ajuster.

**Support : page 6**

Mais le monde du travail c'est une autre image : on est plus souvent en cercle, on prend beaucoup moins de notes, elles sont courtes, collectives, on est autour d'un même document matérialisant un espace commun de communication. Sur cet espace commun de communication, on peut écrire collectivement, pointer, interagir. Et il peut être un espace de signation aussi, donc un espace de prise de parole en langue des signes, en lien avec de l'écrit.

**Support : page 7**

Je lance une vidéo, très vite, pour vous montrer... C'est ça le stress, on perd du temps en voulant en gagner. Alors... pendant ce temps je vous présente la vidéo... La vidéo est intéressante car il y a des documents sur la table, c'est une réunion associant des entendants et des sourds parlant en langue des signes... C'est très court, je vous laisse regarder... Même si vous ne comprenez pas, il y a des indexations, elle propose une réorganisation de la page du site, elle fait des liens pour parler de la navigation et il y a des moments où elle signe sur le document pour dire où il y a du texte, là où il y a du dessin. Elle signe sur le document donc il fait partie du discours. Le document est utilisé comme espace de signation, il est intégré dans la construction syntaxique du discours en langue des signes, une langue qui a une syntaxe spatiale. C'est possible car ils partagent une langue et des principes et règles d'interactions.

**Support : page 8**

Je voulais insister sur la matérialité des pratiques de communication... Pour conclure, l'articulation visuelle d'écrits et du discours en langue des signes dépend des compétences linguistiques des personnes en interaction, de l'organisation spatiale des échanges, des supports utilisés. Il faut faire attention à nous tous, j'ai dit moi-même plein de fois que les sourds ne peuvent pas communiquer et lire un document écrit en même temps, écouter et prendre des notes. Or, non, cela dépend du contexte et notamment du partage de règles interactionnelles, sociolinguistiques. Merci.

## ***Discussion et débats, Catherine Peyrard***

### **Catherine Peyrard**

Merci beaucoup à tous les deux. Je ne vais pas être très longue pour laisser la parole à la salle qui doit avoir beaucoup de questions. Ce que je voudrais dire, mettre l'accent, c'est sur les points communs de ces écrits. Certes, on est dans le milieu artistique et le travail de production artistique d'un côté, de l'autre côté, dans le milieu de travail plus classique, salarié, dans de grandes entreprises quand même. Ce qui aussi peut expliquer une partie des différences des propos sur l'écrit. Des deux côtés, on retrouve, d'abord, la multi-modalité. On a plusieurs façons de s'adresser aux uns, aux autres, de tenter d'engager, de maintenir cette interaction. Dans le contexte du travail artistique ou de l'entreprise, c'est réussir à se comprendre assez pour faire avancer les choses, ne pas mettre des grains de sable, résoudre le problème et faire avancer. On a ces aspects-là, on va utiliser plusieurs formes de l'écrit et associer l'écrit, aussi, à des formes d'oralité, enfin... Alors, je vais aller encore plus vite ! Il y a des aspects très communs, le document qui est le support de la communication entre sourds mais entre sourds et entendant, qui va circuler, etc. Donc tout ça est commun.

Pierre Schmitt, montre que ce qui va compter pour les sourds dans leurs interactions avec les entendants, c'est le succès des interactions quitte à devoir simplifier les règles de la langue des signes. De ce point de vue, les locuteurs de la langue des signes partagent les règles de l'interaction qu'observent les entendants : ils font au mieux pour qu'elle puisse s'engager, se maintenir et se clore et que chacun ait pu faire bonne figure. Dans cette perspective de cette interaction à réussir, l'écrit est une béquille. L'écrit ne prend même pas le statut de la redondance de la parole. Il devient détrit de l'échange qui perd toute existence en dehors de son contexte d'énonciation. C'est l'anthropologue qui le sort de la poubelle pour le faire vivre. Ce qui est central dans les interactions c'est la langue des signes : l'écrit, finalement, prend de moins en moins d'importance et disparaît même au fur et à mesure que la langue des signes devient plus maîtrisée par les interlocuteurs. Enfin, après la question des interactions il y a la production des œuvres. On entre là dans un autre registre où l'écrit fait partie dans la multi-modalité de l'œuvre, intégralement.

La différence avec ce que nous apporte Sophie Dalle-Nazébi, c'est que dans les situations de travail hors milieu artistique, là, le papier reste et il est toujours présent et, aussi, c'est la question de la trace dans les milieux professionnels, d'une organisation, d'une entreprise, on ne peut pas faire sans. Sophie

met l'accent sur le fait que toute organisation du travail est en même temps organisation communicationnelle. S'interroger sur les pratiques professionnelles des salariés sourds permet de mettre au jour cette intrication structurée par et pour des entendants. L'une des premières tâches des salariés sourds est d'opérer les ajustements pour pouvoir faire avec. Dans ces ajustements, la question des différentes formes de recours à l'écrit est centrale. Les différents types d'écrit, courrier, formulaire, courriels représentent des espaces de stockage, des mines où aller puiser des formulations qui permettront de limiter les incertitudes sur ce qui est dit et de construire les conditions d'un échange réussi avec les entendants. (Cette question des incertitudes est également traitée dans le travail de Marie-Laure Langouët). Mais ce recours aux différents écrits est possible parce qu'il y a les collègues sur lesquels il est possible de s'appuyer. On travaille à partir des écrits mais on travaille avec les collègues. Les collègues entendants peuvent également s'ajuster pour que la production de l'écrit soit possible : l'exemple de la prise de notes en réunion illustre bien comment peut ou non se faire cet ajustement et ici des entendants vers les sourds. Enfin, le document écrit devient objet scriptural à manipuler, espace d'échange entre collègues. Il est alors ressource commune, devient production collective et mémoire, trace du travail accompli.

Ce que je voudrais dire, moi, c'est qu'en tant que sociologue du travail, je me retrouve beaucoup dans toute cette question de multi-modalité, comment on travaille ensemble, comment on fait avancer les choses car on retrouve ces différentes formes d'écrit mais on va non seulement retrouver ces formes mais aussi la question du collectif qu'on construit, sur qui on peut compter, les compétences auxquelles on fait appel. Que l'on soit sourd avec des entendants, que l'on soit entendant, n'importe comment, on va se construire aussi un environnement du travail qui va être très proche. J'avais pensé évoquer Gumperz. Quand tu as parlé de bilinguisme, Sophie, on est bien en phase. Sur la question des incompréhensions, ce sont deux langues ensemble et pas seulement des personnes sourdes et des personnes entendantes. Gumperz disait que dans les situations de bilinguisme, avec des enfants bilingues anglais-espagnol, il y a des incompréhensions avec les enseignants car même complètement bilingues, les mêmes mots ou phrases veulent dire des choses différentes. On ne plaisante pas, on ne se témoigne pas du respect de la même façon. Cela provoque éventuellement des conflits. Donc voilà, le cadre que nous offre Gumperz sur la question du bilinguisme, on peut tout à fait le prendre dans le cadre de l'analyse des sourds au travail avec les entendants, etc. En tant que sociologue du travail, je me sens en phase, je me dis qu'on peut avoir recours à des cadres plus larges, pas pour dire qu'il n'y a pas de problèmes ou spécificités mais prendre des cadres d'analyse pour prendre les problèmes ensemble pour permettre, peut-être, de travailler autrement. Ce qui est possible, ce qui est impossible, ce qui est ouvert ou pas, les limites, les impossibles, les ouvertures. J'ai déjà été trop longue, pardon !

On va peut-être laisser le public réagir et avoir le même fonctionnement que ce matin : si certains veulent commenter ou poser des questions, on apportera une réponse globale après, pour gagner du temps. Des interventions ou questions ? N'hésitez pas à descendre.

### **Elise Leroy**

Du coup, j'hésitais à parler ou signer, je n'avais plus... je suis tout perturbée. J'ai plein de choses dans la tête, bien sûr. Je voulais faire le lien avec ce qui a été dit ce matin et je vais essayer de faire plein de petits liens. Ma formation, c'est linguiste, didacticienne en particulier, tout ce qui touche à la pédagogie. Pierre a parlé de moi tout à l'heure, je suis Elise Leroy et je voudrais partir de la langue des signes, ce qu'elle est. C'est une langue visio-gestuelle avec une modalité particulière. Ça a souvent été dit ou remarqué : dès l'instant qu'il y a un sourd en présence, ou la présence d'un interprète, ça révèle des maladresses de communication qu'on aurait dans notre langue vocale. Sur plein de terrains, la langue des signes, parce qu'elle dit les choses autrement, comme disait Marie-Thérèse ce matin, il y a le dire en montrant, par exemple, qui est un catalyseur des phénomènes de communication et de nos maladresses dans nos langues vocales. Bien sûr, dès qu'on a vu les sourds dans l'espace de travail, dans les espaces de travail, quel que soit l'espace, dès qu'il y a un sourd en présence, visuellement



repéré par la présence de l'interprète, ça change beaucoup de choses. Certains l'ont bien compris. Dans une grande entreprise toulousaine d'aéronautique, une personne a repéré ça et s'est servi des capacités des sourds de communiquer et interagir pour revoir le management au sein de l'entreprise. Ça, c'est un exemple aussi pour dire que certains entendants ont bien compris qu'il y avait des possibilités autres chez les sourds. On parlait de capability et du coup, voilà, cette personne s'en est saisie pour revoir le management dans cette grande entreprise. Ce que disait aussi Mélanie ce matin par rapport aux journalistes sourds, j'ai l'impression en écoutant les interventions qu'on est dans la création d'une autre norme mais je n'ai pas envie de dire norme car c'est enfermer quelque chose. On est dans d'autres ressources pour reprendre le projet que Pascal veut mettre en place : Créons nos ressources. Avec tout ce qui se passe, on est tous en train de réinventer autre chose et c'est valable sur les différents champs : la pédagogie, l'enseignement, le journalisme, les traductions, les travaux sociologiques. Tout ça pour en arriver au fait que la question que je me pose, c'est : est-ce que c'est par la présence des langues en présence que c'est remodifié ? La jeune femme infirmière ce matin qui disait qu'il fallait changer le regard sur la personne sourde. Et en réinventant tout ce qu'on fait, on a une influence sur la société et peut-être qu'on renversera le regard. J'ai tenté de faire des liens avec tout le monde et ça lie tout ce que vous avez dit avec l'écrit. Revoir nos manières de faire, de penser, notre regard sur l'écrit, la capacité des gens. On dit souvent que les entendants n'ont pas tous une très bonne, une excellente capacité à l'écrit. Renverser tout ça et arrêter de focaliser aussi sur « le sourd qui ne peut pas ». On est tous capable ensemble.

### **Sophie Dalle-Nazébi**

Je vous propose de prendre ça comme une synthèse pour privilégier la pause, pour pouvoir continuer les échanges. Je pense que c'est important ce qu'il se passe dans les points rencontre. Je vous invite aussi à prendre une affiche blanche et noter dessus ce que vous proposez : vous pouvez proposer votre propre point rencontre. Des discussions en off évoquaient la possibilité d'échanger sur « être une dirigeante femme, sourde »... par exemple. Je veux dire que chacun peut s'emparer de ces outils pour proposer des rencontres professionnelles sur les bases qui vous intéressent.

### ***Pause***

## **Catherine Peyrard**

Je ne fais que reprendre le micro pour le redonner à Marie-Laure Langouët qui va démarrer tout de suite la présentation de sa communication.

### **« Opérateurs sourds de livraison et d'acheminement : défis et stratégies »,**

**Marie-Laure Langouët**, chef de projet handicap et emploi, CNAM, Nantes

#### **Support disponible**

#### **Marie-Laure Langouët**

##### **Support : page 1**

Bonjour à tout le monde. Alors, je m'appelle Marie-Laure Langouët, j'interviens aujourd'hui suite à mon travail de recherche dans le cadre de la licence chef de projet handicap et emploi avec le CNAM (conservatoire national des arts et métiers). L'expérience que je présente vient de l'entreprise au sein de laquelle je travaille en tant qu'assistante sociale.

##### **Support : page 2**

Le contexte de cette entreprise, c'est une grande entreprise qui a une politique handicap depuis plus de dix ans. Nous avons plusieurs sites de différentes tailles et différents métiers. C'est une entreprise qui a besoin de bénéficiaires de l'obligation d'emploi, il y a des postes de travail physiques et la surdité a pu paraître le handicap le plus adapté.

##### **Support : page 3**

Ce travail de recherche est parti d'observations, notamment d'un mal-être de certains salariés sourds, de difficultés des managers et de tensions relationnelles. Les tensions se manifestaient par des pleurs du salarié sourd, des comportements qui pouvaient paraître agressifs. Cela interrogeait les acteurs, mais il n'y avait pas de lien mis en avant avec la surdité ni avec l'environnement de travail. J'ai voulu comprendre comment l'environnement de travail pouvait favoriser ou non l'intégration du salarié sourd dès son arrivée dans l'entreprise. J'ai essayé de croiser les regards entre des managers, salariés sourds et responsables des ressources humaines.

##### **Support : page 4**

Je me suis intéressée seulement à certains postes de travail, les plus physiques, sur lesquels des personnes sourdes étaient recrutées. Le poste d'opérateur de livraison auprès des particuliers, notamment. Pour bien comprendre, chaque livreur fait partie d'une équipe, certains effectuent jusqu'à 12 circuits différents. D'autres avec plus d'ancienneté réalisent le même circuit chaque jour. Il faut des aptitudes physiques. C'est pour ça que la surdité a pu paraître un handicap adapté. L'entreprise a adapté un petit peu pour certains salariés sourds en ne mettant qu'un circuit unique dès le départ. L'objectif était d'informer plus facilement les clients et d'avoir une zone de livraison plus adaptée. Je décris le poste de livreur avec les différentes activités et les contraintes.

##### **Support : page 5**

On voit une équipe en phase de tri collectif. Les livreurs trient tous les objets arrivés par camion pour pouvoir les répartir par circuit. Ils se réfèrent aux panneaux pour voir quelle adresse correspond à quel circuit. Pour pouvoir bénéficier d'un circuit unique, l'opérateur passe un examen. Les difficultés qui se posent pour le salarié sourd, c'est déjà l'isolement. Les opérateurs vont très vite et parlent en même temps. Un salarié sourd est coupé des échanges du fait de la position des casiers, notamment, et de l'activité en elle-même car il faut une concentration visuelle.

##### **Support : page 6**

Pourtant, les échanges informels qui se passent pendant ce tri sont importants. Il y a des informations liées à l'activité, par exemple, un changement d'adresse d'un client. Ne pas l'avoir, c'est risquer de faire des erreurs après. Il y a des informations qui concernent l'entreprise et ses évolutions, chacun dit un

peu ce qu'il en pense. Le sourd n'a pas ces commentaires. Et pourtant, ça développe la culture d'entreprise, ça permet de comprendre les rouages et d'être acteur du changement. Il y a aussi des informations informelles qui concernent la vie du site de travail, les positionnements d'équipe face à un manager qui a une demande spécifique, ou les anecdotes aussi. Donc, il est coupé de l'intégration au groupe. C'est parfois d'autant plus difficile à vivre pour un malentendant car il peut entendre des bribes de phrases, des éclats de rire et se sentir à l'écart. Cela ne permet pas d'avoir une vue globale de l'environnement pour pouvoir le contrôler si quelqu'un arrive, par exemple.

Le deuxième point, la difficulté, c'est l'examen de tri. Quand un circuit est attribué dès l'embauche, c'est pour faire une adaptation, mais le sourd doit valider l'examen de tri. La plupart des opérateurs qui ont un circuit unique ont d'abord fait les autres circuits. Ils en ont une bonne connaissance. Un salarié à qui on attribue un circuit dès son arrivée n'a pas cette connaissance, il n'y a que l'apprentissage par cœur qui lui permettra de réaliser ce tri et de passer l'examen.

Les adaptations envisagées sur cette partie de l'activité, c'est d'abord de permettre la transmission des informations nécessaires à l'activité. Un paperboard a été placé pour mettre les informations par écrit. Ensuite, c'est de permettre au salarié sourd d'avoir des informations informelles à d'autres moments. Une autre solution qui a été envisagée par le manager était de dispenser le salarié sourd de tri pour éviter qu'il ne vive cette situation d'isolement. Mais le risque est que les collègues ne comprennent pas pourquoi la personne ne fait pas cette partie de l'activité et l'isolement reste présent. Pour l'examen de tri, c'est d'en faciliter l'apprentissage en leur donnant éventuellement plus de temps. Il y a trois mois pour passer l'examen de tri. Donc, leur donner plus de temps pour apprendre. Ou accompagner les collègues sur les circuits. Une des pistes qui a bien fonctionné, c'est la prise de poste progressive : faire un premier circuit, voir comment la personne s'adapte, lui donner un deuxième circuit et aller jusqu'à plusieurs circuits et faire le tri en fonction de ses capacités.

**Support : page 7**

Ensuite, l'opérateur poursuit son activité avec la partie tri individuelle, le tri de son propre circuit. L'opérateur est sur son casier. Ici, on voit... Là, on voit le salarié sur son casier individuel. Et ici, on voit comment sont disposés les différents casiers, côte à côte et dos à dos. Là, c'est le tri des objets en fonction des circuits qu'il livrera. Le salarié peut se retourner pour échanger avec les collègues, le casier est ergonomique pour mettre dans les cases, mais ça isole. Les salariés rencontrés ont quand même réussi à s'adapter, mais ils sont coupés des autres avec une certaine résignation.

**Support : page 8**

Ensuite, il y a la partie livraison, chaque livreur part pour distribuer dans chaque boîte à lettres. Quand il faut une signature, l'opérateur doit sonner chez le client. Cela peut être préparé par un courrier d'information au client, par exemple. Les salariés sourds rencontrés ont dit aimer cette activité et le contact client. Une anecdote : une cliente qui essayait de dire quelque chose à la livreuse, lui court après en disant : attendez, s'il vous plaît, s'il vous plaît, mais forcément, elle ne s'arrête pas. La livreuse s'arrête, la cliente dit : vous êtes sourde ou pas ? Ben oui ! Donc, ça les a fait rire.

En ville, il y a beaucoup d'objets remis contre signature, la livraison est beaucoup plus contraignante car les interphones demandent de l'imagination. Par exemple, il y a des codes avec plusieurs sonneries, le client sait que c'est le livreur et qu'il doit descendre chercher l'objet. Dans tous les cas, le livreur précisait : bonjour, je suis livreur, je ne peux pas vous entendre, voulez-vous bien descendre chercher l'objet ? Dans la plupart des cas, ça fonctionnait bien. Un salarié sourd qui n'oralisait pas a bénéficié d'un appareil retranscrivant l'écriture en voix pour faire ça. Une salariée se mettait en bas de l'immeuble après avoir sonné, se montrait, repérait l'étage et livrait l'objet. Cela nécessite du temps, de l'énergie et de l'inquiétude. Le salarié ne savait pas si le client était absent ou s'il n'avait pas compris. Certains salariés se voient proposer (et sont demandeurs) d'un circuit attribué pour avoir de meilleures conditions de livraisons, des zones pavillonnaires.

**Support : page 9**

Je passe très vite sur les autres métiers. Opérateurs de livraison et de collecte auprès des professionnels : Ils sont autonomes, avec une clientèle réduite et habituelle. Le rythme est soutenu, il y a peu de contacts avec les collègues, ce qui est imposé par l'activité. Il y a un isolement, un peu mieux accepté, mais qui reste présent.

**Support : page 10**

Les adaptations du poste de travail portent à la fois... Les managers, je pense que c'est un point important, ils apprennent sur le tas avec des erreurs, ils n'ont pas eu de formation, ni d'information au départ. On observe un tâtonnement de la part du manager à l'arrivée. Cela conduit à des situations qui se sont dégradées, avec des difficultés non prises en compte, des tensions relationnelles. Il y a eu des ajustements, mais l'impact sur le collectif restait présent. Les managers ont évoqué l'investissement que cela a pu leur demander. Il a fallu communiquer avec l'écrit, gérer les comportements des salariés sourds, être vigilant pour repérer la fatigue, les incompréhensions notamment.

Les adaptations liées au dimensionnement du site, ça paraissait important : un petit site permettait une équipe plus restreinte, donc, c'est plus facile d'intégrer quelqu'un, il y a moins de circuits à apprendre, mais en général, il n'y a pas de chef d'équipe sur place. Les plus grands sites sont plus bruyants, c'est moins convivial, mais il y a un manager. Pour les managers, cela semblait plus facile à gérer sur un grand site.

**Support : page 11**

Au niveau de la circulation d'information, les managers ont tenté de s'adapter en fonction de leur sensibilité, de la sensibilisation à la surdité qu'ils pouvaient avoir. Les difficultés sont souvent sous-estimées. Par exemple, un manager a fait des ajustements auprès de son salarié sourd dans la communication. Il a compris qu'une information transmise n'était pas forcément comprise, ou pas de la même façon, il a décidé d'être plus précis. Lors des réunions, il écrivait tout ce qu'il allait présenter et le donnait en amont au salarié sourd. Il vérifie après la réunion si l'information est bien comprise. Pour d'autres managers, c'est plus compliqué, le manque de temps était souvent évoqué. Les salariés sourds ne venaient pas forcément aux réunions donc étaient coupés de la vie de l'entreprise. Par contre, quand il s'agissait d'informations essentielles liées à l'entreprise, un interprète était là pour les réunions. En utilisant les fonds de l'accord handicap, il y a eu des choses sollicitées, les binômes, les tutorats, ça a bien fonctionné. Il s'agissait d'un collègue entendant, choisi comme étant le plus expressif, qui permettait de partager les informations sur la vie de l'entreprise et d'être inclus dans les groupes de discussion restreints. Il y avait quelques aides matérielles, mais ce n'était pas l'essentiel. La formation ou sensibilisation a presque toujours eu lieu après l'arrivée du salarié, voire pas du tout. Les managers en ont vraiment découvert l'intérêt lorsqu'elle a eu lieu et ont souvent évoqué le regret de ne pas l'avoir eu plus en amont. Ils ont notamment mieux pris conscience des difficultés au moment des réunions et du passage des consignes.

**Support : page 12**

J'en arrive à la conclusion, L'inclusion, je pense que c'est concilier les difficultés et les stratégies individuelles du salarié sourd, le fonctionnement du collectif de travail et les nécessités de l'organisation. On voit la complexité d'une adaptation qui peut entraîner une autre difficulté et nécessiter une autre adaptation. Je pense essentiel de préparer l'arrivée du salarié sourd dès qu'il arrive et au fil de sa carrière, de s'en occuper avec une approche pluridisciplinaire pour voir quels sont les besoins et prévoir le poste de travail au mieux. Le binôme, le tutorat, le partage d'expérience, c'est quelque chose qui a manqué aux managers. Ils ont tenté de créer des outils. Et ça paraît important de mutualiser ces expériences pour gagner du temps et être plus efficace dans l'inclusion des salariés sourds. Et il faut soutenir les managers, de la part des ressources humaines pour les informer, les sensibiliser avant l'arrivée du salarié, de sensibiliser le collectif, qu'ils aient un soutien et qu'ils puissent avoir un interlocuteur, partager avec des collègues qui ont vécu le même type de situation.

**Support : page 13**

Merci !

**Catherine Peyrard :**

Merci beaucoup. Je vais donner la parole maintenant à nos deux intervenants qui vont intervenir à deux voix, ils se sont organisés. Benoît Blandin et Nahia Jourdy. Je vous en ai dit quelques mots à l'ouverture de la séance. Je leur donne la parole et le micro.

**« Accompagner les équipes, pourquoi et comment ? »  
Nahia Jourdy et Benoît Blandin, consultants en entreprise.**

**Support disponible**

**Benoît Blandin (en LSF)**

Bonjour à tous. Nous sommes deux consultants, je suis sourd, Nahia est entendante. On a parlé, hier, des enjeux de la collaboration entre sourds et entendants. Aujourd'hui on voulait vous parler de notre démarche d'intervention en entreprise.

**Support : page 1**

Commençons par cette première slide. Souvent, nous partons des informations que nous avons sur un salarié sourd, cela se passe à l'échelle d'un salarié sourd, il s'agit du regard qu'on porte sur lui au sein de son entreprise. Quand on fait appel à nous, consultants, on nous envoie un mail sur ce salarié, éventuellement on nous téléphone via le centre relais, on nous parle de cette personne, on rencontre cette personne. On est toujours à l'échelle individuelle.

Nous, notre travail c'est d'essayer d'élargir à l'entreprise, de parler de travail et de collectif de travail, de voir ce qui se passe à cet endroit là. Et donc aussi les difficultés des entendants par rapport à ce salarié sourd. C'est ce que nous voulons montrer aussi à travers notre binôme de travail.

Je voulais aborder aussi la question de la cohésion dans le travail au quotidien. Par exemple quand dans un collectif, un de ses membres ne peut pas téléphoner, ça crée un décalage, une dépendance. Ca devient un problème partagé, parce qu'au sein de l'équipe, il y a une personne qui ne peut pas réaliser l'ensemble des tâches et qui est obligé de demander à un collègue de prendre le relais. Nous, consultants, on essaie de voir ce qu'on peut faire de cette problématique, quelles méthodes de travail mettre en place, quelle solution pour que ce problème puisse s'améliorer ou disparaître.

**Nahia Jourdy**

J'allais ajouter un élément. Je voulais m'arrêter sur ce qui se passe quand on s'adresse à l'équipe et non au salarié sourd. En général, ils sont dans leur quotidien de travail. Quand on réunit une équipe, on leur offre un moment partagé qu'ils ont rarement, avec des interprètes pour qu'ils puissent s'exprimer librement, que ce soit les entendants ou les sourds. On fait une mise sur pause. On leur permet de se réunir, des fois pendant une demi-journée, une journée, suivant les situations et leur complexité, pour prendre du recul. Et du coup, on n'arrive pas en disant : on a la solution. On l'a vu ce matin, on part des pratiques de travail. Et finalement, ils se mettent ensemble à parler de leurs pratiques de travail, de ce qui se passe. Ce sont eux les experts. Nous, on peut arriver avec des idées qu'on a déjà car on a de l'expérience, on arrive avec un certain nombre de solutions qui reviennent souvent, mais à chaque fois, on repart des situations de travail. Pour faire le lien avec le titre de la journée, les innovations ordinaires, on ne peut pas se passer d'aller observer ce qui se passe dans les équipes et ce qu'ils ont déjà trouvé ensemble. C'est indispensable de faire travailler l'équipe à ça. C'est avec l'équipe qu'on trouvera un diagnostic partagé.

**Benoît Blandin (en LSF)**

**Support : page 2**

Connaissez-vous ce que dit le sociologue Merckle, dans une situation partagée entre plusieurs personnes, sur la relation non élective ? Il dit la chose suivante : il faut une relation non sélective entre un entendant et un sourd. Quand un salarié arrive dans le collectif, il n'a pas le choix, il lui faut communiquer. C'est valable pour les entendants dans un environnement oral. C'est la même chose pour les sourds dans un environnement signant. Mais quand sourds et entendants se rencontrent, le problème est accentué car la langue n'est pas partagée. C'est pourtant une obligation de travailler ensemble. La communication est un sujet d'autant plus important qu'elle est entravée. Nous devons travailler sur des méthodes qui permettent de recueillir les expériences de chacun, leurs problématiques, pour ensuite les analyser, pour voir comment ça se passe dans leurs méthodes de travail, étape par étape.

### **Nahia Jourdy**

#### **Support : page 3**

En général, la question du premier contact est assez cruciale. Soit c'est l'entreprise qui nous contacte, soit c'est le salarié sourd lui-même. Si c'est une entreprise qui nous contacte, c'est en général la hiérarchie. Parfois elle ne sait pas ou comprend mal ce qui se passe sur le terrain. Parfois elle arrive avec des solutions en tête, ils nous demandent des cours de langue des signes. Nous on a une liste de questions qui visent à mieux comprendre la situation. On a besoin de reprendre les données, des éléments concrets et non les interprétations de la hiérarchie. On ne peut rien préconiser ou conseiller sans cela.

On peut aussi être contacté par des sourds directement. C'est même fréquent. Et là c'est un autre travail. Comment on fait quand un sourd est en difficulté dans son travail, voire en souffrance depuis des années, et qu'il nous contacte directement pour intervenir dans son entreprise ? On ne peut pas arriver en disant : coucou, c'est nous, on nous a dit qu'il y avait un problème. Parfois, l'entreprise veut le gérer en interne ou n'est pas consciente du problème. Alors on commence un travail de recueil d'informations auprès du salarié sourd. Voir ce qu'il connaît des instances et des acteurs qui peuvent l'aider. C'est qui tes contacts dans l'entreprise ? Est-ce qu'il y a une mission handicap ? Est-ce que tu es dans une grande entreprise ? On lui donne des éléments de compréhension pour qu'il arrive à faire remonter sa demande, quitte à lui donner ensuite notre carte de visite pour qu'il nous propose. Se pose alors le risque de la méfiance de l'entreprise, de sa suspicion de « conflit d'intérêt » quand c'est le sourd qui lui donne notre contact. Cette première entrée en contact est très délicate. Il y a certainement des choses à créer pour que les sourds puissent plus facilement alerter et faire remonter leurs besoins.

Une fois la prise de contact et la commande réalisée, notre deuxième étape, c'est le diagnostic. C'est une étape indispensable. On a besoin dans un premier temps de comprendre dans quel environnement de travail on arrive, de quel travail il s'agit, de comment il s'organise. Les salariés eux, auront besoin de prendre du temps pour discuter de la collaboration entre eux, sourds/entendants. Nous on apporte la méthode d'analyse et d'échange.

Une fois ce travail de diagnostic partagé effectué, la deuxième partie, c'est de travailler avec l'équipe sur les idées, les propositions, les préconisations qui pourraient être mises en place. Là encore, la présence de l'équipe est essentielle : quand les solutions sont portées par les équipes, la moitié du travail est fait puisque les équipes sont parties prenantes, elles sont impliquées, et les solutions construites ensemble répondent mieux à leurs situations de travail. Et je rajoute qu'une fois qu'on a dit ce qui pourrait être fait, il faut le mettre en œuvre. Et cela pose des questions, on le verra plus tard.

### **Benoît Blandin (en LSF)**

Donc, je reviens sur la deuxième phase, l'analyse et le diagnostic, avec deux choses à ajouter : par rapport aux salariés sourds et entendants, le collectif de travail que nous rencontrons, nous avons un temps d'évaluation de leurs habitudes de vie au travail. Nous avons des outils, des critères pour évaluer ces habitudes de vie. Ces critères prennent en compte l'ensemble des acteurs d'une entreprise,

l'ensemble des acteurs que le salarié sourd, comme tout autre salarié peut être amené à rencontrer : CHSCT, syndicat, CE, le chef de service, les autres salariés... Les critères d'évaluation de la qualité d'environnement des salariés vont nous permettre de recueillir les besoins sur les adaptations de chacun, des entendants et des sourds. C'est notre base de travail.

### **Nahia Jourdy**

Je rajoute rapidement que ce temps de diagnostic partagé, c'est également l'occasion de créer une histoire commune. Souvent, depuis des années, il y a un vécu entre les salariés qui est très différent, des malentendus qui perdurent, des crispations installées. Il faut retrouver une histoire partagée. Cela fait partie du travail de co-construction avec les équipes, revisiter le passé, comprendre ce qui s'est passé de part et d'autre pour arriver à une situation très dégradée ou dégradée, que chacun comprenne les enjeux, qu'il devienne acteur dans cet histoire. On en parlait ce matin, le pouvoir d'agir, devenir acteur de la situation. On doit comprendre ce qui est en jeu dans les interactions pour pouvoir anticiper et prévenir l'avenir.

### **Benoît Blandin (en LSF)**

#### **Support : page 4**

Par rapport aux enjeux évoqués précédemment, la notion de bien-être et de communication, ce qui fait partie des enjeux, ce sont le bien-être dans la communication, l'équité, l'égalité au sein de l'entreprise. La communication est aussi vectrice de bien-être au sein du travail, ainsi que les compétences qui font partie du comportement. Nous avons vu comme il est important de se maîtriser soi-même, de ne pas être agressif, tout cela génère de la performance ou pas dans le travail. La personnalité de chacun ne doit pas nuire aux compétences, à la technique que chacun peut avoir. Il y a du relationnel grâce à la communication, l'environnement linguistique génère de la communication qui a un impact sur le travail, sur la qualité des échanges, sur le management de ces équipes. S'il y a des problèmes au sein des équipes, il y aura une répercussion sur la qualité du travail. Si la personne n'organise pas bien son travail, si elle n'est pas bien, elle sera forcément moins motivée et performante. Si cette personne a des compétences en communication qui ne sont pas très bonnes, il y aura des impacts sur le collectif de travail. On est confronté à une diversité de situations. L'objectif est de permettre une performance, pas forcément une performance intensive, mais une situation de travail qui favorise la performance.

### **Nahia Jourdy**

Et cela s'envisage sur du long terme. Même si on prend le plus possible l'environnement en compte, avec toutes les composantes de l'entreprise, on intervient toujours à un moment T. Or, au moment T+1 ou T+2, il y aura des variations du collectif de travail, il y a des personnes qui partent, des managers qui changent. Or particulièrement, les managers ont des impératifs de productivité, et comme le dit Benoît, des difficultés de communication ou d'accès à l'information peuvent nuire à la performance d'une équipe. Les managers ont besoin d'être soutenus. Lorsqu'on intervient, on fait tout un travail avec le manager, mais quand il part, quelque temps après, il faut tout recommencer. La question du turn over des managers est centrale, car ils sont les garants de la communication au quotidien. Les mauvaises habitudes, on l'a vu, reviennent très facilement et ce sont les managers qui peuvent tenir le cadre de bonnes pratiques. Quand on est seul sourd en milieu entendant, c'est tout un ensemble culturel et linguistique qui nous avale si il n'y a pas un cadre un peu formel. Il faut donner à l'entreprise la possibilité de penser à la formation des managers et des équipes, et de comment on l'actualise.

Là, on commence à aborder la question des aménagements structurels. Cela concerne la variation du collectif de travail, mais aussi du travail en lui-même. On est dans des entreprises qui ont des objectifs de performance. Les process changent de plus en plus vite, il faut s'adapter tout le temps. Le service change, il est délocalisé, les locaux se transforment... Il faut s'adapter à tout ça. Et concernant la collaboration sourd-entendant c'est un véritable défi. C'est important de faire venir des consultants, très

bien. Il faut que ces métiers se développent car nous ne sommes pas assez. Mais il faut également que l'entreprise trouve ses propres outils et s'autonomise. Cela peut passer justement par un accompagnement long de la part des professionnels extérieurs, mais il faut petit à petit que des gens qualifiés reprennent ces questions au sein de l'entreprise. Et du coup, j'en profite pour faire un lien avec la discussion de ce matin... hum il reste cinq minutes...

**Support : page 5**

Sur cette dernière partie, je vais parler en mon nom. Le « je », c'est maintenant, Nahia. Dans mon travail, il y a trois tensions auxquelles je suis confrontée : la tension entre l'objectif de performance et l'objectif d'épanouissement de l'humain. Quand j'interviens, je suis payée par l'entreprise. Je suis là pour quoi et pour qui ? Pour que l'entreprise continue à bien produire ? Pour aider la personne sourde, pour l'accompagner à ce qu'elle trouve des solutions d'amélioration ? Je suis parfois tirée ou je peux être proche d'un conflit d'intérêt. C'est important de pouvoir le dire.

Ce matin, Alain Touraine parlait du doute, de l'importance du doute, et vraiment, c'est constamment ça dans mes pratiques professionnelles. C'est la première ligne de tension, entre l'individu et l'entreprise, entre l'objectif de rentabilité de l'entreprise et l'objectif d'épanouissement par le travail ou dans le travail. Je ne suis pas la seule à y être confrontée. Les services de santé au travail le sont aussi.

Il y a une seconde ligne de tension que je rencontre dans mon travail. Dans un monde idéal sans discrimination, on est tous à égalité, les compétences suffisent pour savoir qui doit intervenir dans une situation. Mais être entendant ou sourd dans une société où les sourds sont la minorité opprimée et les entendants la majorité dominante - ce sont des faits dont on a parlé largement hier - cela crée forcément des jeux de miroir, des impacts dans les interactions individuelles. Cela concerne tout le monde et donc y compris avec moi-même. Certains sourds, parce qu'ils ont assimilés une sorte de complexe d'infériorité, peuvent penser que l'entendant a toujours raison, d'autres sourds au contraire se méfieront de moi, parce que je suis entendant. Or il faut de la confiance pour travailler ensemble, mais aussi une certaine assurance et légitimité de ses ressentis pour pouvoir les exposer et les défendre. A l'inverse, si c'est un intervenant sourd qui intervient, le salarié sourd pourra le voir d'un œil plus ou moins favorable, la hiérarchie également peut avoir des préjugés et des réticences, notamment sur la fausse question de la « neutralité ». A l'inverse parfois, c'est justement la rencontre avec l'intervenant sourd qui va venir renverser complètement l'image que la hiérarchie pouvait entretenir sur les personnes sourdes.

**Benoît Blandin (en LSF)**

J'ai vécu cette situation avec la DRH, dans une mission handicap, peu importe, qui me regardait d'abord comme un sourd. Je fais fi de ce premier regard, je rentre dans la discussion, elle oublie que je suis sourd, on rentre dans une relation de travail et elle me voit comme une personne compétente. Ce regard de départ, il doit changer.

**Nahia Jourdy**

Je m'inclus également dans ce jeu de miroir et dans ce tissu de relation entre un groupe dominant et un groupe minoritaire. Même si je travaille depuis 12 ans dans le domaine, je continue parfois à « dérapier », car je lis des situations, je les analyses avec mes repères et grilles de lecture d'entendante. Et comme, en tant que consultante « spécialisée sur la question des sourds au travail », ma parole a du poids, il y a toujours un risque de venir enfermer le salarié sourd dans un stéréotype, de ne pas accorder le poids qu'il faudrait à sa parole, d'entrer en complicité « entendante » avec les autres acteurs de l'entreprise, notamment la hiérarchie. J'y fais attention, mais lorsque que je me surprends à « dérapier », c'est souvent a posteriori, lors de discussion et d'échanges de pratiques avec des professionnels sourds. Ce sont toujours de petites claques qui me maintiennent en vigilance. Il est



nécessaire je crois que ma pratique soit bordée par ces échanges, et reste en constant questionnement.

Enfin, troisième zone de tension, c'est la question de l'émergence de nouveaux métiers. Et je fais le lien avec les échanges de ce matin, autour du métier d'intermédiaire sourd. Consultant, intervenant en entreprise, coach individuel, en entreprise, tout ça, c'est un certain nombre de métiers qui arrivent, qui ne sont pas encadrés. Chacun y met un peu ce qu'il veut dedans même si on tente aujourd'hui, par des rencontres comme les assises, d'harmoniser les pratiques. Et c'est tout l'enjeu des points rencontres, réussir à créer un réseau de professionnels pour établir un cadre de pratiques, et si possible de bonnes pratiques. Pourtant, si on regarde le contenu de nos pratiques lorsqu'on intervient en entreprise... je n'arrive pas à savoir si ce sont vraiment de nouveaux métiers. Il y a de la sensibilisation. Mais la sensibilisation, finalement, il y en a dès qu'il s'agit d'interaction entre sourds et entendants. On en fait tous, tout le temps. Les sourds en font en tant que professionnels, en tant que patrons. Un professeur de langue des signes en fait. Les entendants qui travaillent avec les sourds en font... Il y a aussi de la médiation, et certainement plusieurs types de médiation : médiation entre l'ouvrier et la hiérarchie, entre le candidat et l'employeur, entre le sourd et l'entendant, éventuellement de la gestion de conflit. Médiation, c'est tellement un mot fourre-tout aujourd'hui. Il faut y faire attention... Mais je n'ai pas l'impression que la médiation ni la sensibilisation soient au cœur de mes pratiques. Essentiellement, je travaille sur deux choses : étudier l'organisation de travail dans lequel est placé l'équipe mixte sourd/entendant, la rendre visible, et permettre l'expression des divers membres du collectif sur cette question. Aujourd'hui on me dit que c'est une démarche d'ergonome que je pratique. Quand j'ai commencé dans ce domaine, l'AGEFIPH disait toujours, on a nos ergonomes, vous pouvez faire appel à eux. Mais les ergonomes de l'AGEFIPH ne connaissaient rien aux sourds, c'était une catastrophe. Aujourd'hui, il y a des ergonomes sourds et des ergonomes entendants qui sont montés en compétences sur la thématique sourd-entendant. Sur d'autres aspects, quand je fais de l'accompagnement individuel, ça se rapproche davantage du métier de conseiller en insertion professionnelle. Ce que je veux dire, c'est qu'il y a déjà des métiers existants et ils doivent absolument prendre de plus en plus en compte la question sourd-entendant. Je ne sais pas si c'est des nouveaux métiers. Je n'ai pas de réponse. J'ouvre le débat. J'ai aussi envie de dire qu'il y a plein de choses positives qui se passent un peu partout. C'est important de se le rappeler. Je peux avoir tendance à croire que je fais plein de choses bien et qu'on est très peu à faire des choses bien mais en fait, il y a plein d'initiatives partout. Ces Assises en sont la preuve. C'est plutôt une invitation se rencontrer. On a besoin d'échanger sur nos pratiques professionnelles, les développer, les border. Et pour pouvoir se rencontrer, on doit être souple les uns avec les autres. On vient chacun d'histoire et de parcours différents, on doit se rencontrer avec ça.

### ***Discussion et débats, Catherine Peyrard***

#### **Catherine Peyrard**

Ecoutez, merci beaucoup aux collègues pour ces deux interventions, deux interventions avec des analyses fines des pratiques professionnelles, soit dans leur entreprise pour Marie-Laure Langouët, soit leurs pratiques professionnelles de consultant. Je rebondis sur la question de la posture et la question du conflit d'intérêt pour dire qu'elle n'est pas propre au consultant. Je suis enseignante-chercheur, sociologue du travail, je forme des étudiants en master qui iront en RH et c'est... Je pourrais dire : je ne fais qu'analyser, je n'ai pas de conflit d'intérêts, non. Je forme des étudiants qui vont aller, effectivement, rentrer dans des jeux entre la question de la rentabilité, de la compétitivité des entreprises et la question... épanouissement au travail, place du travail, bref... Etre distante par rapport à cette question de l'épanouissement au travail mais elle est pour chacun. Il n'y aurait pas des gens avec des mains propres et d'autres les mains dans le cambouis. Nos étudiants vont faire que ça bouge tout le temps dans les situations qu'on analyse.

Autrement, je voulais dire que lorsque je prends les deux textes et les deux communications (j'avais les textes), c'est que si je regarde le travail de Marie-Laure Langouët, elle montre le paradoxe d'une grande entreprise qui a signé plusieurs accords sur l'insertion professionnelle des travailleurs depuis dix ans. Voilà, ce n'est pas un seul, ça fait longtemps, il y a dix ans déjà, il y a une volonté de faire, d'appliquer la loi mais quand elle parle des managers, elle dit qu'ils ne sont pas forcément formés, qu'ils n'ont, finalement, pas le temps pour accomplir de travail demandant du temps, ce travail spécifique. Finalement, toutes les opérations de sensibilisation se font à contretemps. Je trouve qu'il y a un paradoxe entre dix ans d'accords et ce qui se passe dans les pratiques, comme vous l'avez dit, comme l'autre collègue l'a dit, Nahia, les managers sont une fonction pivot pour faire travailler ça et visiblement, les moyens ne sont pas au rendez-vous. De leur côté, Benoît Blandin et Nahia Jourdy mettent l'accent sur les collectifs de travail, ils montrent qu'il y a des entreprises qui ont plein de bonnes volontés aussi. On ne peut pas remettre en cause cela. Mais, il n'empêche, ils montrent aussi bien la fragilité des solutions. Ça tient souvent à la bonne volonté d'une bonne personne, d'un manager, d'un collègue. Et ils montrent que les collectifs sont fragiles, bougent tout le temps, il y a puis c'est défait. La bonne volonté ne suffit pas assurer la pérennité des dispositifs. Et puis, dans le texte, je l'avais lu, je ne sais pas si je l'ai entendu, c'est que vous montrez aussi que ce travail des managers reste invisible. C'est de la bonne volonté, non reconnue, il n'y a pas de temps et ce n'est pas reconnu en tant que travail, en tant que travail ayant une valeur. Je me dis qu'on a quand même deux situations, finalement, assez paradoxales. Moi, j'aurais peut-être tendance à renvoyer ce fonctionnement paradoxal, ici au niveau de l'insertion professionnelle des travailleurs sourds, à une perspective plus large. Dans nos sociétés occidentales, une pratique discriminatoire est-elle acceptable moralement ? Tout le monde dira non. Une pratique discriminatoire fondée sur l'appartenance ethnique ou sociale, sur le sexe, la santé ou une orientation sexuelle ou une différence. Tout le monde vous dira : non, non, non ! Il n'empêche que, globalement, on partage tout ça, mais nos institutions, nos entreprises, nos organisations, on ne peut constater qu'une reproduction de ces discriminations. Je pense à une analyse de la pauvreté où il est dit : ... Une analyse de Simmel... Il nous dit, il analyse la pauvreté, et nous dit que les institutions prenant en charge la pauvreté, ce n'est pas pour l'éradiquer mais pour faire fonctionner le système social au mieux. On arrondit les angles les plus tranchants mais ce n'est pas fait. Peut-être qu'il faut aussi prendre des analyses de ce type pour rendre compte de ces paradoxes et voir comment les casser et si on peut le faire. Ils sont là quand même. Je poserai autrement deux groupes de questions aux trois auteurs ensemble : dans les papiers, j'ai eu l'impression que les managers sont toujours les entendants, comme si la possibilité de l'existence d'un manager sourd... Cela doit exister mais ce n'est pas posé comme ça, ce sont les entendants. N'y a-t-il pas de carrière professionnelle pour les sourds ?

Ma deuxième question reboucle sur ça. On voit bien que la question du travailleur, du collectif, des équipes, c'est extrêmement important mais on part de l'insertion du travailleur sourd dans un collectif, le collectif d'entendants. On intègre la personne sourde dans un collectif d'entendants. On voit des problèmes. On remédie au problème. Dans certaines grosses entreprises, on a l'impression qu'il y a pas mal de sourds. Je ne dis pas que c'est possible partout ce que je vais dire, mais dans certains lieux : pourquoi on ne mettrait pas en place des collectifs de travail sourds ? Ils pourraient chercher les informations, les faire circuler entre eux, donner sens à leur organisation à leur travail dans l'organisation. Et ensemble, ils prendraient leurs marques et on aurait... Là, c'est toujours, finalement,... C'est important les collectifs de travail, oui, mais ce sont des entendants et le sourd est dans un processus individualisé dans le collectif de travail. Moi, ça me questionne. Je m'arrête là. J'ai bien assez parlé, pardon !

### **Benoît Blandin (en LSF)**

Je vais tenter de répondre. C'est intéressant votre question, par rapport à la question du manager sourd et aussi du collectif dont vous parlez. Il y a plusieurs formes variées de collectifs, ce n'est pas forcément un sourd au milieu d'entendants cela peut être plusieurs salariés sourds au milieu d'entendants. Il y a

des entreprises où à l'inverse vous avez un entendant isolé dans un collectif de sourds, mais alors la langue des signes est la langue de travail et elle peut plus facilement se partager. Hier, Rachid Mimoun a fait une intervention sur ce sujet-là.

En général, quand j'entre dans une grosse entreprise, je m'attends plus ou moins à trouver un collectif entendant. Quand j'entre dans un espace de travail, je me dit : comment faire en sorte que les gens communiquent mieux entre eux, qu'ils soient sourds ou entendants. Un salarié sourd seul dans un environnement entendant, c'est sûr c'est compliqué, même si cette personne sourde a grandi dans cette société entendant, et qu'elle a forcément pris l'habitude d'être confrontée à cette majorité, que ce soit en intégration individuelle ou collective. En entrant dans le monde du travail, que l'on soit sourd ou entendant, on est confronté à une phase d'intégration, forcément. Comment faire en sorte que la communication se passe au mieux, que la relation puisse exister ? Entre sourd et entendant, même à compétence égale, il y a en plus une différence de langue. Quand il y a plusieurs sourds, c'est plus facile pour les entendants de comprendre cette différence de langue. Ils se disent : ces gens se partagent des informations dans une langue que nous ne comprenons pas, comme nous entre entendants. Pour un individu isolé, c'est compliqué, c'est moins visible, c'est mal compris, au quotidien.

### **Marie-Laure Langouët**

Je voulais répondre déjà par rapport aux managers sourds. Chez nous, sur les sites que je connais, il n'y en a pas mais la question se pose pour une personne qui pourrait monter justement en compétences et avoir une évolution de carrière. Il y a plein d'interrogations sur son manager qui voudrait qu'elle devienne manager mais comment la former, comment faire. Le fait qu'il se pose la question, je trouve qu'on est déjà sur un bon début et j'espère que ça va aboutir. Je pense que c'est possible.

Par rapport au collectif de travail sourd, il y en a sur certains sites. Il y a plein de petits sites, espacés. Mais les sites plus gros tentent de faire des collectifs de sourds. Ce n'est pas tout à fait le même type de métiers par contre. Cela fonctionne plutôt bien, ils ont l'avantage de pouvoir partager entre eux. Il y a une personne isolée qui va bientôt avoir une collègue sourde avec elle donc ce sont des points positifs. Ce n'est pas possible partout, cela ne solutionne pas tout car il y a toujours le collectif entendant qui est là.

Je voulais rebondir sur un point, une précision par rapport au fait qu'il y a des accords handicap et qu'il y a des choses qui se font mais que pour autant il n'y a pas forcément la mise en place des choses à l'arrivée du salarié sourd. J'évoquerai une raison : la méconnaissance de la surdité. Quand il arrive, on croit qu'il est apte car ce n'est pas un poste de communication. C'est un handicap invisible, notamment pour les personnes qui sont sourdes, malentendantes, qui oralisent et lisent sur les lèvres. On les pense entendant et rien n'est fait. Pour la personne qui n'oralisait pas, il y a eu des choses mises en place dès son arrivée.

### **Nahia Jourdy**

Il y a des managers sourds dans la salle aujourd'hui. Et il y a des entreprises sourdes où il y a des managers sourds et des entreprises entendants où il y a des managers sourds, mais c'est plus rare. La question de l'évolution professionnelle des sourds, c'est un chantier immense en fait. Et les sourds qui voient défiler des stagiaires qui deviennent un jour leur directeur, il y en a plein. C'est un vrai problème. On retrouve toujours cette société française, très française : les sourds vont voir leur responsable, leur hiérarchie, le RH en disant qu'il faut embaucher un autre sourd. Et cette parole est incompréhensible, elle n'est jamais légitimée. Les grandes entreprises qui ont un peu de notoriété devraient signer une charte qu'on pourrait lancer et qui dirait : pour le maintien dans l'emploi des sourds, embauchez des sourds. Après, les collectifs sourds, quand ils sont mélangés, cela pose

d'autres questions. L'entendant, collègue ou manager, perd le contrôle sur ce qui s'échange... ça crée d'autres processus, c'est passionnant...

Je voulais juste revenir sur les différents échanges qu'on a pu avoir depuis deux jours, concernant la capacité que les sourds doivent acquérir pour dire les choses avec mesure et dans les codes sociaux de l'entreprise, dire sa souffrance bien comme il faut. Peut-être que d'un point de vue stratégique, il est intéressant de travailler son assertivité. Mais il faut faire attention à combien cela peut aussi devenir une sorte de régulation, j'ai presque envie de dire de jugulation sociale. Ça fait encore reposer sur les épaules de la personne qui souffre la responsabilité de la bonne ou mauvaise communication qu'il mettra en œuvre. Ça fait reposer sur ses épaules l'échec du dénouement de la situation. En plus de sa souffrance initiale. C'est une double peine. Une triple même, car le salarié sourd qui explose de colère apparaît en plus comme pénible, borderline, ingérable. Et pourtant, dans plein d'entreprises c'est aussi ce sourd-là qui fait avancer la situation des sourds. La colère est utile et parfois c'est la dernière force qui reste.

### **Catherine Peyrard**

On donne la parole à la salle. On prend vos commentaires ensemble pour éviter de faire interagir de nouveau l'assemblée.

### **Ergonome (Orange)**

En fait, je voulais réagir sur le thème des stratégies. J'aménage les postes, je suis... J'ai beaucoup plus de connaissance sur le monde de la déficience visuelle et du coup, c'est pourquoi je suis ici aussi, pour apprendre beaucoup. Moi, j'essaie,... J'étais très d'accord avec toi Nahia sur la nécessaire connaissance de la culture sourde et la connaissance des modes de fonctionnement des personnes. Souvent, elles ont des stratégies dont elles n'ont même pas conscience. Souvent, c'est ce que j'essaie de faire ressortir. J'interviewe, je vois que la personne fait des choses d'une certaine manière, je lui pose des questions et la personne va réfléchir et me dit qu'elle fait toujours comme ça, comme si c'était naturel. Ce naturel est complètement gommé au final. Sur les stratégies, j'arrive à dire que ce qu'elle a trouvé, c'est forcément astucieux et j'essaie de valoriser ça au niveau du collectif. Chez Orange, malgré les situations de handicap, parce que l'environnement n'est pas toujours capacitant, la personne réussit à travailler. Je trouve ça important cette connaissance du fonctionnement des stratégies opérées par moment, que ces personnes n'ont pas conscience d'apporter, et qu'on pourrait apporter aussi au niveau collectif.

### **Olivier Schetrit (en LSF)**

Alors, je pose ma casquette d'anthropologue, je m'adresse à vous en tant que citoyen. On parle de la loi du 11 février 2005 et on dit que les personnes sourdes, notamment les cadres, travaillant depuis longtemps dans une entreprise, n'ont pas de mobilité par rapport aux autres cadres, notamment parce qu'ils n'ont pas accès au téléphone. Une personne sourde reste toujours à la même place, elle va être sur le poste pendant très longtemps. Elle peut avoir peur elle-même d'évoluer vers une position de management, car ce n'est pas seulement gérer les informations intérieures, c'est aussi les informations extérieures. Mais on a le droit aussi d'aller sur un autre travail, d'évoluer. Et quelles informations peut-on donner pour avoir le droit à cette mobilité ? Comment faire en sorte que cette personne ait accès en tant que cadre à cette mobilité, pour avoir des promotions, une progression dans son travail, une carrière et éventuellement devenir directeur ? J'ai connue une personne sourde qui était cadre et qui a vu son collègue de travail inférieur à elle, devenir son supérieur.

### **Benoit Blandin (en LSF)**

Moi, je n'ai pas vécu cette situation mais dans une entreprise informatique, il y a un RH qui m'a appelé pour un ingénieur cadre informaticien de haut niveau : il voulait embaucher un sourd sur ce poste. Il me demandait mes conseils pour savoir s'il était possible de concevoir ce type d'embauche. J'ai répondu que oui mais qu'il y avait des conditions autour de la personne concernée mais aussi pour l'équipe, son interaction avec l'extérieur et des conditions pour toute la hiérarchie : le centre relais téléphonique, l'utilisation des SMS sur portables, des outils techniques pour répondre à ce besoin d'accessibilité, déjà. Et puis, la DRH a demandé s'il était possible de faire un stage de six jours d'essai. J'ai répondu : vous concevez six jours d'essai pour un salarié entendant ? Évidemment, non. Sur un contrat de travail, il y a une période d'essai, elle suffit à elle-même. Elle concerne tout le monde. Elle a compris. Le temps a passé. Cet ingénieur a été reçu en entretien. J'ai demandé des nouvelles. Il a été embauché et maintenant, tout va bien. J'ai répondu à votre question ?

Merci à vous tous. Nous allons clore cette session et prendre le temps d'une pause, avant d'accueillir le grand témoin de cette journée, Serge Volkoff.

### **Clôture par le « grand témoin », Serge Volkoff**

#### **Statisticien, ergonomiste, Centre d'études de l'emploi et du travail, CEET – Créapt**

Bonsoir à tous et à toutes. Un petit mot d'abord pour compléter la présentation qui vient d'être faite de moi, parce que je suis bien conscient qu'ici quelques-uns me connaissent, mais très peu je pense. Je ne suis pas du tout connu dans les milieux des chercheurs ou praticiens, ou militants, du champ de la surdité. Je suis plutôt spécialiste du travail, c'est donc par l'autre côté des questions abordées durant la journée que je vais entrer. Je suis statisticien, et dans une première partie de ma vie professionnelle, dans les années 1980-1990, j'ai eu en charge de construire le système statistique français sur les conditions de travail et sur la santé au travail. Je me suis intéressé à l'évolution du monde du travail et à ses conditions et j'ai donc travaillé avec beaucoup de praticiens non statisticiens, ergonomes, médecins, syndicalistes, etc. L'ergonomie m'a intéressé à tel point que j'ai fini par tomber dedans si je peux dire ! Au début des années 1990, j'ai fondé un centre de recherches, le CREAPT, qui existe toujours, que j'ai longtemps dirigé. Maintenant, je suis retraité un peu beaucoup actif. Vous voyez que tout cela ne fait pas du tout de moi un spécialiste de la surdité. Mon lien le plus étroit avec la question des travailleurs sourds s'est fait avec deux des organisateurs de cette rencontre, Sophie Dalle-Nazébi et Sylvain Kerbourc'h, Sylvain nous a fait le plaisir de faire partie de notre équipe durant quelques années. Il a été dit ce matin que j'étais responsable scientifique d'une étude (Eepso) qu'ils ont menée. Responsable scientifique, c'est beaucoup dire ! J'en accepte l'honneur, mais ils ont fait l'étude, et mon travail a été quelques échanges avec eux, intéressants, en tout cas pour moi, où je donnais mon point de vue de connaisseur du monde du travail et non pas du monde de la surdité. Ce que je vais faire maintenant aussi.

Quand on est témoin à la fin d'une journée, je ne sais pas si cela vous est déjà arrivé, c'est délicat, stimulant aussi, car on ne sait pas avant d'arriver ce que les intervenants vont dire, et quand on doit s'exprimer, on dit ce qu'on veut, ce qui est bien, mais il faut quand même que cela ait à voir avec ce qui a été dit avant. On se fait un cadre au fur et à mesure sur un bout de papier, on le remplit avec les propos, on rature, on renonce, on déplace et on arrive à un papier illisible avec lequel il faut se débrouiller, ce que je vais faire maintenant. Pour m'en débrouiller, je voudrais d'abord redire que je vais réinterroger le travail et pas la surdité, ce que vous avez amplement raison de faire, et j'y suis bien incité par des propos tenus aujourd'hui. Ce matin, Sophie parlait de la tendance, quand on parle des sourds au travail, à penser la surdité comme une composante inhérente au corps, le corps de la personne sourde, détournant ainsi d'une réflexion sur les conditions de l'organisation du travail. Et j'ai

entendu Sylvain indiquer aussi que lorsqu'on réfléchit aux questions d'accessibilité, souvent on ne s'intéresse pas assez, d'après ce que j'ai compris, voire pas du tout, à quel travail les gens font, une fois qu'ils sont sur le poste. Après cela, ils sont censés travailler comme les autres. Regardons, justement, ce travail. Évidemment, toutes les situations de travail sont extrêmement diverses, mais il y a quand même des tendances générales. Ce sont des tendances qu'on a cru pouvoir annoncer il y a vingt ou trente ans dans des discours assez optimistes, disant que la pénibilité physique du travail allait beaucoup reculer avec les transformations techniques, le recul du nombre d'ouvriers. Ces discours disaient aussi que l'ensemble des travailleurs monterait en richesse dans leur travail, en autonomie, autant de bonnes nouvelles que nous pensions pouvoir annoncer. Un livre coordonné par Jean Boissonat, journaliste très connu, qui était rédacteur en chef de l'Expansion, est paru il y a vingt ans et s'appelait, justement : « Le travail dans vingt ans ». Il y annonçait ce que je viens de dire : dématérialisation, plus grande responsabilité de chaque salarié, plus grande autonomie, etc. Ce qui s'est passé a un peu à voir avec ces prédictions, mais avec beaucoup de différences. Je vais les reprendre et essayer de voir les problèmes que cela pourrait poser, en particulier aux travailleurs sourds dans la deuxième partie de mon exposé. Sur le recul de la pénibilité physique, ce n'est pas ce qui ne s'est passé ni en France ni dans aucun pays industrialisé. Le nombre d'ouvriers a reculé, mais ils restent nombreux. Il y a toujours autant de métiers physiques : dans l'hôtellerie, le commerce, etc. Je n'en donnerai aucun dans mon exposé, mais beaucoup de chiffres vont dans ce sens. Alors, existe-t-il des enjeux spécifiques de la pénibilité physique pour les travailleurs sourds? Cela a été un peu évoqué aujourd'hui. J'ai découvert et retenu par exemple les chocs acoustiques, je n'avais pas ces connaissances-là. Je sais que dans les usines avec beaucoup de postes bruyants, quand il y a des travailleurs sourds, c'est souvent sur ces postes qu'ils sont affectés en partant de l'idée que, eux, leur audition ne va pas se dégrader à contrario d'un travailleur entendant. Or si j'ai bien compris, il y a des dégâts quand même, d'autant que ce bruit n'est pas perçu et cela peut porter d'autres atteintes au corps. Je pense que ça mériterait d'être plus connu.

L'autre question que je me suis posée par rapport aux efforts physiques, c'est le lien vraiment important, souvent sous-estimé, entre le travail mental et les efforts physiques. La communication de Marie-Laure Langouet est importante sur le travail à La Poste, je suppose, même si vous n'avez pas nommé l'entreprise. C'est un univers de travail que nous connaissons bien dans notre équipe pour avoir souvent mené des recherches sur les conditions de travail dans ce secteur, en particulier auprès des facteurs. Vous le savez sûrement, il y a un lien fort entre la manière dont ils préparent la tournée et la manière dont elle se déroule et les efforts demandés durant son déroulement. Marie-Laure Langouet a bien décrit de manière très intéressante la phase de tri, préalable à la tournée. Dans ce genre de tâches très sollicitantes, c'est très important qu'il y ait des possibilités d'entraide. Selon les enquêtes statistiques menées dans les milieux exigeants physiquement, le premier remède, la première caractéristique qui fait baisser les risques d'atteinte à la santé physique à cause des efforts, ce sont les possibilités de coopération. Donc, si les travailleurs sourds ont de moindres possibilités de coopérer lorsqu'ils sont exposés à des pénibilités physiques fortes, ils sont davantage en danger.

Deuxième caractéristique du travail qui est en évolution, dont on n'a pas du tout parlé aujourd'hui, ce sont les bouleversements des horaires de travail. De plus en plus d'horaires de travail sont décalés, irréguliers, nocturnes souvent. Je me suis demandé, vous m'excuserez si je dis des choses peu pertinentes, est-ce le travail de nuit par exemple peut poser des problèmes particuliers à des travailleurs sourds ? Je ne connais pas d'études ou recherches sur ces situations-là, peut-être qu'il y en a. Je me suis dit en tout cas que quand ce travail de nuit se passe par exemple dans un endroit quelconque où l'éclairage artificiel est imparfait, en extérieur ou bien dans certains endroits d'une usine ou d'un magasin, cette pénombre-là pour des travailleurs sourds ayant grand besoin de stratégies visuelles peut les mettre en difficulté. Je me suis dit aussi qu'une des caractéristiques des brigades nocturnes, c'est une forme d'isolement. Les collègues sont loin les uns des autres, certains

professionnels sont absents de l'entreprise, par exemple certains cadres techniques. Et on a intérêt à avoir emmagasiné pas mal d'informations durant les périodes de travail en journée. Si beaucoup de travailleurs sourds sont en difficulté pour avoir les bonnes informations le reste du temps, alors quand ils travaillent de nuit, cela doit être assez compliqué. Par ailleurs, nous savons que le travail de nuit s'accompagne d'une fatigue spécifique, donc si travailler en étant sourd est un « travail supplémentaire » du fait d'être sourd, comme cela a été dit, durant la nuit la fatigue s'accroît encore.

Troisième et dernier volet de ces caractéristiques d'évolution du travail, et c'est la principale pour moi, en général, au regard de notre journée, c'est ce que beaucoup d'auteurs appellent l'intensification du travail. Nous pouvons la résumer en disant que nous sommes dans des modèles d'organisation du travail qui adaptent de manière de plus en plus immédiate ce que nous fabriquons à ce qui va être vendu, en adaptant au plus juste la quantité de travail à la quantité qu'on veut « fabriquer », que ce soient des produits ou des services, et tout cela de façon très immédiate avec toute une série de principes d'organisation dont vous avez certainement entendu parler : flux tendus, zéro stock, just in time, etc. De même qu'il y a cette intensification du travail immédiat, il y a aussi l'intensification des changements du travail. Il y a un univers du travail très changeant. Là aussi, j'essaie de me faire mon idée pour savoir en quoi cette intensification peut poser aux travailleurs sourds des problèmes particuliers ? Nous avons eu des exemples aujourd'hui, et je dirais même sans arrêt. Sylvain a parlé des temps successifs qui se succèdent, Mélanie Hénault-Tessier à propos des chaînes d'information télévisées disait que la plupart des auditeurs entendants ont l'information en temps réel alors que les sourds ont l'information au moment où ils peuvent y accéder dans des conditions convenables. Sylvain a parlé aussi des contextes très changeants. Nahia Jourdy à l'instant disait : « un sourd a investi une situation de travail "et pouf", de manière brutale, pas forcément bien préparée, dans une logique de changement, parce que le changement c'est bien, on décide que c'est mieux que le pas nnnn changement (toute comparaison avec une période électorale actuelle serait fortuite !). On a décidé que les changements étaient mieux que pas de changement, on fait des changements, "et pouf", ceux qui ont investi parfois difficilement, et il semble que c'est le cas pour des travailleurs sourds, peuvent être désarmés dans la nouvelle situation.

Il faut donc réfléchir sur les conséquences de cette intensification de la vie de travail de tout le monde, et notamment des travailleurs sourds. Les ergonomes, les sociologues du travail, les psychologues du travail ont montré quelque chose de très important : dans le travail, nous ne faisons pas que réaliser ce que nous avons à faire. Nous ne faisons pas que réaliser notre tâche. Nous faisons beaucoup d'autres choses. Et c'est cela qui fait que ça marche, et pour le résultat du travail, et pour la personne elle-même. On anticipe sur ce qui va se passer après, on vérifie ce que nous avons fait précédemment. Il y a eu bien des exemples là-dessus aujourd'hui sur l'importance de cela pour les travailleurs sourds, et les difficultés. On se concerta avec des collègues, on essaie d'apprendre aussi, c'est-à-dire que nous essayons une autre façon de faire et si cela ne marche pas, on la modifie, on s'adapte, etc. Or, tout cela, anticipation, vérification, concertation, apprentissage, tend à être de plus en plus considéré comme un travail non productif dont il faut, si possible, diminuer la durée et la quantité. Et je pense que, notamment au vu de tout ce qui s'est dit aujourd'hui, cela peut être un problème particulièrement prégnant pour des travailleurs sourds. Ce que je viens d'énumérer là, c'est peut-être encore plus vital pour des personnes sourdes que pour d'autres personnes.

Pour rassembler tout cela, je voudrais citer cette notion présente de plus en plus dans toute une série d'écrits, de réflexions, d'études, de discours militants, et que je pense que nous pouvons accepter et en faire quelque chose, c'est la notion de travail soutenable ; je ne sais pas si cela se traduit facilement, soutenable. Cela a été d'abord promu par des chercheurs et syndicalistes suédois comme des répliques aux systèmes de travail intensif. On la peut définir comme cela : d'abord c'est un travail qui ne fait pas de dégâts, d'atteintes grandes à la santé, c'est la moindre des choses. Ensuite, un travail qui

accepte, et on est en plein dans la question d'aujourd'hui, qui accepte une large diversité de personnes. N'est pas soutenable un travail qui exclut une bonne partie des gens qui ne pourront pas tenir ce poste. De ce point de vue là, le fait d'être travailleur sourd est un facteur de diversité important, parmi d'autres. Alain Touraine disait qu'il n'aimait pas le terme d'identité. Son vieux complice, le sociologue Edgar Morin s'en sert énormément, et il s'en sert au pluriel, ce qui est important. Nous avons tous plusieurs identités. Nous pouvons être sourds, artistes, je ne sais pas quoi, gaulois si on veut (c'est à la mode, grand ou petit) avoir ou non périodiquement des douleurs de vertèbres, avoir fait telle école, connaître bien telle langue ou pas du tout telle autre, etc. Donc, il faut que le travail nous fasse une place dans toute cette diversité-là. C'est la capacité du travail à accueillir des gens extrêmement divers les uns des autres qui sont en jeu et évidemment, la surdité est un caractère de diversité tout à fait important. C'est pour cela que le verbe utilisé ce matin par Alain Touraine, « combiner », est vraiment important.   un moment donné, dans une situation de travail, il y a une personne avec plein de caractéristiques, un travail avec plein de caractéristiques, la première chose est de penser toutes ces caractéristiques ensemble.

La dernière chose que je dirai, sur laquelle j'insiste fortement, qui est, je crois, dans la tonalité de la journée : ce n'est pas tellement la diversité des caractéristiques des gens qu'il importe de vraiment percevoir et comprendre, ce n'est pas la question de savoir comment ils sont, mais c'est de savoir comment ils font, comment ils agissent. L'approche la plus féconde du point de vue de l'aménagement de travail, pour prendre en compte la diversité, c'est de comprendre comment chacun, collectivement et individuellement, s'efforce de se faire une situation de travail vivable, dans laquelle il puisse s'épanouir, obtenir de bons résultats sans s'épuiser. C'est pour cela que je suis reconnaissant aux organisateurs d'avoir pour cette journée proposé ce thème des stratégies et innovations ordinaires. Quand les stratégies des personnes au travail ont de l'espace pour se réaliser, se créer, ce sont de vraies innovations. Il faut que les stratégies et les innovations ordinaires des individus, des collectifs, parfois avec des intervenants extérieurs, soient réalisables, efficaces. Et cela ne demande pas de laisser les gens livrés à eux-mêmes, mais de faire quelque chose pour que ces stratégies s'élaborent et fonctionnent.

Je termine par une anecdote dans laquelle ce n'est pas la surdité qui est en cause, mais nous pouvons faire un lien. Il y a quelques années dans le cadre de nos recherches sur le vieillissement, qui est le thème de notre centre de recherche, une collègue avait comparé les stratégies de travail d'un ouvrier de montage d'une cinquantaine d'année à celles d'un jeune de vingt ans. Ce qu'on constatait, c'est que pour faire toute une série de gestes sur cette chaîne, le jeune se penchait beaucoup plus que l'ancien. Pourtant, c'est l'ancien qui se trouvait être plus grand, donc nous aurions pu nous attendre au contraire. Cette collègue est arrivée à bien montrer que le jeune, qui était depuis peu sur ce poste de travail, regardait énormément, d'aussi près qu'il pouvait, ce qu'il était en train de faire pour ne pas rater ses gestes. L'ancien qui connaissait le poste depuis longtemps, était beaucoup plus droit et se servait beaucoup plus de ses habilités tactiles, sensori-motrices. Au bout de quelques mois de formation, cela n'avait pas beaucoup changé. Bien que le jeune maîtrise le poste, il continuait à adapter une méthode dans laquelle il se penchait beaucoup. Ces deux ouvriers faisaient appel à deux types de capacités prioritaires différentes. Le jeune qui se sentait en bonne santé, n'hésitaient pas à se pencher, mobilisait son regard. L'ancien, qui sait ce que cela fait à la colonne vertébrale de rester penché toute la journée, utilisait ses habilités pour éviter de le faire. Chacun savait comment faisait l'autre et commentait la façon de faire de l'autre. Ni l'un ni l'autre ne souffraient. Alors, que fait-on quand on est dans une entreprise et qu'on veut s'occuper d'un poste comme celui-là ? La pire erreur serait d'obliger l'un à faire comme l'autre, quel que soit le sens de l'ajustement. Il faut créer les conditions pour que les deux stratégies marchent, ici c'est tout à fait possible. On peut adapter l'éclairage pour que le jeune se serve de ses yeux, et on peut bien choisir les petites pièces pour que celui qui se sert de son habilité tactile le puisse aussi. Je crois que nous pouvons transposer ce genre de résultat. Il est probable qu'en se



montrant attentif à une partie des difficultés que rencontrent les sourds dans leur travail, on peut envisager des conceptions du travail un peu plus larges, un peu plus adaptables, avec peut-être un petit peu moins d'urgence, avec un petit peu moins de changements brutaux, bref, un monde de travail plus humain. Merci de votre attention.