

Rapport

version partielle

# Les sourds et les entendants au travail

## Diagnostic et préconisations

**CHAPITRE II**  
ÉLÉMENTS DE REPÈRES SUR LA SURDITÉ



## CHAPITRE II

### ÉLÉMENTS DE REPÈRES SUR LA SURDITÉ

<b>1) SURDITÉ</b> .....	<b>3</b>
a. Origine de la surdité.....	3
b. Degré de la surdité.....	3
c. Acquisition auditive .....	4
d. L'Etiquette « handicap » .....	5
<b>2) COMMUNICATION</b> .....	<b>6</b>
a. Langue des signes (LSF) .....	6
b. Français signé .....	6
c. Oral et lecture labiale .....	7
d. Langage parlé complété ou langue française parlée complétée (LPC).....	7
e. Ecrit .....	7
f. Communication avec les sourds aveugles ou malvoyants.....	8
<b>3) IDENTITE PERSONNELLE ET IDENTITE PROFESSIONNELLE</b> .....	<b>8</b>
<b>4) MOYENS DE COMMUNICATION</b> .....	<b>8</b>
a. Ressources humaines .....	8
b. Ressources techniques .....	10

## CHAPITRE II

# ÉLÉMENTS DE REPÈRES SUR LA SURDITÉ

### 1) Surdité

#### a. Origine de la surdité

Une surdité peut être d'origine génétique ou acquise au cours de la vie à cause d'une pathologie (traumatisme acoustique, infection, intoxication, vieillissement, accident pendant la grossesse ou accident du travail). Toutefois, dans la vie sociale, deux grandes différences sont à prendre en compte : les sourds de naissance et les devenus sourds. L'évolution de la vie active dans ces deux cas n'est pas comparable. Il est important de savoir comment s'adapter en fonction des besoins de chacun.

#### b. Degré de la surdité

Pour apprécier l'importance du handicap provoqué par une diminution de l'audition, les surdités sont classées, en fonction de la perte moyenne, en cinq degrés de surdité :

- surdité légère : la perte se situe entre 20 et 40 dB
- surdité modérée : la perte se situe entre 40 et 70 dB
- surdité sévère : la perte se situe entre 70 et 90 dB
- surdité profonde : la perte est supérieure à 90 dB
- surdité totale : pas d'audition mesurable

On parle d'audition normale ou subnormale quand le seuil auditif se situe entre 0 et 20 dB maximum. A titre d'information, une sonnerie de téléphone se situe autour de 60 dB.

Dans la société, on utilise plus volontiers le mot « malentendant » que le mot « sourd » qui a une connotation négative, sans réellement référer à une différence de niveau d'audition. Les deux mots co-existent comme c'est le cas pour « malvoyant » et « aveugle ». Dans ce rapport, la commission n'utilise que le mot « sourd », quel que soit le degré de surdité. Pour éviter tout malentendu, disons de suite que chaque sourd n'a pas les mêmes besoins au niveau de l'accessibilité.

Il existe des sourds malvoyants ou aveugles, ils communiquent avec les mains tactilement. La cause la plus fréquente de cette affection est le syndrome d'Usher, qui est une maladie génétique héréditaire. Celle-ci se manifeste par une surdité ou une malentendance associée à une d ficiance visuelle liée à une rétinite pigmentaire (RP). Les deux parents sont porteurs de la maladie sans la développer et la transmettent au bébé. L'enfant vient au monde sourd ou avec une d ficiance auditive importante. La maladie de la vue, la RP, apparaît dès la petite enfance ou au début de l'âge adulte. On estime que 3   6 % de la population sourde est atteinte du syndrome d'Usher<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> <http://www.pisourd.ch/index.php?retour=191164&theme=106>

## c. Acquisition auditive

### I. Appareils auditifs

Par définition, les appareils, ou prothèses auditives, ont pour but d'aider à mieux entendre. L'efficacité des appareils est variable selon le type et l'importance de la surdité, et nécessite un travail de réglage et d'accompagnement pour être optimale<sup>17</sup>. Ils conviennent particulièrement aux déficients auditifs légers à moyens.

### II. Implants cochléaires

Pour le corps médical, le recours à l'implant cochléaire est la première solution dans l'acquisition de l'audition, surtout pour les déficients auditifs profonds, en raison de **l'Arrêté du 23 avril 2012 relatif à l'organisation du dépistage de la surdité permanente néonatale**.

Le principe de l'implant cochléaire est de transformer les signaux analogiques enregistrés par un microphone en signaux numériques qui stimulent directement les fibres du nerf auditif par l'intermédiaire d'électrodes insérées dans la rampe tympanique de la cochlée<sup>18</sup>.

Toutefois, un sourd implanté reste toujours une personne sourde<sup>19</sup> car l'implant cochléaire ne permet pas une restitution intégrale de l'audition. L'exploitation de perceptions auditives via l'implant cochléaire dépend aussi en partie de l'engagement et de la motivation de la personne sourde, d'où le caractère aléatoire des réussites. En ce sens, cette technologie ne permet pas de régler définitivement les problèmes relatifs à l'aménagement du travail, notamment la communication simultanée entre plusieurs personnes.

Le porteur de l'implant cochléaire ou de l'appareil auditif risque de plus une instabilité identitaire s'il refuse de reconnaître sa surdité et/ou cache son identité sourde. En conséquence, il ne demandera pas l'aménagement dont il aura besoin dans le cadre du travail. Cette attitude est souvent liée à la crainte de ne pas bénéficier d'une évolution professionnelle ou salariale (Voir la partie sur l'identité professionnelle).

### III. Sans appareils et implants cochléaires

La plupart des personnes sont perplexes en voyant des sourds ne pas porter d'appareils, voire même les refuser. En fait, il existe de nombreuses raisons à cela et la plus importante est qu'une majorité de personnes acceptent leur surdité, voire se sentent bien dans le monde du silence et favorisent plutôt le visuel. Certains revendiquent le fait d'être des sourds ou encore affirment leur fierté de l'être. Ils sont convaincus que le public peut comprendre rapidement ce dont ils ont besoin, notamment en ce qui concerne le recours à la langue des signes (Voir la partie sur la communication).

<sup>17</sup> « Comprendre la surdité » et « Les appareils auditifs » de Surdinfo (Centre National d'Information de la Surdité)

<sup>18</sup> Haute Autorité de la Santé (HAS), 2012, Le traitement de la surdité par implants cochléaires ou du tronc cérébral, Bon usage des technologies médicales, Actualisation Janvier 2012.

<sup>19</sup> Charles GAUCHER et Stéphane VIBERT (dir.), 2010, *Les sourds : aux origines d'une identité plurielle*, Groupe éditorial P.I.E. Peter Lang, Bruxelles.

#### d. L'Etiquette « handicap »

Les dictionnaires et la plupart des gens définissent la personne handicapée ainsi : « personne atteinte d'une infirmité (ou déficience) ou défavorisée sur un point quelconque ». Les sourds ou les devenus sourds ont souvent du mal à accepter d'être désignés comme handicapés. Ils préfèrent en général être considérés comme une minorité linguistique et culturelle basée sur la langue des signes. Par conséquent, des conflits culturels peuvent apparaître autant dans la vie sociale que professionnelle.

L'entendant, celui qui est pourvu d'audition, fait partie d'une forte majorité dont la culture est la plupart du temps basée sur l'audition et ne connaît pas la langue des signes, ne comprend pas les sourds, voire se méprend sur eux. « Etre sourd, c'est être condamné non pas à ne pas entendre, mais à vivre dans un monde qui ne comprend pas les sourds »<sup>20</sup>. C'est de ce point de vue que la surdité occupe une place particulière dans les déficiences sensorielles étiquetées comme « handicaps ».

La convention internationale relative aux droits des personnes handicapées apaise le débat en précisant :

*« Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres »*

La surdité est un handicap invisible : aucun signe extérieur ne permet de déceler si une personne est sourde ou non. Par contre, un sourd n'est pas pour autant muet mais souvent, sa voix est teintée d'un accent particulier car il ne bénéficie pas du retour auditif lui permettant de la corriger ou de fluctuer ses intonations.

Du fait que le handicap est invisible, les sourds sont, le plus souvent, victimes de discriminations en raison du manque de la prise en conscience par leurs interlocuteurs du sens de leurs actes. Parfois, cela va jusqu'au déni, se concrétisant par le refus, par exemple, de chercher des pratiques alternatives de communication (écrire, mimer, solliciter un interprète...). L'impossibilité pour un sourd de suivre les débats en réunion professionnelle parce qu'on a oublié de prévoir un interprète constitue l'un des exemples les plus couramment évoqués en milieu professionnel.

**La surdité se présente comme handicap partagé**, contrairement à d'autres handicaps comme la cécité ou la paralysie. Comme le dit Danielle Bouvet, chercheuse au CNRS, *« on peut guider l'aveugle, voyant à sa place ; on peut conduire un paralysé, marchant à sa place ; mais on ne peut pas parler à la place d'un sourd »*<sup>21</sup>.

Les sourds sont souvent marqués par un phénomène d'étrangeté, en partie parce que leur handicap est partagé par leur interlocuteur qui devient en leur présence lui aussi handicapé par rapport à la parole. Cette étrangeté vient également de la voix des sourds, jugée comme agaçante<sup>22</sup>.

D'un point de vue administratif, la déclaration du handicap est obligatoire pour obtenir la carte d'invalidité et la reconnaissance du statut de travailleur handicapé. Cette reconnaissance permet ensuite d'obtenir des allocations sociales, des aides financières, techniques et humaines comme l'aménagement du poste de travail et l'intervention d'interprètes.

<sup>20</sup> Yves DELAPORTE, 2002, Les Sourds, c'est comme ça, Editions de la MSH, Paris, p. 76.

<sup>21</sup> Danielle BOUVET, 1982, La parole de l'enfant sourd, éd. PUF, Le fil Rouge, Paris.

<sup>22</sup> <http://monde-des-sourds.e-monsite.com/pages/surdite-et-culture.html>

## 2) Communication

Selon le sociologue Bernard Mottez, la surdité ne serait pas un handicap à proprement parler. Il s'agirait plutôt d'un problème de communication qui naît à partir du moment où un sourd essaie d'échanger avec un entendant en langue des signes, ou inversement un entendant à l'oral avec un sourd.   l'inverse, entre deux sourds le handicap n'existe pas, de même qu'entre deux entendants, en raison de la langue commune utilisée. On ne dit pas d'un étranger qu'il est handicapé parce qu'il ne parle pas notre langue. En ce sens, la surdité serait-elle simplement un problème de langue ?

Le premier mode de communication des sourds dépend de l'origine de la surdité et de l'éducation qu'ils reçoivent.

### a. Langue des signes (LSF)

« *La langue des signes, ou plutôt les langues des signes, sont les langues humaines qui utilisent les signes en les organisant (...) selon une syntaxe qui leur est propre (Tarter, 1998). Cela signifie que les langues des signes ont bien un statut linguistique qui les distingue compl tement, non seulement les unes des autres, mais aussi des langues parlées. Concrètement, tout comme il est impossible de parler simultanément deux langues vocales différentes (par exemple le français et l'anglais), (...) il est aussi, a fortiori, tout aussi impossible de s'exprimer simultanément dans une langue signée et dans une langue vocale (par exemple la LSF et le français) »<sup>23</sup>. Ce détail est important car lors d'un premier contact avec une langue signée, le locuteur « entendant » peut parfois s'étonner de constater un décalage de temps au niveau de l'interprétation. Il peut alors se demander s'il vient du sourd ou de l'interprète. En fait, les interprètes ont besoin d'un petit temps pour passer de la syntaxe LSF à celle du français, et inversement.*

La Langue des Signes est donc une langue visuelle non vocale. Elle est constituée de 8 paramètres : 4 paramètres manuels (configuration des doigts, direction de la main, mouvement, emplacement) et de 4 paramètres non manuels (expressions du visage, regard, labialisation, mouvement du corps). Elle comporte également une syntaxe qui met en lien le lieu, les personnages, les entités, les actions.

Bien qu'apparaissant d s 1991 dans des textes officiels, la LSF n'est reconnue comme langue officielle en France que par la loi du 11 Février 2005. Toutefois, elle n'est pas reconnue à part entière dans la Constitution française au même titre que la langue française, a contrario de ce qui se passe dans certains pays comme la Nouvelle Zélande, l'Ouganda, le Venezuela et récemment l'Ecosse, qui ont inscrit leur langue des signes dans leur Constitution.

De par son histoire et son interdiction au sein des écoles, un certain retard terminologique existe. De ce fait, quand il manque un terme technique en langue des signes, on peut utiliser l'alphabet dactylogique ou créer un nouveau signe en recourant à l'iconicité.

### b. Français signé

Dans le français signé, le locuteur s'exprime en français vocal, tout en accompagnant son discours de signes. Deux types de français signé peuvent être utilisés : soit le locuteur accompagne chaque mot prononcé par un signe qui lui est sémantiquement relié, soit il ponctue son message parlé de quelques signes, souvent dans l'intention de soutenir le sens du message par des indices signés<sup>24</sup>.

En résumé, le français signé est ordonné selon la syntaxe linéaire de la langue française. Ce sont souvent les entendants ou les devenus sourds, qui ont une bonne connaissance des signes mais ne maîtrisent pas la syntaxe de la LSF, qui utilisent cette méthode. **Ce mode de communication est limité comme pourrait l'être l'utilisation du vocabulaire anglais avec une syntaxe française.**

<sup>23</sup> Catherine HAGE, Brigitte CHARLIER et Jacqueline LEYBAERT (dir.), 2006, *Compétences cognitives, linguistiques et sociales de l'enfant sourd: pistes d'évaluation*,  d. Mardaga.

<sup>24</sup> Catherine HAGE, Brigitte CHARLIER et Jacqueline LEYBAERT (dir.), 2006, op. cit.

### c. Oral et lecture labiale

Certains sourds s'expriment à l'oral sans utiliser d'autres moyens de communication. Pour réceptionner les messages de l'interlocuteur, ils peuvent lire sur les lèvres et/ou font appel à un interprète ou à un codeur LPC (voir partie LPC).

Pour un sourd qui s'exprime à l'oral, ce n'est pas toujours évident car, de ce fait, il peut passer pour un malentendant. De même, certains devenus sourds, à première vue, semblent entendants, ce qui peut les mettre en difficulté face au manque d'aménagements adaptés. C'est le même cas pour un malentendant.

La lecture labiale consiste à identifier, par l'observation des mouvements de la bouche d'une personne, les sons qu'elle prononce. En effet, pour prononcer un son précis, la bouche doit avoir une forme particulière (ouverture des lèvres, position de la langue, provenance du son, etc.) Les voyelles sont directement identifiables sur les lèvres. L'identification des consonnes est plus complexe (position de la langue, émission du souffle).

L'efficacité de cette technique dépend de la prononciation du locuteur mais aussi de sa physiologie labiale (bouche lippue, forte barbe, paralysie faciale, etc.) et de sa position (parler en montrant toujours son visage et non pas à contrejour, etc.). Toutefois, d'après les estimations, la lecture labiale permet de capter en moyenne entre 30 et 50% du message, le reste devant être complété grâce à la suppléance mentale.

Dans les situations de tension, d'agressivité, ou dans le cas de conversations à plusieurs (lors de réunions par exemple), où le débit de la parole est élevé, la moyenne de capture du message par lecture labiale descend drastiquement, allant de 0 à 10% de compréhension en moyenne.

### d. Langage parlé complété ou langue française parlée complétée (LPC)

Le code LPC est un codage manuel des sons de la langue française. Les mouvements codés de la main sont associés à la parole. Le système consiste en un nombre limité de configurations manuelles que l'on place en différentes positions spatiales par rapport au visage. Une combinaison main-position est appelée « clé » et donne une information relative à la syllabe prononcée. Avec huit configurations manuelles et cinq positions par rapport au visage, le LPC permet d'accompagner toutes les syllabes du français parlé en les « codant »<sup>25</sup>. **Le LPC est une aide à la lecture labiale. Il n'est pas du tout comparable à la Langue des Signes.**

### e. Ecrit

Quand les sourds ne maîtrisent pas la lecture labiale et le français vocal, ils peuvent s'exprimer par écrit. Parfois, cela ne met pas à l'aise les interlocuteurs entendants qui n'ont pas l'habitude de s'exprimer par ce biais. Pour eux, l'écrit est considéré comme une forme de discussion formelle. Ce n'est pas le cas pour les sourds. L'autre critique souvent évoquée est que l'écrit est une perte de temps. Or, un ingénieur a enquêté sur ce sujet et a démontré que c'est souvent le contraire. Au début on a le sentiment de perdre du temps mais, grâce à l'écrit, on dit souvent les choses une fois pour toutes. Dans le monde de l'oralité, il est nécessaire de répéter plusieurs fois à cause des interruptions et perturbations, des malentendus, des contraintes de charges de travail ...

---

<sup>25</sup> Catherine HAGE, Brigitte CHARLIER et Jacqueline LEYBAERT (dir.), 2006, op. cit.



## f. Communication avec les sourds aveugles ou malvoyants

Les moyens de communication utilisés varient selon les personnes et les situations. Les personnes sourdes aveugles ou malvoyantes nécessitent plus souvent un accompagnement individuel. Pour l'écrit, elles utilisent le braille ou des écritures agrandies comme pour les personnes ayant des troubles de la vision. Certaines d'entre elles peuvent voir mais ont une limitation du champ visuel. Lors de la communication avec ces personnes sourdes, il est nécessaire de pratiquer la langue des signes ou l'oral dans un espace adapté (cadre, distance, placement, conditions d'éclairage...). Les personnes sourdes qui ont perdu la vue utilisent une forme adaptée de la Langue des Signes, qu'elles peuvent alors percevoir par le toucher (dans la main). Parfois, pour une meilleure compréhension, il est nécessaire que la personne sourde-aveugle prenne les deux mains du locuteur dans les siennes.

### 3) Identité personnelle et identité professionnelle

Ces dernières années, l'utilisation du mot « identité » a connu une véritable explosion comme les notions de « conflits identitaires », « identité au travail », « identité nationale » (dans le contexte politique), « identité d'exclusion » ou « identité bloquée ». Ce sujet est sensible mais ici nous le traitons seulement à travers le prisme de la surdité.

**L'identité de l'individu** est, en psychologie sociale, la reconnaissance de ce qu'il est, par lui-même ou par les autres. Ici, il s'agit donc de s'identifier comme Sourd : accepter sa surdité et ne pas la cacher, utiliser la langue des signes ou un autre mode de communication sans gêne et/ou affirmer ses besoins pour l'aménagement du travail.

Un sourd oraliste est un handicapé invisible, tout le monde lui parle tout le temps, il est parfois fatigué à la fin de la journée. S'il montre davantage sa surdité, tout le monde fait davantage attention.

L'absence d'aménagement spécifique et adapté aux besoins dans le cadre professionnel peut générer une fatigue psychologique car le sourd doit supporter l'absence de communication. Parfois des sourds eux-mêmes n'assument pas ou cachent leur surdité ou leur identité par crainte d'entraver leur évolution professionnelle ou par peur du jugement. Les préjugés concernant les sourds en général, peuvent engendrer une forme d'auto-discrimination.

### 4) Moyens de communication

#### a. Ressources humaines

##### *I. Interprètes*

L'interprète diplômé (Master en Interprétation) est un professionnel des langues. Il permet à deux communautés linguistiques de pouvoir communiquer, chacune dans sa propre langue et en respectant les codes de sa propre culture.

L'interprète suit un code éthique, soit un ensemble de règles de déontologie et de conduite professionnelle. Les 3 règles déontologiques fondamentales sont : la neutralité, la fidélité et le secret professionnel, comme en témoigne le code déontologique de l'Association Française des Interprètes et traducteurs en Langue des Signes (AFILS) : <http://www.afils.fr/index.php/code-ethique>

##### *II. Interfaces*

Il existe plusieurs points de vue sur ces postes de travail :

Selon le service ARIS, l'interface de communication est un professionnel de la surdité qui assure le lien entre la personne sourde et son environnement. Il accompagne les personnes sourdes et entendants dans leur communication verbale et non verbale afin d'éviter tout malentendu. Son intervention suit 3 objectifs : compréhension, information, intégration.



Selon plusieurs linguistes, c'est une personne dont les compétences linguistiques sont variables et ce en français comme en LSF. Des formations se sont ouvertes en septembre 2015, de ce fait, la grande majorité des interfaces n'ont pas suivi de formation leur permettant d'approfondir leurs compétences et de prendre du recul par rapport à leurs langues de travail. De même, la plupart des techniques d'interprétation leur sont inconnues, donc non acquises. En l'absence de déontologie, ils suivent leurs propres règles de conduite comme le choix de traduire dans l'intégralité ou partiellement, ou encore d'intervenir dans les discussions en donnant leur avis, des conseils à un des interlocuteurs... En cela, leur pratique est à l'opposé de celle des interprètes.

L'autre problème est que les interfaces cumulent des activités contradictoires entre elles, comme l'interprétation (qui suppose une neutralité), l'accompagnement, l'aide, et l'explication (ces tâches, qui supposent une intervention, sont plus proches de celles des éducateurs et assistantes sociales), et l'information des interlocuteurs (sensibilisation, médiation).

Le tarif des interfaces est souvent inférieur à celui des interprètes diplômés. Ce qui explique pourquoi la plupart des entreprises tendent à recourir aux services d'interfaces. Cela pose alors des problèmes en terme de déontologie et de neutralité. En ce sens, il est fortement déconseillé de recourir à ce genre de services, plutôt inadaptés en milieu professionnel.

### III. Traducteurs français écrit / LSF

Par définition, traduire, c'est transposer dans une langue donnée (langue de départ) ce qui a été écrit dans une autre langue (langue d'arrivée)<sup>26</sup>. Des traducteurs entre le français et la LSF assurent la traduction entre le français écrit et la LSF sur support vidéo comme les Visio guides pour les musées, les écrans-télé pour les exposés ou les vidéos sur divers sites (soit des sites du service public, soit des sites d'entreprises). La majorité des traducteurs écrit / LSF sont des sourds.

### IV. Codeurs

Le rôle du codeur est de transmettre tous les messages oraux en langue française à l'aide de la LPC. Il respecte également un code déontologique.

### V. Intermédiaires ou/et médiateurs

Actuellement, il n'existe pas de définition officielle de ce métier, à l'exception du médiateur qui travaille au sein du monde médical.

En effet, le milieu médical a établi sa propre définition par un article de loi (Articles L. 1142-1 et L. 1142-2 (Article L1142-5 du code de santé publique Modifié par la LOI n°2009-526 du 12 mai 2009 - art. 112). « *La médiation est un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des parti-cipants, dans lequel un tiers – impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs – favo-rise par des entretiens confidentiels l'éta-blisement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règle-ment de la situation en cause (GUIL-LAUME HOFNUNG M - La médiation - Que sais-je ?) »<sup>27</sup>.*

Ce sont des professionnels sourds qui assurent une médiation linguistique et culturelle dans les relations entre des personnes sourdes et des personnes entendantes connaissant la LSF ou non.

<sup>26</sup> <http://www.afils.fr/index.php/interprete-traducteur>

<sup>27</sup> ARS Île-de-France, « La médiation en établissement de santé », <http://www.ars.iledefrance.sante.fr/La-mediation-en-etablis-se-ments.132607.0.html>, consulté en décembre 2015.

Le médiateur permet de faciliter la communication avec l'environnement lorsque l'intervention d'un interprète n'est pas suffisante et que des explications sociales et/ou culturelles sont nécessaires. L'accent est mis sur l'approche déontologique de la médiation et du métier. Il existe un diplôme universitaire pour se former à l'exercice de ce métier (Licence Professionnelle, Université d'Aix-Marseille).

Le besoin de médiation s'explique notamment par la diversité des pratiques et des niveaux de compétence en LSF chez les sourds eux-mêmes, qui peuvent aussi être des sourds étrangers, ou des sourds en situation de stress, de maladie ou blessés (ce qui peut altérer la qualité de leur expression).

Les difficultés de communication peuvent aussi provenir de l'absence d'informations partagées, compte tenu du manque d'accessibilité des informations et des échanges dans la vie quotidienne pour beaucoup de sourds. Il est donc parfois nécessaire d'apporter des informations contextuelles pour que la communication s'établisse.

Enfin, les décalages peuvent être d'ordre plus culturel, du fait de l'absence de maîtrise des codes et manières de faire et d'interagir (règles de politesse liée au regard, interprétation d'un appel émis en tapant du pied, etc.), ou dûs à l'ignorance des parcours propres aux sourds, comme à celle des pratiques propres au milieu professionnel concerné (milieu hospitalier, judiciaire, etc.).

Les intermédiaires peuvent ainsi être amenés à reformuler dans un niveau plus adapté les propos d'un professionnel s'exprimant en LSF ou traduit par un interprète en LSF. Ils créent les conditions permettant à chacun de questionner son interlocuteur (ce que certains peuvent s'interdire de faire sans avoir pour autant compris) ou d'apporter les informations nécessaires à la compréhension de la situation (en particulier dans le cadre de soins ou dans le cas de malentendus culturels).

Il est important de ne pas confondre le médiateur de LSF et le médiateur pour la gestion de conflits. Certains pensent qu'il est nécessaire de prendre un médiateur LSF pour régler un conflit en entreprise. Pour approfondir ce sujet, reportez-vous aux parties concernant le service d'intervention ou la lutte contre les discriminations.

## *VI. Accompagnateurs*

Il y a deux formes d'accompagnements :

Pour les sourds aveugles, qui souhaitent suivre des conférences ou des réunions, il est nécessaire d'avoir recours à un accompagnateur individuel en langue des signes tactile qui suit lui-même l'interprète en langue des signes. Il existe très peu d'interprètes entendants qui traduisent directement pour les sourds aveugles.

Quant aux sourds non aveugles, certains n'hésitent pas à appeler une personne de leur entourage afin qu'elle vienne traduire pour eux divers rendez-vous (chez un médecin du travail, par exemple). Dans ces cas, la personne est un accompagnateur. Il est fortement déconseillé d'utiliser ce moyen en milieu professionnel à cause de l'absence de déontologie et de neutralité.

### *b. Ressources techniques*

#### *1. Boucles magnétiques*

La boucle magnétique permet, grâce à une transmission magnétique, de capter les sons d'un spectacle de façon amplifiée. Il suffit pour la personne malentendante de changer le mode de sélection sur ses prothèses, en choisissant la position T (ou MT).

La boucle magnétique est un dispositif de sonorisation où la conduction du son se fait, non pas par voie aérienne depuis les haut-parleurs, mais par induction magnétique. Un conducteur électrique, relié à un

amplificateur spécial, est placé autour de la surface à couvrir, d'où le nom de boucle<sup>28</sup>.

Les services publics, des lieux publics comme le Palais des Congrès, des cinémas... utilisent de plus en plus le système des boucles magnétiques et donnent ainsi l'impression d'offrir une accessibilité totale pour les sourds. Or, ce système ne concerne qu'une partie des sourds, essentiellement les personnes Devenues sourdes et appareillées et ceux dont les appareils disposent d'une fonction adaptée aux boucles magnétiques.

## *II. Système de Vélotypie*

La vélotypie permet de faire le sous-titrage rapide, en temps réel et avec un faible taux d'erreurs orthographiques, de communications orales au cours de formations, de réunions ou de conférences en direct. Il est nécessaire de trouver un opérateur pour effectuer la vélotypie. L'intervention de vélotypistes peut se faire sur place ou à distance.

Ce professionnel, tout comme l'interprète diplômé, respecte un code déontologique.

## *III. Centre relais d'un opérateur*

Le centre relais téléphonique est un dispositif qui utilise les technologies internet pour permettre aux sourds de téléphoner ou de recevoir un appel via les services d'un interprète (entre le français et la langue des signes), d'un transcrivoteur (opérant le passage entre français parlé et écrit) ou d'un codeur LPC (aide à la lecture labiale), selon leur choix.

Il existe plusieurs dispositifs dans le monde. Certains sont uniquement dédiés au service de transcription (IP relay, téléphones à texte) ; d'autres reposent sur la norme de Conversation Totale, permettant de combiner 3 médias : son, vidéo, texte. Dans ce cas la personne sourde utilise un visiophone ou un logiciel spécifique depuis son ordinateur, une tablette ou un téléphone portable intelligent.

Ces dispositifs peuvent utiliser la transcription écrite simultanée ou texte en temps réel (TTR), qui est une technique permettant un affichage lettre par lettre (en temps réel) comme autrefois le minitel (et non comme dans les logiciels de messagerie instantanée où il faut valider pour envoyer et lire le message).

Les services du centre relais peuvent être déclinés selon le profil des usagers.

Ainsi, la formule **Hearing Carry Over (HCO)** permet à une personne entendant mais handicapée de la parole d'entendre ce que lui dit son interlocuteur tout en écrivant ses réponses qui sont lues oralement par l'opérateur du centre relais.

À l'inverse, la formule **Voice Carry Over (VCO)** permet à une personne sourde ou malentendante de s'adresser oralement à son interlocuteur entendant et de lire ses réponses par écrit grâce à l'intervention de l'opérateur du centre relais. Pour optimiser la qualité sonore de l'échange, l'opérateur peut rappeler la personne sourde sur une ligne téléphonique (VCO), en parallèle de l'interaction maintenue avec l'opérateur par écrit sur un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Cette possibilité d'expression en texte ou à l'oral selon les souhaits de l'utilisateur existe également dans le cas d'appel relayé par un codeur LPC, dont la spécificité est de répéter silencieusement les réponses de l'interlocuteur tout en codant en LPC pour permettre une lecture labiale. Comme dans les appels en langue des signes, l'utilisateur est dans ce cas nécessairement en contact vidéo avec l'opérateur. Concernant les appels en texte-texte ou voix-texte, la vidéo peut être maintenue ou non, selon les souhaits de l'utilisateur ou l'offre de service.

<sup>28</sup> Pour plus d'informations, se reporter à <http://www.surdi49.fr/boucle-magnetique/>

Ce dispositif d'accessibilité du téléphone peut également être utilisé dans des situations où les deux interlocuteurs sont en présence mais ne peuvent communiquer, et sollicitent à ce titre une médiation à distance. On distingue ainsi deux types de services, selon que les interlocuteurs sont en face à face (interprétation à distance) ou à distance dans une relation de type téléphonique :

**VRS : (Video Relay Service)** les 2 interlocuteurs et l'opérateur sont tous les trois dans des lieux différents. La personne sourde appelle depuis un visiophone, un ordinateur ou une tablette avec une webcam et utilise la technologie internet. Elle joint son interlocuteur, via l'opérateur, sur son téléphone classique (ou celui-ci l'appelle depuis son téléphone via l'opérateur). C'est une accessibilité du téléphone.

**VRI: (Video Remote Interpretation)**. Le même dispositif est utilisé, mais les deux interlocuteurs, sourds et entendants, sont sur le même lieu et aucun appel n'est réalisé vers un téléphone ; l'opérateur est à distance et sollicité depuis un visiophone, un ordinateur ou une tablette (équipé d'une webcam, d'une connexion internet et d'un haut parleur), pour transcrire ou traduire de courts échanges.

#### *IV. Matériels visuels et tactiles (vibration)*

Certaines entreprises proposent des matériels adaptés aux sourds et aux malentendants pour répondre aux exigences de sécurité, entre autres en cas d'alerte incendie (alarme visuelle à l'aide des flashes). Ils proposent des outils de sécurité (portable spécial avec vibrations ou flash visuel) pour les machines, les appels à distance en cas d'alarme. Dans la vie courante, ils peuvent proposer des téléphones adaptés pour les malentendants, des sonneries visuelles pour les appels extérieurs, etc.

**Chargée de communication de FNSF**  
[contact@fnsf.org](mailto:contact@fnsf.org)

**Commission Discrimination de la FNSF**  
[discrimination@fnsf.org](mailto:discrimination@fnsf.org)

**Adresse de la FNSF :**  
41 Rue Joseph Python, 75020 Paris

**Site web :**  
[www.fnsf.org](http://www.fnsf.org)