

« Journée de l'Accessibilité et de l'Assertivité »

Jeudi 6 octobre 2016

Transcriptions des interventions aux Assises par Système RISP

Les interventions en LSF sont traduites en français par des interprètes sur place.

Accueil de Mr Loïc Depecker, Délégué général à la langue française et aux langues de France, Ministère de la Culture et de la Communication

Bonjour à tous,

Je représente ici la délégation générale à la langue française et aux langues de France, rattachée au ministère de la culture et de la communication.

Notre délégation mène une politique de valorisation de la diversité linguistique propre à notre pays, et la langue des signes française fait partie de cette pluralité. C'est pourquoi nous soutenons de nombreuses manifestations mettant à l'honneur la créativité de la langue des signes, notamment les assises aujourd'hui. Je suis très fier d'être là avec vous. Nous soutenons également le théâtre IVT, et le festival Clin d'œil de Reims. La DGLFLF contribue ainsi à développer et promouvoir cette belle langue des signes.

Je suis linguiste, je m'intéresse aux langues du monde. Pour moi, la langue des signes est au centre, au confluent des langues et au centre des gestes. Il serait d'ailleurs profitable que la langue des signes puisse être apprise très tôt à l'école, c'est-à-dire dès la maternelle. Les enfants sont en effet fascinés par cette langue des signes. Ils ne parlent pas encore mais s'expriment déjà par gestes, et avec des gestes précis, ils ont bien compris la structure d'une langue.

Je n'ai plus qu'à vous souhaiter pour ces trois jours de rencontres d'excellents échanges et pensez bien que nous sommes à votre écoute et nous vous accompagnerons sur toutes les manifestations que vous proposerez.

Merci à tous.

« Théâtre participatif autour de situations de sourds au travail »

Benoît Blandin, professionnel de l'accessibilité à Nantes,

Violaine Chobert, ergonome de Lyon

Gwenaëlle Huyghe, Insertion professionnelle, INJS de Chambéry,

Animation : Sophie Dalle-Nazébi, sociologue

Sophie Dalle-Nazébi : On va reprendre avec du théâtre participatif autour de situations de travail associant sourds et entendants. Ceci est proposé par Violaine Chobert, Gwen Huyghe et Benoît Blandin. Je vous laisse d'abord vous présenter peut-être... Violaine ?

Présentation des intervenants

Violaine Chobert (en LSF) : Je fais partie de l'équipe de l'organisation pour ces assises. Je suis une professionnelle, mon métier est ergonome. Je travaille sur tous les axes de l'accessibilité, prévention des risques professionnels, conseils auprès des RH, analyse des projets importants. Aujourd'hui, je me lance sur une nouvelle voie : je fais de la thérapie face à des situations de sourds en souffrance, je réfléchis sur ce sujet. Je travaille sur ces deux pôles.

Benoît Blandin (en LSF) : Je suis Benoît Blandin. Voici mon signe (en LSF). Je viens de Nantes, consultant en entreprise, sur tout ce qui est organisation humaine, analyse, solution, conseil, évolution et, en parallèle, j'ai des activités à l'école de sourds de Nantes. Je fais partie de la commission pour ces assises nationales.

Gwen Huyghe : Je m'appelle Gwen Huyghe, je travaille à l'institut national des jeunes sourds de Chambéry sur la mission insertion professionnelle, responsable de différents services éducatifs qui favorisent l'insertion professionnelle des jeunes et adultes sourds. Je fais aussi partie de l'équipe d'organisation.

Présentation du théâtre participatif

Sophie Dalle-Nazébi : Vous proposez un théâtre participatif, pouvez-vous nous expliquer en quoi cela consiste, comment ça marche, les règles du jeu ?

Violaine Chobert (en LSF) : Donc, nous avons réfléchi à des situations de travail, des situations au quotidien dans le milieu du travail, que vous avez peut-être vécues. Nous allons proposer des exemples de situations où nous rencontrons des obstacles. Vous observerez les situations et vous pourrez proposer des solutions, remplacer l'une des personnes, jouer son rôle et proposer une solution pour améliorer la situation. On fera des échanges avec le public. On expérimente des situations ensemble, pour voir comment dépasser les obstacles rencontrés.

Sophie Dalle-Nazébi : Vous proposerez deux scènes de théâtre. Pouvez-vous nous les raconter qu'on sache un peu dans quel univers nous allons plonger ? Quelles sont les deux situations de travail que vous allez nous montrer ?

Benoît Blandin (en LSF) : Une première situation... En allant dans plusieurs petites entreprises de moins de 20 salariés, c'est une situation où il y a des problèmes d'accessibilité, d'adaptation, c'est souvent

compliqué par rapport à des entreprises beaucoup plus grandes car dans les petites entreprises, la hiérarchie est moins importante que dans les grosses entreprises. Là, c'est une situation avec le directeur, le collègue clé qui est entendant, et le salarié sourd.

Les deux salariés ont de bonnes relations, la communication passe bien. Le directeur arrive... Je ne raconte pas tout... C'est une situation flagrante qu'on peut rencontrer en entreprise. Là, c'est une entreprise fabriquant des stores en lamelles, servant à ouvrir et fermer les camions.

Sophie Dalle-Nazébi : Merci Benoît. Et la seconde scène ?

Gwen Huyghe : La deuxième situation est également inspirée d'une situation vécue par une jeune fille malentendante en situation professionnelle dans une cuisine. Elle travaille en collaboration avec un collègue sourd et le chef cuisinier est, lui, entendant.

Scène 1 – Préparation

Sophie Dalle-Nazébi : Merci. Vous allez vous mettre en position ? Mais on essaie de reprendre ensemble qui est qui avant de couper le son des interprètes et texte de la vélotypie. Du côté du public, il faudra bien observer, et quand ils auront fini, on rallumera le micro des interprètes et la vélotypie. Ces scènes de théâtre seront en théâtre muet. Vous pouvez vous mettre en position et dire qui est qui ? Violaine ?

Violaine Chobert (en LSF) : Je suis la collègue entendante mimant, signant un peu et voilà. Je travaille avec le salarié sourd.

Benoît Blandin (en LSF) : Je suis le salarié sourd travaillant ici depuis plusieurs années, je travaille sur une machine numérique, il y a un écran.

Gwen Huyghe : Je suis la directrice.

Sophie Dalle-Nazébi : Très bien.

Maintenant... Ha pardon ! On parle beaucoup d'ergonomie cognitive, je gêne l'interprète là où je suis ! Alors, on coupe le son des interprètes et la vélotypie. Bon théâtre !

Scène 1 – Théâtre

La situation se passe dans une petite entreprise de montage de volets, d'une vingtaine de salariés. Sur scène, deux ouvriers travaillent en atelier, l'un est sourd, l'autre est entendant.

La directrice – entendante – de l'entreprise arrive, salue le salarié sourd en signant « bonjour » de façon exagérée. Visiblement, cette directrice n'est à l'aise ni avec les signes, ni avec son salarié sourd.

Elle va ensuite saluer le salarié entendant et l'informe d'une réunion de travail importante, demain, à 14h.

Tous les employés devront être présents. La directrice demande au salarié entendant d'interpréter la réunion de travail pour le collègue sourd, puisqu'il le fait à chaque fois, et que cela paraît être satisfaisant.

Sans avoir vraiment le choix, le salarié entendant accepte cette tâche. La directrice sort de la scène.

Le salarié entendant informe son collègue sourd de la réunion de travail. Il arrête de travailler, se déplacer vers son collègue sourd. Celui-ci doit aussi s'arrêter pour regarder ses gestes et ses mots (sur les lèvres).

Les signes du salarié entendant sont imprécis et exagérés, il articule les mots qu'il énonce et les répète plusieurs fois pour s'assurer que son collègue sourd comprenne bien. Lui, a l'impression d'être pris pour un idiot et corrige parfois les gestes de son collègue.

Il refuse d'aller à cette réunion car il n'y aura pas d'interprète. Avec de la bonne volonté, le collègue entendant répond qu'il se chargera de traduire, et de lui prendre des notes. Le collègue sourd est en colère, dit que c'est à chaque fois la même chose, qu'il lui manque des informations...

Le salarié sourd refuse d'assister à cette réunion. Son collègue entendant insiste, lui dit que c'est important. Chacun reprend son activité de travail.

Scène 1 – Discussion 1

Sophie Dalle-Nazébi : Alors, alors, qui se lance ! Première réaction face à cette situation ? ...
Ou si vous voulez, je peux interviewer le salarié sourd sur ce qu'il ressent dans la situation ?
Monsieur, vous êtes ouvrier, vous êtes content d'avoir été embauché ici ?

L'ouvrier sourd [Benoît Blandin, en LSF] : Oui mais... Euh... Oui... Je travaille, mon travail est intéressant, ça change tous les jours, on passe de la machine au montage, à la mise en paquet. Voilà, j'ai les compétences techniques, c'est super, mais niveau communication, ça ne passe pas du tout. Avec le directeur, quand je le rencontre, il y a toujours un intermédiaire, à chaque fois. Les informations passent forcément par l'intermédiaire mais je voudrais discuter en direct avec ma hiérarchie. Je lui ai déjà dit plusieurs fois de faire appel à un interprète mais il n'en tient pas compte. La sensibilisation, il n'en tient pas compte. Il n'a pas envie de remplir de dossier pour l'Agefiph pour mes demandes.

Sophie Dalle-Nazébi : Dans la salle, qu'est-ce que vous voulez proposer ?
On peut faire la langue des signes miroir pour les sourds timides mais sinon c'est mieux de venir ici sur la tribune, pour que tout le monde puisse voir votre prise de parole en LSF.

Marylène Charrière (en LSF) : Ce que je propose... Je propose que je joue, j'intègre... Je fais une proposition. Peut-être qu'avec ce collègue entendant qui a toutes les informations, pouvant travailler et avoir les informations, on pourrait proposer que le directeur reste et qu'un échange se fasse à trois. Le directeur fait plus d'efforts et là, il pourrait intervenir directement pour imposer la présence d'un interprète. Je ne sais pas si vous avez d'autres idées.

Sophie Dalle-Nazébi : Peut-être qu'on peut prendre plusieurs réactions et on vous garde, Marylène. Vous remplacez le directeur, c'est ça ? Pour qu'il gère mieux la relation avec... C'est ça ?

Marylène Charrière (en LSF) : Oui mais je ne parle pas moi, je fais une fausse voix !

Sophie Dalle-Nazébi : Exactement. Il n'y avait pas de voix dans la scène là.

Marylène Charrière (en LSF) : D'accord. Heureusement !

Sophie Dalle-Nazébi : On vous garde. Qu'est-ce que vous pensez de cette proposition ? Vous avez des choses complémentaires à proposer ? Oui ?

Marie-Laure Saurel : Moi, je suis entendante, je fais aussi du conseil en entreprise en accessibilité. Il y a quelque chose que j'avais vu dans la scène qu'on voit souvent : un collègue entendant pivot avec lequel le sourd parle, il fait l'intermédiaire entre l'entreprise et le salarié sourd. Il déploie beaucoup d'efforts car il aime bien son collègue sourd et il va tenter le maximum pour lui.

Là, son collègue lui corrige sa langue des signes. Le sourd intervient pour le corriger sur « demain » en disant que sa langue est belle et magnifique et qu'il doit le faire correctement. J'ai souvent vu des collègues entendants pivots pétant un câble, qui en ont marre car ils font un effort et le sourd lui dit qu'il signe comme une patate alors que ce n'est pas forcément facile pour eux. J'aurais tendance à dire aux sourds : quand vous avez un collègue qui fait autant d'efforts pour vous, si vous le corrigez, faites-le avec... Soyez gentils, doux, mignons ! Sinon, votre collègue, à la fin, il en aura marre.

Sophie Dalle-Nazébi : On vous garde aussi, pour le prochain round. Les deux en même temps, ça va être compliqué. Le directeur... La directrice, pardon...

Marylène Charrière : Je joue la directrice...

Sophie Dalle-Nazébi : Vous vouliez dire ?

Une personne du public : J'ai une remarque sur les trois personnages en fait : la faute est partagée je pense. L'entendant accepte ce rôle de pivot mais il doit aussi essayer de laisser le directeur faire des efforts, qu'il se débrouille par lui-même, tenter de refuser le rôle de pivot. C'est une petite entreprise donc on devine qu'il n'y a pas de mission handicap donc ça demande énormément d'énergie de faire de la sensibilisation, des propositions à la personne sourde, peut-être avoir quelqu'un. C'est un travail faire. Ma sœur est chercheuse et me dit que c'est très compliqué au niveau administratif... Elle fait beaucoup de travail administratif pour chercher des financements alors qu'elle est chercheuse. C'est peut-être pareil dans une entreprise de cette taille-là. Pour moi, même dans mon travail, les problèmes ne sont pas toujours résolus. L'effort doit être partagé, aussi.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. Merci pour cette analyse. On va voir ensuite si on change d'autres choses, et on remplace tout à l'heure l'ouvrier entendant aussi. On reprend d'abord. Tout le monde est prêt ? On recoupe la voix et la vélotypie. C'est parti.

Scène 1 – Théâtre bis : préciser les rôles modifiés

La même scène est rejouée. Les rôles des deux salariés restent inchangés. Une personne sourde du public, Marylène, joue le rôle de la directrice à la place de Violaine. La scène est initialement la même, mais la directrice tente ici de communiquer directement avec le salarié sourd. Elle parle (sans mettre le son dans cette scène comme dans la précédente), tout en faisant de temps en temps de grands gestes exagérés avec beaucoup d'articulation.

Scène 1 – Discussion 2

Sophie Dalle-Nazébi : Merci beaucoup Marylène ! Je vous invite à retourner dans la salle. Marie-Laure, vous avez pensé quoi de cette version ? Vous maintenez votre remarque sur la manière de corriger les signes des interlocuteurs ? Il a corrigé le signe de la directrice, dans cette version-là. Vous avez, sinon dans la salle, d'autres réactions ? La situation vous semble convenable ou vous proposez encore une amélioration ? Vous maintenez votre remarque là ?

Marie-Laure Saurel : Je ne la maintiens pas là car avec un interlocuteur occasionnel, c'est sympa de montrer des signes. Quand on a un collègue entendant pivot, dépensant de l'énergie, le seul entendant faisant passer l'info au reste de l'entreprise, il faut le ménager. Quand les sourds s'expriment, l'expression du visage peut être assez forte, donc la correction des signes peut être perçue comme une grande critique alors que vous défendez la beauté de votre langue. Il faut prendre soin de l'entendant du pivot. Là, la communication a été relayée par le directeur, la remarque se joue moins.

Sophie Dalle-Nazébi : D'autres points d'amélioration ?

Une personne du public (en LSF) : Bonjour à tous. Tout à l'heure, on a parlé, je ne sais plus qui... C'était une mise en scène très drôle, merci de la présentation et du jeu. C'est une des solutions. Mais pour moi, la meilleure solution, avec l'évolution des nouvelles technologies, chacun a Internet, le wifi, je pense que dans les entreprises, on peut avoir l'application et avoir l'interprète sur la tablette pour

communiquer avec son directeur via l'application. On tape sur l'application et on peut passer par l'interprète via la tablette.

Sophie Dalle-Nazébi : Au-delà de la promotion du centre relais téléphonique, vous proposez l'intervention d'un interprète, à distance. Ça tombe bien, on en a ici. On peut rejouer la situation avec un interprète pour voir ce que ça change dans la situation. Il serait sur place là.

La même personne du public (en LSF) : Bien sûr dans l'entreprise, pour le besoin d'interprète, il y a besoin normalement d'une réservation. Mais là, le directeur arrive à l'improviste et s'il revient plusieurs choses, il peut utiliser sa tablette. L'interprète à distance, c'est pratique.

Sophie Dalle-Nazébi : On peut le faire avec un interprète en chair et en os dans le théâtre. Mais c'est une information importante. C'est un service permettant une flexibilité sur le temps d'intervention des interprètes, c'était bien de le mentionner.

Une autre personne du public : Bonjour. En ce qui concerne la relation sourd-entendant, la relation entre collègues, le sourd donne des informations. C'est un apprentissage sur place, un apprentissage de la langue des signes sur place. Ce n'est pas forcément le rôle du salarié sourd de faire cette formation. Il y a des formations professionnelles, des formations pouvant être proposées aux salariés dans l'entreprise. Et ainsi, ça donne des bases aux salariés pour intervenir. Mais je ne jouerai pas !

Sophie Dalle-Nazébi : C'est une proposition d'intervention sur la situation qui se joue hors de la situation, d'accord. C'est important de le signaler : une des solutions pourrait être de prévoir des formations sur la langue des signes pour les interactions entre sourds et entendants.

J'ai trois autres mains qui se lèvent, quatre même. Je vous propose de venir dire ce que vous en pensez mais on ne jouera qu'une seule fois. Ne vous inquiétez pas, il y aura une seconde situation ! Je propose de prendre les trois quatre personnes ayant levé la main pour donner votre point de vue, on rejoue la scène et on passe à l'autre. On pourrait y passer la journée !

Personne du public 1 : Je pense que sur cette situation, le directeur pouvait avoir un papier écrit car on est sur une information simple. Et avec ce support de départ, le salarié sourd peut passer par le collègue pivot. Sur cette situation, y a-t-il besoin d'un interprète à distance ? On sait que c'est compliqué... C'est vraiment que sur cette situation que je réponds.

Personne du public 2 : Moi, j'ai une remarque par rapport au début de la scène, par rapport à la première scène et ce qui s'est passé ensuite. On a proposé une directrice bienveillante et communicante. Je suis d'accord aussi déjà en tant qu'entendante ! Là, je pense que le directeur a peur de communiquer avec la personne sourde. Donc comment enclencher la communication quand il y a une situation de fuite de la communication...

Personne du public 3 : Moi, je ne signe pas du tout, je suis correspondante handicap académique. Je reçois au quotidien des personnes en situation de handicap, sourde, non voyante, en fauteuil roulant, et la première chose me paraissant nécessaire, c'est trouver une interface de communication commune. Ce qui me surprend dans la scène, c'est de me dire que si j'étais dans une telle situation, ce n'est pas compliqué, je tourne l'écran de l'ordinateur, je mets le clavier en commun et on peut fonctionner par l'écrit sans génération de stress pour qui que ce soit.

Personne du public 4 : Je fais du français signé mais les sourds n'aiment pas, je vais m'abstenir. Par rapport à la gestion des émotions, je le vis régulièrement. J'entends un peu, j'attrape des trucs, comme le professeur Tournesol, ou je suis à côté de la plaque, bref ! Je comprends bien quand le salarié sourd

a réagi, s'est énervé. Donc qu'est-ce qu'on fait quand on est énervé ? Il y a un aspect, là, où il faut apprendre à se mettre à la place de l'autre ne connaissant pas la langue des signes : il fait ce qu'il peut. Il y a beaucoup de méconnaissance. Je vis régulièrement des situations au travail où on me parle petit nègre. J'ai souvent envie de tourner les talons. C'est très agaçant. La personne en face n'a toujours pas compris, après des années d'expérience, quoi faire. L'autre personne bienveillante, elle se trompe dans les signes. Je le vis aussi. J'essaie de me mettre dans son canal. Elle a du mal à apprendre, retient mal les signes, mais que faire ? Les émotions sont là. On veut parfois baisser les bras mais... J'aimerais qu'il y ait du yoga et de la relaxation mais mon directeur ne veut pas encore !

Personne du public 5 : Bonjour à tous. Je vais sortir un peu du sujet. Je veux parler d'une personne que j'ai vue dans une émission de *L'œil et la main*, il y a un an ou deux, sur son lieu de travail. J'ai été touché par cette situation. Je parlais de la situation au moment de l'entretien d'embauche où il y a des préparations à ces entretiens face à un patron entendant : donner des conseils sur comment faire pour que cet entretien soit positif, penser à l'environnement de travail, ne pas être... Proposer déjà des choses sans devoir s'adapter au fur et à mesure. Je trouvais ça intéressant d'intervenir au moment de l'entretien pour être prêt à apporter des solutions à son patron au moment de l'entretien.

Sophie Dalle-Nazébi : On peut donc faire des cours de langue des signes avant ou après, ailleurs que dans la situation, des cours de yoga, bonne proposition, anticiper lors de l'entretien d'embauche, d'accord. Là, directement pour cette scène, il y a deux solutions différentes qui sont proposées : faire intervenir un interprète pour une intervention ponctuelle ou se débrouiller par l'écrit, autrement. Je vais soumettre le choix au vote dans la salle car on ne peut jouer qu'une seule solution. Donc qui veut pour l'interprète et qui veut pour que ça passe par l'écrit.

Qui veut faire intervenir un interprète, levez la main ?

D'accord.

Qui veut que le directeur se débrouille et passe par l'écrit ?

D'accord.

Ceux qui n'ont pas voté, vous proposez quoi ? Qui veut ne rien changer, c'est parfait ?

S'il vous plaît... Plus de participation ou ceux non-votants devront expliquer ce qu'ils proposent. Donc je reprends.

Un interprète ? Quel que soit le moyen, physique aujourd'hui.

Ok.

Qui veut le faire par texte ou se débrouiller ?

Ok.

C'est la deuxième option qui l'emporte. Mais une partie du public trouve encore la situation parfaite car ces personnes n'ont rien proposé. Qui remplace le directeur pour passer par l'écrit ou qui remplace l'ouvrier sourd pour qu'il gère ses émotions et passe par l'écrit ? Qui vient jouer le rôle... ? S'il vous plaît... Ha, une volontaire pour la directrice, Mme Patricia Loubet. Peut-être que je vous donne du papier. Si vous pouvez écrire gros pour nous, ça serait gentil. La directrice n'est pas encore là sur la scène au début, donc par ici. Vous vous ne savez pas encore qu'elle va venir... C'est bon, tout le monde est prêt. Nous allons couper l'interprétation et la vélotypie. C'est parti.

Scène 1 – Théâtre ter

La même scène est rejouée. Les rôles des deux salariés restent inchangés. Une personne du public, Patricia, joue à son tour le rôle de la directrice. La scène est initialement la même, et la directrice tente de passer par le collègue pour communiquer. Mais les collègues se rapprochent pour mener la discussion à trois, puis la recentrer entre la directrice et le salarié sourd en passant par de l'écrit.

Scène 1 – Discussion 3

Sophie Dalle-Nazébi : Merci beaucoup. On reprend l'interprète, la vélotypie. Ne partez pas madame, j'aimerais bien savoir ce que vous avez pensé de l'expérience et ce que vous avez échangé ?! Nous n'avons rien vu de vos écrits.

L'ouvrier sourd [Benoît Blandin] (en LSF) : C'est bon ? Bah... Ce qu'on a échangé, c'est surtout pour savoir ce que je devais faire pour avoir un interprète. On a eu du mal, un peu de mal à se comprendre car j'écrivais : service des interprètes mais elle ne savait pas où m'adresser. Je pense que l'entreprise a besoin de savoir précisément quoi faire, où appeler et une fois qu'elle sait ça, c'est une bonne étape de franchise, je pense.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. Merci. Cela ne portait pas que sur la réunion mais aussi sur l'accessibilité prévue, ça allait plus loin que dans la discussion précédente. Et vous Madame ?

La directrice [Patricia Loubet] : Je voulais jouer quand même le directeur qui a priori ne veut pas communiquer avec la personne sourde et après, savoir comment ça allait se passer pour dire... à la directrice, lui dire qu'elle doit parler directement à son interlocuteur. Là, les deux ouvriers sont intervenus en même temps et par rapport à la hiérarchie, ça les met moins en difficulté car ils ne disent pas au chef : tu dois communiquer. Cela s'est fait spontanément.

Sophie Dalle-Nazébi : On retient donc l'importance du collectif dans la recherche de solutions et pour dire les revendications. On clôt cette pièce-là ?

Benoît Blandin (en LSF) : Je voulais ajouter aussi que j'ai tenté de provoquer la situation. Vous avez vu mon niveau de français, il n'est pas bon. C'est assez frustrant de passer par l'écrit car il y a toujours ce blocage du français. Il y a toujours ce problème-là. J'ai tenté de provoquer les choses en ne faisant pas des phrases complètes pour que le directeur réagisse à ça, qu'il y soit confronté. Les sourds n'ont pas forcément le niveau adéquat pour répondre. Il faut que les directeurs en soient conscients donc il faut un progrès du côté de la langue des signes mais aussi dans l'autre sens, un progrès en français, des choses proposées pour améliorer le français de la personne sourde.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. C'est important de travailler la montée en compétences linguistiques des deux côtés. Vous êtes tous motivés dans le public... Mais on va arrêter sur cette pièce de théâtre. On passe à l'autre. Gardez vos idées ! On retient quand même que, outre rétablir la relation avec le directeur (communiquer directement), il faut viser aussi de bonnes conditions de participation à la réunion (organiser son accessibilité). On passe à la deuxième scène. Cela se passe en cuisine. Vous pouvez nous préciser vos rôles s'il vous plaît !

Scène 2 – Préparation

Gwen Huyghe : Alors... Donc, on se situe là dans la cuisine d'un restaurant. Violaine joue le rôle d'une cuisinière malentendante, Benoît joue le rôle d'un autre cuisinier sourd et moi-même, je joue le rôle du responsable cuisinier, je suis entendante.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. C'est parti.

Gwen Huyghe : Encore une fois, je joue un rôle de composition ! Il ne faut pas m'associer à mon personnage ! Merci !

Sophie Dalle-Nazébi : C'est noté ! En position. On coupe le son des interprètes et des vélotypistes. Merci.

Scène 2 – Théâtre

Il y a 3 personnages sur scène. Ils sont autour d'une grande table de cuisine. La cuisinière malentendante est à gauche de la table, celui qui est sourd au milieu et l'entendante à droite. Il y a beaucoup de bruits dans la cuisine, ce qui agace la chef-cuisinière entendante. Celle-ci se déplace vers le sourd, après l'avoir interpellé plusieurs fois oralement, et lui fait des grands gestes brusques pour signifier son agacement et lui demander de faire moins de bruit, ce qui surprend le cuisinier sourd.

Chacun travaille. La cuisinière entendante demande en criant à la cuisinière malentendante une casserole. Celle-ci revient avec des carottes. La cuisinière entendante est surprise puis en colère. Elle va elle-même chercher la casserole et s'énerve sur l'incompréhension de sa collègue. Les trois ouvriers reprennent le travail. Le cuisinier sourd et la cuisinière malentendante discutent en langue des signes cette fois sur la colère de leur chef entendante, qui les regarde, agacée et intriguée, du coin de l'œil. Quelques minutes plus tard, elle leur fera de grands gestes pour leur indiquer de se taire et de travailler.

Scène 2 – Discussion 1

Sophie Dalle-Nazébi : Merci beaucoup. Alors, il y a eu une petite séquence en langue des signes mais ce n'est pas grave. On a compris qu'ils se comprenaient. Mais, justement la cuisinière..., madame la cuisinière, vous ne pratiquez pas la LSF ? vous, vous n'avez pas compris ce qu'ils disaient... C'est ça ? D'accord. Dans la salle, que proposez-vous ? Madame... ? Monsieur, venez s'il vous plaît...

Une personne du public 1 : Donc, il y a un travail d'équipe, les salariés sont sourds mais dans la logique d'embauche, il faudrait que les personnes accueillantes aient appris la langue des signes. Peut-être que les entendants aillent se former au moins à des bases en langue des signes pour communiquer avec leurs salariés ou collègues.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. Vous proposez de prendre la place de la cuisinière et interagir en langue des signes ?

Le même intervenant 1 : Oui, d'accord. La place de qui ?

Sophie Dalle-Nazébi : La chef ?

Le même intervenant 1 : Ok. La chef.

Sophie Dalle-Nazébi : Une autre réaction, je vous laisse prendre la parole.

Une autre personne du public 2 : En fait, dans cette situation, il est flagrant que si on embauche une personne sourde dans l'entreprise, il faut un minimum de formation, une sensibilisation à la langue des signes. Ce qui se passe culturellement aussi c'est le rapport au bruit, et trouver un autre moyen de communication : de manière corporelle ou physique. Le rythme en cuisine peut être intensif, c'est normal, mais il y a des solutions qui ne sont pas axées que sur la chef. Si elle a embauché des salariés sourds, il faut des sensibilisations à d'autres modes de communication.

Sophie Dalle-Nazébi : Bien vu. D'autres réactions avant qu'on passe à cette scène, qu'on la rejoue ? Des frustrés de tout à l'heure ? Une dernière remarque, et on joue.

Une autre personne du public 3 : Bonjour. Suite à cette situation qu'on vient d'observer, une sensibilisation à la langue des signes semble importante mais il y a un autre problème : le problème des relations entre sourds et malentendants, une question de bruit. Le sourd fait beaucoup de bruit et gêne

aussi la personne malentendante, pas que la chef entendante. Il y a aussi un travail de relation entre les personnes. Il y a une communication à la langue des signes mais aussi une communication à tout ce qui se passe autour, améliorer la relation sourd-malentendant, faire moins de bruit peut-être.

Sophie Dalle-Nazébi : Vous souhaitez remplacer la salariée malentendante qui doit sensibiliser son collègue sourd au bruit ou remplacer le collègue sourd pour gérer les questions de bruit ? Pour qu'on voit bien, pour le jouer...

L'intervenante du public 3 : Le rôle de la personne sourde...

Sophie Dalle-Nazébi : La personne faisant du bruit ?

L'intervenante du public 3 : Oui.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. Allons-y. Benoît tu peux céder ta place de cuisinier sourd (pour l'intervenant 3). Et vous (l'intervenant 1), vous remplacez la chef cuisinière entendante. Nous avons donc deux nouveaux acteurs ici. Parce que c'est compatible ici, allons-y. Madame, en cuisine. Monsieur, avec... On tient compte de ce que disait madame aussi (intervenant 2) : vous n'avez pas un niveau de langue des signes top non plus. C'est ça ? Vous, chef cuisinière, vous êtes un chef entendant qui a recruté une personne sourde et malentendante mais qui n'est pas encore... C'est ça que vous disiez ?

L'intervenant du public 2 : Oui, tout à fait.

Sophie Dalle-Nazébi : Ok. Vous êtes prêts ? On coupe interprètes et vélotypie.

Scène 2 – Théâtre bis

La même scène est rejouée. Seule l'actrice initiale de la cuisinière malentendante est conservée et rejoue de manière identique son rôle. L'intervenant 1 remplace la chef cuisinière, qui s'exprime oralement et via des pointages et des gestes de description. Elle doit donc aussi veiller à ce que son interlocuteur la regarde lorsqu'elle s'exprime. L'intervenante 3 remplace le salarié sourd qui fait du bruit.

Scène 2 – Discussion 2

Sophie Dalle-Nazébi : Merci pour votre improvisation. Qu'est-ce que vous en avez pensé ? Je vais interviewer Madame, la cuisinière malentendante. Je m'adresse à la personne que vous jouez... On pense souvent que quand on embauche des malentendants, c'est bien parce qu'ils ne sont pas... (J'étais dans le champ visuel de la communication... pardon), ils ne sont pas sensibles au bruit, c'est super, c'est pratique. Est-ce que c'est bien ça que vous vivez ? Il n'y a pas trop de bruit en cuisine ? Vous n'êtes pas gênée par le bruit ?

La cuisinière malentendante [Violaine Chobert] (en LSF) : Non, pas du tout, au contraire, je suis malentendante, donc ça me permet d'entendre ce qui se dit, mais le bruit passe aussi et je ne comprends plus ce qui se dit, j'ai juste le son, tous les sons mélangés. Et quand j'ai un collègue à côté qui fait beaucoup de bruit, je suis obligée de lui dire. L'intervention du chef a quand même prouvé qu'il était bruyant pour tous, pas que pour moi. Donc, ça a permis de soutenir mon intervention.

Sophie Dalle-Nazébi : La solution que vous proposait votre collègue sourd, c'était de couper votre appareil, c'est ça ?

La cuisinière malentendante [Violaine Chobert] (en LSF) : Oui, cette collègue cuisinière sourde m'a proposé de couper mon appareil. Mais j'en ai besoin : je veux pouvoir entendre la voix de mon chef s'il me donne des consignes importantes. Cela me permet de pouvoir suivre. Après, elle a essayé de faire l'effort de faire moins de bruit, mais le chef poussait le rythme, le bruit est revenu. J'ai donc éteint mon appareil, mais je ne pouvais pas avoir les consignes de mon chef.

Sophie Dalle-Nazébi : En voyant cette nouvelle observation, c'est vrai que pour des sourds qui n'entendent pas, on peut profiter de la situation, faire du bruit. Mais demander à un malentendant de couper ses appareils, c'est très violent, ça fait partie de son identité, de ses besoins, il faut apprendre à travailler ensemble, créer cette relation ensemble.

Dans la salle, est-ce que vous voulez proposer autre chose ? Ou, si notre cuistot n'est pas encore compétent en langue des signes, qu'est-ce que vous proposez ? Là-haut, des nouvelles personnes. Mademoiselle, là-bas ? Non...

Une personne du public 4 : En fait, c'est aussi... C'est donner aussi les clés à la personne sourde car en fait, elle a dû être tellement habituée à travailler sans faire attention au bruit qu'elle pouvait faire... On a vu qu'elle était d'ailleurs très performante en ne faisant pas attention au bruit qu'elle faisait. Et quand elle a commencé à faire attention, elle n'arrivait plus à travailler. C'est peut-être donner des clés à la personne sourde pour travailler mieux avec le bruit qu'elle peut faire. C'est un apprentissage aussi.

Une personne du public 5 : Je voulais juste dire quelque chose : il n'y a pas que le sourd qui fait du bruit, en cuisine ou ailleurs, les entendants, quand ils s'appellent entre eux, ils crient très fort. Les entendants peuvent aussi faire attention aux autres entendants, c'est toujours pareil !

Sophie Dalle-Nazébi : Je reprends ma casquette de sociologue, des malentendants sont parfois plus sensibles aux bruits que les entendants. Les assiettes, les chaises sur le sol, c'est juste une horreur pour des malentendants, cela peut être même pire que pour les entendants. Vous souhaitez encore réagir ? Trois personnes...

Une personne du public 5 : Bonjour. Je voulais intervenir sur cette situation, c'est-à-dire : on a un chef entendant, un sourd profond et un malentendant. Il y a aussi une question d'emplacement. Peut-être que ce qui serait pas mal, ce serait de rajouter des lumières, je ne sais pas, en fonction des postes de travail. Peut-être en face du poste de travail de la personne sourde, avoir des lumières qui réagissent au bruit, peut-être un voyant, pour qu'il se rende compte que quand le voyant arrive dans le orange, c'est qu'il est bruyant et quand c'est rouge c'est vraiment très fort. Et il peut gérer lui-même son travail et le bruit qu'il produit. C'est une amélioration technique. Je ne sais pas si vous aviez d'autres propositions techniques... Pour que l'entendant ne soit pas sans arrêt à intervenir. Je comprends que la personne malentendante n'ait pas envie d'éteindre ses appareils, qu'elle ait l'habitude de fonctionner avec.

Une personne du public 6 : Ma proposition, c'est de faire plus attention à l'adaptation du poste. Le bois fait moins de bruit que le métal. Les sourds ne le savent pas forcément. Ma mère qui remue la cuillère dans la casserole en métal, c'est insupportable pour moi, mes parents sont sourds... Mais si elle prend la cuillère en bois, tout va bien !

Une personne du public 7 : Bonjour à tous. Une remarque de façon générale, là, par exemple, on a le milieu de la restauration qui est un monde difficile. C'est un monde aussi de communication. Le chef qui appelle les plats va parler oralement, il va dire : je veux ça, ça, ça. C'est un monde de communication, il faut que les brigades communiquent entre elles. Donc, avec des modes de communication différents, je vois mal la brigade fonctionner correctement. Cela peut donner des problèmes psychologiques pour un salarié sourd. J'ai un ami qui travaille en Bretagne, qui est sourd, il travaille avec un grand chef qui n'est

pas très conciliant. Un chef doit savoir communiquer avec son salarié, savoir comment fonctionne la communication. Pour la première scène, on voyait une personne qui travaille en usine. Embaucher une personne sourde, c'est aussi une question de sécurité. Le patron qui embauche une personne sur une machine, la machine a une alarme, sonore, il y a un aménagement de poste. L'AGEFIPH, notamment, est là pour informer les patrons qui embauchent une personne sourde. D'où l'importance de la formation, la communication avant.

Sophie Dalle-Nazébi : Merci, on retient encore une fois le rôle des interventions en amont possible, et celui des adaptations de poste. La proposition faite pour le bruit qu'on fait dans la cuisine fonctionnerait aussi pour le son d'une alarme. Donc, ça fait deux fonctions. Et plutôt que d'apprendre toute la langue des signes, on peut apprendre un peu de vocabulaire sur le nom des plats, des outils, pour au moins se coordonner gestuellement dans la cuisine. Il y avait d'ailleurs un témoignage, j'en profite en attendant notre intervenant, un témoignage d'un salarié sourd qui travaille dans un service de restauration rapide. Tous les collègues en salle ont appris les signes des plats. Ils ont des moyens de communication supplémentaires à distance. Dans ce genre de service, la rapidité prime. Ca a donc apporté quelque chose en plus à l'équipe et à son organisation. Madame, je vous laisse vous exprimer.

Marie-Thérèse LHUILLIER (en LSF) : On voit deux exemples typiques de situations que les personnes sourdes peuvent rencontrer. On connaît tous ces besoins. Mais face à son patron, l'informer de tous ses besoins, c'est rare qu'on le fasse. La majorité des personnes sourdes se disent que le patron va penser que c'est trop compliqué, que ça va coûter trop cher. Et en parallèle, les personnes sourdes manquent d'informations sur leurs droits. Il faudrait des réponses concrètes à ces questions et besoins-là.

Une personne du public 8 : J'ai l'expérience d'un ami qui a fait un stage en cuisine et qui était aboyeur. Toutes les commandes de plat, il devait les retransmettre en cuisine. Il était sourd, il ne parlait pas du tout. Et sa stratégie a été de rassembler toute l'équipe. Il y avait trois plats principaux par jour, un certain nombre d'entrées, par exemple, du foie, de la viande, et un dessert. Il a mis en place un mot clé pour chaque plat. Il a donné tous ses signes à toute l'équipe, et à chaque fois, quand il aboyait, il donnait les signes. Il gère son équipe grâce à ces signes, en donnant un mot clé, le symbole du plat. C'est une expérience partagée.

Synthèse et clôture

Sophie Dalle-Nazébi : Merci. Je retiens que toutes les propositions interviennent sur des collectifs, partage de signes, notamment. Il n'y a pas une seule proposition qui n'est que sur le salarié sourd ou malentendant, effectivement. Je vais repasser la parole à nos trois professionnels qui ont choisi et joué ces scènes de théâtre pour nous. Est-ce que vous voulez chacun prendre la parole pour répondre, par exemple, à Marie-Thérèse Lhuillier ? Comment exprimer ses besoins ? Et s'il y a un élément de synthèse, une information clé que vous voulez passer... Nous allons clore. La parole est à vous.

Benoît Blandin (en LSF) : Quand il s'agit de petites entreprises, ou moyennes, les interventions sont possibles. Mais il y a en effet la question du financement, du droit. En tant que consultant, au départ, nous faisons une explication, une information, et après, on peut faire une analyse de la situation, des problèmes qui apparaissent. L'AGEFIPH propose un forfait de 5 000 euros à l'entreprise. Il faut faire un dossier. Ce forfait peut être utilisé pour faire appel à des consultants pour faire un audit sur la situation. Ensuite, à propos des droits de la personne. On peut faire une information auprès de ces personnes sur la réglementation, ses droits, et auprès du patron également, qui n'aurait pas envie de remplir un dossier pour faire des demandes auprès de l'AGEFIPH. Est-ce que c'est à la personne... Le consultant peut être un relais. Il peut proposer de travailler en partenariat et remplir ces demandes à la place de l'employeur.

Gwen Huyghe : Juste par rapport à cette situation-là, la dernière, on aurait pu aussi rajouter une réflexion autour des places des uns et des autres, au niveau de la géographie des locaux pour rendre la communication plus visuelle. Le chef, on aurait pu imaginer que son espace de travail soit plus orienté vers ses collègues, qu'on travaille autour d'un îlot de cuisine commun. Cela demande parfois des aménagements compliqués, mais pas toujours. C'est aussi un moyen qui peut être accessible facilement.

Violaine Chobert (en LSF) : Ce matin, vous avez pu voir des situations, se poser la question des droits du salarié, sur les aides des employeurs qu'ils peuvent obtenir. Benoît ce matin est intervenu sur la communication, le choc culturel. Je voudrais revenir sur ce choc. Il y a beaucoup de sourds qui savent qu'ils ont droit à l'accessibilité. C'est un droit, ils le savent. Mais ils ne connaissent pas le code du travail, ils ne connaissent aucun texte. Ils savent qu'ils ont droit à cette accessibilité. Et en entreprise, face à des entendants, quand ils demandent à leur chef, ils savent, mais ils ne savent pas comment demander. Ils n'ont pas de document. Et souvent, c'est un choc pour leur employeur quand ils se présentent avec un document car il pense que le salarié va l'emmener aux prud'hommes. On peut demander de manière diplomate à son chef : on a droit à telle chose, etc. Les entendants connaissent leurs droits, notamment pour un congé parental, ou de maternité. Mais ici les patrons n'ont pas toutes ces informations, sont hésitants, résistants, ou gênés parce que c'est trop compliqué à organiser. Il faut, en tant que sourd, connaître ses droits, et savoir comment s'adresser à une personne entendant. Beaucoup de personnes sourdes que je vois n'ont pas de connaissances sur le code du travail et sur la connaissance des méthodes pour faire respecter ses droits. Il y a des méthodes pour faire respecter ses droits. On peut aussi faire de la sensibilisation, ne pas rentrer dans la revendication tout de suite. Parce que les patrons entendants s'imaginent que les salariés entendants sont tout le temps dans la colère. Il y a un mode de communication à connaître, il faut apprendre à amener ses droits, les présenter à son patron. On sait que le patron, ce qui l'intéresse, c'est de dépenser le moins possible. On l'a vu tout à l'heure, quand on s'adresse à un entendant qui fait l'interface, normalement, dans cette situation, le patron sait faire ce genre de choses, remplir un dossier AGEFIPH, mais il ne va pas le faire parce que ça lui prend du temps, qu'il n'a pas envie. Peut-être proposer de le faire, pas à sa place, mais peut-être proposer de l'aider à le faire car on sait que son patron est débordé. Trouver des façons d'interagir, trouver des solutions. Dire : s'il y a un interprète présent, je comprendrais peut-être mieux les consignes et je serais peut-être plus efficace. Il faut se vendre pour que le patron ait envie d'avancer avec vous. Les patrons sont toujours en train de gérer, ils ont des charges énormes de travail, beaucoup de dépenses. Ils cherchent toujours à minimiser ces dépenses, c'est pour ça que parfois, ils sont résistants, ont la flemme de faire des efforts particuliers. C'est à nous de nous vendre, d'être convaincants, argumenter.

Sophie Dalle-Nazébi : Gwen, peut-être une dernière intervention sur le fil de ce que vient de dire Violaine ? Tu accompagnes des jeunes sourds dans le monde du travail. Comment préparez-vous... En lien avec ce que vient de dire Violaine, comment préparez-vous les jeunes à gérer les situations dont Violaine vient de parler, s'exprimer de manière pas trop frontale, exprimer ses besoins.

Gwen Huyghe : Effectivement, on rencontre des jeunes pour qui c'est la première insertion professionnelle. On a affaire à des jeunes qui ne connaissent pas le monde de l'entreprise. On a des supports qui peuvent être des stages, le contrat d'apprentissage nous aide aussi à les familiariser dans le monde du travail. On a des éducateurs qui font le lien entre le monde de l'entreprise et le monde des sourds, le monde de la scolarité.

Sophie Dalle-Nazébi : Et des mises en situation comme on vient de faire, c'est quelque chose d'envisagé ?

Gwen Huyghe : C'est quelque chose d'envisagé.

Sophie Dalle-Nazébi : Merci à vous. Merci pour vos conseils. On passe aux prochains intervenants. Pascal Marceau et Nahia Jourdy vont nous proposer une synthèse et mise en perspective sur la question de l'accessibilité au-delà des techniques et au-delà des interprètes.