

Rapport

version partielle

Les sourds et les entendants au travail

Diagnostic et préconisations

CHAPITRE V

LES ENTREPRISES PRIVÉES OU PUBLIQUES RECEVANT DES SALARIÉS SOURDS



CHAPITRE V

LES ENTREPRISES PRIVÉES OU PUBLIQUES RECEVANT DES SALARIÉS SOURDS

| | |
|--|---|
| 1) ENJEUX..... | 3 |
| 2) RECOMMANDATIONS..... | 3 |
| 3) CONTENUS DES RECOMMANDATIONS..... | 3 |
| a. Accompagnement de l'entreprise pour l'organisation | 3 |
| b. Accord de l'organisation matérielle..... | 4 |
| c. Accord de l'organisation pour la communication | 4 |
| d. Sensibilisation des salariés avant et après l'arrivée d'un futur salarié sourd | 5 |
| e. Cours de langue des signes en entreprise | 5 |
| f. Tuteurs..... | 6 |
| g. En cas de détresse, de conflits ou de revendications d'un salarié sourd sur ses conditions du travail.... | 6 |

CHAPITRE V

LES ENTREPRISES PRIVÉES OU PUBLIQUES RECEVANT DES SALARIÉS SOURDS

1) Enjeux

Chaque salarié sourd a besoin d'un aménagement spécifique et personnel car tout dépend de son (ses) mode(s) de communication, son poste, ses compétences... Un aménagement adapté pour un salarié ne convient pas forcément à un autre salarié. L'aménagement adapté individualisé, efficace et évolutif permet une intégration réussie.

L'inclusion réussie favorise la Diversité qui est au final le principal enjeu des entreprises. Cette notion est inscrite dans la charte adoptée dans le monde de travail. Elle permet de lutter contre la discrimination et permet l'optimisation des compétences. Elle favorise l'implication des salariés (intégration de nouveaux profils...). Une entreprise qui intègre une équipe diversifiée augmente sa performance économique sur le long terme.

Des études ont démontré que la diversité joue un rôle important dans la performance économique d'une entreprise car elle favorise la cohésion entre les salariés et une bonne relation dans les équipes.

Une intégration professionnelle de salariés sourds sera réussie grâce à la sensibilisation des équipes et à la mise en place d'une organisation de communication adaptée à tous. Cette réussite aura un retentissement positif sur la motivation des salariés (sourds et entendants), la mobilisation des talents et donc sur la productivité de l'entreprise.

2) Recommandations

- a. Accompagnement de l'entreprise pour la mise en place d'une accessibilité adaptée
- b. Accord de l'entreprise quant à l'organisation matérielle (prestataires, financements, dossiers à remplir)
- c. Accord de l'organisation pour la communication
- d. Sensibilisation des salariés (futurs collègues et managers) avant l'arrivée d'un salarié sourd
- e. Cours des Langue des signes en entreprise
- f. Tuteurs
- g. En cas de détresse, de conflits ou de revendications d'un salarié sourd sur ses conditions du travail

3) Contenus des recommandations

a. Accompagnement de l'entreprise pour l'organisation

Un accompagnement bien pensé, bien adapté à la situation est un vrai soulagement pour les entendants : beaucoup refusent de prendre des sourds dans leurs équipes s'ils ne sont pas accompagnés.

Habituellement, quand une entreprise accueille pour la première fois un salarié sourd, la tendance est de ne pas penser immédiatement à l'aménagement du poste (« on verra comment on s'organise ... »). Au bout d'un moment, les choses s'installent plus ou moins bien, il devient très difficile de mettre en place l'aménagement et l'organisation d'une communication adaptée. De plus, bien souvent les entreprises n'ont pas l'habitude de constituer des dossiers de subventions et/ou de mettre en place l'accessibilité.

Il est avisé de faire appel à un consultant expert de l'accessibilité (connaissant ou étant en contact avec des sourds). Pourtant certaines DRH refusent d'accueillir un consultant-expert, car l'accessibilité fait partie de leur mission et elles craignent que ce type de mission soit confié à l'extérieur. Or, cette crainte n'est pas fondée. Il s'agit tout simplement d'accompagnement, d'un travail collectif entre DRH et expert (connaissant bien les sourds) sans oublier le principal intéressé (le salarié sourd lui-même).

On remarque aussi que, souvent, les RH des missions handicap ont une vision incomplète, voire simpliste des sourds (« avec les sourds, c'est facile, il suffit de leur parler en face et de bien articuler »), une méconnaissance totale des profils de surdité (oraliste ou LSF) et des nombreux outils d'accessibilité. L'accompagnement par un consultant expert de la surdité est alors absolument nécessaire pour proposer une adaptation de poste intelligente.

Attention, **les services de prestations** validés par l'AGEFIPH ou le FIPHFP, ainsi que les SAMETH (Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés) ne sont pas forcément compétents sur les questions de surdité. S'ils connaissent d'une manière générale le handicap, ils doivent être vigilant à ne pas confondre l'accompagnement sur des questions de surdité avec l'organisation des subventions nécessaires.

Pour les entreprises de grande taille, une cellule spécialisée pour chaque « handicap » au sein de la mission handicap serait judicieuse et pertinente.

Pour les entreprises en lien avec l'AGEFIPH : les organismes **PPS (prestataires ponctuels spécifiques)** financés par l'AGEFIPH interviennent gratuitement dans les entreprises pour analyser les besoins en accessibilité, sensibiliser, voir intervenir en cas de problème. Ces interventions ponctuelles se font en général sur demande (prescription) du Cap Emploi ou des SAMETH qui eux ont la charge de l'accompagnement.

b. Accord de l'organisation matérielle

Chaque sourd a besoin d'un **aménagement de l'espace de travail adapté** qui tient compte de son champ visuel élargi et non de son audition : par exemple, avec un bureau face au mur, un sourd ne pourra pas percevoir ce qu'il se passe derrière lui. Au niveau de la sécurité, pour les alertes incendies, il est recommandé de mettre en place un système de flash lumineux et pour le reste (par exemple la sécurité sur les machines) un téléphone portable-vibreur.

À l'arrivée d'un sourd, l'entreprise doit penser à l'aménagement du bureau, pas seulement pour le sourd mais aussi pour améliorer l'organisation du service.

À ce jour, il existe de bonnes pratiques pour une **ergonomie organisationnelle** en matière de surdité mais elles ne sont connues que par quelques personnes compétentes. En ce sens, il est conseillé d'être vigilant sur certaines organisations qui, ne connaissant pas suffisamment les spécificités de la surdité, ne font pas correctement leur travail et généralisent les solutions. Chaque sourd a besoin d'un aménagement spécifique en fonction de son métier, de son profil et de son poste de travail.

Quand un sourd rejoint une entreprise, il remarque tout de suite les dysfonctionnements de l'organisation, mais malheureusement il en devient la première victime. Si ce sourd informe son entreprise des dysfonctionnements, il peut faire face à deux réactions :

** La réaction négative des chefs : ils n'acceptent pas les remarques de sourds car les sourds sont perçus comme illégitimes (perception défavorable de leur niveau intellectuel etc.)*

** La réaction positive des chefs : ils acceptent de corriger en fonction des moyens dont ils disposent et du cadre législatif. Souvent, bien que volontaires pour améliorer la situation, ils se sentent démunis car ils ne savent pas à qui faire appel pour les conseiller.*

c. Accord de l'organisation pour la communication

Souvent, les salariés sourds ont le sentiment qu'ils doivent eux-mêmes réserver les interprètes pour les réunions ou les conférences. Les sociologues appellent ce phénomène « le travail en plus ». Pour résoudre ce problème, la commission recommande de trouver un **accord organisationnel**, de type fiche de

procédure. Par exemple, s'il s'agit d'une conférence, la DRH s'en charge. Si c'est le salarié concerné qui organise la réunion, c'est à lui d'appeler un interprète ou bien la standardiste ou la secrétaire peuvent prendre le relais...

Les interprètes en Langue des Signes ne peuvent pas maîtriser le lexique afférent à tous les domaines techniques. Dans le cadre d'une réunion, afin de leur permettre de se préparer, il est conseillé de leur transmettre au minimum l'ordre du jour, les derniers procès-verbaux s'ils existent, les noms des intervenants, et de les briefeur une demi-heure avant le début de la réunion. Il est recommandé de prendre les mêmes interprètes, si possible, dans le but d'une meilleure fluidité des échanges. En effet, des interprètes intervenant régulièrement pour une entreprise maîtriseront le vocabulaire technique, auront une meilleure connaissance de l'entreprise et de son implicite et auront donc une plus grande facilité à interpréter. De plus, cette régularité favorisera une meilleure inter-compréhension entre le(s) salarié(s) sourd(s) et les interprètes (chacun ayant sa façon de signer).

Pour le centre relais (voir la page « communication »), la commission conseille fortement de former les entendants et le salarié sourd à l'utilisation et aux particularités de cette communication médiatisée.

*La présence d'un sourd permet de mieux **organiser la réunion**. On remarque souvent que la réunion n'est pas très productive à cause des mauvaises habitudes de communication des entendants (bavardages, prises de paroles rapides, interruption du discours). La présence d'une personne sourde (et de l'interprète) permet d'intervenir pour des prises de paroles plus structurées, une meilleure gestion des priorités, une clarification des énoncés et globalement la réunion est plus efficace.*

d. Sensibilisation des salariés avant et après l'arrivée d'un futur salarié sourd

Il est recommandé d'organiser la sensibilisation des collègues et du manager entendants avant l'arrivée d'un salarié sourd pour les préparer à la surdité et adapter le poste de travail. Si besoin, après l'embauche, il est aussi recommandé de faire une sensibilisation SUR MESURE en fonction de la situation de chaque salarié sourd (difficulté ou conflit actuel ou problème individuel). Bien-sûr, l'entreprise doit accepter de prendre en charge les frais engendrés par l'entretien individuel, le bilan de l'intégration, l'animation sur la sensibilisation, ces actions permettant avec certitude de donner les bons réflexes pour réussir l'intégration professionnelle. Actuellement, la plupart des entreprises refusent de payer ces frais et, pour des raisons budgétaires, cherchent toujours le service le moins cher, ce qui est une erreur sur le long terme car le service rendu est alors mal adapté.

e. Cours de langue des signes en entreprise

La commission constate que les cours de langue des signes, même s'ils représentent un engagement financier pour l'entreprise, sont positifs à plusieurs titres. Ils facilitent la communication au quotidien avec le collaborateur sourd et permettent aux salariés entendants formés à la LSF de créer le lien social indispensable avec leur collègue sourd. Le salarié sourd se sent alors reconnu, peut poser des questions simples et communiquer au quotidien de façon confortable.

Cependant, les salariés entendants maîtrisant la langue des signes ne peuvent pas faire office d'interprète et ne peuvent pas se substituer à un interprète professionnel dans les situations de réunion ou d'entretien important. En effet, dans ce cas-là, le risque majeur du non recours à des interprètes professionnels est la simplification des discussions, la non-exhaustivité du rendu à traduire et l'impossibilité pour le salarié sourd de s'exprimer librement. Le salarié qui traduit ne peut pas prendre part à la réunion et traduire en même temps. Il faut par ailleurs éviter la dépendance totale d'un salarié sourd à un collègue entendant connaissant la langue des signes car cela complique la situation quand l'entendant n'est pas présent ou ne veut (ne peut) pas traduire.

Pour le contenu des cours de langue des signes, il faut théoriquement plusieurs années pour bien maîtriser la langue « officielle » des signes. Il semble plus prudent de ne pas donner des leçons de vocabulaire, mais d'offrir des outils ou méthodes de référence pour communiquer, comme par exemple comment imaginer les signes pour pouvoir s'exprimer. En développant leur capacité de représentation visuelle, les participants maîtriseront mieux leur communication et corrigeront naturellement leurs signes quand le sourd ne comprendra pas.

Cette compétence permettra d'enrichir la création d'un vocabulaire technique interne qu'ils utiliseront souvent entre eux. Cela devient une communication ouverte et technique. Des logiciels libres dédiés au travail ou à l'enseignement en langue des signes peuvent être utilisés pour garder la trace de ces lexiques⁸⁴.

f. Tuteurs

Certaines entreprises proposent de désigner un tuteur pour la personne sourde. La commission ne rend pas d'avis sur ce sujet car elle n'a eu ni résultats ni retours d'expériences. Elle rappelle cependant qu'il faut faire très attention à ce que le tuteur reste bien dans son rôle. En effet, un premier risque serait de le considérer comme un représentant du salarié sourd auquel les collègues s'adresseraient au lieu de poser les questions directement au travailleur sourd. Autre risque, le salarié sourd peut finir par trop se reposer sur son collègue entendant en lui demandant à chaque fois de téléphoner pour lui ou d'agir à sa place..., ce qui serait une dérive par rapport à la mission définie d'un tuteur.

g. En cas de détresse, de conflits ou de revendications d'un salarié sourd sur ses conditions du travail

La commission a reçu de très nombreux témoignages de sourds qui souffrent depuis plusieurs années de leurs conditions de travail, notamment sur la question de la communication, de l'évolution professionnelle et du contact humain. Ils se plaignent souvent de discrimination, d'oppression, de racisme, etc.

La commission tente d'approfondir le sujet posé par ces plaintes. D'après la juriste expérimentée Anne-Sarah Kertudo, la majeure partie de ce problème peut disparaître grâce à de la médiation⁸⁵, les salariés entendants prenant enfin conscience de cette problématique. En ce sens, il est recommandé d'organiser une sensibilisation mais sur-mesure. Il s'agit en effet d'une forme de réparation des relations visant à changer les habitudes de chaque salarié. Voir la partie « sensibilisation » pour plus de détails.

Dans le cas où le conflit prend de l'ampleur, on propose de recourir à un médiateur qui connaît bien le monde des entendants, celui des sourds et leurs différences culturelles, pour permettre à chacun de trouver une solution.

⁸⁴ <http://dalle-lsf.eu/logisignes/public/index.html>

⁸⁵ Anne-Sarah KERTUDO, 2002, *Est-ce qu'on entend la mer à Paris ? Histoire de la permanence juridique pour les sourds*, éd. L'harmattan.

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