

Rapport

version partielle

Les sourds et les entendants au travail

Diagnostic et préconisations

CHAPITRE X
LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS



CHAPITRE X

LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

1) CONSTATS ET ANALYSES.....	3
2) ENJEUX.....	4
3) RECOMMANDATIONS.....	4
4) PROPOSITIONS.....	4
1) Développement de solutions pour la lutte contre les discriminations.....	4
2) Développement de solutions pour l'assistance en cas de la situation de détresse.....	5
a. Groupe de parole et salariés sourds.....	5
b. Mission du CHSCT et salariés sourds.....	5
c. La structure du Défenseur des droits et les salariés sourds.....	5
d. Mission des syndicats et salariés sourds.....	6
e. La structure du Défenseur des droits et les salariés sourds.....	7

CHAPITRE X

LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Il est économiquement plus rentable pour l'entreprise de se doter d'une politique de prévention des discriminations que de risquer une condamnation.

Goodwill Management a démontré qu'une entreprise qui ne se dote pas d'une équipe dédiée à la lutte contre les discriminations a plus de risques d'être poursuivie pour discrimination. Ce phénomène s'accroît, avec en particulier la recrudescence constatée chaque année des recours devant la HALDE.

Il est donc rentable de mettre en place une équipe dédiée à la lutte contre les discriminations, pour limiter efficacement le risque de payer d'éventuelles amendes ou/et d'assumer des frais juridiques.⁹²

1) Constats et Analyses

La commission a élaboré une liste de faits de discrimination afin de mieux comprendre ce processus (voir en annexe). La Fédération Nationale des Sourds de France reçoit par contre chaque mois des lettres, des mails, parfois des lettres recommandées dans lesquels les sourds expriment leurs souffrances au travail. La commission de lutte contre les discriminations a fait une centaine d'interviews. 90% des interviewés s'expriment sur le thème du travail. Malheureusement, la Fédération Nationale des Sourds de France ne peut pas intervenir. La FNSF n'a pas les compétences nécessaires pour accompagner / répondre aux besoins des sourds dans ce cadre.

Il a été signalé à la commission qu'un groupe de réflexion issu de l'assemblée nationale a consulté le Défenseur des droits au sujet du nombre de plaintes émanant de personnes sourdes. La chute de ce nombre de plaintes serait due au manque d'accessibilité du service lui-même et à la barrière linguistique que rencontrent les sourds locuteurs de la LSF pour être aidés sur cette question.

La commission est cependant certaine que la raison principale vient de la notion de discrimination elle-même, telle que définie dans la loi du 27 Mai 2008. La phrase du Défenseur des droits concernée est :

*«Vous vous estimez victime d'une **discrimination**, directe ou indirecte, **prohibée** par la loi ou par un engagement international, que l'auteur présumé de cette discrimination soit une personne privée ou publique »*

À la création de la HALDE, la plupart des plaintes déposées par des sourds ont été rejetées car elles n'étaient pas considérées comme relevant d'une discrimination. Du coup, les sourds s'en sont désintéressés ou n'ont plus fait confiance au Défenseur des droits.

Par exemple, les sourds considèrent l'isolement, le refus d'interprètes, le refus d'une valorisation professionnelle comme de la discrimination. Ce n'est pas le cas pour le Défenseur des droits.

La commission est obligée de différencier les deux interprétations de ces situations par des désignations distinctes : la discrimination et la situation d'oppression.

Les interprètes nous racontent souvent que lorsqu'ils viennent pour interpréter dans une entreprise, le salarié sourd leur confie plein choses sur la détérioration de ses conditions de travail. Mais les interprètes ne peuvent pas jouer le rôle de médiateur ni s'occuper de ces problèmes.

⁹² La diversité des ressources humaines, levier de performance économique, étude réalisée en 2010 par Goodwill Management pour IMS-Entreprendre pour la Cité, http://www.srfph-aquitaine.fr/IMG/pdf/Dossier_de_presse_IMS_Performance_Diversite.pdf

Après une analyse plus approfondie des plaintes et des interviews, la commission estime que 75% des problèmes peuvent être résolus sans entamer une procédure judiciaire car la plupart des actions de discrimination sont faites de façon inconsciente/ involontaire de la part des entendants peu ou pas sensibilisés. Par ailleurs, les sourds ont également leur part de responsabilité dans cette situation d'oppression car ils ne réagissent pas assez vite, parce qu'ils laissent les entendants faire. Il faut élargir les actions pour intervenir sur ce genre de situation.

La commission remarque que de plus en plus de sourds boycottent les réunions ou les rendez-vous lorsque des interprètes leur sont refusés. Cette stratégie est parfois positive, parfois catastrophique car ils peuvent être convoqués en conseil de discipline ou, selon les entreprises, voir leurs primes supprimées pour non participation aux réunions.

À ce jour, en France, il n'existe pas de loi sur la négligence humaine qui laisse les salariés souffrir dans des conditions de travail dégradées, contrairement au Royaume-Uni. Il n'existe aucune structure officielle pour pouvoir intervenir. Seules certaines associations ou syndicats le font, ponctuellement. Mais les entreprises ne leur font pas confiance car ce ne sont pas des interventions et prestataires « officiels ».

De plus, il n'existe pas de loi sur la discrimination linguistique qui touche beaucoup de salariés sourds. Le refus de solliciter des interprètes pour d'autres raisons que financières en est pourtant un exemple. Ce sujet est évoqué dans le chapitre « politique et entreprises ». Nous y avons aussi parlé du rôle du CHSCT, des médecins du travail et des syndicats dans les situations d'oppression.

2) Enjeux

La commission estime que l'action préventive permet de limiter l'impact des situations d'oppression et de détresse auxquelles des salariés sourds sont confrontés. Comme l'ont montré les analyses ci-dessus, il est important d'identifier les mécanismes discriminatoires qui, bien que souvent non intentionnels, opèrent dans les procès de ressources humaines et de management. La commission préconise de mettre en œuvre des « outils » tels que les actions de sensibilisation, les formations, l'identification d'intermédiaires pour que cela se passe bien pour l'entreprise et les salariés sourds. Il faut donc développer les structures et les métiers dans le domaine de ce type d'intervention.

3) Recommandations

- 1) Développement de solutions pour la lutte contre les discriminations
- 2) Développement de solutions pour l'assistance en cas de situation d'oppression.

4) Propositions

1. Développement de solutions pour la lutte contre les discriminations

La commission a développé des idées en proposant des actions préventives. Elle souhaite donner la priorité à la sensibilisation destinée aux entendants et aux sourds, et également à la formation (voir les autres parties pour plus de détails). Mais, le plus important pour l'entreprise est de comprendre le mécanisme discriminatoire. Cela lui permet de mieux le gérer en fonction de son fonctionnement et de son organisation. Comme l'article 1 de la charte de la diversité, nous préconisons de composer une équipe pour travailler sur ce sujet.

La commission propose aussi de développer des campagnes de sensibilisation via des affiches pour « lutter contre l'isolement, favoriser l'inclusion, respecter les paroles des sourds, ne pas couper la parole, etc. ». Elle envisage de publier de nombreuses affiches de sensibilisations d'ici à fin 2016.

2. Développement de solutions pour l'assistance en cas de la situation de détresse.

La commission a travaillé sur plusieurs thèmes en schématisant les étapes en cas de situation d'oppression. Voir en annexe.

La commission recommande plusieurs pistes :

- a. groupe de parole et salariés sourds
- b. mission du CHSCT et salariés sourds
- c. mission du médecin du travail et salariés sourds
- d. mission des syndicats et salariés sourds
- e. structure du Défenseur des droits et salariés sourds

a. Groupe de parole et salariés sourds

La commission recommande aux associations locales de sourds d'organiser des groupes de parole de salariés sourds afin de partager des expériences et d'échanger avec les autres et de permettre à chacun d'être soulagé de ne pas se sentir seul. Ce groupe peut aussi aider les participants à trouver des stratégies ou des solutions.

b. Mission du CHSCT et salariés sourds

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.

La commission rappelle la loi suivante :

Art. R4612-11 CHSCT « *Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est consulté sur les mesures prises en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail des accidentés du travail, des invalides de guerre, des invalides civils et des travailleurs handicapés, notamment sur l'aménagement des postes de travail.* »

Il existe de nombreuses études, statistiques et qualitatives, réalisées par INPES et des sociologues sur la souffrance au travail des salariés sourds. La commission pense qu'il est important de les fournir aux salariés sourds qui pourront les transmettre à leur CHSCT pour une meilleure information et pour susciter l'amélioration de leurs conditions du travail.

Actuellement, le métier d'ergonome spécialiste sur la question de la surdité n'existe pas. Ce sont les associations ou les services pour les personnes sourdes qui interviennent. Pour approfondir ce sujet, voir la partie « les entreprises recevant les sourds ». La commission estime qu'il est important d'évoquer la situation des salariés sourds. Actuellement, à notre connaissance, il n'existe pas de consultations auprès des salariés sourds ou des participants sourds au CHSCT. Il est important que les salariés sourds participent ponctuellement aux débats sur les conditions de travail.

c. Mission du médecin du travail et des salariés sourds

Le médecin du travail exerce une médecine exclusivement préventive au sein de l'entreprise. L'objet de cette prévention est d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail⁹³.

⁹³ www.travail-emploi.gouv.fr

Le rôle de ce médecin du travail est important car il peut intervenir auprès de l'entreprise lorsque le salarié sourd lui fait part de ses difficiles conditions de travail.

Un salarié sourd s'est vu refuser la présence d'interprète pour les réunions. Après avoir eu des conseils d'un Pôle d'accueil hospitalier en LSF, il a tenté de revendiquer auprès du médecin du travail qui a exigé alors de l'entreprise de prendre des interprètes. Remarquant par la suite l'amélioration de la situation, l'entreprise a regretté de ne pas avoir sollicité des interprètes plus tôt.

Mais il existe de nombreux obstacles avec le médecin du travail notamment la barrière linguistique. La commission a reçu plusieurs plaintes concernant le refus d'interprètes pour cette rencontre en raison du secret professionnel (voir le chapitre politique). Il y a des confusions entre le secret professionnel, les personnes de confiance et les interprètes. Il faudra créer un argumentaire efficace pour expliquer aux médecins qu'ils n'ont pas le droit de refuser un interprète diplômé.

Un autre obstacle sérieux est la compétence des médecins du travail en matière de surdité. Insuffisamment formés aux conséquences de la surdité et méconnaissant les sourds, ils n'imaginent pas comment les sourds travaillent dans l'entreprise. Il a été remonté à la commission des exemples extrêmes : un médecin du travail n'hésitant pas à prononcer un avis sur la capacité de la personne sourde (en lui interdisant le contact avec la clientèle) ou même un avis d'incapacité entraînant le licenciement ou une recommandation d'internement en hôpital psychiatrique.

Une experte en accessibilité a été chargée de faire une information de 2 heures sur la question de surdité auprès de médecins du travail. Elle leur a demandé s'ils savaient quels étaient les aménagements dont les sourds avaient besoin. Personne n'a su répondre.

La commission estime qu'il est nécessaire de travailler avec la médecine du travail sur la question de surdité. Mais à ce jour, elle ne sait pas encore quelle forme peut prendre cette collaboration avec les médecins du travail.

d. Mission des syndicats et salariés sourds

C'est la dernière étape avant l'engagement dans une démarche judiciaire si un accord à l'amiable sur la question de l'accessibilité n'est pas trouvé. Les syndicats peuvent parfois être utiles pour inciter les partis à trouver cet accord. Cependant il est souvent constaté que très peu connaissent les problèmes de la surdité. Ils improvisent très souvent. Ou bien, ils ne sont pas intéressés par les problèmes des salariés sourds. Parfois même, ils vont estimer qu'un refus d'aménagement est un motif raisonnable.

À propos de l'accessibilité au niveau des syndicats, tout le monde se renvoie la balle. Selon les syndicats, c'est l'entreprise qui doit financer l'accessibilité. À l'inverse, l'entreprise dit que c'est le syndicat qui doit s'en charger. Il n'existe pas de lois précises sur ce sujet.

Ce sujet est sensible et la commission en a beaucoup débattu. Elle propose une piste qui exige des réflexions beaucoup plus approfondies avec les syndicats et les politiques. Cela dépend aussi de la réaction du Défenseur des droits sur la question de l'intervention en cas de situation d'oppression.

Il n'est pas possible de créer un syndicat de sourds car il ne serait pas efficace au niveau local. Chaque entreprise dispose théoriquement d'un syndicat local attaché au syndicat national. La commission tente de s'adapter à la structure actuelle en proposant un bureau « neutre » qui regrouperait tous les partenaires de syndicats nationaux. En cas de problème, le salarié sourd pourrait appeler ce bureau « neutre » qui collaborerait avec les syndicats pour pouvoir intervenir directement auprès de l'entreprise. Cela pose indirectement plusieurs questions comme l'adhésion à un syndicat ou au bureau « neutre » et le fonctionnement de ce bureau « neutre ». Il faut étudier cette proposition.

La commission souhaite aussi recueillir le retour des expériences positives de syndicats et de salariés sourds pour voir comment cela se passe réellement. L'objectif est d'offrir des modèles aux autres syndicats.

e. La structure du Défenseur des droits et les salariés sourds

La commission estime qu'il est prioritaire de travailler sur plusieurs questions avec le Défenseur des droits.

Notion de discrimination et de situation d'oppression :

Pour la question de la notion de discrimination et de la situation d'oppression, il est indispensable de lancer des discussions sur la situation des sourds. Il existe une longue liste de situations d'oppression (voir annexe) que la loi et le Défenseur des droits refusent de reconnaître comme telles.

La commission aimerait travailler sur la définition de ces deux notions avec le Défenseur des droits, bien que la loi ait déjà donné une définition.

Dans le même temps, il est important de développer les outils ou ressources pour lutter contre l'injustice et les discriminations. La commission a toutefois conscience que la majorité des discriminations et oppressions ne sont pas volontaires. C'est pourquoi il est important de développer la prévention pour lutter contre l'inégalité et l'oppression passive.

Intervention, Accompagnement, Prévention

Des milliers de salariés sourds ont besoin d'un accompagnement pour régler leurs problèmes d'aménagement de poste et d'accessibilité (comme le recours à des interprètes...), pour obtenir une évolution professionnelle et demander une valorisation professionnelle sans oublier la question des inégalités salariales. Les refus des entreprises sont souvent liés à un manque de motivation ou d'engagement. Pour les salariés sourds, ces refus sont ressentis comme des situations d'oppression.

À ce jour, il n'existe aucune structure qui permette d'intervenir ou d'accompagner sauf, bien entendu, certaines associations. Mais elles n'ont pas le pouvoir d'intervenir auprès des entreprises ou n'ont pas les moyens financiers pour intervenir. Il est nécessaire de réfléchir avec le Défenseur des droits sur leur rôle au regard de plusieurs cas de figure :

- En cas de situation d'oppression, si le Défenseur des droits ne la reconnaît pas comme juridiquement recevable, ferme-t-il les discussions ? ou bien propose-t-il d'accompagner les sourds ayant des difficultés ?
- Pour l'accompagnement, le Défenseur des droits peut-il développer un service d'accompagnement de type médiation pour régler les conflits avec l'entreprise même si les discriminations ne sont pas clairement reconnues ?
- Pour l'intervention, en cas de blocage entre les médiateurs ou les associations et l'entreprise, le Défenseur des droits a-t-il les moyens d'intervenir directement ?
- Pour la lutte contre les discriminations, le Défenseur des droits peut-il développer des outils ?

En rappelant que le médiateur de la République existe depuis 1974, la commission recommande d'engager des spécialistes de la question de la surdité.

Le Défenseur des droits dispose d'antennes locales mais n'offre aucune accessibilité. Pour commencer, la commission conseille d'embaucher une personne compétente comme un juriste spécialiste de la surdité dans le siège social du Défenseur des droits. Il pourrait faire des déplacements pour des consultations locales. Il existe quelques juristes compétents sur ce sujet. La commission peut les proposer si le Défenseur des droits est intéressé.

Accessibilité des informations

Le Défenseur des droits n'offre pas encore d'accessibilité linguistique aux sourds en particulier en langue des signes. La commission recommande au Défenseur des droits de développer, en urgence, l'accessibilité de ses services en respectant les lois du 11 Février 2005, que ce soit au niveau de son bureau d'accueil ou au niveau de son site internet. Souvent, le principal obstacle reste la barrière linguistique.

Il ne faut également pas oublier qu'il est indispensable de développer des outils de communication disponibles sur les sites Internet, ainsi que des plaquettes adaptées aux personnes ayant des difficultés à lire. La commission peut donner des exemples de ce que des organismes de Nouvelle-Zélande et du Royaume-Uni proposent en termes d'accessibilité. Ils utilisent un langage simple destiné non seulement aux sourds mais aussi aux autres personnes en situation de handicap en respectant 3 principales règles pour chaque information :

- Une version pour lire les messages clés
- Une version avec une lecture facile
- Une version avec la langue des signes

En voici un exemple :

<http://www.odi.govt.nz/what-we-do/improving-disability-supports/enabling-good-lives/index.html>

Chargée de communication de FNSF

contact@fnsf.org

Commission Discrimination de la FNSF

discrimination@fnsf.org

Adresse de la FNSF :

41 Rue Joseph Python, 75020 Paris

Site web :

www.fnsf.org