

« 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.

« Quelle accessibilité, au-delà des aides techniques et des interprètes ?

Lancement du Projet « Créons nos ressources »

Pascal Marceau, Commission « Discriminations », FNSF, Paris

Nahia Jourdy, Professionnelle de l'accessibilité, Grenoble

Invitée : **Maya Hagege**, Association Française des Managers de la Diversité, Paris

Pascal Marceau (en LSF) : On va reprendre. Cette journée est sur le thème de l'accessibilité et de l'assertivité. C'est un terme qui fait le lien avec ce que Violaine expliquait : comment s'exprimer sans être violent ? Quelle forme prendre pour arriver à s'affirmer et à répondre en se protégeant, sans être dans la violence.

Nahia Jourdy : L'objectif était de faire une journée de sensibilisation. Nombre de personnes sourdes, confrontées à ces situations, sont déjà sensibilisées. Cela leur permet quand même de prendre un peu de recul par rapport à leurs situations. L'assertivité donne des outils pour argumenter, pour se positionner. Pour les entendants qui connaissent peut-être moins le sujet, c'était l'occasion de réellement les sensibiliser. Et vous l'aurez donc compris, accéder à un interprète, ce n'est pas facile. Mais une fois qu'il est là, ça ne suffit pas, ça ne résout pas tout. Parfois, entre la somme des choses qu'a l'impression de faire l'entreprise et le ressenti de la personne sourde, il peut y avoir un grand décalage. Parfois, il y a bien des interprètes pour les réunions, mais au quotidien, rien ne change vraiment. Tous les enjeux discutés et les suggestions apportées ce matin se passent bien au sein du collectif de travail. Donc, comment faire pour informer les entreprises, leur dire que c'est là que ça doit se passer ? Comment leur donner les outils de compréhension ? Il y a une première piste de réponse avec ces consultants spécialisés qui interviennent en entreprise. Mais on essaie également de penser à des outils de sensibilisation. Des outils, il y en a plein, des guides... C'est pour cela qu'on a voulu inviter, Maya Hagege de l'association française des managers et de la diversité.

Sophie Dalle-Nazébi : Vous avez annoncé un projet, le lancement de « Créons nos ressources ». Pourtant il existe déjà beaucoup d'outils. Pourquoi ne sont-ils pas satisfaisants ? Vous avez des pistes, des critères ?

Pascal Marceau (en LSF) : Tout d'abord, une première clé très importante : on a vu ce matin des personnes sourdes en manque d'information. Première question : où trouver ces informations ? C'est le premier point important. Il y a des consultants, je ne savais pas moi-même qu'ils en existaient il y a encore six mois. J'ai découvert Violaine, Benoît, je les ai rencontrés. Et j'ai vu qu'il existe des échanges autour de ce métier et de cette diffusion d'informations. C'est un premier pas concret. Il existe des gens compétents qui sont là. Et justement, le défenseur des droits nous demandait où trouver ces personnes

compétentes, on n'a pas ces informations. On essaie de créer un réseau d'intervenants en entreprise. Et nous souhaiterions que ces intervenants puissent nous remettre leurs références pour avoir, à la fin de ces assises, la possibilité de transmettre des contacts lorsqu'on nous les demande.

Nahia Jourdy : A ce sujet, je voulais aussi ajouter un complément d'information. Je l'ai entendu tout à l'heure, dans la salle. Ce matin, nous avons beaucoup parlé des grosses entreprises. Et souvent, le mot consultant est lié aux grandes entreprises.

La majorité des entreprises, les PME, sont en lien avec l'AGEFIPH. Les entreprises qui ne respectent pas leur quota de 6 % de travailleurs reconnus handicapés au sein de leur effectifs versent une amende, appelée contribution, à l'AGEFIPH. Avec cet argent, l'AGEFIPH s'entoure de prestataires ponctuels spécifiques (PPS). Leur intervention est gratuite pour les entreprises. Mais ces entreprises n'ont donc pas le choix de leurs prestataires. Elles prennent ceux qui ont été sélectionnés par l'AGEFIPH.

Les grandes entreprises, à l'inverse, élaborent des accords-groupes. Elles choisissent de ne pas verser leur contribution à l'AGEFIPH, et s'engagent à utiliser leur budget pour favoriser l'emploi, la formation et le maintien en emploi des travailleurs handicapés. Elles gèrent elles-mêmes la contractualisation avec les prestataires de leur choix.

Les prestataires ponctuels spécifiques (PPS) existent depuis longtemps. C'est ceux qui répondent aux appels d'offres de l'AGEFIPH. Je crois qu'il n'y a aucun représentant de l'AGEFIPH ici aujourd'hui. C'est dommage, car il y a un vrai problème avec les appels d'offres de l'AGEFIPH. Les prestations proposées sont très étriquées, des petites cases minutées qui ciblent le salarié sourd. On demande à ces prestataires de faire, par exemple, une analyse fonctionnelle de l'individu, d'évaluer ses besoins de compensation, de réaliser une adaptation du poste de travail. Ces prestataires n'ont ni le temps, ni l'approche permettant de positionner la question de la collaboration Sourd-Entendant au sein du collectif de travail. On se focalise sur la personne sourde.

Sophie Dalle-Nazébi : Donc, il y a une approche plus collective à promouvoir ? Un réseau d'intervenants à faire connaître ? Il y aurait donc des ressources qui sont là, des gens compétents, des moyens qui existent, mais il manquerait des liens. Vous voulez créer des outils pour que les choses avancent...

Maya Hagege est arrivée. Elle va pouvoir partager un peu son expérience au sein de l'Association Française des Managers de la Diversité. Mais nous la laissons se présenter.

Maya Hagege : Bonjour. Je suis ici pour vous présenter notre association, vous donner quelques billes sur le type d'actions que l'on mène et d'outils que l'on réalise. Et pour un peu réagir aussi au projet qui m'a été présenté : Créons nos ressources.

L'AFMD, qu'est-ce que c'est ? Plusieurs mots clés la définissent.

D'abord, un réseau de responsables diversité engagés. Ensuite, une approche managériale. Le troisième mot clé : l'intelligence collective. Et le dernier, c'est la démarche recherche action. L'AFMD a été conçue avec l'idée que bien manager le capital humain avec toutes les spécificités qui existent en son sein, est vecteur de performance économique, social, et sociétale. En 2007, le club 21ème siècle et neuf entreprises qui en étaient membres se sont dit qu'il fallait, non seulement agir sur la société, mais aussi sur le tissu économique et donc, les employeurs. Ainsi, l'AFMD mobilise des personnes morales pour faire évoluer les mentalités et pour faire évoluer les pratiques managériales.

Deuxième point, la diversité, ce n'est pas seulement une question de ressources humaines. Elle concerne tous les collaborateurs et encore plus les managers. C'est pour ça qu'on s'appelle l'association française des managers de la diversité. Ce sont des personnes qui gèrent les équipes.

Comment on travaille sur les pratiques et sur le management ? L'AFMD organise des colloques un peu comme celui-ci, ou soutient des colloques. Nous organisons des rencontres de responsables diversité qui ont pour sujet véritablement comment on promeut la diversité et on lutte contre les discriminations. Mais pas que. On fait se rencontrer des responsables RH, des directeurs des achats, par exemple, tout dépend des sujets. Et on traite de toutes les thématiques, non seulement les sujets qui ont trait au

handicap, mais aussi l'orientation sexuelle au travail, l'apparence physique, les rapports intergénérationnels, la parité, l'égalité professionnelle, etc. On traite tous ces sujets de manière collective lors de ces rencontres. Et enfin, le point important, c'est qu'on ne réfléchit pas tout seul, on essaie de travailler en bonne intelligence avec des enseignants, des chercheurs, sur ces sujets, pour qu'ils nourrissent les praticiens de leurs réflexions et de leurs recherches, pour leur faire prendre du recul. Voilà, et je termine sur l'AFMD en disant que tout ce qu'on produit est téléchargeable sur notre site, on est d'intérêt général. Vous pouvez à tout moment aller voir nos publications et les outils qu'on produit.

C'est une très bonne transition pour dire que le dernier outil produit est un e-book interactif sur le développement de carrière de personnes en situation de handicap. C'est un e-book avec plusieurs types de contenus, qui est le fruit d'un an de groupes de travail avec une quinzaine d'acteurs, entreprises et associations. Pendant huit mois, on s'est rencontré, on a échangé. On a essayé de voir ce qui se fait hors de France. On a rencontré des acteurs espagnols, hollandais, notamment. Et après tous ces échanges, on a eu un peu de mal à essayer de se focaliser sur la question de l'avancement, le développement de carrière, on s'est dit : ce ne sont pas que des process RH, ce n'est pas que l'avancement professionnel. C'est aussi la question de la formation avant l'entrée en entreprise et à l'intérieur. C'est aussi une question d'égalité des chances. Se posait la question aussi qu'il n'y a peut-être pas forcément de différence dans les entreprises entre le développement de carrière des personnes avec un handicap ou sans handicap. C'est aussi des questions d'innovation, par exemple, intégrer au sein de l'entreprise un ESAT, ou bien créer un service grâce aux compétences d'une personne en situation de handicap qui a montré qu'il y avait des besoins potentiels pour ce type de population. Voilà, l'idée, ça a été de dire : on ne va pas parler que des parcours, on va expliquer tout l'écosystème qui peut influencer. Et donc, j'espère que c'est une réussite : il a été diffusé hier. On a interrogé une cinquantaine de personnes, une dizaine d'experts a réagi aux contenus. Vous avez des vidéos, un petit quizz, des pratiques d'entreprise, des pratiques d'association, des témoignages de personnes en situation de handicap. Et c'est un peu le modèle sur lequel on travaille en général : réfléchir ensemble, construire ensemble et produire et diffuser ensemble des outils.

Pascal Marceau (en LSF) : Merci. On se rencontre pour la première fois, on a échangé par mail. Ce qui m'a interrogé, j'ai imprimé ça, vous voyez... C'est un kit de sensibilisation sur les LGBT. Et effectivement, ça a éveillé ma curiosité, plein de choses faisaient miroir, écho avec mon expérience, et comment, par exemple, un chef gère tout cela ? Quelle stratégie ? Comment informer ? Comment faire son premier pas ? Comment rentrer en contact ? Comment contacter un consultant ? Tout plein de réflexions, d'interrogations. C'est vrai que c'est très intéressant de voir votre expérience, votre réseau. Et j'espère qu'on va pouvoir continuer par la suite. Quel investissement, quel soutien financier ? Vous êtes aidés par les entreprises ? Comment vous cherchez concrètement vos soutiens ? Parce que nous, on cherche aussi des solutions très concrètes.

Maya Hagege : La façon dont on fonctionne, c'est qu'on est une association avec des membres. Chaque membre verse une cotisation représentant 80% de notre budget annuel. Nos membres sont des personnes morales. On a non seulement des entreprises, mais aussi des écoles, des grandes écoles, des universités, des associations, une ville... Et 20%, ce sont des subventions, notamment du commissariat général à l'égalité des territoires. Pour donner une idée, ce kit, pour le réaliser, on n'a demandé aucune aide, on l'a fait avec nos fonds propres. On a fait huit séances de travail avec des entreprises, sans aucun financement. Ensuite, on a travaillé avec eux pour la rédaction. On a pris un consultant avec nous, Christophe Falcoz, qui nous a demandé de l'argent, c'est normal, tout travail mérite salaire... et on l'a créé comme ça. Très peu de choses nécessitent des fonds externes... Le kit de sensibilisation LGBT, c'est 15 000 euros. Un e-Book, avec le temps de travail, le graphisme, ça coûte plutôt 40 000 euros. Et là, on a été obligé de palier... 40 000 euros moins 15 000 euros de fonds propres. On a cherché auprès des gens, des entreprises investies dès le départ.

Pascal Marceau (en LSF) : Merci.

Maya Hagege : Je veux bien dire deux ou trois mots... Quand on a commencé à préparer, on m'a demandé de réfléchir, de réagir à : qu'est-ce que peut apporter un projet comme *Créons nos ressources* ? Je suis assez d'accord avec ce qui a été dit juste avant. Je voulais dire que c'est bien, la méthodologie est bonne, on travaille comme ça. Mais je trouve que plutôt que *Créons nos ressources*, on devrait faire mieux connaître l'existant qui est très peu connu. Il y a beaucoup d'acteurs sur ce sujet, aussi bien des associations, des clubs, les entreprises elles-mêmes. Et en dehors de leur champ, elles arrivent très peu à percer les réseaux qui leur sont extérieurs. Avant d'être contactée pour venir vous parler de nos projets ici, je n'avais strictement aucune connaissance du groupe de travail, de la recherche entamée. Je trouve qu'il faudrait peut-être appeler le projet : *Diffusons mieux les ressources existantes*... Peut-être réfléchir à ça.

Et dernière chose, j'ai trouvé intéressant, vous m'avez envoyé un rapport, que je n'ai pas lu, évidemment, dans sa totalité, qui disait qu'il y a 7 millions de personnes avec une déficience auditive en France. Et vous m'avez demandé si votre projet pouvait intéresser les membres de l'AFMD. Oui, parce que les employeurs ne peuvent pas faire comme si 10% de la population n'existait pas, tant au niveau de l'emploi qu'au niveau marketing, ou au niveau création de produits. Donc, oui, je trouve que votre projet est intéressant.

Pascal Marceau (en LSF) : J'ai envie d'ajouter quelque chose au sujet de fond. Les assises, c'est également « l'après-assises ». Lorsque nous discutons, effectivement, il y a un ensemble de ressources présentes. Ce matin, vous avez vu une vidéo, des solutions... On essaie de faire des liens avec différents sites pour pouvoir enrichir, compléter, partager nos ressources. Donc, c'est aussi après, dans le concret de la mise en réseau.

Dans la salle, est-ce qu'il y a des entreprises qui ont fait des documents, vidéos, papier, spécifiques par rapport aux sourds et malentendants ? Vous pouvez lever la main s'il y a des entreprises qui l'ont fait ? Vous pouvez en deux minutes présenter ce que vous avez fait ?

Participation 1 (DRH chez la mairie de Paris)

Moi, c'est une administration, on peut l'inclure. Je travaille à la ville de Paris et à la mairie de Paris, à la direction des ressources humaines, on a une mission handicap qui a produit un document sur comment communiquer avec une personne sourde, à disposition de tous les agents travaillant à la mairie de Paris. Et il propose aussi une sensibilisation sur site ou par le biais d'un document. Sur site, dans les bureaux.

Participation 2 (Responsable de la mission handicap CNP assurances)

Je suis responsable de la mission handicap CNP assurances. J'ai eu à cœur d'engager les premiers sourds qui sont venus à la CNP, arrivés en alternance et maintenant parfaitement intégrés. Cela passe par un cocktail de tout ce qui a été dit précédemment : sensibilisation, collectif, inventer des mots qui n'existent pas, par exemple des flux financiers, on crée des signes communs. J'ai un sourd signant oralisé qui a fait une vidéo pour promouvoir la politique handicap de CNP assurances, diffusée en interne du fait du droit à l'image, mais qui est aussi intervenu sur une vidéo d'une association, avec laquelle nous sommes partenaires, pour connaître les lieux accessibles au public.

Participation 3 (Salarié sourd chez Airbus) (en LSF) :

Je suis juste un salarié sourd à Airbus qui m'a donné comme mission de venir ici aujourd'hui, par exemple. A Airbus, il n'y a pas de documents mais plutôt des recommandations pour accueillir des personnes sourdes en entreprise. Par exemple, si un nouveau salarié arrive, là, les ressources humaines sont capables de les accompagner et de sensibiliser ses collègues : par exemple pour répondre aux besoins

ou à l'envie des collègues d'apprendre la langue des signes. C'est quelque chose en cours mais ce n'est pas encore abouti. Il y a aussi le vocabulaire spécifique professionnel à mon environnement de travail et des échanges. Ça, c'était un exemple. Voilà.

Maya Hagege : Je peux donner d'autres exemples également.

Par exemple, chez Unéo, qui est une mutuelle pour les militaires. Ils ont formé une partie de leurs salariés à la langue des signes et il y a donc des référents langue des signes qui peuvent être mobilisés à tout moment, pour des réunions, des formations, etc.

Un autre exemple, La Poste, je crois qu'il y a des gens de La Poste ici, qui a fait quelque chose de très intéressant du point de vue de la stratégie de l'entreprise : ils ont fait évoluer un salarié qui avait proposé une idée lors de Trophées internes intitulés *Handifférence*, pour notifier l'absence de service clients pour les personnes malentendantes. Au début, il y avait seulement dix personnes par mois appuyant sur le bouton « je veux discuter en ligne en LSF avec le service client ». Maintenant, ils sont à 50, 60, 80 personnes par mois appelant ce service-là. La personne a donc évolué en même temps que la mentalité de l'entreprise, que l'offre proposée aux utilisateurs de La Poste.

Participation 4 (représentant de la Maison de l'Initiative)

Je représente La Maison de l'initiative, à Toulouse, accompagnant les porteurs de projets. On a mis en place beaucoup de choses sur la phase d'accompagnement à la création d'entreprise, pour l'accessibilité et l'accueil des personnes sourdes puisque nous en avons de plus en plus et qui plus est, le fait que ce soit une coopérative d'activités, nous pouvons porter juridiquement des entrepreneurs.

Maintenant, ces entrepreneurs sont salariés de leurs activités. C'est compliqué à expliquer de but en blanc. On travaille sur la notification de tous nos outils à disposition des salariés sourds entrepreneurs en même temps que les personnes qu'on accompagne sur les formations de création d'entreprise. Pour ça, on a réussi à obtenir des fonds, on a sollicité des fonds, la Fondation de France qui a bien voulu soutenir sur une partie, car nous avons beaucoup d'outils à créer. C'est en phase d'émergence pour le moment. Voilà. En gros, je ne sais plus quoi dire, c'est tellement compliqué !

A la pause, vous pouvez venir nous rencontrer pour ceux souhaitant plus d'informations. Sur le site, on a des entrepreneurs qui se sont présentés, qui ont présenté l'activité ! Merci de votre accueil.

Participation 5 (responsable de la diversité chez Orange)

Bonjour à tous, je ne voulais pas venir mais j'ai deux salariés qui sont sourds qui voulaient absolument que je vienne. Je le dis, on a tous un handicap, moi je suis timide. Je travaille chez Orange, responsable de la diversité sur un périmètre qui concerne l'innovation, donc la recherche et l'innovation, donc à peu près 10 000 salariés. Chez Orange, on travaille sur la communication donc nos chercheurs ont travaillé beaucoup sur le centre relais téléphonique, d'abord pour nos salariés sourds, et après naturellement pour le commercialiser. On travaille beaucoup avec des salariés qui sont sourds. Par exemple avec un qui est là, Laurent, on travaille sur comment améliorer notre communication. Effectivement, moi, je suis entendante, je communique, c'est facile, etc., mais comment passer la communication de l'entreprise, quand notre président parle, comment faire que tous les salariés puissent entendre, comprendre les messages de l'entreprise ? Cette accessibilité de la communication est un plus. Et vraiment, le travail est à faire. Je ne peux pas être seule à travailler sur ça. C'est uniquement avec des personnes en situation de handicap qui peuvent donner les moyens pour faire avancer cette accessibilité. Il y a plein d'autres projets sur le handicap de la surdité. Laurent, tu veux rajouter quelque chose ?

Participation 6 (Salarié sourd chez Orange)

Merci. On a travaillé sur beaucoup de projets généraux mais aussi l'accessibilité au niveau des postes de travail des salariés Orange, le centre téléphonique en interne, avec ELIOZ, Websourd à l'époque, une

plateforme de transcription de vélotypie avec la plateforme SYSTEM RISP, la communication en interne, comment utiliser par exemple pour une personne sourde la téléphonie, le centre relais en langue des signes et en transcription texte. On travaille aussi sur les outils d'audit, l'aménagement des immeubles, des établissements pour les personnes à mobilité réduite, pour les personnes malvoyantes. On a tout un travail R&D de l'accessibilité des postes de travail.

On travaille aussi sur un projet de dictionnaire en langue des signes dédié à l'entreprise pour échanger facilement des signes typiques des télécoms car nous avons un jargon assez compliqué chez nous. Nous pourrions en parler si vous le souhaitez. Comme dit Sylviane, comment sensibiliser les décideurs, responsables de com, pour rendre accessibles leurs supports, les vidéos avec des sous-titres, de la langue des signes ? Il faut des vidéos... Par exemple, un décideur chez nous qui a communiqué, sur la vidéo, il y a les sous-titres mais c'est en blanc, sur la chemise blanche, donc on ne comprend rien à ce qu'il dit. Les sous-titres ne sont pas adaptés ! L'accessibilité doit être faite mais bien faite.

Participation 7 (Direction Santé au Travail chez Schneider Electric)

Je travaille chez Schneider Electric, une entreprise sous accord. Il y a quelques années, on a travaillé avec un groupe de travail mêlant entendants et sourds sur un atelier itinérant à travers la France sur les sites. Cet atelier de sensibilisation, c'était une sensibilisation sur la langue des signes et pour être dans la peau d'un sourd durant dix à quinze minutes. On l'a animé à la sortie du restaurant d'entreprise, quand il y avait du monde. Pour le moment, il reste en sommeil mais il ne demande qu'à être réanimé et complété par des petites vidéos. On a lancé un groupe de travail de salariés sourds & malentendants et on aimerait aller plus loin dans la création de vidéos, des choses comme ça.

Participation 8 (Président de l'association Abore'Sign) - (en LSF) :

Bonjour à tous. Je viens de Toulouse. Je suis président de l'association *Abore'Sign*, réfléchissant à demain, à l'avenir des sourds, aux innovations, à des idées, aux Fablabs par exemple. C'est une réflexion sur tous les outils, les logiciels libres, etc., l'économie sociale et solidaire. Peu de sourds sont dans les commissions, c'est dommage. Mais il y a des réseaux régionaux et il n'y a pas d'accessibilité, quand j'y suis allé. Maintenant, on a créé des jeux de rôles, de cartes, avec le rôle de tel ou tel métier, voilà. Les grandes idées, les... Donc, on a vu qu'en France il y avait un vrai souci avec l'économie sociale et solidaire car plein de gens partent aux Etats-Unis où ça marche. Il faut se poser la question là-bas, les formations sont gratuites alors qu'en France, dans les Pôle emploi, il n'y a pas de formations gratuites de ce genre. L'an dernier, Pôle emploi a créé une sorte de marathon. J'espère qu'il y en aura d'autres. Le problème, c'est qu'on n'a pas assez de formations gratuites et pas assez de Pôle emploi proposant ça.

Pascal Marceau (en LSF) : Merci à vous tous.

Si vous créez des ressources, notez-le, partagez-le, mettez votre adresse mail et j'espère qu'on pourra échanger, créer un réseau, se lier les uns aux autres donc notez votre contact pour que nous restions en lien. Nous vous proposons aussi, justement, dans le point rencontres, d'ouvrir une nouvelle page sur « Créons nos ressources », pour indiquer qui serait partant pour créer de nouvelles ressources ? On clôt cette matinée. Merci beaucoup.