

Rapport

version complète

Les sourds et les entendants au travail

Diagnostic et préconisations



« L'hétérogénéité des identités culturelles peut donc générer une amélioration de la qualité de la décision prise, avec les conséquences de cette amélioration sur la performance de l'entreprise. La différence individuelle et la diversité qui en découle sont alors appréhendées comme des opportunités d'apprentissage et d'enrichissement collectifs, l'un et l'autre générateurs de performance » (Gilles Verrier, directeur Général de cabinet de conseil en ressources humaines)¹.

« Les personnes handicapées ne ménagent pas leurs efforts pour prouver qu'elles sont aussi compétentes que les autres. Du coup, les autres salariés constatent un investissement important de leur collègue et cela engendre une stimulation collective », remarque Patrick Bouchet, dirigeant du groupe BRP, qui a recruté plusieurs personnes handicapées dont deux malentendants. « Et puis, cela crée une solidarité d'équipe »².

Pour Daniel Souchon, dirigeant de l'entreprise de distribution de boissons Rouchon-Souchon à la Ricamarie, s'il y a un vrai intérêt économique à recruter des travailleurs handicapés, la démarche doit aller au-delà : « Les entreprises ont aussi leur pierre sociale à apporter à l'édifice »³.

« L'inclusion est caractérisée par une expérience sociale largement partagée et la participation active d'une société, par l'égalité généralisée des possibilités et des chances de la vie qui s'offrent aux gens sur le plan individuel, et par l'atteinte d'un niveau de bien-être élémentaire par tous les citoyens »⁴.

¹ Gilles VERRIER, 2014, « Quels impacts de la diversité sur la performance de l'entreprise », RH Info, le 07 Janvier 2014

<http://www.rhinfo.com/thematiques/approche-globale-de-lentreprise/quels-impacts-de-la-diversite-sur-la-performance-de>

² Gilles CAYUELA et Stéphanie GALLO, 2009, « Salariés handicapés. Il y a aussi des avantages ! », Le journal des entreprises Rhône-Alpes, 42, le 9 Janvier 2009.

³ Daniel SOUCHON, cité dans Gilles CAYUELA et Stéphanie GALLO, 2009, op. cit.

⁴ Amartya SEN, 2001, Development as Freedom, Oxford University Press.

CHAPITRE I

COMITÉ DE REFLEXION SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES SOURDS

1) OBJECTIFS.....	11
2) PROGRAMME DU COMITÉ DE REFLEXION.....	11
3) MEMBRES DE L'ÉQUIPE.....	13

CHAPITRE II

ÉLÉMENTS DE REPÈRES SUR LA SURDITÉ

1) SURDITÉ.....	15
a. Origine de la surdité.....	15
b. Degré de la surdité.....	15
c. Acquisition auditive	16
d. L'Etiquette « handicap »	17
2) COMMUNICATION.....	18
a. Langue des signes (LSF)	18
b. Français signé	18
c. Oral et lecture labiale	19
d. Langage parlé complété ou langue française parlée complétée (LPC).....	19
e. Ecrit	19
f. Communication avec les sourds aveugles ou malvoyants.....	20
3) IDENTITE PERSONNELLE ET IDENTITE PROFESSIONNELLE	20
4) MOYENS DE COMMUNICATION	20
a. Ressources humaines	20
b. Ressources techniques	22

CHAPITRE III

SOURDS ET ENTENDANTS, UN RAPPORT SOCIAL INTERCULTUREL

1) SOCIO- PROFESSIONNEL	25
a. Culture.....	25
b. Entrée dans la vie professionnelle et intégration professionnelle.....	26
2) CONDITIONS DU TRAVAIL	27
a. Souffrance	27
b. Isolement	30
c. Placardisation	30
d. Relation humaine	31
e. Travail en plus.....	32
f. Conflits	32
3) ACCESSIBILITE	33
4) DEAF GAIN	33

CHAPITRE IV

POLITIQUE ET ENTREPRISES AVEC LES SOURDS

1) CONSTATS ET ANALYSES.....	35
2) LISTE DES PROPOSITIONS	36
3) CONTENUS DES PROPOSITIONS	37
a. Négligence et harcèlement moral	37
b. Procédure d'intervention en cas de situation d'oppression ou de conflit.....	38
c. Développement de l'accompagnement et campagne nationale	38
d. Centre d'écoute ou SOS Ecoute	39
e. Métiers interdits sur décision du médecin du travail	40
f. Permis poids lourd (car, camion)	40
g. Contestation d'une inaptitude abusive	41
h. Métiers interdits par la loi	41
i. Accès aux métiers du médical et de l'éducation.....	42
j. Prise en charge des interprètes.....	42
k. Secret médical et interprètes	42

l. Choix de l'interprète.....	43
m. Besoin d'interprètes pour les collaborateurs entendants.....	43
n. Besoin d'interprètes pour les auto-entrepreneurs sourds.....	43
o. Aménagements raisonnables et charge disproportionnée.....	44
p. Orientation professionnelle des jeunes sourds.....	44
q. Professionnalisation et Accessibilité des formations.....	45
r. Langue des Signes dans les entreprises.....	45
s. Salariés Sourds en entreprise.....	46
t. Charte de la diversité des entreprises.....	46
u. Politique d'intégration ou d'inclusion ?.....	47
v. Notion de discrimination.....	48
w. Discrimination linguistique (linguicisme).....	48

CHAPITRE V

LES ENTREPRISES PRIVÉES OU PUBLIQUES RECEVANT DES SALARIÉS SOURDS

1) ENJEUX.....	49
2) RECOMMANDATIONS.....	49
3) CONTENUS DES RECOMMANDATIONS.....	49
a. Accompagnement de l'entreprise pour l'organisation.....	49
b. Accord de l'organisation matérielle.....	50
c. Accord de l'organisation pour la communication.....	50
d. Sensibilisation des salariés avant et après l'arrivée d'un futur salarié sourd.....	51
e. Cours de langue des signes en entreprise.....	51
f. Tuteurs.....	52
g. En cas de détresse, de conflits ou de revendications d'un salarié sourd sur ses conditions du travail..	52

CHAPITRE VI

LES PRESTATAIRES ET PRESTATIONS DE L'AGEIFPH ET DU FIPHP

1) DEMARCHE ET ORGANISATION ADMINISTRATIVE.....	53
2) ACCOMPAGNEMENTS.....	53
3) BUDGET LIMITE DES RESSOURCES HUMAINES.....	54
4) ENGAGEMENT FINANCIER ET CENTRE RELAIS TELEPHONIQUE.....	55
5) CHOIX DES INTERPRETES.....	55
6) BUDGET POUR LES ACTIONS DE SENSIBILISATIONS SUR MESURE.....	56
7) MISSIONS HANDICAP.....	56
8) ACCESSIBILITE DES CONTRATS INTERIMS, DES VACATAIRES ET DES DIRIGEANTS SOURDS.....	56

CHAPITRE VII

SERVICES D'INTERVENTIONS (ASSOCIATIONS, PRESTATIONS, SERVICES D'INTERPRETES)

1) CONSTATS ET ANALYSES.....	57
A. REFUS DE L'ENTREPRISE DE RENCONTRER LE MEDIATEUR POUR PLUSIEURS RAISONS : L'ENTREPRISE NE CONSIDERE PAS QU'IL Y A CONFLIT ; LE DRH A LE SENTIMENT QUE LE MEDIATEUR LUI VOLE SA PLACE L'ENTREPRISE NE SOUHAITE PAS QU'UNE PERSONNE EXTERIEURE INTERVIENNE DANS UNE AFFAIRE INTERNE, ETC.....	57
B. AUCUN MOYEN DE PRESSION POSSIBLE PAR LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE OU LE DEFENSEUR DES DROITS.....	57
2) ENJEUX.....	57
3) RECOMMANDATIONS.....	57
4) CONTENUS DE RECOMMANDATIONS.....	58
a. Accessibilité des interprètes en LSF.....	58
b. Réseau des interprètes et des codeurs.....	59
c. Développement de relation entre les services et Pole Emploi.....	59
d. Développement de formations pour les services et les associations.....	59
e. Accompagnement pour les entreprises.....	59
f. Amélioration des services d'interventions.....	60
g. Groupe de parole.....	60
h. Organisation de sensibilisations pour les écoles recevant des sourds.....	60

CHAPITRE VIII

A DESTINATION DES SERVICES DE PREPARATION DES SOURDS A LA VIE PROFESSIONNELLE, DES ORGANISMES DE FORMATION, DES ACTEURS DE L'INSERTION PROFESSIONNELLES (POLE EMPLOI, CAP EMPLOI...)

1) CONSTATS ET ANALYSES.....	62
2) ENJEUX.....	62
3) AXES DE FORMATION A DEVELOPPER :	63
4) POINTS DE VIGILANCE SUR LES ECHECS D'ORIENTATION DES JEUNES SOURDS	63
5) CONTENUS DES AXES DE FORMATIONS	64
a. Apprendre à repérer ses besoins d'aménagement de poste de travail et à les présenter	64
b. Apprendre à utiliser les aménagements mis en place et les expliquer aux collègues.....	65
c. Formation à la langue des signes, à la culture et à l'identité sourde.....	67
d. Apprendre à générer une communication interculturelle	68
e. Formation à l'assertivité pour les personnes sourdes	71
f. Formation au monde de l'entreprise, à son fonctionnement et à sa culture de communication.....	72
6) RECOMMANDATIONS POUR POLE EMPLOI ET CAP EMPLOI.....	72

CHAPITRE IX

ACTIONS DE SENSIBILISATION

1) CONSTATS ET ANALYSE	74
2) ENJEUX.....	74
3) RECOMMANDATIONS.....	75
a. L'action de sensibilisation est-elle toujours nécessaire ? A qui doit-elle s'adresser ?.....	75
b. A quel moment la sensibilisation se fait-elle ?	76
c. Sensibilisation et médiation	76
d. Rythme et durée de sensibilisation ? Et après sensibilisation ?	76
e. Pourquoi et comment réaliser un programme sur-mesure ?	77
f. Formes de sensibilisation	77
g. Quelle équipe d'intervention idéale ?	78
h. Participation et présence du salarié sourd lors de la sensibilisation	80

CHAPITRE X

LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

1) CONSTATS ET ANALYSES.....	81
2) ENJEUX.....	82
3) RECOMMANDATIONS.....	82
4) PROPOSITIONS.....	82
1) Développement de solutions pour la lutte contre les discriminations.....	82
2) Développement de solutions pour l'assistance en cas de la situation de détresse.....	83
a. Groupe de parole et salariés sourds.....	83
b. Mission du CHSCT et salariés sourds.....	83
c. La structure du Défenseur des droits et les salariés sourds.....	83
d. Mission des syndicats et salariés sourds	84
e. La structure du Défenseur des droits et les salariés sourds	85

Préambule

Le travail est un droit fondamental et un devoir dans la vie sociale : il est également un élément important qui signe l'appartenance des individus à une société.

Au XVIIIème et au XIXème siècle, les Sourds bénéficiaient des meilleures éducations, tolérance et insertion sociale. Pourtant, le Congrès de Milan de 1880 fut le point de départ de la débâcle de la vie sociale des personnes sourdes, et depuis lors, de nombreux Sourds ont été victimes d'isolement et d'exclusion, ce qui a eu un impact catastrophique sur leur vie quotidienne. L'une des raisons de cette débâcle est que ce Congrès n'a inclus que peu de personnes sourdes puisque seules deux d'entre elles étaient présentes.

Aujourd'hui, la Fédération Nationale des Sourds de France œuvre pour une citoyenneté à part égale des personnes Sourdes. Elle a par ailleurs créé en 1998 une Charte des Droits des Sourds, dont l'article 8, Formation et Métier, contient quatre paragraphes qui stipulent l'égalité universelle et sans équivoque. Son application, qui permettrait aux personnes sourdes de s'estimer être des citoyens de la République Française, est loin d'être terminée.

En effet, il reste encore de nombreuses inégalités et discriminations intolérables de nos jours. De plus, face à un système éducatif et des formations peu performantes, inadaptées et inaccessibles, à une ignorance du patronat vis-à-vis du « handicap de communication », et à un manque de promotion de la Langue des Signes, langue de la République Française, l'accès au travail reste encore aujourd'hui un obstacle majeur pour les personnes sourdes.

Rappelons que la France a ratifié en 2010 la Convention de l'ONU, relative aux Droits des personnes handicapées. Les textes de cette dernière obligent l'Etat français à reconnaître et favoriser l'utilisation de la Langue des Signes, à mettre en place l'accessibilité par des interprètes professionnels et diplômés. L'Etat doit aussi faciliter l'apprentissage de la langue des signes et la promotion de l'identité linguistique des personnes sourdes.

En somme, la Convention exhorte l'Etat à reconnaître aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, le droit au travail.

C'est pourquoi la Fédération a créé en 2010 une Commission « Audism » (définition anglaise : attitude négative ou oppressive envers une ou des personnes sourdes, exercée par des personnes et des organisations sourdes ou entendants) dans le but d'accompagner les pouvoirs publics dans l'élaboration d'une véritable politique d'intégration des personnes sourdes dans la société afin de satisfaire les exigences des droits internationaux.

Par ailleurs, la Fédération a organisé le premier Congrès International des Sourds-muets en 1889, et le VIème Congrès Mondial des Sourds en 1971. Evènements mondiaux majeurs, la Fédération aura le plaisir d'accueillir encore une fois le XVIIIème Congrès Mondial des Sourds en 2019. De ce fait, la FNSF souhaiterait voir ces objectifs atteints avant l'évènement, de manière à pouvoir montrer le bon exemple de la France en matière des Droits de l'Homme aux autres pays du monde, dans lesquelles la majorité des personnes sourdes sont marginalisées.

Le Conseil National de la FNSF souhaite ici remercier toutes les personnes qui ont rendu possible la publication de ce document.

Nous espérons ainsi que travail d'étude et d'analyse n'est que le commencement d'une collaboration avec les pouvoirs publics pour une véritable cohésion sociale autour de l'emploi en faveur des personnes sourdes.

Le Conseil National

La Fédération Nationale des Sourds de France (FNSF), reconnue d'utilité publique, est dirigée par des membres sourds et malentendants et représente les personnes sourdes et malentendantes par le biais des associations qui lui sont affiliées au niveau local et national. Fondée en 1889, la FNSF compte désormais plus de soixante associations locales membres. Elle est présente dans toute la France, territoires d'outre-mer inclus. L'objectif de la FNSF dans sa politique menée en faveur des Sourds depuis sa création est de regrouper dans un but principalement d'ordre social, les personnes atteintes de surdité sur le territoire français, afin de coordonner leurs efforts pour le bien général de la communauté des Sourds et ce, dans le respect de leurs valeurs morales et Individuelles.

Un autre de ses objectifs est d'établir un dialogue entre la Fédération et la société, en accord et avec la coopération des associations affiliées afin de défendre les intérêts des personnes Sourdes en France et dans ses départements et territoires d'Outre-mer. L'émancipation et l'égalité des chances sont les principales valeurs qui doivent être respectées afin de permettre aux personnes sourdes d'être reconnues comme des citoyens à part entière.

La FNSF est affiliée à l'Union Européenne des Sourds (EUD) qui travaille constamment sur les droits et qui a publié des textes sur la participation des sourds dans la vie politique et publique. En ce sens, l'EUD va prochainement publier un rapport similaire sur le travail et les sourds dans le cadre de la convention des droits de l'Homme et de celle relative aux droits des personnes handicapées (CRPD). La FNSF est également affiliée à la Fédération Mondiale des Sourds (FMS) qui a joué un rôle déterminant dans la création de la convention des droits des personnes handicapées et qui a un statut consultatif au sein de l'ONU. La FMS représente 70 millions de sourds dans le monde. D'ailleurs, la présidente d'honneur de la FMS a reçu en 2014 la Récompense des Droits de l'Homme de la part de l'ONU, au même titre que Martin Luther King ou encore Nelson Mandela avant elle, pour ses travaux en faveur des personnes sourdes dans le monde. La FNSF est, depuis toujours, l'interlocuteur formel élu par les Sourds pour représenter la communauté des Sourds français auprès des institutions, mais aussi pour faire entendre la voix de la France dans les institutions internationales comme la FMS et l'EUD.

Or, aujourd'hui, malgré des avancées sociales et technologiques majeures, les difficultés d'intégration des personnes handicapées comme les Sourds dans le monde du travail sont réelles, comme l'attestent plusieurs statistiques émanant de l'INPES, l'INSEE ou la DRESS. Les personnes sourdes et malentendantes sont ainsi caractérisées par un taux de chômage très élevé par rapport à la moyenne nationale.

La France compte 7 millions de personnes présentant un déficit auditif (soit 11% de la population), qui englobent les personnes nées sourdes (minoritaires), les personnes ayant une surdité d'origine professionnelle et les personnes devenant sourdes pour d'autres raisons⁵. Elles ont des niveaux de diplômes plus faibles, et le type d'emploi associé, que la moyenne. D'après L. Haeusler et B. Mordier⁶, « ceci peut traduire une moindre réussite scolaire des personnes ayant des difficultés auditives mais aussi la survenue de problèmes auditifs plus fréquente pour les personnes ayant des niveaux de diplômes plus faibles ». Ces chercheurs montrent que compte tenu de l'âge et du niveau de diplôme, les taux d'emploi et de chômage des personnes ayant une « limitation fonctionnelle auditive » est proche de la population générale, sauf pour les personnes les plus sourdes, celles qui ne peuvent suivre une conversation à plusieurs, pour lesquelles le taux d'emploi est significativement plus faible (50% contre 74% en population générale).

⁵ Marie CUENOT et Pascale ROUSSEL, 2010, Difficultés auditives et communication. Exploitation des données de l'enquête Handicap-Santé Ménages 2008.  tude réalisée par le CTNERHI pour l'INPES. Ces données sont issues de l'enquête Handicap-Santé Ménages, de 2008, qui inclut les territoires d'outremer.

⁶ Laurence HAUESLER et Bénédicte MORDIER, 2014, « Vivre avec des difficultés d'audition. Répercussions sur les activités quotidiennes, l'insertion et la participation sociale », Dossier Solidarité et Santé n 52, DRESS (p.13).

L'adaptation du baromètre santé (INPES)⁷ à cette population a par ailleurs permis de recueillir en 2011 des données complémentaires sur ce sujet. L'enquête concerne près de 3.000 personnes sourdes, malentendantes, devenues sourdes ou ayant des troubles de l'audition (acouphènes, hyperacousie...) de 15 à 85 ans et indique un chiffre de 13% de chômeurs (contre 9% pour la population générale). Ce taux varie avec l'âge (les 26-34 ans étant plus concernés avec 17% au chômage). Cette étude montre l'importance du diplôme et de la catégorie socio-professionnelle⁸. Il est très probable que la région soit également un facteur important sur le taux de chômage des personnes sourdes.

D'après les derniers chiffres de la Caisse Nationale des Affaires Familiales (CNAF) et de la Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES), la FNSF estime que 40 246 sourds bénéficient de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH)⁹. Ainsi l'Etat dépense 386 millions d'euros par an au minimum pour l'AAH des personnes sourdes, et ce, sans tenir compte des aides complémentaires de cette allocation.

Aussi, il est à noter que les personnes sourdes exercent souvent des métiers peu qualifiés, ce qui s'explique par leur faible niveau de qualification d'une part mais également par les difficultés qu'éprouvent les organisations à leur confier des responsabilités, notamment d'encadrement. Il est intéressant d'illustrer ce constat par un paradoxe que met en lumière Yves Delaporte¹⁰, dans son ouvrage intitulé *Les Sourds c'est comme ça* : « Il y a un contraste extraordinaire entre le statut social de nombre de responsables sourds, qui doivent affronter quotidiennement l'incompréhension, la pitié, voire le soupçon de débilité mentale de la part de leur entourage, et leur statut dans le monde sourd, où leur réputation peut s'étendre sur les cinq continents. Un manoeuvre représente la France à un congrès mondial, un ouvrier illettré organise une rencontre sportive internationale. Ils sont reconnus comme des personnalités de premier plan par les dirigeants sourds du monde entier, mais considérés comme de malheureux infirmes par leurs collègues de travail, leurs voisins, leur famille. De là une soif jamais assouvie de reconnaissance sociale ».

En effet, la Fédération est réceptrice des plaintes liées aux conditions de travail de la part des personnes sourdes, plaintes que le Défenseur des Droits devrait également recueillir. Face à ce constat, une commission nommée « Discriminations » a été créée en 2013, au sein de la Fédération, afin d'accompagner les pouvoirs publics et les autres partenaires dans la lutte contre le chômage des personnes handicapées. En ce sens, le rapport analysera la situation des personnes sourdes dans la vie active et la lutte contre les discriminations envers les sourds. Pascal Marceau est chargé de piloter le comité de réflexion qui comprend de nombreux experts, dont des personnalités sourdes.

La commission a observé des obstacles de participation des personnes sourdes au sein des entreprises et de l'économie française, celles-ci étant généralement exclues des discussions qui visent à améliorer la qualité de l'entreprise alors que la diversité est un des éléments clés pour la réussite d'une entreprise dans le futur. Il est donc légitime d'interroger la notion de focalisation sur les repères et besoins des personnes valides, appelée « validocentrisme »¹¹, d'autant que des études universitaires ont démontré qu'une organisation qui compte une main-d'œuvre diversifiée apporte non seulement des avantages, mais peut aussi être essentielle à la réussite de l'entreprise¹².

⁷ Audrey SITBON, 2013, « Baromètre santé sourds et malentendants (BSSM). Présentation de l'enquête et premiers résultats », Évolutions n°29.

⁸ Sophie DALLE, Colette MÉNARD, Juliette DESSAUX, Audrey SITBON, 2014, « Surdité, santé, travail. Lecture et enjeux de récentes études statistiques », Colloque franco-latinoaméricain de recherche sur le handicap, 10-11 juillet, Université Paris Descartes.

⁹ La CNAF a publié récemment que le nombre de bénéficiaires au titre de l'AAH est de 1 000 396 au mois de Septembre 2014. La DRESS (Etudes et résultats n°650, Juin 2008) mentionne que 5 sur 100 bénéficiaires sont des personnes déficientes sensorielles (auditive ou visuelle).

¹⁰ Yves DELAPORTE, 2002, *Les Sourds, c'est comme ça*, Editions de la MSH, Paris.

¹¹ Jean-Marc BARDEAU, 1986, *Voyage à travers l'infirmité*, éd. Du Scarabée.

¹² Janice R.W. JOPLIN et Catherine S. DAUSS, 1997, « Challenges of leading a diverse workforce », *ACAD MANAGE PERSPECT*, 11(3), p.32-47.

Le Club Handicap & Société a réalisé avec IPSOS une enquête dans le cadre du baromètre de l'emploi des personnes handicapées, parue en décembre 2014¹³. Les auteurs posent la question suivante « Au moyen d'une échelle de 1 à 10, pouvez-vous qualifier le niveau de facilité ou de difficulté que vous ressentez si vous deviez intégrer des personnes atteintes de différents handicaps ? »¹⁴.

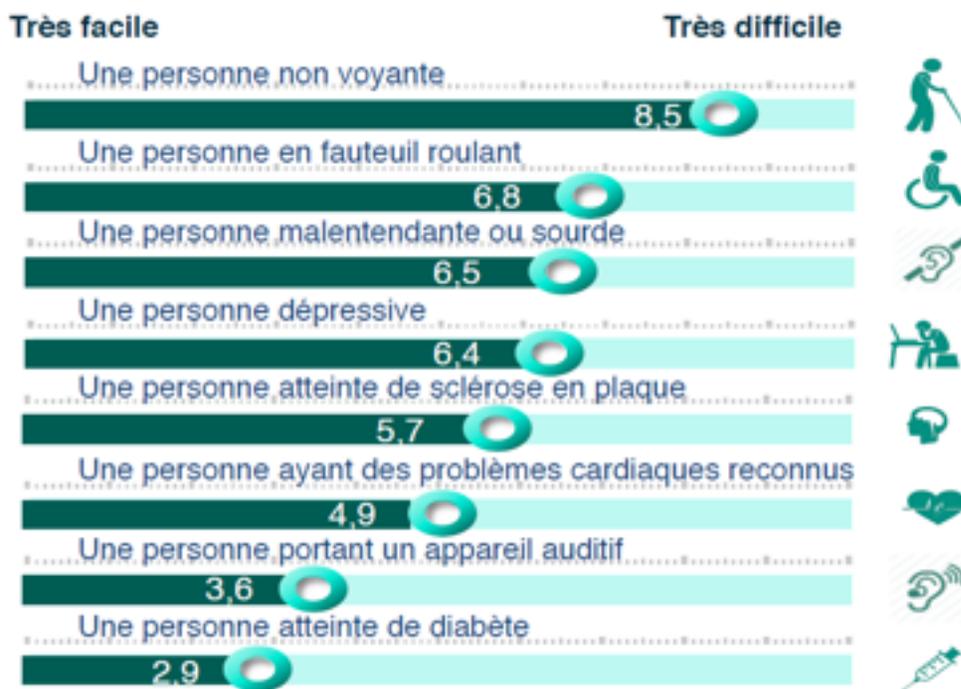


Figure 1 : Résultats statistiques des réponses d'entreprises sur la difficulté des intégrations des personnes handicapées (IPSOS, 2014, p.9)

Le résultat a démontré qu'une distinction existe entre « une personne malentendante ou sourde » et « une personne portant un appareil auditif ». Cela signifie-t-il qu'une personne sourde portant un appareil auditif est plus rassurante pour les entreprises ? Ne serait-ce pas là un préjugé ?

D'autre part, l'indice de confiance chez certains entrepreneurs envers les associations ou services est faible en raison de nombreuses erreurs dans le cadre de l'accompagnement et des actions de sensibilisations. De nombreux dysfonctionnements des services et des associations ont en effet été constatés. Ces dernières se concentrent davantage sur les entreprises au détriment des personnes sourdes et oublient une question fondamentale : « Comment faire en sorte que les sourds se sentent prêts à intégrer une entreprise? ». Il faudrait donc prendre en compte les deux parties et penser ainsi en terme d'inclusion. B. P. Khane montre dans son livre Deaf tips¹⁵ que les employés sourds apportent de réels avantages aux entreprises, bien que ces avantages ne soient pas forcément visibles. Cette analyse sera approfondie dans le chapitre 3.

D'un point de vue méthodologique, la commission tentera dans ce rapport d'analyser la situation des Sourds en France et l'augmentation de la croissance par l'emploi des personnes en situation de handicap, en particulier les sourds.

Après la présentation du comité de réflexion sur les conditions de travail des sourds à l'origine de ce rapport (chapitre 1), et de quelques éléments de repères sur la surdité (chapitre 2), le chapitre 3 précise ce que des salariés sourds peuvent apporter en tant que sourds à des entreprises (chapitre 3 « Sourds et entendants, un rapport social interculturel »).

¹³ IPSOS, 2014, « Handicap et Entreprise », enquête réalisée dans le cadre du baromètre emploi des personnes handicapées, 10 déc. 2014, http://data.over-blog-kiwi.com/1/40/67/00/20150112/ob_77d938_resultats-etude-ipsos-handicap-et-en.pdf

¹⁴ 1 pour « très facile », 10 pour « très difficile », notes intermédiaires pour nuancer.

¹⁵ Bruno Paul KHANE, 2013, Deaf tips. Douze leçons du monde des sourds pour améliorer sa communication personnelle, sociale et professionnelle, éd. CreateSpace Independent Publishing Platform.

Au niveau législatif, le chapitre 4 propose des ajustements assurant l'égalité des droits pour tous (chapitre 4 : « Politique et Entreprises avec les sourds »)

À l'attention des entreprises privées ou publiques qui reçoivent des salariés sourds, un autre chapitre mettra en lumière des recommandations issues des retours d'expériences afin d'éviter les erreurs et répondre efficacement aux situations imprévues. Elle a pour objectif d'accompagner les employeurs à l'accueil des futurs salariés sourds dans les meilleures conditions (chapitre 5).

Ensuite, au niveau des prestations en général et celles de l'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées (AGEFIPH) et du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP), l'organisation de la communication au sein de l'entreprise et le mécanisme financier restent toujours flous pour la plupart des employeurs, aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public. C'est pourquoi ce rapport proposera des pistes susceptibles de combler ces lacunes (chapitre 6).

Quant à la désorganisation et à la qualité jugée insuffisante des services d'interventions (associations, prestations, services d'interprètes), des méthodes vont être proposées afin de répondre aux besoins et aux attentes des entreprises et des salariés sourds (chapitre 7).

Concernant le marché du travail, le nombre de formations accessibles reste insuffisant pour ceux qui ont des difficultés à s'intégrer dans la vie professionnelle en raison de l'insuffisance des moyens humains et techniques. Une politique de sensibilisation plus volontariste en faveur des futurs salariés sourds est recommandée, et ce, y compris dans les écoles (Chapitre 8).

Une nouvelle méthode de sensibilisation a été élaborée grâce à la coopération des experts à partir de leurs analyses des difficultés décrites par des salariés sourds et des entreprises afin de mieux s'adapter aux attentes et aux problématiques des personnes concernées. L'objectif est de réduire les obstacles quant à l'inclusion des futurs salariés sourds dans les entreprises (chapitre 9).

Enfin, ce rapport se terminera sur le thème de la lutte contre les discriminations, en évoquant notamment :

- le manque d'accessibilité du Défenseur des Droits pour les personnes sourdes
- la notion de discrimination qui peut être parfois problématique concernant les personnes sourdes.
- l'absence d'une politique d'intervention « officielle » en cas de détresse des salariés sourds.

Nous accorderons une attention particulière à la littérature scientifique, sous l'angle du droit national, communautaire et international. Enfin nous intégrerons des éléments provenant des associations.

Ces différents éléments nous permettront de répondre aux questions suivantes : Existe-t-il réellement une politique sociale en faveur des personnes handicapées, notamment dans le domaine de l'emploi ? La France s'impose-t-elle comme un acteur proactif dans le domaine ou se caractérise-t-elle simplement comme un acteur passif en matière d'égalité des chances ? Quelles perspectives immédiates et futures la France peut-elle entretenir en la matière, notamment en permettant de libérer la croissance avec une meilleure intégration des travailleurs handicapés dans l'économie française ?

Chapitre I

Comité de réflexion sur les conditions de travail des sourds

1) Objectifs

En juin 2013, la commission « Discrimination » a créé un comité de réflexion qui réunit des experts sourds (S) et entendants (E) sur divers sujets liés à la surdité. Le 29 Octobre 2014, le comité a adopté comme objectif principal :

Le développement de ressources et « outils » pour l'accessibilité et pour l'amélioration de l'organisation et des législations dans le but d'avoir une vraie participation des sourds dans l'économie et les entreprises.

Les « outils » ou ressources pour l'accessibilité permettent de rapprocher le monde professionnel et les personnes sourdes, et favorisent l'inclusion. Bien sûr des outils existent déjà, mais :

Ces outils ne peuvent-ils pas être améliorés et développés ?

Le comité a analysé les rapports disponibles sur la situation actuelle des personnes sourdes dans le contexte professionnel (voir chapitre sur le contexte actuel), les lois et les réglementations existantes. Il vérifie également s'il existe des dysfonctionnements en termes d'organisation au niveau national et analyse les outils existants afin d'ouvrir plusieurs pistes pour améliorer les conditions de travail et la communication entre les entendants et les sourds.

Dans le même temps, le comité tient compte de la façon dont sont utilisés ces outils existants, de l'arrivée de nouveaux outils dans un avenir proche, sans oublier les contraintes financières et l'accès à l'information sur ces outils.

2) Programme du comité de réflexion

Thème 1 : NOTION de DISCRIMINATION (05/12/2013)

Problématique : La discrimination est définie par la loi ou par un engagement international. Dans notre cas, la plupart des discriminations présumées échappent aux cadres juridiques existants. Comment redéfinir la notion de discrimination ?

Thème 2 : LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS : QUELS MOYENS ? (09/01/2014)

Problématique : La question principale qui se pose est : « que faire ? ». On essaie de clarifier les procédures pour régler les problèmes. Existe-t-il des ressources pour les sourds permettant de faire face aux discriminations ? Comment peut-on les anticiper ?

Thème 3 : QUESTIONS DE COMMUNICATION (13/02/2014)

Problématique : En général, lors de l'entretien d'embauche, la première question qui se pose est : « comment communique-t-on ? ». L'autonomie des sourds est-elle mise en jeu sans les interprètes ? Existe-t-il des solutions alternatives aux interprètes ? Comment contrôler la communication ? Quels sont les risques de mauvais usages du centre relais ?

Thème 4 : SENSIBILISATION destinée aux sourds et développement de FORMATIONS (13/03/2014)

Problématique : Quelle est la forme de sensibilisation destinée aux sourds ? Faut-il leur expliquer les habitudes et références des entendants ainsi que les normes professionnelles et le système juridique ? Une formation sur le droit du travail en faveur des sourds, notamment sur les risques de discriminations, est-elle pertinente afin d'anticiper les discriminations au moment de l'entretien d'embauche ? Faut-il développer l'assertivité comme on est en train de le faire pour les féministes ? Quel programme spécifique propose-t-on pour mieux préparer l'entrée dans la vie active ? Quelles sont les recommandations que l'on peut proposer aux acteurs de l'emploi (comme Pôle Emploi et Cap Emploi) quant au développement des formations citées ?

Thème 5 : APPORTS DES SOURDS AUX ENTREPRISES (gain deaf - Positifs) (07/04/2014)

Problématique : Les problèmes sont plus connus dans le monde des entreprises tandis que les atouts sont au contraire assez méconnus. Pourtant les sourds et leurs atouts contribuent à la croissance économique et au bien-être des entreprises.

Thème 6 : SENSIBILISATION DESTINÉE AUX ENTENDANTS (15/05/2014)

Problématique : Certaines formes de sensibilisations ne répondent pas aux attentes des salariés sourds ou entendants. Est-il utile de tout expliquer, comme le fameux Congrès de Milan de 1880, par exemple ? Quelle information doit-on privilégier ? Sur quoi sensibiliser quand on dispose de 15 minutes, 30 minutes, 1 heure, 2 heures ?

Thème 7 : RÔLE DES ASSOCIATIONS ET DES SYNDICATS VIS À VIS DES ACTIONS DISCRIMINATOIRES ENVERS DES CITOYENS SOURDS (12/05/2014)

Problématique : Les syndicats ne sont-ils pas compétents pour répondre à la détresse des salariés sourds ? Les syndicats n'ont-ils pas fixé la priorité de l'accessibilité en faveur des personnes handicapées ? Faut-il créer un syndicat représentant les sourds pour sensibiliser et organiser des interventions au niveau national et local ? Qu'en est-il des associations nationales et des fédérations sur le plan politique ?

3) Membres de l'équipe

Membres permanents :

Pascal Marceau, responsable du groupe de réflexion (S)

Ingénieur structurel du bâtiment et formé à la discriminologie par une série de formations internationales, dont le conseil de l'Europe. Il étudie les discriminations depuis plusieurs années. Il souhaite développer l'empowerment des sourds (partage des expériences, des outils avec ceux qui en ont besoin).



Sophie Dalle-Nazeby, sociologue et anthropologue (E)

Elle mène des recherches sur la conception et l'appropriation de nouveaux services, de technologies visuelles d'accessibilité et sur les expériences professionnelles des sourds en milieu ordinaire (dont le projet EEPSO). Elle intervient également dans diverses formations universitaires et associatives sur la gestion de la diversité et sur les TIC visuelles dans les organisations, l'initiation à la sociologie, et l'anthropologie des pratiques de communication.



Olivier Corjon, ex-participant EEPSO (S)

Spécialiste IGN (Institut national de l'information géographique et forestière). Participant actif au groupe de travail sur l'Emploi et les Expériences Professionnelles des Sourds en milieu Ordinaire (EEPSO), il partage des expériences sur la façon d'améliorer les conditions de travail des personnes sourdes.



Guylaine Paris, représentante AFILS (E)

Institutrice de formation initiale et interprète en langue des signes française depuis 20 ans. Ancienne présidente de l'AFILS. Son goût pour la pédagogie fait qu'elle participe régulièrement à des sensibilisations à ce métier dans différentes formations et au quotidien auprès des personnes rencontrées dans son travail.



Claire Bernadat, représentante AFILS (E)

Interprète en langue des signes française. Elle s'intéresse aux conditions de travail des sourds et notamment à l'interprétation (ou son absence) en milieu professionnel.



Marie Laure Saurel, consultante en accessibilité(E)

Ancien contrôleur financier, interprète en langue des signes française et consultante accessibilité (PEPSA3). Elle développe au sein de PEPSA3 des solutions sur mesure pour les entreprises qui embauchent des personnes sourdes ou malentendantes (signeurs ou oralistes) afin d'améliorer l'accessibilité et le bien-être professionnel des collaborateurs sourds ou malentendants.



Catherine Zlatkovic, membre syndicaliste (S)

Chargée de mission handicap sur le volet surdité, et secrétaire d'un syndicat sur les questions de handicap. Forte d'une expérience de militante dans les domaines du féminisme et de l'accessibilité pour les personnes sourdes dans son entreprise, elle partage ses expériences sur les stratégies d'accessibilité.



Nahia Jourdy, consultante (E)

Initialement, conseillère emploi pour les sourds, puis intervenante en entreprise ( valuation et mise en œuvre de l'aménagement du poste et de l'environnement de travail pour les sourds), elle a ensuite été chargée du développement d'actions de formation/sensibilisation ainsi que de la conception et du développement d'un site de recherche d'emploi accessible aux sourds. Ces expériences professionnelles lui ont permis de proposer au comité de travail des retours d'expériences, des analyses et des propositions pour l'amélioration des situations de travail chez les sourds.



Collaborateurs

La la Hassani, (S) ancienne participante au groupe de travail EEPSO, elle a participé à la rédaction du rapport.
Emmanuel Jacq (S), co-directeur International Deaf Emergency, a collaboré à la rédaction du rapport
Ophélie Haddad (S), éditrice du rapport

Consultants extérieurs :

Pascal Toutou, ingénieur de formation chez COUBERT (S)
Annie Mako, à titre personnel (expérience sur le droit de citoyen) (E)
Diane Dupont, experte diversité (E)
Alexis Karacostas, psychiatre (E)
Stéphanie Quintin, juriste (S)
Isabelle Seau, référente coordonnatrice au GRETA M2S (S)
Rachid Mimoun, directeur VISUEL (S)

La commission « Discriminations » tient à remercier l'association « Paroles Voyageuses » pour les nombreuses relectures et corrections formelles de ce rapport.

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'Usher¹⁶.

¹⁶ <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 optimale¹⁷. 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 cochlée¹⁸.

Toutefois, un sourd implanté reste toujours une personne sourde¹⁹ 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).

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

¹⁸ 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.

¹⁹ 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 »²⁰. 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 »*²¹.

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 agaçante²².

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.

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

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

²² <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 complètement, 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) »²³. 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 sign s²⁴.

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.**

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

²⁴ 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 »²⁵. **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 ...

²⁵ 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)²⁶. 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 ?) »²⁷.*

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.

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

²⁷ 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 boucle²⁸.

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.

²⁸ 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.

CHAPITRE III

SOURDS ET ENTENDANTS, UN RAPPORT SOCIAL INTERCULTUREL

« Il n'existe pas de travail sans communication. En biologie comme en comptabilité ou dans le bâtiment, des consignes sont toujours données, une coordination est souvent nécessaire, et l'activité ne se réduit jamais à la tâche : « il n'y a pas de travail d' "exécution" : l'activité poursuit toujours plusieurs buts à la fois (produire les résultats attendus – des objets, des services – mais aussi se produire soi-même et produire un monde où vivre ensemble) » (Lhuillier, 2013) »²⁹.

Un sondage³⁰ réalisé en octobre 2002 par l'institut Louis Harris auprès de 400 entreprises de plus de 10 salariés, employant ou non des travailleurs handicapés, rapporte que 93 % des employeurs interrogés ayant recruté un collaborateur en situation de handicap sont satisfaits. Ils les jugent aussi compétents, motivés et plus stables dans l'emploi. D'ailleurs, 87 % des salariés disent que travailler avec un collègue handicapé est enrichissant. En effet, la présence d'un salarié sourd contribue à l'esprit d'équipe, la cohésion entre collègues, et peut aussi optimiser l'organisation, les échanges lors de réunions La partie « Deaf gain » évoquera d'autres exemples.

Dans ce chapitre, nous souhaitons souligner des souffrances, des problématiques, des obstacles auxquels les salariés sourds sont majoritairement confrontés. Mais ces difficultés ne sont pas irrémédiables et sont bien souvent liées à l'ignorance des collaborateurs sur les manières d'interagir avec des sourds.

« Pour aborder la violence vécue spécifiquement et massivement par les sourds au travail, nous n'évoquerons donc pas de gestes spectaculaires mais une succession de violences ordinaires. Certaines ne sont pas perçues comme telles et sont liées aux représentations que la plupart des gens ont des personnes sourdes ou des pratiques normales et routinières de communication humaine. Elles renvoient à cette identité prescrite de déficient auditif (...), s'exprimant maladroitement en français et soupçonné de faibles compétences cognitives. Dans ce contexte, formations et responsabilités sont difficilement données à ces salariés dont les compétences ne sont pas toujours reconnues »³¹.

Avant d'aborder « cette violence », il convient de savoir comment les sourds perçoivent l'environnement dans lequel ils vivent, alors qu'ils entendent et s'expriment vocalement à peine ou pas du tout.

1) Socio- professionnel

a. Culture

« La surdité est un rapport. C'est une expérience nécessairement partagée » (Mottez, 1987, p.108). La surdité impose des repères et des ressources d'expression visuelles et gestuelles qui ne sont pas centrales dans les pratiques de communication basées sur le son. Elle confronte les « non- sourds » à une situation déstabilisante marquée par l'absence de certaines manières de faire mais aussi par l'existence d'autres comportements, étrangers aux leurs. « Ainsi quand, au lieu de chercher à trancher sur ce que sont les sourds, sur ce qu'ils devraient être, sur ce que l'on pourrait faire d'eux et pour eux, les entendants commenceront à s'interroger plus simplement sur la gêne qu'ils éprouvent dans leurs relations avec eux, sur la nature bien particulière des comportements qu'ils adoptent lorsqu'il sont avec eux et sur les raisons de ces comportements, en bref sur la façon dont ils se débrouillent avec eux, un pas décisif sera fait permettant d'analyser le rapport de surdité » (Mottez, 1981, p.5). La surdité n'entrave pas toute forme de communication »³².

²⁹ Sylvain KERBOURC'H et Sophie DALLE-NAZÉBI, 2014, « Sourds au travail : la communication en entreprise au prisme de la loi sur le handicap », Connaissance de l'emploi n°113, 1-4.

³⁰ Jacqueline RÉMY, 2002, « Des patrons hésitants », L'Express, Rubrique Emploi, article publié le 07/11/2002, http://www.lexpress.fr/emploi/des-patrons-hesitants_497650.html

³¹ Sophie DALLE-NAZÉBI, 2009, « Récits d'une violence ordinaire. Les sourds au travail » dans Développement humain, handicap et changement social, Vol. 18, n°2 : L'expérience de la surdité, 43-58, citation p.46.

³² Sophie DALLE-NAZÉBI, 2009, op. cit., p.47.

Il est certain que les entendants sont déstabilisés face aux sourds à cause de la perte d'une partie de leurs repères et habitudes. En effet, ils doivent envisager d'investir l'écrit, les indexations ou encore le dessin pour communiquer de manière plus efficace. Ils doivent prendre en compte ce que signifie être visuel au travail :

- chercher à occuper une place qui permet d'avoir une perception visuelle de l'équipe de travail puisque la coordination et les interactions se feront dans ce registre ;
- lire et écouter visuellement, alternativement et non simultanément, puisque les deux activités mobilisent le regard ;
- envisager d'autres indices de sécurité que sonores (alertes visuelles, informations tactiles) et des comportements associés (éloignement systématique d'une pipette en chimie là où d'autres attendront d'entendre le début d'une réaction pour le faire ; contrôles visuels systématiques de conducteurs sourds là où d'autres oublieront de le faire régulièrement en environnements bruyants, etc.)

Cependant, sourds et entendants partagent aussi nombre de manières de faire. La communication à distance ou dans un contexte bruyant, axée sur des gestes de travail, n'a pas attendue les sourds pour exister en milieu professionnel. Encore faut-il modifier les routines et « s'autoriser » à y recourir dans des contextes non bruyants. Certains salariés sourds hésitent eux-mêmes à recourir au mime et à des écrits d'interactions (phrases incomplètes ou de type SMS) face à des collègues alors qu'ils le font de manière efficace lors de déplacements à l'étranger. Ils partagent donc aussi bien une ressource qu'une hésitation à l'utiliser. De même, sourds et entendants partagent l'importance du regard dans les échanges, bien que les entendants soient gênés par un regard fixe et les sourds par un regard fuyant... Le regard mutuel reste cependant pour tous une forme d'écoute, de reconnaissance et participe des processus de prises de parole, trop souvent délégués aux interprètes présents.

Enfin, l'analyse des pratiques de conception collective entre entendants (réunions de conception d'un programme informatique, séminaires de mathématiciens, groupe de travail d'architectes etc.) montre qu'ils utilisent dans ces situations complexes de représentation et de simulation les structures mêmes de la langue des signes³³. Ainsi, ils dessinent dans l'espace, simulent des déplacements ou des actions sur une feuille, disposent des choses virtuellement dans l'espace autour d'eux et simulent des interactions entre les modules d'un programme etc. Les sourds s'exprimant en langue des signes et ayant une réflexivité sur leurs pratiques linguistiques sont ainsi à même de contribuer à de telles réunions mais aussi de mobiliser de manière plus consciente ce type de ressources expressives et conceptuelles.

Trouver les modalités de coordination entre sourds et entendants dans une équipe de travail suppose ainsi qu'une « rencontre » ait lieu : qu'ils se regardent et se montrent curieux des habitudes et repères de l'autre.

b. Entrée dans la vie professionnelle et intégration professionnelle

Concernant les jeunes sourds, l'entrée dans la vie professionnelle est d'autant plus difficile pour ceux qui ont été constamment accompagnés durant toute leur vie en milieu scolaire ou familial. Du point de vue des salariés, de nombreux jeunes sourds sont très mal préparés à entrer dans la vie professionnelle. On parle ici des manières de parler au travail, des comportements à adopter ou à adapter selon les conditions de travail, du mode de communication entre sourds, et non-sourds, de la réalité professionnelle, des droits, et de notions clés comme celles de discrimination, compétences, hiérarchie... autant de sujets qui ne leur ont pas été présentés en amont.

³³ Sophie DALLE-NAZÉBI, 2006, *Chercheurs, Sourds et Langue des Signes. Le travail d'un objet et de repères linguistiques*, Thèse de sociologie des sciences et des techniques, Université Toulouse2 ; S. DALLE-NAZÉBI et Muriel LEFEBVRE 2009, « Pratiques gestuelles en situation de conception collective. Regards croisés sur les pratiques de mathématiciens, de linguistes et d'informaticiens », *3ème Colloque International de Psychologie Sociale et Communication*, 22-24 juin 2009, IUT de Tarbes

D'abord, on remarque que cette absence de connaissance des codes risque de créer un fossé entre l'employeur et le sourd. Par exemple à travers des questions inadaptées, voire parfois offensantes : « Ils vont arriver et ils vont demander à l'employeur « *vous me proposez quoi comme travail ?* » Enfin des petites choses, des questions qu'on ne doit pas poser » ou encore : « Combien de fois on a vu en entretien d'embauche, le sourd ne poser aucune question sur le travail et au final la première question c'est : « *c'est quand les vacances, les tickets resto, c'est combien, est ce qu'il y a une cantine ?* ». L'employeur se demande « Est ce qu'il est retardé mental ou est ce qu'il se fout de ma gueule... » Parfois, ils ont du mal à nous croire et ils restent sur des représentations enfantines »³⁴.

Si certains sourds ont exprimé leur souffrance psychologique au travail, c'était le plus souvent dans la sphère privée. Ce sujet était tabou : il était inconcevable qu'un sourd qui a réussi à entrer dans le monde du travail aille mal ou se plaigne. Le tabou persiste pour les cadres. Aujourd'hui, grâce aux différentes études et enquêtes, la question de la souffrance au travail est plus facilement abordable, mais de façon encore isolée. Il n'existe pas à l'heure actuelle de système ou de structure qui permette de rassembler tous les témoignages et les solutions mises en place afin de dégager les perspectives d'un système susceptible d'améliorer la prise en charge des travailleurs sourds. Un tel système contribuerait à améliorer les conditions dans lesquelles vivent les sourds au travail.

En ce sens, il paraît opportun d'élaborer des programmes de sensibilisation et de prévention auprès des jeunes sourds sur les difficultés auxquelles ils sont susceptibles de faire face durant la vie professionnelle. S'il existe des forums métiers organisés dans des écoles, toutefois la question de la souffrance n'est que rarement abordée.

2) Conditions du travail

« Le problème c'est que je parle bien et c'est ça qui m'embête. Les gens ont l'impression que j'entends comme tout le monde, ils s'imaginent que tout va bien »

« Les gens ne s'imaginent pas que le fait d'écouter une personne, pour nous c'est fatigant »³⁵

a. Souffrance

Quelle est la souffrance commune partagée par les sourds ? Elle est liée principalement à l'absence de communication et donc à une forme d'exclusion dans les relations de formation, de coopération, de dispositifs de valorisation, de prises de décisions ou de pouvoir. Ces formes de relation passent essentiellement par le langage, et sont effectuées à travers des argumentations, des discussions informelles, ou formelles comme dans le cadre des réunions, des négociations, des entretiens, des coups de fil, des lettres, des courriels...

Les souffrances au travail renvoient également « à ce besoin décisif d'une rétribution financière mais aussi symbolique de l'investissement du salarié, d'une reconnaissance à la fois de son utilité dans l'entreprise, de son implication, et de la qualité de son travail »³⁶.

« J'ai connu plusieurs expériences dans différentes entreprises. Mais mes responsabilités étaient clairement réduites. Je sentais vraiment que je faisais des choses entre guillemets productives et c'était tout. Il y avait cette idée qu'un sourd peut produire oui, mais enfin avoir des responsabilités plus élevées non. On me disait toujours... de rester à ma place » [Pierre, cadre]³⁷

³⁴ Ursula PATUREL, 2015, « Voir et entendre les professionnels sourds. Un long chemin vers l'inclusion », mémoire pour le « Diplôme de manager d'organismes à vocation sociale et culturelle », CNAM/Cestes, Paris.

³⁵ Propos de personnes sourdes s'exprimant en français citées dans Nathalie LEFEBVRE-GRANDMAISON, 1997, *La surdité en entreprise. Un handicap mal entendu*, Diplôme d'état d'assistant de service social, Toulouse, p.53 et 59

³⁶ Sophie DALLE-NAZÉBI, 2009, « Récits d'une violence ordinaire. Les sourds au travail » *Développement humain, handicap et changement social*, Vol. 18, n°2, pp.43-58, citation p.45.

³⁷ Propos d'une personne sourde s'exprimant en LSF, cité dans Sophie DALLE-NAZÉBI, 2009, op. cit. p.46.

Concrètement, de nombreux salariés sourds sont, malgré eux, pris dans un cercle vicieux. Ce dernier comporte différents niveaux de violence au sens symbolique et psychologique (ici on ne parle pas de violence physique même si cela peut arriver dans des situations extrêmes mais non fréquentes). Ces salariés peuvent répondre eux-mêmes à ces situations de violence psychologiques par de la violence verbale, réactionnelle (réponse du corps sous forme de maladie et de stress) ou physique (renversement de bureau, marques de colère).

Dans ce rapport, 3 niveaux de violence ont été repérés, comme nous allons le préciser.

Etant donné que le visuel est important chez les sourds, ils sont plus sensibles au langage du corps qu'aux sons. Ils attachent donc beaucoup d'importance aux (micro-) expressions faciales, aux attitudes et aux gestes qui peuvent paraître anodins. Dans le cadre professionnel, si ces expressions sont maladroitement ou si les décisions sont prises face aux sourds sans prendre en compte leur avis, elles sont fréquemment associées à des formes de sanctions ou à des marques de mépris. **Cela constitue un premier niveau de violence.**

Par ailleurs, un salarié sourd n'arrive pas à suivre une conversation dans n'importe quelle situation (réunion, discussion à plusieurs au bureau... et même lors d'un déjeuner qui est un moment de détente, un moment convivial, un échange informel entre collègues). Ses collègues, même de bonne volonté, peuvent avoir des attitudes inappropriées involontaires ou de mauvais réflexes. Mais ces attitudes peuvent être négatives aux yeux de ce salarié sourd, qui par conséquent peut être amené à des réactions négatives face aux collègues. Parmi de nombreux exemples, en voici quelques-uns souvent rencontrés dans le quotidien des salariés sourds :

1) Des salariés en discussion refusent de répéter ce qui se dit à leur collègue sourd, sous prétexte que « ce n'est pas intéressant », « ce n'est pas important » : Il est décidé à la place du salarié sourd qu'il ne profitera pas de ces discussions. Le sentiment qu'a alors le salarié sourd, est qu'on l'infantilise et qu'on ne lui permet pas d'être sur un même pied d'égalité, de juger par lui-même de l'intérêt ou non d'un sujet de discussion.

2) Les entendants ont souvent tendance à raccourcir le contenu des discussions. Le salarié sourd voit bien que la discussion est plus longue que son résumé. Dans ce cas, comment peut-il prendre part à une discussion dans laquelle il a un rôle professionnel à assumer ? Impossible tant qu'il ne peut accéder aux échanges réellement tenus. On peut comparer cela aux mathématiques : donner un résultat d'équation sans expliciter le détail du calcul. Le sentiment de frustration, de dévalorisation et le manque de confiance en soi ne font que croître ou s'aggraver.

Dans tous ces cas, la réaction du salarié peut alors paraître agressive. Il est perçu comme fragile, impatient, asocial, en proie à de mystérieux agacements ou signes de colères. **Ce type de situation constitue en effet un deuxième niveau de violence** vécue par les sourds.

De manière générale, du point de vue de l'entourage, « si des salariés craquent, c'est qu'ils n'ont pas su, ils n'ont pas pu s'adapter » (en l'absence de moyens), « ils n'ont pas conservé la maîtrise d'eux-mêmes, trouvé les mots, sollicité de l'aide. Leur échec est, pour eux comme pour les autres, un signe d'incompétence. **C'est un troisième niveau de violence**, car il est associé à l'absence de personnes compétentes pour résoudre ces difficultés, les exprimer et les analyser. Mais l'histoire ne s'arrête pas là. Elle peut se répéter, le risque est toujours là »³⁸.

À un moment donné, ces sourds n'arrivent plus à être compétents car devant ces violences cumulées au cours de leur carrière (de plusieurs mois à plusieurs années), ils finissent par être démotivés, saturés, ne peuvent plus faire des efforts pour s'impliquer dans le travail... Il ne s'agit pas de mauvaise volonté.

³⁸ Sophie DALLE-NAZÉBI, 2009, op. cit. p.46

« La situation couramment rapportée par les sourds, considérée comme problématique, est celle des moments collectifs tels que les réunions d'équipes, les assemblées générales ou les formations, en raison de l'absence fréquente d'interprète ou de transcritteur. Les malentendus, les réponses décalées et les informations qui ne seront pas passées seront considérées comme étant du fait du salarié dont on aura oublié la surdité. La violence ne semble pas résider dans ces conditions de communication en soi, mais dans l'abstraction qui est faite des difficultés qu'elles créent et des efforts fournis. Les marques de fatigue ou d'exaspération ne seront plus comprises et mises sur le compte de sa personnalité. Se trouve ainsi stigmatisé celui qui faisait pourtant le plus d'efforts. Si le travail passe par le langage, les sourds sont tout particulièrement confrontés au fait qu'il est également lui-même un lieu de travail »³⁹.

« L'adoption de la loi du 11 février 2005 (...) traduit la volonté du législateur d'impliquer la société civile et les employeurs dans la problématique du handicap. Cette loi introduit la notion d'accessibilité, qui s'applique à tous les domaines de la vie et garantit à tous les citoyens l'égalité de traitement en matière d'accès et de maintien dans l'emploi. Ainsi les entreprises ont-elles l'obligation de permettre la mise en place de mesures en faveur des « travailleurs handicapés », afin que ceux-ci accèdent à un travail ou conservent une activité correspondant à leur qualification, notamment par une formation adaptée à leurs besoins, et puissent évoluer dans leur vie professionnelle.

Pour autant, les dispositions légales sont-elles respectées par les entreprises ? Pour quelles raisons les salariés sourds sont-ils amenés à réclamer leur application ? À quelles conditions et de quelles manières employeurs et travailleurs en situation de handicap mobilisent-ils les ressources offertes par le cadre législatif ? »⁴⁰

La recherche sociologique portée par le Centre d'Étude sur l'Emploi sur les expériences de travail et de collaboration de salariés sourds et non sourds « démontre l'importance du langage au travail et la nécessité d'une gestion collective de toute problématique de communication (il faut être au moins deux pour communiquer). Elle souligne la nécessité d'aménager les postes et conditions de travail, notamment en dépassant le seul cadre incitatif de la loi, et de prendre en compte la diversité des pratiques de communication. Cette recherche mesure ainsi tout le chemin qui reste à parcourir pour atteindre la pleine égalité des droits et des chances »⁴¹.

³⁹ Sophie DALLE-NAZÉBI, 2009, op. cit. p.47

⁴⁰ Sylvain KERBOURC'H et Sophie DALLE-NAZÉBI, 2014, « Sourds au travail : la communication en entreprise au prisme de la loi sur le handicap », *Connaissance de l'emploi* n°113, 1-4, citation p.1

⁴¹ Sylvain KERBOURC'H et Sophie DALLE-NAZÉBI, 2014, op.cit.

b. Isolement

« Si j'avais été tout seul dans la cour de récréation ou à la cantine cela n'aurait pas été un problème. Mais être seul parmi tant de gens était une vraie torture »⁴²

Selon l'étude du Royal National Institute for Deaf People (RNID)⁴³, en Grande-Bretagne, 55 % des individus interrogés se sentent isolés dans leur milieu de travail. Le problème majeur reste en effet, pour ces actifs, l'absence de communication et l'isolement. Ajouté aux autres difficultés, cet état de fait nourrit chez eux un profond sentiment de discrimination et traduit, à leurs yeux, un manque de respect et de reconnaissance professionnelle de la part de leurs collègues non sourds.

« Astreindre des salariés sourds à assister aux réunions sans assurer leur accès en LSF par la présence d'interprètes ni prendre en compte leurs repères visuels de communication a forcément un impact négatif à la fois sur leur place dans les équipes et sur leur travail : un tel état de fait mobilise leur énergie, génère un sentiment de fatalité face à ce qu'ils perçoivent comme contre-productif et peut susciter aussi bien des désengagements vis-à-vis du travail que des démarches plus revendicatives. (...) Lorsque les réunions font l'objet d'une réorganisation, qui pourrait s'assimiler à une forme d'aménagement, les effets bénéfiques pour tous sont largement reconnus : plus d'écoute, moins de répétition des mêmes informations, plus de place à l'expression de chacun, moins de tensions collectives »⁴⁴.

c. Placardisation

« D'autres encore réalisent des tâches répétitives qui peuvent avoir été créées pour eux; elles peuvent être largement en dessous de leurs compétences mais permettre un travail en autarcie; elles peuvent également correspondre à un métier en survie, ne nécessitant donc ni formation, ni transmission de savoir auprès d'un stagiaire, ni renforcement d'équipe »⁴⁵. « *L'information des sourds est constamment négligée* » témoigne Karacostas⁴⁶, psychiatre à l'hôpital La Salpêtrière, à Paris, « *vie de l'entreprise, perspectives nouvelles, réorganisation du travail, projets de déménagement. Il n'est pas rare que des sourds, confrontés à une nouvelle organisation des postes, se voient confier des tâches de niveau inférieur à celles qu'ils exerçaient auparavant, la direction n'ayant pas prévu de les préparer aux nouvelles fonctions. Ainsi un sourd travaillant à la saisie informatique peut-il se retrouver à la distribution du courrier* ». Il y a peu de possibilités de recours, d'autant que les liens avec les syndicats sont souvent inexistantes, l'information syndicale en direction des sourds étant absente ou inadaptée⁴⁷. On sait pourtant que les échanges de parole - qu'elle soit faite de sons ou de gestes - sont décisifs dans ces cas de figure.

« Quelles stratégies, individuelles ou collectives, sont alors mises en place par les sourds? Beaucoup compensent leur frustration en s'investissant dans des activités associatives entre sourds. Dans leur vie professionnelle, ils endossent cette identité prescrite de « déficients », deviennent « figurants » au travail ou s'enferment dans une activité professionnelle quasi- autarcique. Exclue des réunions de service depuis des années, ils ne souhaitent plus y participer. Cette attitude peut être plus difficile à vivre si ces activités professionnelles impliquent des échanges réguliers avec les collègues et la hiérarchie (comme pour les postes

⁴² Bruno Paul KHANE, 2013, *Deaf tips. Douze leçons du monde des sourds pour améliorer sa communication personnelle, sociale et professionnelle*, éd. CreateSpace Independent Publishing Platform.

⁴³ The Royal National Institute for Deaf People, 2006, *Opportunity blocked. The employment experiences of deaf and hard of hearing people*, London.

⁴⁴ S. KERBOURC'H et S. DALLE-NAZÉBI, 2014, op.cit., p.3.

⁴⁵ S. DALLE-NAZÉBI, 2009, op. cit. p.48

⁴⁶ Alexis KARACOSTAS, 2004, « La souffrance des sourds au travail », conférence ALSF, Paris, le 12 nov. 2004.

⁴⁷ Sylvain KERBOURC'H et Sophie DALLE-NAZÉBI, 2014, « Gestion des relations professionnelles, gestion de l'application de la loi. Quand les sourds négocient leurs conditions de travail », REMEST, vol.9, n°1, p.52-77, http://www.remest.ca/documents/3_Kerbouch_REMESTVolNo1_2014.pdf

dans l'administration). Si des conflits éclatent ou si la mobilité du personnel est fréquente, la tension se manifeste physiquement et les arrêts maladie se succèdent, détériorant encore l'image de ces salariés. Des salariés sourds s'installent sinon dans cette routine et ne connaîtront pas d'évolution de poste ou de salaire »⁴⁸.

d. Relation humaine

Les conditions de travail de salariés sourds dépendent d'une grande diversité d'interlocuteurs ayant des regards différents. L'enjeu pour eux est alors de construire une cohérence entre des logiques caritatives, de formation, de rentabilité, de reclassement professionnel, d'aide sociale, de soin, d'aide à l'emploi, etc. Ces personnes « vont lui renvoyer une image complètement incohérente », souligne Jabès⁴⁹ médecin du travail. « Tous ces acteurs œuvrent bien pour son bien-être, chacun avec son propre discours, mais le salarié le vit mal et s'y perd ». Au milieu de ces experts et responsables, il peut ne plus faire partie des interlocuteurs consultés dans l'analyse de ses propres besoins et conditions de travail.

Une autre démarche commune consiste à identifier des « personnes interfaces »⁵⁰, ces collègues plus patients que les autres et plus ouverts à une communication multimodale qui pourront jouer les intermédiaires. « Ce travail en coulisse apporte cependant de nouvelles contraintes et formes de domination. Il rend ces salariés sourds dépendants de ces collègues qui peuvent téléphoner pour eux, chercher des informations pour eux et parfois... prendre des décisions pour eux, et de toute façon, savoir tout sur leur démarche :

« Je suis salarié, je travaille comme responsable pédagogique. Je « pilote » le secteur administratif, j'ai l'habitude d'organiser les choses. Mais au fond de moi je sens que ce n'est pas encore ça. Je suis toujours en train de demander de l'aide à une personne entendante, la secrétaire. Je lui demande d'expliquer des choses à ma place. Elle se trouve donc en avant et moi en retrait. J'ai l'habitude. Ensuite elle me résume. Elle me résume, c'est tout le temps comme ça. Et avec le temps, j'ai réfléchi à ça, je trouve que ça ne va pas comme relation ». [Romain, responsable pédagogique]⁵¹

Les alternatives trouvées apportent bien souvent des contraintes, comme en témoigne une autre personne sourde :

« Les questions confidentielles, c'est très important. Je suis bloqué, car je ne peux pas solliciter les autres : chacun a son rôle. Ça c'est une tâche qui me revient.

- Comment vous faites d'habitude ? Hé bien je sollicite un interprète de l'extérieur. S'il y a des choses confidentielles à traiter, je fais venir un interprète, oui oui. (...) Mais ça prend du temps car il faut prendre un rendez-vous, ils sont très occupés, et ensuite il pourra se déplacer et interpréter. Il faut voir le prix aussi hein, c'est cher. (...) Et puis moi aussi le matin quand je commence à travailler, à réfléchir, je veux passer mes appels tout de suite. J'ai en tête les éléments que je veux aborder. Mais si j'ai besoin d'appeler un interprète de l'extérieur, je dois garder tout ça en attente, garder tout ça en tête, et c'est lourd » [Michel, directeur]⁵².

Des entretiens explicitent ces insatisfactions. « Ainsi, les relations avec les collègues sont dites « superficielles » et se résument à un simple « bonjour, ça va ». Les malentendants et les sourds y contribuent lorsqu'ils adoptent une attitude de repli, à l'instar de cette jeune femme : « Quand je ne comprends pas, je ne dis rien, je n'ai pas

⁴⁸ S. DALLE-NAZÉBI, 2009, op. cit. p.48

⁴⁹ Alain JABES, 2005, « Services de santé au travail : pluridisciplinarité et réseaux, les clés du maintien ». De : <http://www.federationsantetravail.org/publications/m46Patho.html>

⁵⁰ Jean-Luc METZGER et Claudia BARRIL, 2004, « L'insertion professionnelle des travailleurs aveugles et sourds : les paradoxes du changement technico- organisationnel », Revue française des affaires sociales, n° 3, 63-86, citation p.76

⁵¹ S. DALLE- NAZÉBI, 2009, op.cit. citation et extrait d'entretiens traduits de la LSF, p.49-50

⁵² S. DALLE- NAZÉBI, 2009, op.cit. extrait d'entretiens traduits de la LSF, p.50

envie de déranger, de faire répéter ». En fait, ils se heurtent à des habitudes de communication qui, par méconnaissance en partie, aboutissent à les « mettre de côté » et à ce qu'ils se sentent « en décalage ou mal informés ». Même s'ils peuvent oraliser – ce qui leur « facilite la vie professionnelle » –, la limitation des échanges provient généralement d'un manque d'attention des autres. Cette forme d'exclusion, parce qu'elle complique aussi leur évolution professionnelle, agace cet employé : « J'ai envie pour mon travail de tout savoir, [mais] avec les entendants, c'est compliqué [ils] ne donnent jamais d'informations, les sourds doivent toujours demander »⁵³.

e. Travail en plus

« Au-delà de l'obligation légale d'emploi de travailleurs reconnus handicapés, les entreprises ont vocation à soutenir l'activité et l'évolution professionnelle de ces derniers. Les ressources à mobiliser pour l'emploi de salariés sourds devraient alors se concentrer sur les enjeux de communication(s) et les conditions du travail collectif, car travailler se fait toujours en rapport aux autres. Mais les stratégies des entreprises en matière de handicap rendent difficile l'obtention de ces ressources. Celles-ci dépendent alors d'une négociation et d'un « travail en plus » de la part des salariés sourds pour réunir les conditions de communication et d'organisation propices à la collaboration avec leurs collègues. Les salariés sourds sont sourds : ils usent de repères visuels pour travailler, accéder aux prises de parole et informations et évoluer dans leur entreprise. L'indifférence à cet aspect des échanges est pour eux le fait d'une organisation qui ne prend pas au sérieux leurs compétences, complique leur travail et renie ses propres discours sur l'efficacité de ses salariés »⁵⁴.

« Sans une telle prise en compte structurelle de leurs pratiques, les salariés sourds ont à endosser un « travail en plus » visant à se reconstruire un accès aux informations (Dalle-Nazébi, Kerbourc'h, 2013). La réunion finie, ils iront questionner les participants afin de savoir ce qu'ils y ont dit et décidé. Dans leur équipe, ils chercheront des collègues de confiance avec lesquels ils pourront établir un fonctionnement ad hoc de travail, clarifiant un protocole pour l'un, traduisant un terme incompris pour l'autre, rapportant des nouvelles d'un collègue absent, etc. Ils guetteront les changements de rythme dans le bureau, l'effervescence des discussions étant l'indice d'événements particuliers et d'un éventuel repositionnement professionnel. S'il n'est ni tenable ni utile de toujours tout prévoir dans les conditions réelles du travail, l'organisation globale de l'entreprise devrait néanmoins permettre aux salariés sourds de ne pas être ceux qui s'adaptent continuellement aux autres et créent des chemins informels pour s'informer et se coordonner. Autant de mécanismes qui réduisent le champ des possibles, créent fatigue et usure professionnelle, marginalisent les personnes, brident le travail. Ces enjeux de communication sont de plus circulaires : ils se rejouent lorsqu'il s'agit de demander les moyens d'une meilleure participation »⁵⁵.

f. Conflits

Dans le présent rapport, on remarquera que le mot « conflit » a été mentionné à plusieurs reprises. Toutefois la définition de ce mot et son interprétation ne sont pas la même pour les entendants et pour les sourds. Les entendants considèrent le conflit comme une violente opposition entre deux locuteurs. A l'inverse, le sourd ressent une frustration lorsqu'on ne lui accorde pas la présence d'interprètes, ou lorsqu'il perçoit un manque de respect minimum (isolement, incompréhension face au choc culturel...) et il sent un conflit social sous-jacent. Il n'arrive pas à dialoguer ou à faire comprendre ce problème aux responsables.

⁵³ Sylvain KERBOURC'H, 2009, « L'emploi des malentendants et des sourds : quels enjeux ? », Connaissance de l'emploi n°66, p1-4, citation incluant des extraits d'entretien, p.3

⁵⁴ S. KERBOURC'H et S. DALLE-NAZÉBI, 2014, op. cit., citation p.1

⁵⁵ S. KERBOURC'H et S. DALLE-NAZÉBI, 2014, op. cit. citation p.3

«On (un service) est appelé parce que la Mission Handicap ne comprend pas pourquoi leur salarié sourd explose et quand on arrive on se rend compte que la personne sourde elle n'a pas vu un interprète depuis 10 ans, elle n'a jamais d'entretien annuel, elle n'a jamais d'information sur les départs, les arrivées, etc. Et puis il n'y a pas de communication avec les collègues »⁵⁶.

Ce type d'incident vient souvent d'un malentendu et/ou du manque de conscience de la part des personnes entendantes de leur comportement vis-à-vis des sourds et vice-versa. À ce jour, les services proposent souvent l'intervention de médiateurs ; leur présence est en général perçue comme inutile par les DRH qui n'ont pas conscience d'un éventuel conflit avec un salarié ou estiment pouvoir se débrouiller seuls pour régler le conflit avec le salarié. Cela peut augmenter radicalement le degré du conflit, car ils ne pourront pas identifier les sources de la problématique. Il est alors nécessaire de permettre à chacun de prendre du recul par le biais d'une intervention extérieure (Voir le chapitre « Service d'intervention»). Pour éviter ce type de situation, la meilleure solution est de renouveler une action de sensibilisation.

3) Accessibilité

« Au regard de ces enjeux, les besoins exprimés par les personnes sourdes dans le cadre de leur travail sont à la fois simples et compliqués. Simples, parce qu'ils concernent la prise en compte de repères visuels, la sensibilisation des collègues à ces pratiques et le recours à la transcription des propos tenus oralement en français ou à leur interprétation en langue des signes française (LSF), tandis que les dispositifs techniques à leur disposition restent peu diversifiés (amplificateur, visiophonie, centre relais¹). Compliqués, parce que le bien-fondé de ces aménagements tient à la possibilité qu'ils offrent de communiquer au sein des collectifs de travail et d'accéder aux formations et informations de l'entreprise. Or, la communication intervient de manière continue et répétée dans les relations et les rapports sociaux au sein des entreprises»⁵⁷. L'organisation et le fonctionnement au sein d'une entreprise peut freiner l'accessibilité ou sa mise en place. Certains salariés sourds témoignent que des interlocuteurs se renvoient la balle (gestion du budget, gestion technique et/ou de sécurité...).

4) Deaf gain

L'Université Gallaudet, localisée à Washington aux Etats-Unis a développé la notion de « deaf gain ». Deaf gain s'appuie sur une redéfinition de ce que signifie « être sourd » en le présentant comme une forme de diversité sensorielle et cognitive qui a le potentiel de contribuer au bien de l'humanité. Deux aspects associés sont mis en évidence. Le premier, désigné en LS par « SOURD AUGMENTATION », insiste sur la notion inverse de celle habituellement associée à la surdité, à savoir celle de « perte ». Au contraire, les Sourds ont des compétences importantes et spécifiques. Le deuxième aspect, désigné en LS par « SOURD AVANTAGE » insiste sur cette valeur ajoutée. Ceci permet de montrer en troisième lieu que les sourds ont un potentiel pour la société, ce qui est désigné en LS par « SOURD APPORT ». Il est important de considérer toutes les façons dont les gens, et notamment les sourds, contribuent à l'humanité.⁵⁸

« Les décalages que les salariés sourds expérimentent entre des moyens limités et des alternatives pourtant facilement mobilisables renvoient aussi aux liens entre modalités de communication et organisation de l'activité. Celle-ci peut être différente entre sourds et non-sourds, selon leur recours, exclusif ou non, au registre visuel.

⁵⁶ U. PATUREL, 2015, « Voir et entendre les professionnels sourds. Un long chemin vers l'inclusion », mémoire pour le « Diplôme de manager d'organismes à vocation sociale et culturelle », CNAM/Cestes, Paris, p.59.

⁵⁷ S. KERBOURC'H et S. DALLE-NAZÉBI, 2014, op. cit. citation p.2

⁵⁸ Dirksen BAUMAN, Joseph J. MURRAY, 2009, « Reframing: From Hearing Loss to Deaf Gain », Deaf Studies Digital Journal, Issue n°1, http://dsdj.gallaudet.edu/assets/section/section2/entry19/DSDJ_entry19.pdf

C'est ce qu'évoque Viviane, une laborantine sourde de 38 ans, à propos de la gestion pratique des questions de sécurité : « ... c'est vrai qu'au début, mes collègues me disaient : "Mais tu ne peux pas, parce que tu es sourde" (...) Ils avaient peur, parce que, comme je suis sourde, je n'entends pas les machines, des choses comme ça, par exemple. Bon, c'est vrai... et je leur ai expliqué qu'il y a les vibrations, que je peux ressentir (...) Si, par exemple, j'injecte du produit dans les pipettes, je n'entends pas les réactions chimiques. Il peut y avoir des projections par exemple. (...) Eh bien, j'ai d'autres méthodes. C'est possible pour les sourds. Il faut se mettre à distance, par exemple. Ce sont des méthodes différentes. (...) Bien sûr, pour moi, c'est compliqué quand je dois expliquer aux stagiaires comment faire. Eux sont libres d'aller comme ça sur les pipettes. Moi, non, je suis sourde, je dois me mettre un peu à distance par exemple. »

Une prise d'information visuelle implique aussi une gestion séquentielle du dire et du faire ou leur rapprochement dans un même espace visuel. Ce n'est pas là la logique organisationnelle, plus souvent synchrone, de la communication multimodale au travail, qui est celle des non-sourds. Celle-ci se trouve donc remise en cause par la présence de salariés sourds »⁵⁹.

L'arrivée d'un salarié sourd peut être bénéfique pour l'entreprise. Elle peut améliorer les relations humaines ou/et l'organisation de l'entreprise afin d'augmenter la productivité et/ou la qualité de la cohésion. Sans oublier que cela contribue aussi à la diversité dans l'entreprise. De nombreux exemples venant d'entreprises qui ont déjà embauché des sourds en témoignent.

Quelle est la place des sourds dans les situations de travail ? Leur place de professionnel est en jeu dans ces ajustements. Ce sont souvent les sourds qui sont à l'initiative d'organisations alternatives du travail et de pratiques plus propices à une communication interculturelle.

« Le travail de sensibilisation qu'ils font auprès de leurs collègues sur ces différentes manières de faire consiste à envisager les relations professionnelles dans des efforts et ajustements mutuels. Prendre en compte les repères et ressources visuels mobilisés, regarder son interlocuteur, ne pas tourner la tête en parlant, utiliser des rudiments de LSF, recourir à l'expression corporelle et au dessin, montrer plus que dire les situations ou les tâches sont autant de clés pour mieux « s'entendre ». Le recours aux interprètes est à fortiori essentiel et crucial pour les sourds et leur entourage professionnel tant cela induit un double mouvement d'engagement et de désengagement : engagement dans l'ensemble des tâches qui incombent à leur activité et à leur poste ; désengagement des mécanismes qui rendent sans cela leur travail incertain ou bridé »⁶⁰.

« Comme l'explique John, ingénieur web de 26 ans dans une TPE en informatique, solliciter un interprète peut être en outre utile d'un point de vue économique pour l'entreprise : « Ça améliorerait le travail, effectivement on gagnerait du temps, on irait plus vite. Et c'est vrai, communiquer par écrit, même s'il y a beaucoup d'avantages, ça reste quand même une perte de temps, et cela améliorerait mon confort, bien sûr. » Yves, un développeur web de 36 ans, collègue d'un webdesigner sourd, souligne pour sa part que c'est aussi l'occasion de repenser les interactions : « Ça a été un avantage parce que les personnes ne parlent plus entre elles et il y a vraiment un respect vers la personne qui a la parole. Ça, c'est bien. (...) Ça ne m'a pas gêné de dire aux autres qu'il fallait essayer de se taire et essayer de respecter un minimum l'interprète qui travaillait et qui essayait de comprendre ce qu'on disait. Ça a eu un avantage sur le déroulement des réunions en règle générale »⁶¹

⁵⁹ S. KERBOURC'H et S. DALLE-NAZÉBI, 2014, op. cit. extrait d'entretien, p.2

⁶⁰ S. KERBOURC'H et S. DALLE-NAZÉBI, 2014, op. cit. citation p.3

⁶¹ S. KERBOURC'H et S. DALLE-NAZÉBI, 2014, op. cit. extrait d'entretien p.3

CHAPITRE IV

POLITIQUE ET ENTREPRISES AVEC LES SOURDS

1) Constats et Analyses

Il existe de nombreuses lois qui favorisent l'intégration des personnes handicapées dans le monde du travail. Une des lois majeures impose aux entreprises d'au moins 20 salariés d'embaucher un minimum de 6% de personnes handicapées. Cette loi a permis de leur ouvrir le marché du travail, de changer progressivement les mentalités et de réduire les préjugés des entreprises. Le premier pas est souvent une période d'angoisse pour les entreprises et les personnes handicapées. Mais, en s'appuyant sur les statistiques, on observe que la moitié des entreprises n'a plus peur d'embaucher des personnes handicapées après en avoir déjà embauché une (voir figure 2 page 45)

Diverses actions ont été engagées au niveau politique sur les sourds. Historiquement, en juin 1998, le premier rapport historique sur le droit des sourds a fait 115 propositions. Il est réalisé par la député et présidente actuelle du CNCPH, Madame Dominique Gillot. Cela provoque un nouveau réveil sur la situation des sourds.

Le gouvernement prend alors progressivement compte des besoins des personnes sourdes, notamment dans le secteur de l'emploi. Ainsi, le plan 2010-2012⁶² en faveur des personnes sourdes et malentendantes, prévoit un axe de travail visant à faciliter leur accès à l'emploi mais aussi un axe de développement des métiers de l'accessibilité pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Etaient ainsi prévues des actions de sensibilisation et formation à destination des médecins du travail, des employeurs privés et publics, la mise à disposition d'une «boîte à outil» pour faciliter l'accès et le maintien dans l'emploi des personnes sourdes, la diffusion de témoignages et expériences favorisant le partage des pratiques, le développement du centre relais et de l'accessibilité des services d'accompagnement en emploi.

Plusieurs des mesures annoncées vont dans le sens des recommandations du présent rapport. Ceci met bien en évidence la cohérence des analyses et des orientations, mais aussi l'étendue de ce qu'il reste à faire⁶³.

Un Groupe d'études sur la Langue des Signes Françaises⁶⁴ a été constitué le 28 juin 2011 à l'Assemblée Nationale, sous la Présidence de Marianne DUBOIS. Il comptait, 36 parlementaires. Ce groupe permet de suivre et débattre de l'actualité sur la situation des sourds. Il a à nouveau été constitué le 5 février 2013 sous la co-Présidence de Marianne Dubois et de Jérôme Guedj, et comptait 21 députés. En 2015, il est co-présidé par Mme Marianne Dubois et Mme Elisabeth Pochon.

La commission a suivi ces activités et a analysé les succès et les échecs des actions de la politique afin de pouvoir proposer les nouvelles actions concrètes.

Alors pourquoi subsiste-t-il des obstacles et des souffrances pour les personnes handicapées dans le monde du travail ? Après avoir analysé les données (tableau figure 2 page 45) et les témoignages, la commission estime que le problème majeur vient d'abord du manque d'accompagnement, non seulement pour les sourds mais aussi pour les entendants (voir chapitre sensibilisation). Ensuite, cela vient

⁶² http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Plan_en_faveur_des_personnes_sourdes_ou_malentendantes_-_10_02_2010.pdf

⁶³ On pourra se reporter de manière complémentaire au bilan intermédiaire des actions de ce plan par l'UNISDA, en particulier pages 3 et 4 sur l'emploi et page 6 sur les métiers de l'accessibilité: http://www.unisda.org/IMG/pdf/Point_sur_les_mesures_Plan_Handicap_Auditif-Octobre_2011-V3.pdf

⁶⁴ <http://www.marianne-dubois.fr/groupe-d-tude-de-la-langue-des-signes.html> et http://www2.assemblee-nationale.fr/instances/fiche/OMC_PO687370

aussi de l'organisation et des procédures complexes (internes et externes), qui peuvent freiner l'obtention des aménagements nécessaires (voir chapitre prestations). Et enfin, cela dépend aussi des lois et du manque d'organismes d'intervention en cas de situation d'oppression.

Il existe des lois contre les discriminations et une structure institutionnelle : le Défenseur des droits, pour protéger les citoyens sourds. La discrimination est d'ailleurs bien encadrée par la loi. Il persiste cependant quelques zones de flou dans certaines situations.

La loi n°2014-173 du 21 Février 2014 art.15 établit que constitue une discrimination « toute distinction opérée entre les personnes physiques en raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation ou identité sexuelle, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ».

En outre, la loi précise la définition du terme « handicap » :

Constitue un handicap, au sens de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant »

Le refus d'interprètes, l'isolement, la non-valorisation des salariés sourds, l'évolution professionnelle inexistante, le refus d'accorder une formation à cause du budget de l'accessibilité... ne constituent pas une discrimination au regard des lois, lorsque le budget alloué à l'adaptation de poste a été utilisé. De plus, il n'existe pas de loi sur la discrimination linguistique. De ce fait, la commission suggère de prendre en compte une plus grande diversité de situations dans cette la loi et de légiférer sur un certain nombre de problèmes et d'interdits.

2) Liste des propositions

Dans cette perspective, la commission a identifié la liste suivante de problèmes concrets devant trouver une réponse institutionnelle.

- a) Négligence et harcèlement moral
- b) Procédure d'intervention en cas de situation d'oppression
- c) Développement des métiers de médiateurs
- d) Développement de l'accompagnement
- e) Centre d'écoute ou SOS-écoute
- f) Métiers interdits aux sourds sur décision du médecin du travail
- g) Permis poids lourds
- h) Contestation d'une inaptitude abusive
- i) Métiers interdits par la loi
- j) Accès aux métiers du médical et de l'éducation
- k) Prise en charge des frais d'interprètes
- l) Secret médical et interprètes
- m) Choix de l'interprète
- n) Besoin d'interprètes pour les collaborateurs entendants.
- o) Besoin d'interprètes pour les auto-entrepreneurs sourds.
- p) Aménagements raisonnables et charge disproportionnée.
- q) Orientation professionnelle des jeunes sourds.
- r) Professionnalisation et Accessibilité des formations.

- s) Langue des signes dans les entreprises.
- t) Salariés sourds en entreprise.
- u) Charte de la diversité des entreprises.
- v) Politique d'intégration ou d'inclusion ?
- w) Notion de discrimination
- x) Discrimination linguistique (linguicisme)

3) Contenus des propositions

a. Négligence et harcèlement moral

La violence au travail est évoquée dans « Récits d'une violence ordinaire. Les sourds au travail » de la sociologue Sophie Dalle-Nazébi. Cette violence ne tient qu'en partie à des situations juridiquement peu claires de discrimination, que nous exposons dans la partie « Sourds et entendants, un rapport social interculturel ». Elles concernent des cas d'exemption de formations obligatoires ou de refus de formation dans le cadre de l'évolution professionnelle, en raison de la surdité de l'employé. Elles renvoient également aux si fréquentes situations d'exclusion ressenties lors de réunions comme de rencontres syndicales par l'absence d'accessibilité – pour des raisons d'organisation et/ou de financement –, mais aussi aux difficultés associées de recours en cas de conflits ou de problèmes de santé au travail. Les restructurations ou l'introduction de nouvelles technologies dans l'entreprise peuvent susciter des déclassements brutaux de salariés sourds, de même qu'un simple changement de direction⁶⁵. Nous sommes donc loin ici « des dérogations ou adaptations au principe d'interdiction des discriminations », prévues dans le droit communautaire afin « de mettre en place une égalité concrète et de privilégier certaines catégories de travailleurs par mesure de compensation »⁶⁶.

Selon les lois actuelles, la notion de discrimination ne correspond pas à la situation d'oppression des salariés sourds. Nous allons donc nous orienter vers la notion de « harcèlement moral », notamment celle de « négligence ».

Il existe une loi sur le harcèlement moral :

Art. L1152-1 « Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ».

Par contre, il n'existe aucune loi sur la négligence, qui correspond pourtant largement aux problèmes rencontrés par les salariés sourds. Quelques pays européens ont une loi sur ce sujet, alors qu'en France, seuls les travaux du Sénat et de la DGAS évoquent cette notion.

« La négligence, qui se définit par le défaut de subvenir aux besoins psychiques, psychologiques, affectifs ou spirituels d'une personne, peut être passive, comme dans le cas d'une non-intervention par manque de connaissance, ou active, ce qui survient plus rarement, comme dans le cas d'un refus d'assistance »⁶⁷

En conséquence, la commission propose de développer une loi sur la négligence.

⁶⁵ Alexis KARACOSTAS, 2004, op. cit ; Sophie DALLE-NAZÉBI et Pascal MARCEAU 2013, « Discrimination, audisme et surdité ; les droits fondamentaux au travail », Discriminations : état de la recherche, 13 dec. 2013, Université Paris-Est Marne-la-Vallée, http://www.aridis-recherche.fr/files/speakers_file_26.pdf

⁶⁶ Nicole MAGGI-GERMAIN, 2009, Construire l'insertion de travailleurs handicapés : le rôle de la négociation collective, MSH Nantes, p.181.

⁶⁷ <http://www.senat.fr/rap/r02-339-1/r02-339-12.html>

b. Procédure d'intervention en cas de situation d'oppression ou de conflit

Loi sur la procédure de médiation :

Art. L1152-6 « Une procédure de médiation peut être mise en œuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral ou par la personne mise en cause.
Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties.
Le médiateur s'informe de l'état des relations entre les parties. Il tente de les concilier et leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au harcèlement.
Lorsque la conciliation échoue, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime. »

Quel est le médiateur compétent sur la question de la surdité ?

La commission propose deux pistes :

- La création d'une cellule de mission au sein du Défenseur des droits pour les interventions dans toutes les situations d'oppression. En effet, une simple intervention permet de prendre en charge les salariés sourds en difficulté.
- Un meilleur accompagnement, notamment financier, aux associations issues de la société civile représentant les sourds pour couvrir les frais d'intervention de chaque salarié concerné. En effet, les associations font face à une pénurie financière associée au manque de moyens humains et techniques depuis des décennies et cela entrave leur travail social. De plus, les entreprises ne s'intéressent que rarement aux associations si elles ne sont pas reconnues comme un interlocuteur officiel. L'Etat doit-il accompagner les associations dans leur reconnaissance auprès des entreprises ?

c. Développement de l'accompagnement et campagne nationale

Malgré une bonne mobilisation et une campagne de sensibilisation auprès des entreprises réalisée par l'AGEFIPH sur l'image positive des personnes handicapées en entreprise, les préjugés restent encore nombreux. Cela est donc insuffisant.



Figure 2 : Statistiques des réponses sur le frein à l'égard de l'embauche de personnes handicapées (IPSOS, 2014, op. cit.)

La persistance des préjugés est peut-être due à une vision trop pessimiste de la part des entreprises, à une absence de modèle de référence ou bien à un manque de confiance dans les publications de l'AGEFIPH.

Dans les médias, les personnes handicapées sont très peu représentées, ce qui ne permet pas de changer les mentalités. Le CSA tente d'imposer la règle de la diversité à la télévision, mais d'après son rapport de 2014, seulement 0,4% de personnes handicapées indexées apparaissent sur le petit écran, dont 0,1% dans

des programmes d'information.

En ce sens, la commission estime qu'il faut élaborer une loi plus stricte permettant de favoriser la diversité dans les médias et de pénaliser en cas de non-respect de la proportion, sans mettre en jeu la liberté de la presse.

La plupart des entreprises ne savent pas à qui s'adresser, tant les interlocuteurs sont nombreux : AGEFIPH, CAP EMPLOI, associations, prestataires AGEFIPH (pour le secteur privé), responsables concernés du service local du FIPHFP (pour le secteur public).

De plus, une grande partie de ces services ne connaît pas vraiment la surdité. Une experte en accessibilité nous rapporte que ces services pensent que les interprètes et les centres relais représentent une accessibilité complète. Or, d'après les analyses sociologiques, proposer ce type d'accessibilité n'est pas suffisant. Il faudrait mettre également en place de la sensibilisation et de l'accompagnement car, entre les sourds et les entendants, il s'agit d'une différence culturelle. Il convient aussi de préciser ce que signifie « être visuel au travail », car cela permet de comprendre l'organisation du travail chez les sourds (faire et communiquer en séquentiel plutôt qu'en simultané) et les alternatives qu'ils développent pour faire leur travail en toute sécurité (transposition dans le registre visuel et tactile des repères professionnels sonores).

La fusion de plusieurs services ou la création d'un centre regroupant l'AGEFIPH et FIPHFP permettrait-il de gagner en efficacité ? de donner plus de visibilité aux bénéficiaires des entreprises à employer des personnes handicapées ? de favoriser l'accompagnement des entreprises et la préparation des sourds à leur insertion professionnelle ?

d. Centre d'écoute ou SOS Ecoute

Suite aux études menées sur la discrimination, il est pertinent de développer un groupe de parole afin que les salariés sourds ne soient plus isolés face à la discrimination. D'après un rapport récent de l'INPES, 43% des sourds, y compris les devenus sourds et les malentendants, sont en proie à la détresse psychologique au travail. D'ailleurs, l'idée du suicide touche 10% des actifs sourds ou malentendants au cours des 12 derniers mois en raison de leur situation professionnelle⁶⁸.

De nos jours, il n'existe aucune plate-forme d'écoute et d'orientation à distance accessible aux sourds, qu'ils vivent en France métropolitaine ou dans les DOM-TOM. Effectivement, du fait de leur impossibilité de communiquer par téléphone, les sourds sont exclus des numéros de téléphone verts, tels que S.O.S. Amitié, S.O.S. Suicide et autres numéros d'écoute (violence, drogues, deuil, refuges, sectes), qui sont pourtant des « outils » efficaces pour répondre à un sentiment d'isolement, de tristesse, ou à un besoin de parler avec une personne neutre.

Seul SOS Surdus (anciennement PsySurdus) a pris l'initiative d'assurer une permanence d'écoute par webcam dont le mode de communication est la langue des signes française ou le français écrit. Son offre s'adresse à un public de tout âge (sourds et entendants) ayant un lien avec la surdité : sourds, devenus sourds, parents entendants d'enfant sourd, entendants de famille sourde, professionnels travaillant auprès de sourds. En revanche, si plusieurs demandes proviennent d'une même région, SOS Surdus pense qu'il serait pertinent de soutenir un projet de création de dispositif en langue des signes in situ pour un accueil en face à face. SOS Surdus s'engage à ne pas laisser une région sans réponse et dans l'isolement : ceci est une de ses priorités. Pendant la phase d'expérimentation qui s'est déroulée de juin à décembre 2014, on a compté en moyenne 200 appels, dont 2/3 proviennent d'Ile de France et 1/4 du Sud Ouest.

⁶⁸ Sophie DALLE-NAZÉBI, Colette MÉNARD, Juliette DESSAUX, Audrey SITBON, 2012, « Surdité, santé, travail. Lecture et enjeux de récentes études statistiques », Colloque franco-latinoaméricain de recherche sur le handicap, 10-11 juillet, Université Paris Descartes. Colette MÉNARD, Sophie DALLE-NAZÉBI et Audrey SITBON, 2015, « Santé et travail », in A. Sitbon (dir.), Baromètre Santé Sourds et Malentendants, éd. INPES, p.101-150.

Pour de plus amples informations, voir le site <http://www.sos-surdus.fr/>

La commission estime qu'il est urgent de développer cette structure et demande au gouvernement de

soutenir ce projet, notamment financièrement.

e. Métiers interdits sur décision du médecin du travail

En théorie, aucune profession n'est interdite aux personnes en situation de handicap, comme l'impose la loi du 11 Février 2005. Or, l'ignorance du cadre législatif, ou l'ignorance des capacités et alternatives déployées par les sourds pour réaliser leur travail, « peut conduire des personnes en position de décision à opérer un désalignement brutal entre les ressources de ces salariés, le cadre juridique et l'organisation de leur activité. Un médecin du travail a ainsi pu statuer sur l'inaptitude de salariés sourds à occuper des postes de conducteur de bus, alors même qu'ils exerçaient cette activité sans encombre depuis plusieurs années et que la loi leur donne le droit de conduire depuis 1958 (...). Un autre a interdit à une auxiliaire de puériculture sourde de rester seule avec les enfants. Le médecin n'a fait ici que son travail en appliquant un principe de précaution face à la perception d'un risque engendré par la perte de ses propres repères. Il s'agit pourtant là d'un interdit général valant pour tout professionnel travaillant en crèche »⁶⁹. Ailleurs, ce seront à l'inverse les consignes d'un médecin du travail qui ne seront pas respectées : un responsable de site considérerait que la réduction de l'activité du salarié pour raisons cardiaques était un abus et une exploitation de sa surdité.

f. Permis poids lourd (car, camion)

En France, le permis poids lourds est soumis à une telle réglementation qu'elle en exclut la plupart des sourds. Or, dans de nombreux pays européens, il leur est accessible. Dans les pays anglo-saxons, il n'existe même pas de visite médicale d'aptitude à la conduite. La commission milite pour l'abrogation des lois qui interdisent aux sourds de conduire des poids lourds. En effet cela pourrait ouvrir de nouvelles perspectives professionnelles aux sourds.

Les textes d'application de la loi 2005-102 n'ont fait que confirmer la précédente réglementation qui a été révisée par l'arrêté du 21 décembre 2005 fixant les incapacités incompatibles avec l'obtention du permis de conduire :

- groupe léger, permis A, B, E (B - Remorque d'un PTAC de plus de 750 kg) : autorisé, après avis d'un spécialiste si nécessaire, même pour les surdités profondes sans gain prothétique;
- groupe lourd, permis C, D, E (C et D) : autorisé pour les déficiences auditives modérées ou moyennes, interdit aux déficiences auditives sévères ou profondes.

Pourtant, les moniteurs auto-école confirment que la surdité n'est pas un problème pour l'exercice de la conduite. Cela vient certainement du regard médical que l'on pose sur les personnes sourdes et d'une méconnaissance des alternatives visuelles développées par les conducteurs sourds.

Voici un lien pour illustrer cette idée :

http://www.reves-handic-action.be/Sourd-muet-et-au-volant-des-geants-de-la-route_a627.html

⁶⁹ Sophie DALLE-NAZÉBI et Audrey SITBON, 2014, « Comprendre le processus de production de la santé au travail. La situation des salariés sourds et malentendants », Nouvelle Revue du Travail n°4, [En ligne], <http://nrt.revues.org/1464>

g. Contestation d'une inaptitude abusive

Il existe une loi qui accorde le droit au salarié de contester une décision d'inaptitude déclarée par un médecin du travail. Mais très peu de citoyens la connaissent. Il est donc nécessaire de mieux informer les salariés.

Article R 4624-35 du Code du travail :

« En cas de contestation de cet avis médical par le salarié ou l'employeur, le recours est adressé dans un délai de deux mois, par tout moyen permettant de leur conférer une date certaine, à l'inspecteur du travail dont relève l'établissement qui emploie le salarié. La demande énonce les motifs de la contestation ».

En outre, une experte en accessibilité nous a relaté l'une de ses expériences de sensibilisation auprès d'un réseau de 50 médecins du travail. À la question « Connaissez-vous des exemples d'aménagement du travail pour les sourds ? », aucun n'a su répondre. Cette enquête met en lumière la méconnaissance du monde de la surdité par la médecine du travail. Ainsi, pour améliorer cette connaissance, il faut qu'une sensibilisation sur la spécificité des personnes handicapées, notamment les sourds, soit prise en compte dans le programme de formation des médecins du travail. De ce fait, afin de mieux accompagner les médecins du travail, la commission a prévu de créer une plaquette qui leur sera exclusivement destinée.

D'autre part, en cas de déclaration d'inaptitude, si le sourd souhaite contester cette décision qui a été prise d'un point de vue strictement médical, il devrait avoir la possibilité de faire intervenir des personnes extérieures compétentes en accessibilité, afin de vérifier si son droit en tant que personne sourde a bien été respecté et sinon, de proposer une sensibilisation au fonctionnement de l'aménagement auprès du médecin du travail.

h. Métiers interdits par la loi

La commission ne dispose pas actuellement d'informations sur les métiers interdits par la loi, exceptés ceux de la sécurité comme la police, les pompiers et les armées, qui tolèrent, pour leur exercice, une perte auditive maximum de 20 dB.

Concernant l'aptitude physique des marins, il est surprenant que cet arrêté prévoit des pathologies incompatibles avec l'exercice du métier, et surtout, fixe des valeurs d'acuité visuelle et auditive en dessous desquelles aucune dérogation n'est admise à l'entrée dans la profession⁷⁰. Des pays tels que l'Angleterre ou l'Irlande s'étonnent de cette interdiction, car ils ont l'exemple de Gerry Hughes, sourd, qui a effectué un tour du monde en solitaire à bord d'un voilier⁷¹.

Lors d'une interview filmée de Gerry Hughes à Paris au mois de novembre 2013, le responsable de la commission lui a posé cette question : « Comment s'est déroulée votre visite médicale ? ». Gerry ne l'a pas comprise. Le responsable l'a répétée plusieurs fois, sans succès. Une personne familiarisée avec la culture britannique a dû intervenir pour expliquer qu'il n'existe pas de visite médicale en Angleterre... Gerry a demandé : « À quoi sert une visite médicale ?... ». En effet, il n'en existe pas non plus pour le permis de conduire, sauf pour les personnes âgées de plus de 60 ans. Par contre, en France, on doit passer une visite médicale d'aptitude au permis de conduire, mais si l'on en est titulaire, au-delà de 60 ans, il n'existe pas officiellement de contrôle. C'est plutôt paradoxal !

⁷⁰ <http://www.developpement-durable.gouv.fr/L-aptitude-physique-des-marins.html>

⁷¹ <http://www.francosourd.com/profiles/blogs/gerry-hughes-devient-le-premier-sourd-a-effectuer-le-tour-du-mond>

La commission demande que la loi n'interdise plus un métier de façon automatique, en se référant à un simple article restrictif. Elle propose que chaque cas soit examiné par une équipe pluridisciplinaire comprenant des experts en accessibilité ou des ergonomes, et non, comme c'est le cas actuellement, par une seule équipe médicale.

i. Accès aux métiers du médical et de l'éducation

Selon plusieurs témoignages, le Ministère de l'Éducation Nationale et le Ministère de la Santé ont tenté à plusieurs reprises d'empêcher les sourds d'exercer pleinement leur profession pour divers motifs liés au handicap.

Pour exemple, un recteur a préféré embaucher un entendant sachant signer plutôt qu'un sourd, malgré des compétences égales. Les représentants de l'Éducation Nationale ne sont pas tous prêts à accueillir des professeurs en situation de handicap et parfois ne souhaitent pas favoriser la titularisation des sourds en raison de la situation fragile des structures bilingues.

Dans le domaine médical, la situation est très similaire.

La commission demande aux pouvoirs publics de ne plus interdire un métier ou freiner une demande pour cause de surdité, mais de tenir compte des compétences de chaque candidat. Pour les conditions de l'accessibilité, il suffit de travailler avec les futurs salariés sourds en partenariat avec l'AGEFIPH ou le FIPHFP.

j. Prise en charge des interprètes

Sur la question des frais d'interprétation dans le cas des visites médicales dans le cadre du travail, le désaccord est constant entre les entreprises et les médecins du travail, chacun se renvoyant indéfiniment la balle. Pourtant, d'après la loi, il est clair que ce sont aux entreprises de les prendre en charge.

Art. L4622-6 Les dépenses afférentes aux services de santé au travail sont à la charge des employeurs. Dans le cas de services communs à plusieurs entreprises, ces frais sont répartis proportionnellement au nombre des salariés.

La commission recommande aux politiques de mieux communiquer sur cet article de loi pour éclaircir la situation.

k. Secret médical et interprètes

La commission a reçu plusieurs courriels de sourds à qui la présence d'un interprète avait été refusée par des médecins du travail. Leur argument principal était le respect du secret médical.

D'après l'AFILS, le gouvernement a été interrogé sur cette situation (question n 19065 posée à l'Assemblée Nationale, réponse publiée au JO du 09/02/2010 p.1475)⁷², et sa réponse est claire : « Rien ne s'oppose donc en droit à ce que la personne sourde désigne son interprète comme personne de confiance. Dès lors que la désignation de la personne de confiance a bien été faite par écrit, les professionnels de santé n'ont pas compétence pour la récuser ».

En effet, d'après le conseil national des médecins, depuis la loi du 4 mars 2002, un patient peut désigner une personne de confiance qui va l'accompagner dans son parcours médical. Il lui suffit de la nommer par écrit. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle peut aussi être révoquée à tout moment.

⁷² <http://questions.assemblee-nationale.fr/q13/13-19065qe.htm>

Toutefois, la commission et l'AFILS estiment que c'est une réponse inadaptée, car l'interprète ne peut être nommée « personne de confiance », telle que définie par le texte législatif. En effet, l'éthique de l'interprète lui interdit de s'exprimer au nom du patient.

Ainsi, nous recommandons une révision de la loi concernant la présence des interprètes dans le milieu médical.

I. Choix de l'interprète

La commission a reçu des protestations concernant le choix des interprètes. À l'origine de ces protestations, le fonctionnement de l'AGEFIPH, qui impose un appel d'offres pour les interprètes en Langue des Signes. Cela oblige les sourds à prendre un professionnel de la structure retenue, alors que certains sourds ont un interprète en qui ils ont confiance dans une autre structure.

La commission recommande de revoir le système de l'AGEFIPH, afin de respecter le choix des salariés. La commission soutient le livret blanc de la FNSF sur « L'accès des personnes sourdes à la citoyenneté »(2002)⁷³:

« Article 15- L'interprétation

1 - Tout(e) Sourd(e) a droit au service gratuit d'interprétation Langue des Signes / langue française.

2 - Tout(e) Sourd(e) a le droit de choisir l'interprète qui lui convient.

3 - Nul ne peut être obligé d'avoir recours à un interprète. Tout(e) Sourd(e) a le droit de choisir son mode de communication dans toute situation le concernant. »

m. Besoin d'interprètes pour les collaborateurs entendants

Depuis quelques années, les sourds sont de plus en plus nombreux à créer leur entreprise, où la majorité des salariés sont également sourds. Dans cette situation, ce sont les clients ou collaborateurs entendants qui ont besoin d'un interprète. Cependant, actuellement, aucun organisme n'accorde d'aide financière pour ce cas de figure, et les clients ou collaborateurs, fort logiquement, ne veulent pas prendre en charge cette dépense.

La commission demande de développer la loi sur l'accessibilité des futurs entrepreneurs sourds, afin de favoriser leur émergence sans qu'ils soient victimes de concurrence déloyale liée aux frais supplémentaires engendrés par les prestations d'interprètes.

n. Besoin d'interprètes pour les auto-entrepreneurs sourds

Ces dernières années, on voit aussi apparaître beaucoup d'auto-entrepreneurs sourds. Cependant, les organismes, comme l'AGEFIPH, ne leur versent pas l'allocation dédiée aux aides humaines (interprètes...). Étant leur propre employeur, la notion d'adaptation de poste n'est pas reconnue. Cela pose un problème car les sourds ont besoin, pour développer leur auto-entreprise, de contacter des interlocuteurs entendants tels que des banquiers, des conseillers, des formateurs...

La commission demande aux pouvoirs publics et aux services de prestations de couvrir les frais d'interprétation afin que les sourds soient sur un pied d'égalité avec la concurrence.

⁷³ <http://www.fnsf.org/wp-content/uploads/2015/06/livre-blanc-de-FNSF.pdf>

o. Aménagements raisonnables et charge disproportionnée

Il reste l'épineuse question des aménagements de poste dont le caractère raisonnable reste peu défini⁷⁴ : l'employeur a obligation d'apporter des conditions de travail équitables à ses salariés (le refus d'aménagement raisonnable étant une discrimination fondée sur le handicap) tout en étant « *tempéré par un principe de proportionnalité* »⁷⁵. En effet, comme le mentionne le juriste Frédéric Guiomard dès les prémisses de la loi de 2005, « *l'article 5 de la directive 2000/73 précise que « la charge imposée aux entreprises n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures existant dans le cadre de la politique menée dans l'État membre concerné en faveur des personnes handicapées ». La mise en œuvre de politiques publiques est donc susceptible d'alléger les contraintes pesant sur les entreprises. Cette limite pourrait paralyser l'effort d'intégration des personnes handicapées que la notion d'aménagement raisonnable exige* »⁷⁶.

Ce calcul gestionnaire, qui conduit à évaluer ou diminuer des temps (des coûts) de communication, bride en effet les possibilités mêmes de garantir les droits fondamentaux des salariés sourds. Les financements dépendent tout d'abord paradoxalement du non respect, par un nombre important d'entreprises, de leur quota d'emploi de personnes handicapées, alimentant de la sorte les deux fonds, privé et public, d'insertion professionnelle des personnes handicapées. Les aides, ponctuelles, apportées ensuite par ces fonds s'accordent mal avec l'activité réelle des équipes et des salariés sourds quand, par exemple, ils ne soutiennent l'interprétation en LSF que d'une seule formation au sein d'une même entreprise.

Abordée sous un angle individuel, en termes de compensation, la loi de 2005 trouve ses limites pour traiter les enjeux de diversité, de communication au travail et de non-discrimination. « *Contrairement à ce qu'on pourrait imaginer, les droits fondamentaux ne constituent donc jamais des droits absolus, protégés de façon ferme et inconditionnelle : ce sont des droits relatifs dont la réalisation exige une conjugaison avec les autres règles et principes de l'ordre juridique* »⁷⁷.

Le code du travail ne définit pas ce qu'il faut entendre par « charge disproportionnée » et la jurisprudence n'apporte, à ce jour, guère d'éclaircissements sur ce sujet. La commission souhaite que la loi sur ce thème soit redéfinie.

p. Orientation professionnelle des jeunes sourds

Une des raisons de l'échec de l'intégration professionnelle des sourds est la restriction de leurs choix d'orientation. En effet, nous constatons que les élèves peuvent choisir uniquement les formations que l'école propose en fonction des classes disponibles. S'ils veulent en choisir une autre, ils seront isolés, et l'accessibilité ne sera pas totale.

Nous avons enquêté auprès d'un institut public et découvert qu'à la sortie de leurs études, la plupart des sourds exercent un autre métier que celui pour lequel ils ont été formés. Ce phénomène a un impact financier (dépenses inutiles pour une formation non désirée) et un grave impact psychologique pour les jeunes sourds (regrets, dépression, révolte,...) suivi d'une forte proportion de chômage en raison de l'inadaptation de leurs compétences en milieu professionnel.

⁷⁵ Nicole MAGGI-GERMAIN, 2009, Construire l'insertion de travailleurs handicapés : le rôle de la négociation collective, MSH Nantes, p.180

⁷⁶ Frédéric GUIOMARD, 2003, « Droits fondamentaux et contrôle des pouvoirs de l'employeur », communication au Séminaire sur les Droits fondamentaux, Université Paris-X-Nanterre, 9 mai 2003, p.33

⁷⁷ Frédéric GUIOMARD, 2003, op. cit., p.3

Pour éviter ces phénomènes, nous proposons :

- une sensibilisation sur le choix des métiers auprès des élèves,
- un développement de l'accessibilité en formation pour tous les élèves, sans passer par des démarches administratives parfois lourdes,
- un développement de l'information sur l'obtention des aides humaines et techniques en formation professionnelle, y compris hors du système de l'Éducation Nationale comme le Ministère de la Culture pour les écoles des Beaux-Arts ou de cinéma ; le Ministère du travail pour les formations...

Le livret blanc de FNSF, déjà cité, propose :

« Article 8 : La formation et les métiers

- Tout(e) Sourd(e) a le droit de choisir sa formation et son métier.
- La formation doit viser à une meilleure qualification de toute personne atteinte de surdité. Tout(e) Sourd(e) a le droit de choisir parmi les services de formation. Ceux-ci doivent pouvoir l'accueillir afin d'honorer son droit au choix de formation ou d'orientation professionnelle.
- Tout(e) Sourd(e) a le droit de choisir son métier même s'il présente une incompatibilité apparente avec la surdité.
- Nul ne peut être privé de son emploi en raison de sa surdité. Les pouvoirs publics et territoriaux et la société française doivent apporter des solutions pour adapter ou aménager les postes de travail afin de pouvoir offrir un métier à la personne sourde, y compris dans la fonction publique. »

« Article 44 - Concernant l'orientation professionnelle des jeunes Sourds

L'orientation professionnelle des jeunes Sourds doit être préparée avec les Centres d'Information et d'Orientation (CIO). Elle ne doit pas être laissée au seul choix des enseignants spécialisés ».

q. Professionnalisation et Accessibilité des formations

Les salariés sourds ne peuvent que difficilement évoluer professionnellement en raison de l'absence d'accès à la formation continue, due au surcoût des frais d'interprétation.

De plus, le service des prestations de l'AGEFIPH n'accorde le financement de l'accessibilité en formation qu'une seule fois à un salarié ou un candidat sourd au sein d'une même entreprise, alors que les entendants ont la possibilité de suivre n'importe quelle formation.

La commission recommande la révision du critère d'offre de formations accessibles.

r. Langue des Signes dans les entreprises

Il n'existe aucun article de loi sur la langue des signes dans le code du travail. Sa reconnaissance est à ce jour seulement déclinée dans le code de l'Éducation. **Il est nécessaire d'insérer le droit d'usage de la Langue des Signes Française dans les entreprises par la publication de ce droit dans le Code du Travail**, en y spécifiant la nécessité de faire appel aux interprètes en langue des signes sans frais additionnels.

« Article 50 - Concernant la Langue des Signes dans les entreprises

Il est nécessaire d'insérer le droit d'usage de la Langue des Signes Française dans les entreprises par la publication de ce droit dans le Code du Travail. Il est donc indispensable de faire appel aux interprètes en langue des signes sans frais additionnels.

Il est souhaitable que les salariés travaillant avec un collègue Sourd aient droit à une formation de LSF financée par l'AGEFIPH mais également une session de sensibilisation à la surdité. »

s. Salariés Sourds en entreprise

Une des raisons de la souffrance des salariés sourds au travail est leur isolement au milieu des entendants. Afin de remédier à cette problématique de l'isolement, nous recommandons de favoriser l'intégration d'un minimum de deux sourds dans la même entreprise. De plus, le recrutement de plusieurs personnes sourdes permet de mutualiser les frais d'interprétation et d'accessibilité, d'inscrire plus facilement dans les routines de travail le recours à des interprètes. Ceci crée également une dynamique au sein des équipes de découverte de la langue des signes et de partage de diverses stratégies de communication en l'absence d'interprètes.

Le regroupement des deux sourds sur le même poste ne doit pas avoir un caractère obligatoire. Il est a minima intéressant qu'ils puissent se retrouver pendant le déjeuner ou la pause. Cette stratégie a un impact positif direct sur le sentiment d'isolement du salarié sourd, et sur une meilleure compréhension par les collègues de la diversité linguistique entre sourds et entendants.

Les cours de langue des signes, afin de favoriser l'échange entre les sourds et les entendants sont une des solutions envisageables.

t. Charte de la diversité des entreprises

La charte de la diversité en entreprise a été développée en 2004, mais est souvent perçue comme une simple affiche dans les couloirs des entreprises, sans impact sur l'ouverture du monde du travail aux personnes handicapées. En réalité, il manque encore des preuves de son utilité et de ses retombées économiques. Cependant, les recherches sur cette question sont progressivement approfondies. Une étude scientifique d'IMS-Entreprendre a publié des résultats, dont l'une des conclusions retient l'attention :

« Les équipes les plus diverses sont également les plus performantes. Grâce à un focus sur des unités de production, l'étude a démontré que les équipes les plus diverses sont les plus performantes. L'analyse d'un indicateur de performance et des chiffres de ces unités de production montre que les plus performantes sont celles qui ont le taux d'emploi de travailleurs handicapés le plus élevé, un encadrement de proximité fortement féminisé, une forte féminisation globale et un fort emploi des salariés seniors. A l'inverse, l'unité de production la moins performante est celle ayant le moins de diversité sur l'ensemble de ces critères »⁷⁸

En ce sens, la commission rejoint l'avis des experts de la charte sur la diversité :

« Article 1 : Sensibiliser et former

...Ces actions permettent aux collaborateurs de s'ouvrir à la diversité, de mieux connaître la législation et de prendre conscience de la force des stéréotypes ou mécanismes discriminatoires qui, bien que souvent non-intentionnels, opèrent dans les procès de ressources humaines et de management. Ceci permet aussi d'apprendre à reconnaître les pratiques défavorables à la diversité »⁷⁹.

Les entreprises connaissent encore peu les mécanismes discriminatoires concernant la surdité. La commission tente donc d'établir un tableau (voir annexe) qui pourrait les aider à développer des outils internes, et permettrait d'éviter l'improvisation et de mauvaises surprises. Parallèlement, la commission propose des idées de développement d'outils qui pourraient être utilisés par tous.

À la connaissance de la commission, les salariés sourds ne sont que rarement consultés à cause de l'isolement dans lequel ils sont souvent maintenus dans l'entreprise. Or, en général, ils ont une bonne

⁷⁸ 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

⁷⁹ <http://www.chartre-diversite.com/chartre-diversite-actions-concretes.php>

capacité de recul sur le fonctionnement de l'entreprise, notamment sur son organisation, les entreprises doivent donc être encouragées à échanger avec les salariés sourds sur la politique de la diversité.

En ce sens, la commission va travailler à partir de la charte de la diversité et proposer une adaptation de certains de ses articles afin d'y introduire la perspective des sourds. Ces travaux seront publiés courant 2016.

u. Politique d'intégration ou d'inclusion ?

Ce sont deux notions intéressantes, mais que recouvrent-elles ?

« L'intégration ouvrait le droit à la similitude, à être semblable, tolérant l'exclusion de ceux qui ne parvenaient pas à accéder par eux-mêmes au monde « normal », malgré tous les moyens de compensation qui leur étaient dévolus et l'aide de tous les services appropriés. L'inclusion ouvre le droit à la singularité, à la différence, ne tolérant pas d'exclusion à la participation sociale sur le prétexte de cette différence. Là où l'intégration n'interrogeait pas la norme établie, l'inclusion fait varier la norme pour y inclure toutes les singularités »⁸⁰.

« Dans cette posture, les personnes handicapées sont perçues comme faisant partie intégrante de la société. Elles doivent être en mesure de participer à l'ensemble des activités de la cité, au même titre que les personnes valides, et c'est à la société de permettre l'accessibilité de tout à tous. Dans cette approche, la personne handicapée n'est pas vue sous l'angle médical. L'objectif est de permettre l'accès à une vie en milieu ordinaire et l'accès à l'autonomie. Cette posture est directement inspirée des droits de l'homme»⁸¹.

Ainsi, les modes d'organisation de l'intégration et de l'inclusion sont totalement différents. Pourtant, les entreprises parlent encore davantage de la première que de la seconde. La commission souhaite leur faire prendre conscience qu'il est préférable de se concentrer davantage sur l'inclusion. Voici d'ailleurs un exemple pratique :

« La première étape a été de nous former sur le handicap en général, et sur la surdité en particulier. Nous avons bénéficié de formations à la lecture labiale, à la langue des signes, à la manière de communiquer avec une personne sourde. La deuxième étape a été de sensibiliser l'équipe. Le projet devait être porté par un collectif de travail et pas seulement par un ou deux encadrants, (...). Les équipes changent, et nous renouvelons ces formations régulièrement »⁸².

Le développement d'outils internes doit être souligné. Voici, par exemple, ce qu'a mis en place la direction d'une entreprise :

« Un cahier de réunion à destination du personnel. Cela marche en général un ou deux mois, et après on arrête. Mais ici, cela dure depuis six ans. Nous prenons toujours des notes durant les réunions. Nous avons installé un certain nombre de panneaux d'information à l'étage des bureaux. Chaque mardi matin, la première personne qui arrive accroche le programme de la semaine. C'est devenu un lieu de référence pour nos agents sourds. Mais toute l'équipe sait que l'information se trouve là. On l'a organisé au départ pour bien accueillir notre agent, mais ça se révèle finalement bénéfique pour tout le monde.»

⁸⁰ Jean-Yves LE CAPITAIN, 2013, « L'inclusion n'est pas un plus d'intégration : l'exemple des jeunes sourds » EMPAN n°89, p.125-131

⁸¹ Ursula PATUREL, 2015, « Voir et entendre les professionnels sourds. Un long chemin vers l'inclusion », mémoire de « Diplôme de manager d'organismes à vocation sociale et culturelle », CNAM/Cestes, Paris, p.12

⁸² Ursula PATUREL, 2015, op.cit. p.84

v. Notion de discrimination

La commission constate que 80% des situations d'oppression ne correspondent pas à la notion de discrimination, telle qu'elle est définie par la loi dans le code du travail. Pour approfondir ce sujet, voir le chapitre « La lutte contre les discriminations ».

Ainsi, une révision du concept de « discrimination » tenant compte de l'évolution de la société française et des personnes sourdes semble pertinente. L'objectif n'est pas d'attaquer les entreprises, mais de leur faire prendre conscience, ainsi qu'à la société, de ce phénomène.

w. Discrimination linguistique (linguicisme)

La Déclaration des droits des personnes appartenant à des minorités nationales ou ethniques, religieuses et linguistiques adoptée⁸³ par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1992 aborde, dans son article 4, deux points qui semblent pouvoir s'appliquer à la situation des personnes sourdes utilisant la langue des signes :

- *« Les États prennent des mesures pour créer des conditions propres à permettre aux personnes appartenant à des minorités d'exprimer leurs propres particularités et de développer leur culture, leur langue, leurs traditions et leurs coutumes, sauf dans le cas de pratiques spécifiques qui constituent une infraction à la législation nationale et sont contraires aux normes internationales ».*
- *« Les États devraient prendre des mesures appropriées pour que, dans la mesure du possible, les personnes appartenant à des minorités aient la possibilité d'apprendre leur langue maternelle ou de recevoir une instruction dans leur langue maternelle ».*

Ainsi, il apparaît que les Nations Unies reconnaissent aux minorités un droit à l'utilisation et l'apprentissage de leur langue maternelle. Dans le cas des sourds, leur langue maternelle est dans 95% des cas une langue vocale (leurs parents étant entendants) mais leur langue de confort, naturelle, celle dans laquelle ils peuvent se contruire intellectuellement, émotivement, psychologiquement le mieux est une langue qui leur est accessible naturellement, à savoir, la langue des signes. Pour eux, on a vu que le droit à cette langue dès le plus jeune âge n'était pas pleinement donné alors que la langue des signes est reconnue comme une langue à part entière par plusieurs pays (dont la France), l'UNESCO, l'ONU entre autres.

La commission recommande de développer la loi sur la discrimination linguistique, car une grande part des discriminations que subissent les sourds résulte de ce phénomène, qui n'est d'ailleurs pas réservé au monde de l'entreprise, et qui se manifeste aussi dans la vie courante. En effet, il n'est pas rare que médecins, avocats ou services publics refusent la présence d'un interprète.

La commission demande à l'Assemblée nationale et au Sénat de ratifier les deux conventions suivantes:

Convention-cadre pour la protection des minorités nationales Charte européenne des langues régionales ou minoritaires

La France est l'un des rares pays européens à ne pas les avoir ratifiées. La commission demande également d'ajouter le linguicisme à la notion de discrimination existante, qui inclut actuellement l'origine, le sexe, la situation de famille, la grossesse, l'apparence physique, le patronyme, le lieu de résidence, l'état de santé, le handicap, les caractéristiques génétiques, les mœurs, l'orientation ou l'identité sexuelle, l'âge, les opinions politiques, les activités syndicales, l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

⁸³ <http://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/Minorities.aspx>

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.

CHAPITRE VI

LES PRESTATAIRES ET PRESTATIONS DE L'AGEFIPH ET DU FIPHFP

Ce chapitre n'évoque pas uniquement les deux organismes AGEFIPH et FIPHFP mais aussi les prestataires de l'AGEFIPH : ALTHER et SAMETH, ayant pour mission l'information et l'accompagnement des entreprises dans l'accueil ou le maintien en emploi de travailleurs handicapés. La commission n'a pas encore débattu avec les représentants de ces organismes. Par contre, la commission a écouté des témoignages qui lui apportent matière à réflexion sur l'amélioration du fonctionnement entre les salariés sourds et les institutions. Dans l'avenir proche, la commission espère pouvoir participer aux débats avec ces services de prestations.

L'enjeu est de faciliter les procédures (concernant par exemple les contrats pour le financement et l'accompagnement et les actions de sensibilisations) pour la réussite de l'intégration des salariés sourds et de leur l'inclusion dans le milieu professionnel. Ces procédures ne doivent pas tenir compte des contraintes sur le choix des interprètes et la politique interne. La diversité pourrait être développée si tous les salariés concernés par ce sujet pouvaient réellement participer aux discussions.

La commission a retenu quelques points de dysfonctionnements sur plusieurs sujets qui mériteraient d'être approfondis dans les mois à venir :

1) Démarche et organisation administrative

Certains salariés sourds n'ont pas obtenu les aménagements nécessaires en raison d'obstacles internes liés à l'organisation des entreprises, en particulier dans les services publics. Les dirigeants ont le sentiment de ne pas savoir où s'adresser en interne (DRH, missions handicap, etc.) et en externe (CAP Emploi, SAMETH, ALTHER, etc.). Les démarches peuvent ne pas aboutir par manque de temps ou de moyens humains. Il arrive même que certains directeurs demandent aux salariés sourds de faire eux-mêmes le dossier auprès de ces organismes.

Il est nécessaire de réfléchir à comment simplifier la procédure pour supprimer les milles feuilles administratifs. En cas d'obstacles liés à ce sujet, est-il possible que le salarié sourd contacte directement les organismes pour qu'ils puissent intervenir à leur tour directement ?

2) Accompagnements

Il y a deux formes d'accompagnements différents : la première pour l'élaboration de dossiers de subvention, et la deuxième pour accompagner les entendants et les sourds dans le but de favoriser le lien entre eux (Voir chapitre « sensibilisation et formations »). Actuellement, les réseaux de SAMETH et ALTHER proposent cet accompagnement. Malheureusement, à ce jour, ces accompagnements ne répondent pas entièrement aux attentes des non sourds et des sourds.

L'enquête IPSOS (2014) déjà citée précédemment, est révélatrice des besoins des entreprises qui accueillent des salariés sourds en termes d'information et d'accompagnement. Elle montre en effet les changements radicaux de représentations sur les travailleurs handicapés suite à l'expérience effective d'une collaboration. Ces changements sont considérables dans le cas des personnes aveugles ou de personnes en fauteuil roulant pour lesquelles les craintes sont réduites au moins par deux. Ces changements restent à l'inverse très limités dans le cas des personnes sourdes, ce qui témoigne de lacunes dans l'accompagnement des équipes.



Figure 3 : Question aux entreprises : Au moyen d'une échelle de 1 à 10, pouvez-vous qualifier le niveau de facilité ou de difficulté que vous ressentez si vous deviez intégrer des personnes atteintes de différents handicaps ? (IPSOS, 2014, op. cit.)

Ce résultat n'est pas surprenant car contrairement aux autres travailleurs handicapés, cet accompagnement doit aborder aussi des questions de différences culturelles entre les sourds (semblables à une minorité) et les entendants. Ces études ont démontré qu'il est indispensable d'accompagner au moyen d'expertises spécifiques puisqu'il est question de différences culturelles et sociales.

Faudra-t-il développer les supports et les outils pour répondre aux attentes des entreprises et des salariés sourds concernant les prestations de ces services d'accompagnement ou les expertises sur la surdité ? Il est nécessaire de relancer les discussions avec le réseau des ALTHER et SAMETH sur l'intégration des personnes sourdes dans les entreprises.

3) Budget limité des ressources humaines

Le budget pour les aides humaines est de plus en plus restreint en raison de la progression des embauches de personnes handicapées, qui occasionne une perte de recettes liées à la pénalité pour non embauche de personnes handicapées. L'engagement pour l'accessibilité a également été touché par la crise financière mondiale de 2008. Celle-ci a donc créé des obstacles dans la performance du travail des salariés sourds.

En France, la politique fixe le volume horaire annuel et le plafonnement du budget. En Hollande, on regarde plutôt la proportion des heures de travail du salarié concerné. Ainsi, le salarié hollandais a le droit de prendre l'équivalent de 25% de ses heures de travail effectives en heures d'interprétation. Pour résumer, un hollandais sourd travaillant à temps complet sur 4 jours a le droit de prendre une journée entière d'interprétation.

A ce jour, l'AGEFIPH n'accorde que 200 heures d'interprétation ou 50 000 Euros par an (environ 4 heures par semaine).

Le FIPHP fixe le prix de 55 Euros TTC par heure maximum pour un interprète en langue des signes ou l'utilisation d'une interface de communication et 24 Euros TTC par heure pour l'utilisation d'un codeur et d'un transcripteur. En outre, il n'est pas précisé de plafonnement du volume total.

Le tarif d'interprétation est souvent jugé onéreux pour les entreprises et les institutions publiques. Or, le métier d'interprète nécessite un diplôme niveau bac+5 dont 2 ans de Master porté exclusivement sur l'apprentissage du métier. L'interprète touche finalement un salaire qui est loin d'être comparable à ses homologues en langues vocales, du même niveau d'études, voire diplômés parfois de la même école.

Voici un tableau présentant les frais d'interprètes dans différentes structures :

	Auto-entrepreneur	En libéral	Un Institut de Jeunes Sourds	Une association	Une entreprise
Part restante (investissements, charges exceptionnelles, bénéfices...)	34 €	33 €	6 €	23 €	15 €
Frais de structure (loyer, edf, téléphone, ordinateurs...)	12 €	21 €	20 €	13 €	16 €
Charges salariales partie administrative (dont charges patronales, congés et formation continue)	6 €	10 €	16 €	17 €	15 €
Charges salariales partie interprète (dont charges patronales, congés et formation continue)	63 €	66 €	69 €	68 €	62 €
TVA à 19,6%	0 €	0 €	0 €	0 €	21 €

Figure 4 - Décomposition du tarif moyen constaté pour deux heures de liaison pour un client professionnel⁸⁶

Le rapport « Etude de tarification », de l'AFILS, indique clairement que « sur les aspects salariaux, il faut savoir que le salaire moyen du panel pour un interprète « français – langue des signes française » à temps plein est de 2000 Euro brut soit 24 000 Euro à l'année. A titre d'exemple, le salaire moyen d'un interprète en langue vocale – ayant un diplôme équivalent (bac +5) était selon l'INSEE en 2009 à 32 000 Euro, soit 35% de plus. Si les interprètes « français – langue des signes française » avaient le même traitement, nous vous laissons imaginer à quel niveau seraient les tarifs. »

Faudra-t-il développer la transparence sur les prix pour que tout le monde puisse juger du caractère raisonnable de ces tarifs en regard des interprètes en langues vocales ?

4) Engagement financier et centre relais téléphonique

Concernant la question du centre relais, à ce jour, le gouvernement ne participe pas à la gestion ni au financement de centres relais, contrairement aux autres pays développés. Ce sont les entreprises qui doivent prendre cet engagement financier. L'AGEFIPH refuse en principe de couvrir ces frais (sauf pour une communication en face à face en interne à l'entreprise). Selon eux, ils doivent être compris dans leurs frais de fonctionnement et pris en compte dans leur marché et dans leur réponse aux appels d'offre de chaque projet. C'est incohérent. En effet, l'entreprise qui n'embauche pas de personnes sourdes gagnera l'appel d'offre car elle proposera un prix moins important que les entreprises qui ajouteront les frais de cette accessibilité et seront donc plus chères.

Il est vrai que cela ne dépend pas totalement de la politique de l'AGEFIPH. Cela concerne également l'engagement de l'Etat. Il est nécessaire de débattre sur la répartition des prises en charges entre les entreprises, l'Etat et les prestataires.

5) Choix des interprètes

Certains salariés sourds protestent contre le choix restreint des interprètes proposé par les organismes. Cela est lié à l'appel d'offre. Dans certaines régions, un service a été retenu par l'appel d'offres

⁸⁶ Document transmis par l'AFILS, « Etude Tarification Octobre 2012 »

mais en réalité ce service ne propose pas une bonne qualité d'interprétation ou ne propose que des interfaces ou des interprètes non diplômés. Pour avoir une interprétation de qualité satisfaisante, il est nécessaire d'avoir une bonne relation entre l'utilisateur et l'interprète. Si l'utilisateur souhaite prendre des interprètes d'autres services, il n'est pas autorisé à cause des contraintes de l'appel d'offre.

Cette restriction du choix des interprètes n'est-elle pas liée à une problématique relevant des droits de l'Homme ? Faudrait-il lancer une réflexion pour respecter le choix et le droit de choix de l'utilisateur sourd malgré les obstacles administratifs comme l'appel d'offres ?

6) Budget pour les actions de sensibilisations sur mesure

Pour voir les détails sur les actions de sensibilisations, voir le chapitre sur ce thème. Pour résumer, la commission recommande fortement une préparation pour une sensibilisation sur-mesure afin de permettre un réel succès d'intégration en vue de l'inclusion totale.

Malheureusement, beaucoup d'entreprises et de prestataires sont freinés par le coût de cette action (sur mesure). Ils ne sont pas conscients de l'enjeu et de l'impact de cette sensibilisation sur le moyen et le long terme.

Est-il nécessaire de réfléchir à l'utilité de cet investissement par rapport à la surdité ? Faudra-t-il prévoir un budget spécial pour cette action non négligeable ? Les organismes ont-ils envisagé d'investir des budgets sur les actions de sensibilisations individualisées ?

7) Missions handicap

Dans certains établissements (privés ou publics), il existe des missions handicap qui disposent de leur propre budget. Souvent les salariés sourds ne participent pas aux commissions en tant que décisionnaires. Pourtant, il est important de partager les réflexions avec les salariés handicapés. Selon une entreprise de grande taille, un syndicaliste sourd a réussi à « percer le mur » afin de pouvoir participer aux commissions sur ce sujet. Cela a permis de démocratiser et améliorer les conditions de travail des salariés sourds.

Actuellement, l'ONU recommande la participation des personnes handicapées aux corps décisionnaires. Il serait envisagé que le vote ne puisse pas être organisé sans la présence d'une majorité de personnes handicapées lorsque la question les concerne.

Connaissant l'importance des missions handicap au sein des entreprises, faudra-t-il imposer de nouvelles conditions de création ou de reconnaissance de ces services par l'AGEFIPH, comme une exigence de participation de personnes handicapées dans leurs commissions ?

8) Accessibilité des contrats intérim, des vacataires et des dirigeants sourds

Actuellement, il reste encore à éclaircir les droits des salariés sourds ayant signé un contrat d'intérim ou de vacation. La commission aimerait approfondir ce sujet dans les mois à venir.

Il existe aussi des obstacles pour les auto-entrepreneurs ou les dirigeants sourds dans les entreprises. Ils restent dans le flou concernant leurs droits et leur accessibilité. Certains dirigeants ont eu des difficultés pour arriver à une concurrence loyale avec les autres entreprises du même domaine car ces dernières n'avaient pas de frais d'accessibilité à assumer (notamment pour le centre relais et les interprètes).

Il est indispensable de développer cette point, car cela concerne de plus en plus de candidats ou de salariés sourds qui perdent souvent leurs repères et leurs droits sur des contrats.

CHAPITRE VII

SERVICES D'INTERVENTIONS (ASSOCIATIONS, PRESTATIONS, SERVICES D'INTERPRETES)

1) Constats et Analyses

Certains services proposent aux entreprises une accessibilité via des interprètes en langue des signes ou des codeurs. Ils proposent aussi des actions de sensibilisations mais la commission constate que les résultats ne sont pas toujours satisfaisants. Le chapitre VII se consacre à l'approfondissement de ce sujet. Le nombre d'interprètes ou de codeurs ne progresse pas à un rythme suffisant pour répondre aux besoins croissant des salariés sourds. Selon un rapport européen sur la question⁸⁷, on compte en 2012 un interprète pour 278 sourds en France contre un interprète pour 5 sourds en Norvège, 19 sourds en Hollande et 100 en Angleterre.

L'état des lieux sur les conditions de travail difficiles des interprètes en langue des signes conduit également au constat d'un déséquilibre entre l'offre et la demande d'interprètes en LSF. D'une part, il commence à y avoir des problèmes de chômage dans certaines régions où les interprètes sont nombreux, alors que d'autres régions sont désertées. Ce décalage entre les besoins des sourds et le chômage des interprètes est paradoxal. D'autre part, il est bien souvent nécessaire de devoir réserver un interprète trois semaines avant la date d'un événement programmé, ce qui pose aux entreprises un problème d'organisation.

Il existe très peu de services qui peuvent intervenir en cas de situations difficiles, concernant des conflits ou des malentendus en entreprise et impliquant des salariés sourds. Depuis quelques années, certains services proposent de la médiation pour instaurer un dialogue entre le salarié sourd et le personnel de l'entreprise mais il y a de nombreux obstacles :

- a. Refus de l'entreprise de rencontrer le médiateur pour plusieurs raisons : l'entreprise ne considère pas qu'il y a conflit ; le DRH a le sentiment que le médiateur lui vole sa place ; l'entreprise ne souhaite pas qu'une personne extérieure intervienne dans une affaire interne, etc.**
- b. Financement de cette intervention : qui prend en charge ces frais ?**
- c. Aucun moyen de pression possible par le médiateur de la République ou le Défenseur des droits.**

2) Enjeux

L'intervention de personnes extérieures permet de ne rien omettre et d'offrir un nouveau regard sur la surdité et les salariés sourds. Cela permet d'améliorer le fonctionnement et la productivité de l'entreprise. Cela permet également d'aider les entreprises à développer l'inclusion et la cohésion entre tous les salariés.

3) Recommandations

- a. Accessibilité via les interprètes en LSF
- b. Réseau des interprètes et des codeurs
- c. Développement des relations entre les services et Pole Emploi
- d. Développement de formations pour les services et les associations
- e. Accompagnement pour les entreprises
- f. Amélioration des services d'interventions.
- g. Groupes de parole pour les associations
- h. Organisation de sensibilisations dans les écoles recevant des sourds.

⁸⁷ Maya DE WIT, 2012, *A Comprehensive Guide to Sign Language Interpreting in Europe*, éd. Sign Language Interpreting in Europe

4) Contenus de recommandations

a. Accessibilité des interprètes en LSF

• Préparation avant la rencontre :

Les interprètes ont besoin d'un temps de préparation avant la rencontre. Chaque fois qu'un salarié sourd ou non sourd appelle un interprète, il affirme qu'il n'a pas le temps de fournir les informations nécessaires et la préparation de la réunion se passe à la dernière minute. Dès cette étape, il y a déjà des blocages, c'est un cas très classique.

La commission propose d'améliorer la préparation en précisant quels sont les documents utiles pour les interprètes. Ces derniers demandent simplement les comptes rendus des dernières réunions, l'ordre du jour et la liste des noms des participants à la réunion prévue. Les demandeurs comprendront que c'est une tâche plus simple que ce qu'ils imaginaient.

• Accord organisationnel entre l'interprète et le salarié concerné :

Il est parfois difficile de traduire fidèlement vers le français car chaque sourd a son propre style, et tous n'ont pas une langue des signes « standardisée » et/ou l'interprète n'a pas toujours eu connaissance des termes techniques qui sont utilisés. De plus, il existe parfois plusieurs signes pour un même mot, signes que les interprètes peuvent ne pas connaître. La commission s'intéresse particulièrement aux relations entre un sourd et un interprète qui ne se passent pas toujours aussi bien que ce que l'on pourrait imaginer. En fait, il y a deux versants :

- L'interprète n'ose pas toujours couper la parole quand il n'a pas compris ou parfois, il traduit pensant avoir bien compris mais ce n'est pas le cas.
- Un sourd s'exprimant en LSF vérifie rarement si ses propos sont bien compris par l'interprète (en le regardant de temps en temps)

Afin d'améliorer la relation entre les sourds et les interprètes, il existe plusieurs pistes d'amélioration se jouant en termes d'organisation. Par exemple, avant chaque intervention, l'interprète peut échanger avec le sourd sur des codes communs afin de mieux interpréter d'une langue à l'autre. Il peut demander au sourd de le regarder ponctuellement quand il s'exprime afin de gérer ensemble la communication.

• Lexique de la LSF et terminologie technique :

Depuis une vingtaine d'années, les sourds accèdent à différents métiers. Le lexique en langue des signes se voit donc s'étoffer au quotidien. À ce jour, il existe des dizaines de sites de dictionnaires en langue des signes mais ceux-ci répertorient un nombre limité à 5000 mots maximum (lexique classique).

Pour les termes techniques, chaque établissement (écoles, entreprises, lieux publics comme les musées...) ou chaque sourd invente son propre signaire, ce qui a pour conséquence qu'il peut y avoir différents signes pour un même mot. Il n'existe pour le moment aucun outil qui pourrait regrouper ces signes dans un dictionnaire de référence.

La FNSF (Fédération Nationale des Sourds de France) a depuis longtemps le projet de créer le Conseil Supérieur de la LSF. Cette création est en cours.

La commission demande à la FNSF de tenir compte de cette problématique et recommande que tous les établissements qui développent ces dictionnaires fassent un effort de coopération pour développer un site unique adapté aux besoins du public.

b. Réseau des interprètes et des codeurs

Il est très difficile de trouver un interprète disponible. C'est un vrai défi d'en trouver un si on a une demande urgente.

Actuellement, l'AFILS est la seule association nationale d'interprètes et de traducteurs. Sur son site est publiée une liste des interprètes-traducteurs membres. Un autre site publie une liste non exhaustive des interprètes diplômés en France (<http://www.annuaire-interpretes-lsf.com/liste-des-interpretes>). Hormis ces deux sources, il faut se renseigner sur les forums, le bouche à oreille ou via les moteurs de recherche. Il faut déjà dépenser de l'énergie et du temps pour trouver un interprète disponible. Les entreprises confient souvent aux salariés sourds cette recherche bien que cela ne fasse pas partie de leurs missions.

La commission recommande de développer rapidement un site destiné aux contacts de tous les interprètes et codeurs au niveau national. De plus, elle est consciente qu'il existe des personnes non diplômées qui se présentent comme interprètes. Il est impératif de veiller à un contrôle réel et efficace de leurs diplômes et qualifications.

Certaines entreprises peuvent s'adapter aux disponibilités des interprètes mais il est nécessaire de les contacter rapidement pour bloquer une date de réunion. Or, les sourds n'ont pas le moyen de téléphoner directement aux services d'interprètes et envoient donc un mail qui nécessite souvent un temps de réponse de quelques heures, voire une journée. Cela perturbe l'organisation de l'entreprise. La commission demande aux services d'interprètes d'utiliser les nouvelles technologies qui permettent de répondre aux besoins des sourds (par exemple, la possibilité d'afficher sur leur site s'il reste des interprètes disponibles ou non à telle date et/ ou une permanence en visio ou en tchat).

c. Développement de relation entre les services et Pole Emploi

CAP EMPLOI accompagne les personnes handicapées dans leur recherche d'emploi et doit donc gérer les différents besoins des personnes sourdes. Il existe très peu de services et d'associations de sourds qui collaborent avec CAP EMPLOI pour mieux accompagner les personnes sourdes. Après avoir analysé la préparation de l'intégration des sourds dans le monde professionnel, ce sera l'occasion de développer des formations adaptées aux sourds pour mieux les intégrer dans le monde professionnel. Voir le chapitre 8 qui approfondit cet aspect.

d. Développement de formations pour les services et les associations

La commission demande aux services et aux associations de développer des formations adaptées aux besoins des futurs salariés et aux salariés en situation difficile. Actuellement, il n'y a que des formations proposées en région parisienne et une seule ville de province. En effet, l'enjeu du développement de ce type de formation est très important pour les sourds mais aussi pour les entreprises qui souhaitent développer ces enseignements. Pour approfondir ce sujet, voir le chapitre sur la formation.

e. Accompagnement pour les entreprises

Les deux structures SAMETH et ALTHER sont mandatées par les organismes AGEFIPH et FIFPHFP. Elles sont conçues pour l'accompagnement des entreprises pour accueillir les personnes handicapées et évaluer les besoins de chacune d'entre elles de façon générale. Elles n'ont pas de réelle expertise sur la question de chaque type de handicap, et sur la surdité en particulier. Il a été constaté que, récemment encore, ces structures ne connaissaient pas l'accessibilité téléphonique via les centres relais. Elles font des sensibilisations de façon générale sur tous les handicaps mais elles ne répondent pas aux besoins ou aux

attentes des salariés sourds (voir le chapitre sur la sensibilisation).

Il est avisé de mettre en place un forum de collaboration entre les associations, les services et ces deux structures d'accompagnement en vue d'un contrat de partenariat. Si elles ont affaire à un salarié sourd, elles pourront élaborer un plan d'action afin de mieux accompagner l'entreprise et également le salarié sourd concerné (contacts, évaluations des besoins...) et organiser des actions de sensibilisations (pas seulement pour les entendants, pour les sourds aussi).

La commission a conscience que des obstacles peuvent surgir comme le cas de salariés sourds refusant un accompagnement ou une évaluation sous prétexte qu'ils ne se considèrent pas comme ayant un handicap ou disant qu'il faut s'occuper uniquement de l'entreprise. Il est absolument nécessaire de sensibiliser les salariés sourds et de les aider à anticiper les obstacles qu'ils pourront rencontrer. C'est une action de prévention. Voir le chapitre de lutte contre les discriminations.

f. Amélioration des services d'interventions

En cas de situation de conflits ou de situation difficile mettant en jeu des salariés sourds, il est rare de voir intervenir les services ou les associations.

La commission travaille sur plusieurs pistes notamment celle des médiateurs, des intermédiaires, des chargés d'accessibilité, du Défenseur des droits ou d'autres intervenants dans l'objectif de mieux accompagner ces salariés sourds et les entreprises, et favoriser le dialogue entre eux.

Actuellement, la commission n'a pas encore trouvé de piste certaine afin de répondre aux besoins de tout le monde et d'adapter le système français pour le paiement des frais de l'intervention. Ces sujets sont encore à l'étude. Par contre, la commission estime que les services et les associations peuvent, de leur côté, commencer à explorer des pistes avec les institutions locales.

g. Groupe de parole

Sur les conseils d'un psychiatre, la commission recommande aux associations de développer les groupes de parole pour permettre aux salariés sourds de s'exprimer sur leurs difficultés dans le cadre professionnel. Souvent, ces salariés ne savent pas à quel moment ni à quel endroit ils peuvent s'exprimer. Le groupe de parole est une vraie occasion pour eux de partager leurs expériences et d'échanger des idées afin de sortir du malaise.

La commission réfléchit à la formation des animateurs de ces groupes de paroles. Quelle est la formation adéquate ? Qui organise cette formation ? Qui en sera à l'initiative ? Pour commencer, elle recommande d'être prudent sur cette animation afin de limiter les incidents, les préjugés, les jugements. De plus, les participants ont souvent l'habitude d'attendre des « solutions » données par les animateurs, ce qui n'est pas l'objectif principal des groupes de parole.

Cette question sera débattue dans le courant de l'année 2016, y compris la question de comment sortir de la victimisation pour être « acteur ». Ces recommandations seront publiées.

h. Organisation de sensibilisations pour les écoles recevant des sourds

La commission a mis en avant l'importance de faire des sensibilisations dans les établissements accueillant des jeunes sourds. Souvent les enseignants ont dans leurs classes des élèves sourds sans connaître les spécificités qu'engendre la surdité tant sur le plan physiologique que culturel ou communicationnel. Si l'aspect physiologique est parfois traité, l'aspect culturel, anthropologique, est oublié ainsi que la biculturalité et le bilinguisme des élèves. Des petits ouvrages existent, édités par le Ministère de l'Education nationale, consultables également sur internet⁸⁸, mais les enseignants ne sont pas toujours informés de leur existence. Ces ouvrages ne dispensent pas d'une sensibilisation en présentiel permettant de répondre à toutes les questions, qu'elles émanent après lecture des ouvrages précités ou non.

⁸⁸ http://cache.media.eduscol.education.fr/file/ASH/90/4/guide_scolariser_eleves_sourds_et_malentendants_142904.pdf

De même, les élèves entendants sont rarement informés des spécificités de leurs camarades sourds qu'ils côtoient au quotidien. À leur égard également, une sensibilisation est conseillée.

Enfin, les élèves sourds devront aussi bénéficier d'une intervention afin de les aider à préparer leur avenir, leur expliquer les difficultés du monde du travail, leurs droits en tant qu'adultes sourds dans le monde professionnel, etc.

Cette sensibilisation pourrait être faite en collaboration avec l'AFILS afin de présenter également le métier d'interprète en milieu scolaire, présentation faite à tous, afin que chacun sache quelle est sa place.

CHAPITRE VIII

A DESTINATION DES SERVICES DE PREPARATION DES SOURDS A LA VIE PROFESSIONNELLE, DES ORGANISMES DE FORMATION, DES ACTEURS DE L'INSERTION PROFESSIONNELLES (POLE EMPLOI, CAP EMPLOI...)

1) Constats et Analyses

Dans ce chapitre nous souhaitons mettre en évidence le manque de ressources à disposition des professionnels sourds pour réussir à se positionner dans le monde du travail et à faire face à un certain nombre d'enjeux.

Nous l'avons déjà vu, il existe une myriade de comportements des professionnels sourds face à leur situation professionnelle lorsque l'accessibilité du poste et de l'environnement de travail n'est pas pensée et mise en œuvre : ne rien dire et laisser s'installer des situations où il est difficile d'exercer correctement son travail ; exprimer de manière explosive un profond sentiment de discrimination ; devenir de vrais experts de la loi de 2005 et être perçus comme revendicatifs, agaçants et outrepassant leur mission, etc.

Outre le peu d'efficacité de ces comportements pour réussir à faire évoluer positivement une situation de travail, la commission relève un certain nombre de difficultés ou de confusions qui nous semblent récurrentes chez les professionnels sourds :

- une mauvaise compréhension du fonctionnement de l'entreprise : rôles, comportements attendus...
- un mélange entre ce qui relève des tensions/conflits classiques au travail (entre services, avec la direction, pression et rentabilité économique, performance, stress, politique de management de l'entreprise...), et des tensions/conflits liés à la place d'un professionnel sourd au milieu d'entendants (accessibilité, problème de communication, interculturalité, sécurité, non-évolution professionnelle...);
- un écart important entre le sentiment de discrimination et la définition de ce qui est discriminant aux yeux de la loi et qui permet donc de saisir la justice ;
- un manque d'autonomie et de connaissances sur les aménagements des environnements de travail, ainsi que sur leur utilisation : savoir faire avec un interprète.

Ces confusions viennent encore renforcer les décalages culturels et les malentendus entre sourds et entendants.

2) Enjeux

La commission estime que la formation des professionnels sourds sur les points cités ci-dessus est une condition indispensable pour évoluer dans l'entreprise avec plus de discernement, savoir évaluer ses besoins et les personnes ressources, mettre en place des stratégies plus efficaces pour améliorer ses conditions de travail et espérer une meilleure intégration professionnelle.

Les écoles, qu'elles se situent dans le droit commun (Education nationale, ULIS ou classe bilingue...) ou dans le spécialisé (CESDA, INJS...), mais aussi les centres de formation et les services qui accompagnent l'élaboration de projet professionnel et l'insertion professionnelle (Cap Emploi, Pôle Emploi...), ainsi que leurs financeurs (Agefiph, Régions...), doivent de manière urgente prendre conscience de ce déficit et en tenir compte dans leurs propositions de formation.

Nous vous proposons ci-dessous plusieurs axes qu'il nous semble urgent de faire entrer dans le contenu de ces formations.

3) Axes de formation à développer :

- a. Savoir repérer ses besoins d'aménagement de poste de travail et les présenter.
- b. Savoir utiliser les aménagements mis en place.
- c. Formation à la langue des signes, à la culture et à l'identité sourde.
- d. Savoir gérer une communication interculturelle.
- e. Formation à l'assertivité pour les personnes sourdes.
- f. Formation au monde de l'entreprise, à son fonctionnement et à sa culture de communication.
- g. Entrepreneurs sourds et clients entendants

Vous trouverez également quelques points de vigilance sur lesquels nous souhaitons attirer votre attention :

- En préambule tout d'abord, des points de vigilance sur l'échec de l'orientation des jeunes sourds
- En synthèse de ce volet sur les formations à développer, des recommandations pour Pole Emploi et CAP Emploi.

4) Points de vigilance sur les échecs d'orientation des jeunes sourds

Constat :

De nombreux jeunes sourds, à la sortie de leur formation initiale, se retrouvent au chômage et ne souhaitent pas exercer le métier pour lequel ils ont été formés.

La plupart des écoles avancent elles-mêmes que la grande majorité des élèves qui sortent de ses formations n'exercera jamais le métier appris. Certains de ces élèves se réorienteront et feront une autre formation dans un organisme extérieur, d'autres ne chercheront plus que des postes qui ne demandent aucune qualification.

Outre le temps perdu et la mise en déroute de jeunes professionnels sourds, la commission souhaite attirer l'attention sur le gâchis financier que cela représente pour les pouvoirs publics.

Bien sûr, ce constat ne peut s'analyser sérieusement sans étudier la question extrêmement complexe des déficits du système français en matière d'éducation pour les sourds et les conséquences, sur les sourds, des nombreux échecs scolaires qui parsèment leurs parcours.

La commission souhaite cependant mettre l'accent sur les deux principales raisons avancées par les sourds lorsqu'on leur demande pourquoi ils n'exercent pas le métier pour lequel ils ont été formés.

Ils n'aiment pas ce métier :

La plupart des écoles « pour les sourds » (INJS, CESDA, écoles privées pour sourds..) proposent des formations professionnelles en interne et donc déjà accessibles, et/ou pensées pour les sourds. Ces formations proposent un choix restreint de métiers, considérés de fait comme « les métiers pour les sourds ». Beaucoup de jeunes adultes sourds reprochent à leur ancienne école le manque de choix dans leur orientation professionnelle, et la casse systématique de leurs rêves professionnels (« ce métier, c'est pas possible pour un sourd »).

La volonté de travailler avec un autre sourd :

Il n'est pas rare que de jeunes professionnels sourds, fraîchement sortis de formation, renoncent au métier pour lequel ils viennent d'être formés, même s'ils l'aiment, afin d'exercer un travail, quel qu'il soit,

dans une entreprise où il y a déjà d'autres salariés sourds. Cette démarche vise à limiter les souffrances liées à l'isolement quasi systématique – y compris sur les temps de pause et de repas – qu'ils vivent lorsqu'ils sont les seuls sourds au milieu de collègues entendants.

La commission estime que lors des journées consacrées à l'information et à l'orientation professionnelle, il est très important :

- d'éviter les « ce n'est pas possible pour les sourds » et de plutôt les encourager tout en leur expliquant honnêtement le chemin qu'ils auront à parcourir ;
- de les informer sur l'importance de choisir un métier que l'on aime et sur lequel on se projette dans l'avenir, et du danger à choisir une formation par « facilité » parce qu'elle est déjà accessible et qu'elle se déroule dans un environnement familier, sans pour autant leur mentir sur la complexité à mettre en accessibilité une formation dans un centre de formation où il n'y a pas d'autres sourds et qui n'a jamais été confronté à ce public ;
- de créer des espaces de discussion sur le travail et les conditions de travail qui leur semblent nécessaires à l'épanouissement professionnel. Si leur équilibre au travail passe par la présence d'autres sourds, cela peut conditionner le choix d'un métier ou d'un secteur d'activité. Dans tous les cas, il est nécessaire de ne pas se mentir sur les raisons pour lesquelles on choisit une formation ou une autre.

5) Contenus des axes de formations

a. Apprendre à repérer ses besoins d'aménagement de poste de travail et à les présenter

La commission a effectué une série d'interviews auprès d'élèves sourds, en leur demandant comment ils préparaient leur avenir professionnel, notamment concernant les questions de communication, d'aménagement du poste et de l'environnement de travail.

La majorité des élèves a répondu « on verra plus tard, après les études ».

Les enseignants, questionnés eux aussi, estiment que le stage est suffisant pour préparer l'intégration professionnelle.

Malheureusement peu de jeunes professionnels sourds, à leur entrée dans la vie active, réussissent à obtenir les aménagements nécessaires à l'exercice de leur activité professionnelle.

Il nous semble que l'entretien d'embauche est un moment révélateur de ce manque de préparation. Voici quelques exemples tirés de différents entretiens, et des retours sur expériences de plusieurs professionnels de la commission :

- Lors d'un entretien d'embauche, il arrive fréquemment qu'un candidat sourd affirme pouvoir lire sur les lèvres alors qu'il ne le peut que difficilement, ou sur une courte période, ou dans des conditions de communication particulières (en face à face avec un seul interlocuteur par exemple).
- De la même manière, à la question « avez-vous besoins d'aménagements particuliers », il n'est pas rare qu'un candidat sourd réponde « non ». Et lorsque l'employeur demande pour s'assurer qu'il a bien compris : « Est-il indispensable de prendre un interprète à chaque fois ? », le candidat, mal à l'aise, qui voit dans la question une menace pour son embauche, répond de manière volontairement floue « oh non, pas toujours, seulement s'il y a besoin... ».

Il nous semble que dans leur désir d'être embauché, les candidats sourds ne posent pas correctement les conditions nécessaires à une communication satisfaisante. Il n'est pas rare qu'après l'embauche, ces mêmes candidats se retrouvent en difficulté, sans réussir à obtenir les aménagements dont ils ont besoin pour pouvoir travailler.

L'enjeu de l'entretien d'embauche, « être embauché », prime alors sur l'enjeu de pouvoir par la suite « tenir le poste » pour lequel le candidat est embauché. Le candidat « se piège lui-même » et la prise en

compte de ce phénomène et des stratégies à mettre en place pour rassurer l'employeur tout en lui donnant des éléments réels sur les besoins d'aménagement nous semblent peu abordés dans les espaces où le candidat se prépare à la vie professionnelle.

Nous posons également pour hypothèse que la majorité des éducateurs et professeurs qui préparent les sourds à l'insertion professionnelle et sociale, induisent un tel comportement. La maîtrise du français oral est présentée comme un gage évident d'intégration, car il permettrait d'entrer dans le mode de communication des autres, les entendants. Il nous semble pourtant que les conséquences de l'utilisation de l'oral avec les entendants dans le contexte professionnel mériteraient d'être largement débattues. Cela rassure bien les entendants, mais cela freine aussi souvent la possibilité pour eux de se tourner vers des formes visuelles de communication (communication non verbale, mîmes, attention du regard, écrit, schéma...) qui leur sont moins spontanées. Puisque leur collègue sourd parle, ils restent eux-mêmes dans le mode vocal. Or ce collègue sourd ne comprendra pas tout.

Un sourd qui parle, d'autant plus s'il parle bien, passera bien plus inaperçu. On va le penser malentendant, penser qu'il doit entendre un peu, et parfois lui refuser les interprètes qu'il demande pour une réunion. « Parler » ne signifie pourtant pas « entendre ». De la même manière que lire sur les lèvres ne sera pas possible dans une situation de réunion.

Bien des sourds maîtrisant l'oral et la langue des signes transmettent leurs expériences et conseillent aux jeunes sourds de ne pas parler au travail, en tout cas durant les premiers mois, le temps que les habitudes de communication et les aménagements soient mis en place.

Il est urgent de sortir des oppositions oral/LSF comme « meilleurs vecteurs d'intégration » et de pouvoir parler de stratégies, en analysant les conséquences de chacune afin que les sourds puissent faire leurs choix en connaissance de cause. Il convient également de faire comprendre aux collègues entendants la pertinence des modes de communication (oral, ou écrit) et des langues (français ou LSF) selon les situations, interlocuteurs ou sujets.

L'organisation de forums sur les métiers offre déjà des lieux d'échanges entre les professionnels et les élèves sourds, mais il faut aller plus loin, et avertir les salariés sourds des nombreux pièges qu'ils auront à surmonter, les amener à travailler d'avantage sur les stratégies de présentation de leurs limites, de leurs besoins mais aussi de la valeur ajoutée qu'ils apportent dans le cadre professionnel.

La commission recommande aux écoles, aux centres de formation et aux structures de l'insertion professionnelle de mettre en place des formations appropriées pour aborder ces questions avec les étudiants sourds ou les professionnels sourds demandeurs d'emploi.

Lors d'un entretien avec le directeur de l'école où nous avons interrogé les élèves, nous avons évoqué cette problématique. Il nous a répondu qu'il fallait qu'un organisme compétent en la matière leur fasse une proposition. **Lorsque nous nous sommes adressés à certains de ces organismes pour savoir s'ils pouvaient intervenir dans cette école, ils nous ont répondu que c'était aux écoles de les solliciter. Ce besoin, s'il semble être reconnu par les écoles, ne trouve à ce jour pas de réponse.**

b. Apprendre à utiliser les aménagements mis en place et les expliquer aux collègues

L'accessibilité s'apprend et s'explique. Elle se partage avec l'ensemble du collectif de travail. C'est un « outil » utile à l'ensemble des parties, puisqu'il est justement censé permettre le travail ensemble. Boucle magnétique, transcription écrite en réunion, interprète en présence ou à distance via un système de visio-conférence, autant d'aides humaines ou techniques avec lesquelles les sourds, premiers concernés, ne savent pas toujours fonctionner.

Savoir faire avec un interprète

La commission constate que la plupart des sourds manquent d'autonomie dans l'usage qu'ils font d'un interprète :

- Ils en comprennent mal le rôle et le positionnement. Pour beaucoup, l'interprète devrait quelque part les aider, les accompagner, être de leur côté. Cela n'est pas le rôle d'un interprète. Et de nombreux sourds se heurtent à cette réalité-là, avec frustration.
- Ils ne mesurent souvent pas qu'une bonne préparation (accord sur les signes, documents envoyés à l'avance, contexte, noms des participants...) permet une interprétation de qualité. Attention, ce dernier point ne signifie pas pour autant que la gestion des éléments de préparation à envoyer à l'interprète est forcément à la charge du salarié sourd.
- Ils restent souvent dans une position passive, laissant à l'interprète (qui ne devrait normalement pas prendre la parole durant son travail d'interprétation) la charge d'expliquer/rappeler les règles de prise de parole, le positionnement des différents interlocuteurs dans l'espace...

De la même manière, peu de sourds maîtrisent suffisamment les codes de communication des entendants pour anticiper les réactions et les comportements de ces derniers en présence d'un interprète (voir le paragraphe ci-dessous « gestion de la communication interculturelle »).

Il est temps de ne plus faire comme si ces compétences étaient innées chez les personnes sourdes et de leur donner les ressources dont ils ont besoin.

L'AFILS, association nationale des Interprètes en Langue des Signes, a déjà envoyé plus de 100 lettres aux écoles pour proposer des interventions aux jeunes sourds, sur la manière de fonctionner avec un interprète, et/ou avec un système de visio-interprétation. Ils proposent une intervention gratuite, avec pour seul engagement financier, le défraiement de leur déplacement. Sur l'ensemble des courriers envoyés, une seule école a répondu positivement.

Il nous semble qu'une telle intervention devrait pourtant faire partie du socle de savoirs fondamentaux pour les sourds s'ils veulent gagner en autonomie et en maîtrise dans leurs intégrations sociales et professionnelles.

Utiliser un système de visio-interprétation

Les nouvelles technologies de la communication ont permis la naissance des systèmes d'interprétation à distance, appelés plus couramment « centre relais ». Ces avancées pour l'accessibilité des sourds restent inconnues du grand public. Il s'agit pourtant d'une petite révolution qui va bouleverser la vie des sourds, leur permettant de téléphoner et d'être appelés par un correspondant entendant, via un interprète ou un transcripteur contacté à distance.

Comme toute nouvelle technologie, les sourds vont devoir en faire l'apprentissage. Ils auront besoin de découvrir le monde de la téléphonie : rythme de communication, formules d'usage, répondants à choix... familier depuis longtemps aux entendants. De la même manière, ils vont devoir apprendre à préparer l'interprète qui apparaît à l'écran, en lui donnant des informations de contexte, des signes locaux (noms propres...) pour garantir une bonne interprétation et s'assurer que leur interlocuteur puisse comprendre leur message.

Sur le terrain professionnel, les sourds et leurs collègues entendants font souvent une mauvaise utilisation du système de visio-interprétation. Tout le monde le pense comme un téléphone normal. Dans l'usage, il y a pourtant de nombreuses différences qui, si on ne les prend pas en compte, ne favoriseront pas le plein usage de cette technologie.

Encore une fois, il nous semble important de sensibiliser les sourds à l'utilisation de la

visio-interprétation. Nous vous informons à ce sujet que la commission « interprétation à distance » de l'AFILS a prévu de publier ses recommandations à ce sujet et de réaliser un document de sensibilisation sur l'utilisation de cette technologie.

c. Formation à la langue des signes, à la culture et à l'identité sourde

Suivant leur parcours, les sourds apprennent la langue des signes dans la cour de l'école, à l'adolescence, parfois même à l'âge adulte, lorsqu'ils rencontrent la communauté culturelle et linguistique sourde. Ils apprennent la langue des signes sur le tas et ne bénéficient que rarement de cours de langue des signes. Certains ne possèdent aucune langue correctement, ni le français, ni la langue des signes française.

Membres de fait d'une communauté minoritaire, ils sont souvent en prise avec les injonctions d'intégration dans une communauté dominante entendante, dont ils connaissent mal les codes, la culture, la langue et les particularités liées aux perceptions sonores de l'environnement. Cela est d'autant plus criant dans le monde du travail.

Or, pour pouvoir se positionner clairement, comme un professionnel sourd dans un monde de professionnels entendants, les sourds ont besoin de trouver une assise linguistique et culturelle, de mieux se connaître, pour ensuite découvrir l'autre et les moyens de fonctionner ensemble.

Parallèlement, de nombreux professeurs ou formateurs, avec une longue expérience du travail auprès des sourds, nous rapportent le nombre croissant de jeunes sourds en « crise identitaire », qui se révoltent et entrent en opposition avec les entendants.

Mis à mal à l'école, notamment dans cette période où l'intégration individuelle a le vent en poupe, confrontés à l'échec scolaire, mis à mal au travail, déçus des promesses de la loi de 2005 et de ses affirmations sur l'égalité des chances et la participation citoyenne, tiraillés entre les questions d'acceptation de soi (différence) et de revendication de droits (égalité), de nombreux sourds voient l'intégration comme une impasse et entrent dans une période de rejet du monde entendant. Ils l'expriment comme une fatigue de l'attitude des entendants, des efforts à faire en leur présence, de l'injustice de leurs privilèges. Ils désignent l'entendant comme l'opresseur. Ils envisagent chaque situation sous le prisme du racisme (audisme) et de la discrimination.

Dans le cadre du travail, ce malaise identitaire peut s'illustrer de manières très différentes :

- cacher sa surdité ou l'amoindrir parce que l'on ne veut pas être mal considéré, traité différemment, quitte à nier les difficultés de compréhension et à en payer ensuite le prix fort : malentendus à répétition, très grosse fatigue, fautes professionnelles...
- ou au contraire, tout rapporter à la question sourd/entendant, crier à la discrimination à tout bout de champ.

La commission alerte sur la nécessité de développer des formations qui permettent aux sourds :

- de prendre du recul sur leur langue, leur culture et leur identité ;
- de monter en compétence en langue des signes (notamment pour s'exprimer plus clairement et avoir accès à des interprètes) ;
- de découvrir la culture entendante et celle du monde de l'entreprise ;
- de travailler sur les positionnements qu'ils peuvent adopter en tant que sourd dans le cadre du travail.

Ces formations seront à adapter en fonction du parcours de chacun et d'indicateurs tels que le niveau en LSF, le lien à la communauté sourde, le bilan du parcours scolaire et professionnel, la colère vis-à-vis des entendants.

Les organismes financeurs de ce type de formation sont souvent dans une démarche de « résultats quantitatifs » (taux d'insertion professionnelle à la sortie de la formation). La commission tient à signaler que l'embauche d'une personne sourde n'est pas un critère de réussite de son insertion professionnelle.

De nombreux conseillers Cap Emploi nous rejoindront sur ce constat : « faire embaucher un sourd, ce n'est pas le plus dur. Le plus dur c'est qu'il reste dans son emploi ». Car de nombreux sourds enchaînent les structures sans jamais y rester. Or l'Agefiph et les entreprises engagent de nombreux frais (interprètes, sensibilisation, aménagements techniques, temps d'intégration...) autour de l'embauche d'un professionnel sourd. Financer ce type de formation permettra sur du long terme un maintien en emploi des professionnels sourds et un retour sur investissement des entreprises.

Quelques organismes de formation ont déjà pris conscience de ce besoin de formation. En voici une liste non-exhaustive (en 2015) :

Visuel-LSF Ile-de-France propose deux formations :

- Découvrir sa Personnalité Sourde (Financement sur fonds de formation, pour les salariés sourds)
- Perfectionnement de la LSF à visée professionnelle (financée par l'Agefiph, pour les demandeurs d'emploi sourds).

L'Académie Française LSF propose une formation sur l'Identité et la culture sourde.

IVT propose une formation sur l'Identité et la culture sourde (ICS).

Le GRETA propose une formation sur l'identité professionnelle, financée par le Conseil Général

d. Apprendre à générer une communication interculturelle

Il s'agit dans cette partie d'appréhender la communication entre sourds et entendants dans son aspect sociolinguistique.

La grande majorité des entendants n'ont pas conscience d'être porteurs d'une culture de la communication spécifique aux personnes qui entendent. Lorsqu'ils sont amenés à côtoyer des sourds, il n'est pas rare qu'un sentiment de malaise et d'incompréhension alourdisse les interactions.

Les sourds ont l'habitude de ces situations. Il est évident pour eux qu'il y a de grandes différences culturelles à l'œuvre dans la communication avec les entendants. Pour autant, cela ne veut pas dire qu'ils sachent comment les gérer ni comment diminuer le malaise, les incompréhensions voir les violences symboliques que chaque culture de communication peut produire sur l'autre.

Ce choc culturel peut, dans le cadre professionnel, dégénérer en conflit et engendrer de réelles situations de discriminations - la culture de communication dominante étant très majoritairement entendante. Une mise en lumière des spécificités culturelles de chaque communication pourrait pourtant facilement faire redescendre les tensions.

Chez les jeunes, le passage à l'indépendance, lorsqu'ils sortent de l'école et prennent leur premier appartement, est souvent marqué par des histoires symptomatiques de ces questions de différences culturelles. Alors qu'ils devraient être autonomes sur ces questions de communication, les jeunes sourds découvrent soudain le fossé culturel qui les sépare des entendants et leurs difficultés à maîtriser les règles de l'échange, y compris en présence d'un interprète.

Jusque-là, ces jeunes étaient accompagnés d'un proche qui s'exprimait pour eux, ou qui traduisait leurs propos en enlevant tout ce qui pouvait heurter l'interlocuteur entendant, ou en adaptant les formulations « sourdes » à la culture entendante. Le proche fait ainsi un travail de « filtre diplomatique » qui rend partiellement invisible aux sourds les différences culturelles de communication. Or avec un interprète, les sourds sont entièrement responsables de leur communication. Le code de déontologie des interprètes, s'il comprend une certaine adaptation culturelle, est cependant très clair : ils ne sont pas là pour filtrer ou atténuer les propos des sourds. Les interprètes vivent régulièrement ce type de situations délicates lorsqu'ils doivent traduire fidèlement des propos avec lesquels, ils le savent, le locuteur sourd va se mettre dans une fâcheuse posture. Mais l'enjeu est important pour les sourds : devenir maître et responsable de leur communication.

La commission conseille fortement de développer des modules de formation à destination des sourds sur cette gestion de la communication interculturelle sourd/entendant. Il ne s'agit pas pour les sourds de changer leurs comportements pour s'adapter constamment à la culture des entendants il ne s'agit pas non plus de prendre l'entière responsabilité de la communication. Théoriquement, l'entendant en est tout autant responsable, et de la même manière, une telle formation lui sera nécessaire s'il est amené à échanger régulièrement avec un sourd. Mais dans la réalité, la gestion de la communication interculturelle présente un enjeu stratégique fort pour le salarié sourd, s'il veut se faire entendre car il est souvent le seul dépositaire de sa culture dans un environnement où tous les autres sont de l' « autre culture ».

Il nous semble donc urgent et incontournable de donner aux sourds des éléments de compréhension de la culture de communication des entendants afin de mieux en maîtriser les enjeux, de pouvoir les mettre en lumière et de s'assurer une communication plus efficace et moins violente dans son quotidien.

• Communication à l'écrit

Le rapport à l'écrit n'est pas épargné par les aspects culturels de la communication. La plupart des entendants, en France, maîtrisent couramment le français écrit et le français oral. Ils pourraient être libres d'utiliser l'un ou l'autre indifféremment. Il y a pourtant des manières différentes d'utiliser le français chez les entendants, suivant que ce soit à l'écrit ou à l'oral. Et bien souvent l'écrit entre dans le champ du formel, de l'officiel.

Ainsi, les entendants ressentent souvent le passage à l'écrit avec un collègue sourd comme une lourdeur et une perte de temps lorsqu'il s'agit de communiquer ensemble pour le travail. De plus, nous remarquons que, même lorsque l'objectif de l'écrit est de « se faire comprendre » par leur interlocuteur sourd, bon nombre d'entendants utilisent spontanément des tournures grammaticales plus complexes et un vocabulaire plus soutenu.

Or la majorité des sourds de naissance ont un rapport dit de « langue seconde » avec le français écrit. Certains sont *illettrés*⁸⁹, d'autres auront un niveau de communication écrite suffisant pour comprendre et se faire comprendre, à condition que la syntaxe soit simple, ou proche de celle de la langue des signes.

L'écrit, en tant que support visuel, est un élément indispensable de la communication entre sourds et entendants en entreprise. Pour autant, les approches de l'écrit sont très différentes entre les entendants et les sourds.

Il est important d'arriver à mettre en place des modalités communes d'utilisation de l'écrit, afin qu'il puisse être un outil de communication pertinent.

• Communication avec un interprète

→ Communiquer avec un sourd par l'intermédiaire d'un interprète, n'est pas toujours chose aisée pour les entendants.

La situation en elle-même, la présence d'une tierce personne, dans une classe, lors d'un entretien ou d'une réunion, peut les renvoyer à :

- l'impression d'une forme de communication moins spontanée/naturelle ;
- une preuve de l'échec de la communication à deux ;
- la présence d'un observateur qui pourrait être jugeant (ou à l'inverse, parfois la présence d'un complice qui pourra leur donner des éléments de compréhension sur l'Autre qui est devant eux).

⁸⁹ En 1995, le Groupe permanent de lutte contre l'illettrisme (GPLI) propose la définition suivante : « Le GPLI considère comme relevant de situations d'illettrisme, des personnes de plus de seize ans, ayant été scolarisées, et ne maîtrisant pas suffisamment l'écrit pour faire face aux exigences minimales requises dans leur vie professionnelle, sociale, culturelle et personnelle. »

Pour les sourds à l'inverse, c'est la présence d'un interprète qui va leur permettre de communiquer « naturellement », d'être à l'aise et pleinement présent dans la communication.

Les visites médicales illustrent malheureusement bien la gêne que représente la présence de l'interprète. Beaucoup de sourds rapportent que la présence d'un interprète lors de leur visite médicale leur a été refusée. Pour la plupart, cette demande arrive après des années de travail dans leur entreprise et déjà plusieurs visites médicales où la communication avec le médecin s'est faite par écrit. Un jour, et souvent parce que leurs conditions de travail se détériorent ou parce qu'ils n'arrivent plus à les supporter, ils demandent un interprète pour la visite médicale.

Les médecins du travail sont surpris et souvent les premiers à refuser la présence de l'interprète. Ils invoquent la question de la « confidentialité » et l'habitude de communication déjà instaurée entre eux et le professionnel sourd : écrit, lecture sur les lèvres. Les médecins jugent la communication satisfaisante. « Chacun fait des efforts, on bricole mais on y arrive ! ».

Lorsque la question est posée au professionnel sourd, la réponse est souvent plus nuancée et pourrait être résumée comme ceci : « je n'ai pas d'interprète, alors je ne peux pas facilement m'exprimer. Il me demande si ça va, je fais au plus simple je réponds oui. Aujourd'hui ça ne va vraiment plus au travail, j'ai besoin de pouvoir m'exprimer librement »

Après de longues négociations, lorsque le professionnel sourd arrive à faire venir un interprète, les médecins découvrent généralement une nouvelle personne en face d'eux, celui qui n'avait pas grand-chose à dire et qui devient volubile. La parole se libère et le médecin peut commencer à faire son travail. Plusieurs médecins ont pu exprimer leur regret de n'avoir pas compris avant les enjeux d'une telle situation⁹⁰.

→ L'organisation spatiale et la gestion du regard dans cette configuration de communication peut également déstabiliser fortement l'interlocuteur entendant.

Concernant la configuration, l'interprète se place toujours au plus proche de l'interlocuteur entendant, face au sourd. Un employeur apprécie parfois très peu que l'interprète vienne de son côté du bureau, s'assoie à côté de lui. Cela peut être vécu comme une intrusion. Il est arrivé que des services de communication refusent qu'un interprète se positionne à côté d'un homme politique qui va faire un discours, pensant que cela nuirait à son image.

Concernant la gestion des regards, l'entendant qui fait appel à un interprète pour la première fois aura tendance à regarder l'interprète et non pas le sourd, car il a l'habitude de porter son regard là où la voix s'exprime. Ce phénomène est accentué par le fait que les sourds ont besoin de regarder l'interprète pour avoir accès au message de l'entendant, traduit en langue des signes, donc dans un registre visuel. L'entendant doit regarder son interlocuteur sourd qui lui regarde l'interprète. Cela a de quoi être perturbant. Et parfois, par manque de compréhension des enjeux, cette gêne va s'exprimer dans un jugement : « il n'est pas très agréable, il est fuyant, il ne me regarde pas ».

Dans la pratique, l'interlocuteur sourd a tout à gagner s'il sait gérer les aspects techniques de la communication (configuration) mais aussi les aspects psychologiques qui créent chez les entendants une réticence, un malaise ou un comportement fuyant (il pourrait par exemple diminuer le malaise de l'entendant en s'efforçant de lui « jeter des coups d'œil », afin de le rassurer sur sa présence et l'attention qu'il porte à l'échange en cours).

À l'heure actuelle, peu de sourds prennent ainsi en charge ces aspects de la communication avec un interprète. Par défaut, c'est l'interprète qui le fait, ce qui n'aide pas toujours le sourd à prendre la place d'interlocuteur qui lui revient.

⁹⁰ Notons que les interprètes sont également soumis au secret professionnel et que la réponse parlementaire déjà citée du 2 février 2010 tranche la question en faveur de la présence des interprètes.

• Communication en réunion

Dans la culture de communication des entendants, où le son et la voix ont le monopole, il arrive souvent que tout le monde parle en même temps. Pour une personne sourde, il est impossible de suivre et de participer. De nombreux témoignages de sourds expriment leur sentiment d'être mis à l'écart, ou leur frustration de ne pas réussir à prendre la parole car l'interprète est débordé par toutes les voix à traduire qui s'expriment en même temps.

« Lors d'un séminaire, tout le monde parle en même temps comme chaque fois. Le chef de l'entreprise a du mal à gérer cette discussion. Ce jour-là, un nouveau salarié sourd participe à ce séminaire et pour la première fois, il y a un interprète. Soudain, l'interprète s'arrête et se met à hurler pour obtenir l'attention. Il dit qu'il ne peut pas traduire plusieurs personnes en même temps et qu'il faut au minimum respecter quelques règles de communication. Le chef en profite pour reprendre la discussion en main en demandant à ses collègues de suivre la consigne de l'interprète. Le séminaire est un succès total, et une série d'accords a été trouvée. » (analyse d'un expert en discrimination).

La culture de communication des sourds aurait effectivement beaucoup de choses à apporter à celle des entendants, notamment dans les moments de réunion. Parfois comme dans l'exemple, le responsable de la réunion le reconnaît et se fait le garant du cadre de communication. Mais souvent, le salarié sourd doit mettre en œuvre de vraies stratégies pour que les habitudes de communication évoluent peu à peu, lui permettant de suivre et de participer correctement.

e. Formation à l'assertivité pour les personnes sourdes

Souvent, les sourds ont des difficultés à négocier leur besoin d'aménagement. Entre ne rien dire et laisser faire et s'énerver et exiger, peu de sourds arrivent à trouver le bon positionnement pour pouvoir exprimer leurs besoins et arriver à être entendus.

La commission souhaite que des formations de développement personnel, utilisant des approches telles que l'assertivité puissent être développées.

« Lors d'un entretien de bilan annuel, le chef reproche au salarié sourd de se promener beaucoup trop et de travailler lentement. Le salarié sourd ne réagit pas à cette allégation. Après cet entretien, alors qu'il raccompagne l'interprète à la sortie de l'établissement, il se révolte, il dit que ce n'est pas juste, qu'il est constamment obligé de se déplacer pour chercher des informations, demander à quelqu'un de téléphoner... L'interprète lui demande : « pourquoi tu n'as pas dit ça à ton chef... C'était l'occasion de parler de ces situations et de défendre tes besoins d'aménagement comme avoir accès à un système d'interprétation ou des heures d'interprète en plus pour améliorer ton autonomie et ta productivité... » (Expérience d'une consultante en accessibilité)

Le mot « assertivité » est mal connu par le grand public en France. Il bénéficie pourtant d'une large notoriété dans les pays anglo-saxons. Il désigne **la capacité à s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres**. Il est considéré comme « l'art de faire passer un message difficile sans passivité mais aussi sans agressivité ». À ce jour, une seule formation proposant une approche assertive est recensée en France pour les sourds, elle est proposée par PEPSA3.

La commission tient à préciser que cette formation n'est possible que si les sourds ont déjà un niveau suffisant de connaissance :

- En culture générale
- Sur la culture des sourds et la langue des signes
- Sur l'histoire de l'entreprise

f. Formation au monde de l'entreprise, à son fonctionnement et à sa culture de communication

La commission s'intéresse à un phénomène croissant depuis dix ans, et qui sera certainement à suivre et à accompagner : celui des entrepreneurs sourds. Nous avons recueilli les témoignages de plusieurs sourds ayant créé leurs entreprises. Ils racontent les obstacles qu'ils ont rencontrés, notamment du fait de leur surdité.

Un de ces entrepreneurs a créé une entreprise dans le bâtiment. Il ressent chez ses clients une forte réticence à confier leur projet à un « sourd et muet » comme ils disent. Pourtant les sourds ont souvent de grandes qualités pour les travaux manuels. Cet entrepreneur sourd a du mal à convaincre ses potentiels clients entendants. Il cherche des stratégies pour les rassurer et gagner leur confiance.

En tant qu'entrepreneur, les sourds vont pouvoir créer un environnement de travail qui leur est favorable (ne travailler qu'avec des personnes signantes par exemple), mais ils devront au final, dans leurs interactions avec l'extérieur (clients, partenaires, prospects) lever des obstacles qui ressemblent étrangement à ceux qu'ils auraient eu à traiter en tant que salarié : sensibilisation et gestion des interprètes...

Actuellement, les entrepreneurs sourds ne peuvent recevoir d'aide financière pour assumer le coût de l'interprétariat, ou de dédommagement concernant le temps perdu à sensibiliser les clients avant de pouvoir leur faire une offre commerciale. Si l'entrepreneur sourd a embauché des salariés sourds, il pourra bénéficier d'aides financières (alors qu'en interne, il n'y a pas de problématique de communication), les utiliser pour ses démarchages commerciaux ou les utiliser pour communiquer avec un salarié entendant (qui se retrouve lui, handicapé). Il s'agit toujours de détourner des cases administratives qui ne répondent plus aux réalités.

La commission demande aux pouvoirs publics de se pencher sur la question de l'entrepreneuriat des personnes sourdes et de réfléchir avec les entrepreneurs sourds aux moyens à mettre en place pour encourager le développement de cette pratique⁹¹.

En termes de préparation et de formation, l'entreprise Langue Turquoise propose une séquence sur ce sujet dans le cadre de sa formation « création d'une entreprise et/ou d'une association ». La question de savoir rassurer les clients et faire tomber leurs préjugés est traitée via des approches sociologiques, et des mises en situation (simulations) permettant aux entrepreneurs d'affiner leurs discours.

A l'avenir, la commission estime que ce genre de formation devra se développer afin que les entrepreneurs sourds s'arment d'outils pour naviguer sur le marché entendant et en évitent les principaux pièges.

6) Recommandations pour Pole Emploi et CAP Emploi

La commission se permet de dresser deux grands profils de jeunes sourds :

- Les jeunes ayant passé un diplôme bac + 2 ou plus : ceux-ci sont en général plus autonomes dans leur recherche d'emploi. Le service pourra aider les candidats à faire ses relances téléphoniques ou à organiser la présence d'un interprète lors d'un entretien d'embauche. Le conseiller devra cependant être vigilant sur les questions d'acceptation de la surdité, et la capacité du candidat à exprimer ses besoins et ses limites.

⁹¹ Signalons la recherche suivante menée dans cette optique : Elise GHIENNE, 2015, Favoriser l'entrepreneuriat des sourd-es, Mémoire de Master 2 en Nouvelle Economie Sociale, Université Toulouse 2

- Les jeunes ayant un diplôme de niveau V (CAP / BEP) ou sans aucun diplôme : ils ne sont souvent pas motivés dans leur recherche d'emploi, soit parce qu'ils n'arrivent pas à être embauchés dans leur branche, soit parce qu'ils n'ont pas de goût pour le métier qu'ils ont appris. Ils ont souvent un manque d'autonomie et attendent que leur conseiller leur trouve un travail. Le suivi emploi ne dure en général pas longtemps car ils ne reviennent pas.

Avant de proposer à ces derniers d'entrer dans une nouvelle formation professionnelle, la commission recommande à Pôle Emploi et aux CAP Emploi de vérifier si c'est vraiment l'action prioritaire à proposer à ces candidats.

Il nous semble important de s'assurer auparavant :

- de l'adhésion du jeune à cette nouvelle orientation ;
- de sa confiance en lui-même (identité sourde, assertivité...) ;
- de sa maîtrise de sa culture et de sa communication.

Si besoin, un détour par les formations que nous vous avons recommandées ci-dessus permettra certainement à tout le monde de gagner du temps.

CHAPITRE IX

ACTIONS DE SENSIBILISATION

Préambule

L'action de sensibilisation est l'une des actions nécessaires à la participation des professionnels sourds dans des équipes entendant. Nous souhaitons rappeler en préambule qu'une action de sensibilisation n'aura cependant aucun impact si les aménagements du poste et de l'environnement de travail n'ont pas été pensés et mis en œuvre. Le chapitre ci-dessous prend pour postulat que l'action de sensibilisation intervient dans un contexte où les aménagements de postes de travail ont été pris en compte (organisation de l'espace, interprètes, système d'interprétation à distance, boucle magnétique...)

1) Constats et Analyse

La sensibilisation est un moment clé pour que le salarié sourd puisse intégrer une équipe de travail et que ses collègues non sourds puissent travailler de façon plus sereine et efficace avec lui.

Une sensibilisation leur apporte des éléments de compréhension, mais aussi concrètement des éléments de communication, des trucs et astuces, pour qu'ils soient plus à l'aise au quotidien avec leur collègue sourd. Cela permet également de réfléchir ensemble à des solutions concrètes à mettre en place dans les activités de travail...

Néanmoins, on constate que malgré des actions de sensibilisation, de nombreux salariés sourds ne voient pas de changements réels sur le long terme.

La commission a voulu se pencher sur les raisons pouvant expliquer que les actions de sensibilisation ne soient pas toujours efficaces. Voici une liste non exhaustive d'explications :

Le travail en amont : Manque d'éclaircissements de la demande et manque de préparation.

Le moment et la fréquence de sensibilisation : L'action de sensibilisation a lieu généralement une seule fois auprès des collègues immédiats du professionnel sourd, souvent parce que des difficultés de fonctionnement sont déjà apparues. L'intervention va avoir quelques effets positifs mais ils s'estomperont rapidement.

Le contenu : Manque de lien direct avec les situations de travail que vit le groupe formé. Manque de réflexion sur les solutions concrètes qui peuvent être mises en place. Incohérence ou inadéquation des programmes de sensibilisation

Suivi : Pas ou très peu de mise en place des actions conseillées après la sensibilisation.

De nombreux témoignages (salariés sourds, intervenants, managers, consultants...) indiquent que la sensibilisation est souvent mal préparée, trop générale. Les services qui interviennent pour des sensibilisations en entreprise proposent souvent un programme unique et identique à toutes les situations de travail et à tout type de professionnel sourd quels que soient son degré de surdité, ses modes de communication privilégiés, le poste qu'il occupe...

La préparation de l'intervention, pour tenir compte du contexte et des spécificités du collectif de travail et du collègue sourd est souvent inexistante.

Parfois certains sujets prennent une grande place dans l'intervention, sans que leur apport à la situation ne soit vraiment justifiable, d'autres au contraire ne sont pas ou très peu abordés.

2) Enjeux

La sensibilisation est pourtant une étape à ne pas négliger. Une intervention inadéquate ne donnera pas au groupe de travail les éléments de compréhension et d'action pour travailler ensemble.

L'enjeu ici est donc de savoir comment rendre réellement efficace l'action de sensibilisation, aussi bien sur du court terme que sur du long terme.

3) Recommandations

La commission recommande fortement de s'orienter vers des **sensibilisations SUR MESURE** avec, au préalable, des **préparations rigoureuses et de qualité**.

Nous vous proposons ci-dessous une liste de questions-clefs à prendre en compte pour clarifier les besoins et les attentes liés à l'action de sensibilisation. Chaque point sera détaillé ultérieurement. Des recommandations sont également proposées par la commission :

- a. L'action de sensibilisation est-elle toujours nécessaire ? À qui doit-elle s'adresser ?
- b. À quel moment la sensibilisation doit-elle se faire ?
- c. Sensibilisation et médiation
- d. Quelle doit-en être la durée ? Faut-il en faire régulièrement et à quelle fréquence ?
- e. Pourquoi et comment faire un programme sur-mesure ?
- f. Formes de sensibilisation
- g. Quelle équipe d'intervention idéale ?
- h. Faut-il que le salarié sourd soit présent lors de l'action de sensibilisation ?
- i. À qui faire appel ?

a. L'action de sensibilisation est-elle toujours nécessaire ? A qui doit-elle s'adresser ?

Ca fait quoi d'être sourd ? Comment fait-il dans la vie de tous les jours ? Sera-t-il autonome au travail ? Comment travailler avec lui ? Comment communiquer ?

L'arrivée d'un collègue sourd dans une équipe de travail n'est pas sans poser nombre de questions. Idées reçues, inquiétudes, préjugés souvent négatifs sont fréquents chez ceux et celles qui n'ont jamais eu à faire à un sourd dans leur vie.

L'action de sensibilisation propose un cadre bienveillant permettant aux entendants de poser librement leurs questions. Il s'agit aussi de donner des éléments de compréhension et des conseils de communication et de savoir être et faire ensemble, afin de les rassurer. Ce travail permet aux collègues entendants d'entrer dans la différence culturelle et linguistique de leur futur collègue et de déconstruire un ensemble d'idées et de comportements qui auraient pu entraîner de la discrimination indirecte.

La commission préconise une sensibilisation systématique à l'arrivée d'un salarié sourd dans une équipe. Nous attirons cependant l'attention sur le fait que certaines personnes sourdes (malentendantes ou devenue sourdes notamment) affichent une nette réticence à mobiliser ainsi toute une équipe à leur sujet. Il est important de s'assurer de l'adhésion du professionnel sourd au projet de sensibilisation. Si l'adhésion n'existe pas, la commission invite l'entreprise à mettre en place des moments de discussion réguliers avec le salarié sourd et à mettre en suspend la sensibilisation quitte à ce qu'elle ne soit rendue obligatoire que si les premiers bilans montrent que la personne sourde et ses collègues entendants éprouvent des difficultés à travailler ensemble. A défaut d'accord de la part du salarié sourd pour une séquence de sensibilisation de type « formation », l'entreprise peut aussi réfléchir aux formes de sensibilisation, moins impressionnantes, qui pourraient être mises en place.

Souvent, la sensibilisation est adressée à ceux qui travaillent en proximité avec le salarié sourd. Or, la relation professionnelle ne se limite pas à ce premier cercle. Le professionnel sourd peut également être en interaction avec l'accueil, la mission handicap, l'équipe RH, le médecin du travail, le CHSCT, la direction, le syndicat...

La commission conseille d'inviter l'ensemble des acteurs avec lesquels le professionnel sourd pourrait être amené à interagir.

b. A quel moment la sensibilisation se fait-elle ?

Dans une procédure idéale, une première partie de la sensibilisation devrait se faire avant l'arrivée du professionnel sourd, afin de préparer ses collègues.

Une seconde partie de l'action de sensibilisation peut s'envisager en présence du salarié sourd, après quelques jours de travail ensemble. Les salariés, après avoir expérimenté leurs communications et le travail ensemble auront peut-être de nouvelles questions, des situations concrètes de malentendus ou d'incompréhensions à évoquer en formation, des problèmes d'organisation du travail ou d'accessibilité à exposer et qui n'avaient pas été pris en compte jusque-là.

Dans la majorité des situations cependant, les entreprises ne sensibilisent pas leurs collaborateurs lors de l'arrivée d'un professionnel sourd : ils attendent que la situation de travail et relationnelle se soit dégradée pour faire intervenir un organisme de sensibilisation.

c. Sensibilisation et médiation

Avant toute intervention, la commission conseille vivement de mesurer l'état de conflictualité de la situation. Il n'est pas possible de réaliser une sensibilisation efficace si la personne sourde est prise dans un conflit important avec un autre collègue, son manager ou un groupe de personne. Cela fait partie du travail de préparation que doit faire le prestataire. S'il pressent un conflit (plus ou moins visible), il proposera avant toute action de sensibilisation, l'organisation d'une médiation (qu'il fera lui-même s'il en a les compétences ou délèguera à un autre organisme).

Nous souhaitons préciser, suite à nos retours d'expériences, que les conflits qui se cristallisent et s'incarnent entre deux personnes dans un service ont souvent pour origine des manquements ou des dysfonctionnements dans l'accessibilité mise en place pour que le salarié sourd puisse réellement occuper son rôle professionnel au sein de son équipe.

d. Rythme et durée de sensibilisation ? Et après sensibilisation ?

Selon nos études comparatives et les retours d'expériences au sein de la commission, nous évaluons à une journée complète la durée d'une action de sensibilisation pour qu'elle apporte un vrai changement, et qu'elle reste réalisable pour l'entreprise (contraintes financières, de temps et d'organisation).

Or, dans la majorité des cas, les sensibilisations durent entre 30 minutes et deux heures. Une sensibilisation de deux heures peut tout à fait être performante, mais la situation doit être simple (l'arrivée d'un salarié sourd) et le travail de préparation devra avoir ciblé de manière précise les points clés à aborder.

La journée complète permettra de partir des situations de travail de l'entreprise, d'inclure des cas pratiques, des initiations à la communication non verbale, des moments de co-construction sur les solutions qui peuvent être mises en place au quotidien. Cette pédagogie permet à l'ensemble du groupe de se sentir concerné par l'accessibilité mise en place et le bon fonctionnement du collectif de travail.

N'oublions pas également qu'un collectif de travail est souvent en mouvement : changement d'équipe, fonctionnement par projet, départ à la retraite, mutation... qu'il s'agisse de la hiérarchie, des collègues ou du sourd lui-même.

Nous conseillons donc de renouveler les actions de sensibilisation aussi souvent que la situation le demande et d'organiser au maximum des « piqûres de rappel » une fois tous les 3 ans.

Évaluation

La commission invite vivement les entreprises à demander à l'organisme qui réalisera les actions de sensibilisation quels sont les outils d'évaluation qu'il utilise. Les questionnaires de satisfaction à chaud – c'est à dire à la sortie de la formation – ne donnent pas beaucoup d'éléments sur l'efficacité de la sensibilisation.

Des outils d'évaluation à froid – un mois plus tard par exemple – sont déjà plus significatifs.

À l'inverse, la commission invite vivement les organismes qui interviennent dans les entreprises pour réaliser des sensibilisations, à dire à leurs clients qu'une telle action ne servira à rien si les aménagements de poste qui permettront au salarié sourd de travailler avec ses collègues ne sont pas déjà mis en place.

Enfin, il nous semble intéressant qu'une entreprise mette en place, avec l'organisme de sensibilisation qu'elle a choisi, des indicateurs sur les questions de « climat du groupe », « gestion de la communication au quotidien », « appréhension des différences culturelles », qui permettent ensuite à l'entreprise d'évaluer facilement le besoin de réorganiser une sensibilisation en piqûres de rappel, et de prévenir la cristallisation de conflits.

e. Pourquoi et comment réaliser un programme sur-mesure ?

Dans le souci de réaliser des actions de sensibilisation efficaces, sur du court et du long terme, la commission invite les organismes qui proposent des sensibilisations à bien adapter leur contenu en fonction des situations et à ne pas faire l'impasse sur un travail de préparation approfondi.

Éclaircissement de la demande

Il n'est pas rare que des entreprises appellent des services qui proposent des sensibilisations avec une première demande du type : « est-ce que vous proposez des cours de langue de signe ». Le travail du prestataire va être d'accompagner l'entreprise dans l'expression de ses difficultés, de son besoin, afin de vérifier si sa demande y répond bien.

Suivant les besoins identifiés, l'entreprise formulera une nouvelle demande : des cours de LSF, et/ou une sensibilisation à la surdité, une initiation à la communication non verbale, une formation sur la gestion de l'écrit entre sourd et entendant dans la communication professionnelle, une formation pour son salarié sourd, un diagnostic sur l'accessibilité qui existe ou à mettre en place...

Travail de préparation

À titre d'exemple, voici comment procède une entreprise qui propose des actions de sensibilisation ou des diagnostics d'accessibilité :

- 1) Rencontre avec le salarié sourd obligatoire afin d'évaluer sa situation, son degré de surdité, son mode de communication, ses besoins, sa situation professionnelle, relation avec son équipe, sa hiérarchie, son mal-être ou son épanouissement...
- 2) Rencontre du directeur
- 3) Rencontre du chef de l'équipe concernée
- 4) Rencontre des salariés avec qui le sourd travaille étroitement

f. Formes de sensibilisation

Concernant les sensibilisations à la surdité, diverses formes d'intervention, en fonction des situations et des cibles, pourront être proposées :

• Campagne de sensibilisation

Souvent demandée dans le cadre d'une action plus générale de sensibilisation aux handicaps ou à la diversité (semaine pour l'emploi des travailleurs handicapés par exemple), l'objectif sera alors de découvrir la surdité de manière très générale. Cette forme d'intervention n'est pas pertinente pour une équipe qui travaille avec un collègue sourd.

• **Sensibilisation auprès d'un collectif de travail**

Initiale - L'objectif principal sera de préparer un collectif de travail à fonctionner correctement avec un collègue sourd.

En piqûre de rappel - Lorsque cette sensibilisation est renouvelée quelques années plus tard, elle aura également pour objectif de sensibiliser les nouvelles personnes qui ont intégré le collectif de travail, de faire une piqûre de rappel aux autres mais aussi de déceler les signes de malaise, de dysfonctionnements, d'isolement, et d'agir comme action de prévention.

• **Sensibilisation auprès des responsables**

L'objectif principal sera de donner aux responsables les moyens de manager un collectif dont un (ou plusieurs de ses membres) est sourd, en lui donnant les éléments clefs de gestion des aménagements et de l'organisation du travail à mettre en place.

• **Sensibilisation auprès des DRH**

Les objectifs principaux seront de leur permettre de développer :

- les clefs de compréhension et d'action permettant le recrutement et le maintien dans l'emploi de professionnels sourds
- une vision de l'organisation du travail et de l'aménagement des postes permettant aux professionnels sourds de remplir leurs fonctions, de lutter contre leur isolement et leur souffrance au travail, tout en gardant la maîtrise des risques et du budget.

• **Sensibilisation auprès des médecins du travail, CHSCT**

Ces acteurs de l'entreprise ont pour mission les questions de santé au travail. Ils sont des acteurs clefs lorsqu'une situation de souffrance au travail est repérée pour un salarié sourd. Les médecins du travail ont par ailleurs un rôle à jouer dans l'évaluation de l'aptitude au poste ou à l'entrée en formation. L'objectif de ces formations sera de réduire les idées préconçues qui existent sur les capacités des sourds ou les mesures de sécurité qui leur seraient nécessaires, en complétant leurs connaissances médicales par des connaissances sur la vie des sourds, leur culture, leurs modes de communication, leurs appréhensions visuelles de l'environnement, et les aides humaines et techniques qui se développent chaque jour.

• **Sensibilisation auprès des salariés sourds**

On oublie souvent les professionnels sourds lorsqu'il s'agit de sensibilisation. Le chapitre ci-dessus développe l'importance de sensibiliser les professionnels sourds sur les normes de communication des entendants, le fonctionnement du monde de l'entreprise, ses droits et ses devoirs, les stratégies de positionnement qu'il peut avoir dans un univers de travail entendant.

g. Quelle équipe d'intervention idéale ?

Très souvent, la sensibilisation est animée par un intervenant entendant, par un sourd qui vient avec un interprète ou encore par un intervenant sourd qui oralise. Il est rare qu'un binôme (entendant et sourd ensemble) intervienne sur une action de sensibilisation.

Quel intervenant serait le plus opportun ? Un sourd ? Un entendant ?

Décalons cette question sur le champ des relations hommes/femmes, ou de la discrimination que subissent les femmes au travail ; si on imagine qu'une entreprise organise un séminaire pour travailler sur la place que pourraient reprendre les femmes au sein de leur organisation, il est difficile d'imaginer qu'un homme soit l'intervenant principal. En est-il de même pour les sourds ?

Faire le choix d'une sensibilisation faite par un formateur sourd accompagné d'un interprète présente l'avantage de permettre aux salariés entendants d'expérimenter, dans le cadre bienveillant de la sensibilisation, les interactions sourds/entendants, les configurations de communication avec un interprète et la gestion des regards.

Toutefois, à l'inverse, les études américaines d'un département qui étudie les comportements des sourds et des entendants (audisme) ont montré qu'un entendant a tendance à écouter un entendant plutôt qu'un sourd lors d'une sensibilisation car ils ont la même identité ou la même culture et le même langage.

« On écoute plus facilement quelqu'un qui vous ressemble. Les sourds écoutent les sourds, les entendants écoutent les entendants, les femmes écoutent les femmes etc. Les managers écoutent les managers. J'ai remarqué que quand je dis que je suis interprète, on m'écoute peu. Si je donne le nom de mon école de commerce (mon premier diplôme), on m'écoute beaucoup ;-). Parce que ce diplôme est prestigieux et que c'est aussi souvent le même que celui de mon interlocuteur ». (Consultante en accessibilité)

Un autre exemple : à l'université de médecine, pendant plusieurs années, un conférencier sourd a présenté une séquence sur la Culture des Sourds. À la fin de ses présentations, aucune question n'était posée. Par la suite, après avoir pris conscience du phénomène de l'audisme, il a invité un médecin d'un Pôle Santé LSF à s'exprimer à la fin d'une de ses conférences. Une multitude de questions lui ont été posées.

Est-il préférable que ce soit un formateur entendant ou un formateur sourd qui intervienne lors des sensibilisations ?

La commission n'a pas tranché cette question car les avis sont partagés. Chaque configuration présente ses intérêts et ses limites.

La commission tient cependant à signaler deux points de vigilance :

1) Aujourd'hui une bonne partie des formateurs sourds qui interviennent sur des actions de sensibilisation ne sont pas compétents sur les questions d'emploi et de surdité. Ils sont en général professeurs de LSF et ils ont tendance à sensibiliser à la culture sourde comme on le ferait de la culture du pays de la langue étrangère qu'on enseigne. Aussi intéressante soit-elle, cette approche nous semble très insuffisante en emploi car elle ne tient pas compte des enjeux de l'entreprise, des enjeux d'accessibilité et de l'objectif à atteindre ; à savoir, le bon fonctionnement du collectif de travail. Un formateur sourd devra savoir protéger le groupe en garantissant un cadre bienveillant permettant de libérer la parole. Il devra savoir prendre assez de recul pour ne pas se sentir heurté par certain propos et éviter de laisser transparaître toute forme de jugement.

Exemple : Les sourds peuvent-ils conduire ? Ils sont souvent dans un ghetto non ? Ils veulent faire des enfants ensemble ? Comment peuvent-ils être cadres ?

Ces questions peuvent être difficiles à recevoir pour un formateur sourd. Nous avons déjà vu des formateurs qui réagissent de façon agacée ou énervée, annihilant ainsi la possibilité pour les entendants de s'exprimer librement. Il est pourtant nécessaire que les entendants osent poser ce genre de questions, cela participe à la déconstruction des préjugés.

2) À l'inverse, les formateurs entendants devront faire attention à ne jamais déconnecter leurs propos du réel vécu par des salariés sourds et des différentes revendications portées par les personnes elles-mêmes. Ils devront faire particulièrement attention à la généralisation des points de vue et à l'interprétation qu'ils ont des réactions des professionnels sourds sans toujours avoir la bonne grille de lecture. Certains formateurs entendants dans leur intervention en arrivent à renforcer des stéréotypes.

Il nous est déjà arrivé d'entendre des formateurs entendants affirmer que « oui les sourds sont assez agressifs et avec des tendances paranoïaques... » ou « ils sont dans l'immédiateté et ne peuvent pas se projeter dans l'avenir », qu'ils « ont du mal avec les concepts ». Autant de formules toutes faites et

dangereusement stigmatisantes, qui relèvent de l'interprétation de phénomènes pour lesquels ils n'ont pas les bonnes grilles d'analyse. Ils devront garder en tête la proximité culturelle et identitaire qu'ils ont avec les salariés entendants pour lesquels ils interviennent, afin de garantir au salarié sourd une vraie prise en compte de ses propos et des analyses qu'il fait de sa situation de travail ainsi qu'une vraie place dans la mise en place des aménagements de poste de travail qui ont lieu autour de lui.

Pour résumer, la composition de l'équipe intervenante doit être définie avant tout en fonction des compétences et des qualités de positionnements des intervenants et parfois suivant les besoins identifiés dans la situation de travail. Quand cela est possible, la commission recommande des interventions inter-culturelles avec un binôme sourd/entendant et la présence d'un interprète.

h. Participation et présence du salarié sourd lors de la sensibilisation

Concernant la préparation de la sensibilisation en amont, la commission constate que ce sont les entreprises qui en grande majorité demandent l'organisation d'une action de sensibilisation. Les salariés sourds n'ayant pas les pouvoirs de décision, ils interviennent peu dans l'analyse du besoin.

Il est pourtant important, pour garantir la pertinence de l'intervention, que les salariés sourds en soient également des acteurs : participation du salarié sourd à la réflexion sur sa situation de travail, aux causes qu'il identifie et aux moyens de résolution qu'il imagine, à la forme que pourrait prendre la sensibilisation, aux éléments qu'il aimerait y voir aborder.

Concernant la participation du professionnel sourd à l'action de sensibilisation elle-même, certains services font le choix d'effectuer cette action de sensibilisation en l'absence du salarié sourd concerné, d'autres en sa présence complète ou partielle.

Cette question s'avère être un élément de réflexion important à avoir pour s'assurer de l'efficacité de l'action. Là non plus la commission n'est pas unanime et propose un tableau récapitulatif des enjeux de cette question.

	Présence	Absence
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> - L'échange et la découverte de l'autre pourra se faire dans les deux sens entre les collègues entendants et le (futur) collègue sourd. - Le salarié sourd peut parler en son nom. Parler de son vécu s'il le souhaite. 	<ul style="list-style-type: none"> - Des participants pourront poser librement des questions.
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> - Les participants n'oseront peut-être pas aborder certains sujets délicats ou les vraies peurs qui les habitent devant leur collègue de crainte de le vexer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de rencontre entre les personnes concernées. Or l'échange, dans ce cadre spécifique, peut se révéler très utile. - Pas de décisions collectives sur les solutions qui peuvent être adoptées pour que le collectif de travail fonctionne. - Le salarié sourd n'aura pas la possibilité de s'exprimer.

Il n'y a certainement pas de règle toute faite concernant la présence ou l'absence du salarié sourd lors d'une action de sensibilisation. Tout dépendra de la situation du salarié sourd, de son adhésion au projet de sensibilisation, de la conflictualité qui a été évaluée, de ce que révèle le travail de préparation effectué en amont.

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>

Conclusion

Ce rapport met en lumière la participation des salariés sourds au sein des entreprises et de l'économie française. Il est riche de nombreuses pistes pour répondre aux besoins de tous les acteurs et appliquer certains principes de façon réalisable. En effet, une entreprise qui prend en compte la diversité des profils connaîtra moins de situations de crise car elle pourra évoluer en prenant en compte divers avis au lieu de répéter les mêmes erreurs. D'autre part, les salariés sourds ont des compétences particulières (le visuel, l'iconicité...) qui peuvent représenter de réels avantages pour l'entreprise. Par conséquent, l'entreprise bénéficiera d'une meilleure productivité et contribuera ainsi à l'économie française, tout en réduisant le taux élevé du chômage des sourds, sans oublier une diminution des allocations sociales de l'Etat.

« Il est urgent que tous nos préjugés soient combattus. La personne handicapée doit avoir une logique productive et non une logique d'assistance. Etre handicapé, c'est un état, ce n'est pas un statut. L'entreprise doit, de son côté, abandonner toute appréhension à l'égard des personnes handicapées, comprendre que la compétence dépasse les clivages corporels et admettre que le critère de productivité ne repose pas uniquement sur des capacités physiques, mais aussi intellectuelles et relationnelles »⁹⁴

Plusieurs comportements tels que le capacitisme, l'audisme, l'audiocentrisme, le validocentrisme ou encore le linguicisme représentent un réel frein pour la productivité des salariés sourds, qui ont pourtant de remarquables qualités, comme les autres hommes et femmes.

De plus, les salariés sourds ont le sentiment que la qualité de leur travail n'est pas reconnue. C'est un symbole de violence classique pour eux. Il est donc important de prendre en compte ces différents préjugés (ou comportements) afin de mettre en place des actions efficaces de prévention de la discrimination.

Au niveau de la politique nationale, la commission ne demande pas de mettre en place des mesures punitives mais plutôt de prendre conscience qu'on ne peut plus reléguer les sourds au second plan et qu'on ne peut plus les priver d'exercer pleinement leur métier (comme par exemple la question du permis de conduire poids lourds).

Malheureusement, on a pu mettre en évidence que toutes les discriminations ne sont pas reconnues concernant les sourds, en particulier celles relatives à la question de la langue par exemple. Il est donc nécessaire d'approfondir la notion de discrimination. Pour éliminer les préjugés, il semble indispensable que l'Etat participe activement à travers les médias, comme il le fait par exemple avec la prévention routière, la maltraitance des enfants... Jusqu'à aujourd'hui, cette lutte contre les préjugés est très modeste et se fait principalement par le biais d'associations locales ayant peu de moyens de communication. L'Etat devrait donc prendre en charge des campagnes d'information pour donner une image positive du handicap.

Concernant les prestataires et les prestations de l'AGEFIPH et de FIPHFP, il conviendrait de ne pas généraliser un seul type d'accessibilité pour les sourds, car il risque alors d'être souvent peu adapté. Nous avons montré par exemple que la situation des dirigeants d'entreprise sourds n'était pas prévue. Ils sont alors souvent en difficulté à cause du manque d'accessibilité. En effet, les prestataires ne proposent pas d'outils ou supports de communication suffisamment adaptés pour ce cas de figure, alors qu'ils seraient pourtant nécessaires à une bonne réussite entrepreneuriale.

Ainsi, lorsque la prestation proposée n'est pas suffisante, il ne faut pas hésiter à faire appel aux experts de l'accessibilité et de la surdité qui ont souvent un rôle déterminant dans le succès de l'inclusion. Il est également important de favoriser la participation des salariés sourds aux réflexions et à l'élaboration des plans d'actions pour la mise en place des outils et des actions de sensibilisation.

⁹⁴ Jérôme ADAM, 2013, « Contre une approche charitable du handicap », Journal LesEchos.fr du 16 Juillet 2013, http://www.lesechos.fr/16/07/2003/LesEchos/18946-116-ECH_contre-une-approche-charitable-du-handicap.htm

On constate plusieurs types d'incidents liés aux services de prestations avec les interprètes, les médiateurs et les acteurs de sensibilisations. Cela est souvent dû à un manque de recul, de moyens financiers, humains et techniques. Les services de prestations nous disent souvent : « on ne peut rien faire car l'entreprise ne veut pas nous écouter et/ou nous payer pour ces actions ». En effet, de plus en plus d'entreprises ne font plus confiance aux prestations de services pour les salariés sourds car elles pensent que cela ne fonctionne pas vraiment, ou parce qu'elles n'ont pas perçu l'urgence d'une amélioration des conditions de travail ou de médiation. Cela pourrait avoir des conséquences sur l'avenir des salariés sourds et l'économie des services d'interventions. Il faudrait donc **développer de nouvelles stratégies (comme des propositions de formations, l'accompagnement des entreprises...)** pour trouver des fonds et faire en sorte de réussir tous ensemble.

On espère ainsi donner une nouvelle impulsion aux services d'interventions et aux organismes de formations pour développer des propositions de formations et de sensibilisations sur-mesure. En effet, on estime que ces programmes sont insuffisamment développés ou mal adaptés à l'heure actuelle. C'est donc un enjeu financier pour les organismes, un enjeu de réussite d'inclusion pour les entreprises et un enjeu d'épanouissement pour les salariés sourds. De ce fait, la prévention doit être au cœur de l'action et tous les services d'intervention devraient retenir ce principe fondamental.

Pour les entreprises, l'autre aspect primordial est celui de la dimension participative. Celle-ci semble avoir du sens lorsque l'on parle de l'inclusion des personnes en situation de handicap dans un collectif de travail. En effet, la participation sociale des sourds dans les entreprises permet de valoriser et/ou de dynamiser les entreprises. En vue d'une amélioration fonctionnelle de l'entreprise, il faut respecter deux conditions : **des actions de sensibilisations et la mise en œuvre d' « outils » de ou moyens d'accessibilité.**

En cas de situation plus complexe pour les entreprises (par exemple le manque d'accompagnement) ou pour les sourds (par exemple le manque d'estime de soi), on doit alors élargir les moyens.

Finalement, il ne suffit pas de mettre en place des actions au début puis de ne plus rien proposer. Ce qui est le plus important, est de construire une organisation durable entre les salariés sourds et les dirigeants. La commission a retenu l'exemple remarquable d'une directrice qui a déclaré :

«On voit que le travail de réflexion sur la façon d'adapter le travail à la surdité des agents a eu des répercussions positives sur l'ensemble de l'organisation : Après six années d'expérience et de recul, dans une équipe qui a évolué par le jeu des mutations, on constate que tous les dispositifs sont importants pour nos agents sourds et pour l'ensemble de l'équipe. Avoir réfléchi aux bonnes pratiques de communication et maintenu cet effort de manière constante est positif pour tout le monde. Par exemple la présence d'un interprète à une réunion oblige à une qualité d'écoute que j'ai rarement vue ailleurs. Nous ne pouvons pas nous couper la parole. Les efforts de communication sont partagés. Cela apporte une ouverture d'esprit à l'ensemble des agents et contribue à une bonne cohésion.»⁹⁵

En d'autres termes, il suffit de proposer une organisation sur mesure pour que cela soit une réussite. La cohésion d'équipe et la cohésion entre l'entreprise et les salariés sourds respectent **l'objectif de la charte de la diversité.**

Le mot «discrimination» disparaîtra de notre vocabulaire si la charte de la diversité est scrupuleusement respectée. Cependant, la seule signature de cette charte ne suffit pas. Il faut aussi compter sur la participation des salariés en situation de handicap pour que le moteur de la diversité fonctionne.

⁹⁵ Ursula PATUREL, 2015, « Voir et entendre les professionnels sourds. Un long chemin vers l'inclusion », mémoire de « Diplôme de manager d'organismes à vocation sociale et culturelle », CNAM/Cestes, Paris, p.84

En 2004, Claude Bébéar président d'IMS-Entreprendre pour la Cité, en charge du Secrétariat général de la Charte de la diversité, a clairement déclaré :

«Lutter contre les discriminations en entreprise n'est pas affaire de compassion, mais d'intérêt bien compris ! La génération du « baby-boom » partant à la retraite, la France va connaître un déficit de main d'œuvre. Ce serait contre-productif de nous priver des réserves considérables de dynamisme, de compétences et de créativité qui existent chez nous, sous prétexte que ces personnes seraient différentes.»⁹⁶

Toutes les expériences des sourds au travail ne sont pas vécues difficilement. Mais lorsqu'elles le sont, elles ne choquent personne. Être coupé des échanges, limité dans ses moyens et dénigré dans son travail relève pourtant d'actes de placardisation. Cette violence est si ordinaire qu'elle est normalisée, invisible. La colère de ces salariés ou leur désengagement du travail reste incomprise. L'exclusion d'une personne sourde serait une évidence pour beaucoup, « l'audisme » conduisant à penser la surdité comme un manque plutôt que comme une autre manière d'être. Ces représentations peuvent être partagées ou craintes par des salariés devenus sourds, expliquant alors le non-recours à des droits, et des pratiques d'auto-discrimination. Il est urgent de développer l'accessibilité des institutions françaises, notamment celle du Défenseur des droits, et d'améliorer les interventions en cas de situation d'oppression qui n'est souvent pas reconnue dans le cadre législatif.

Ainsi, s'il n'y avait qu'une seule phrase à retenir de toutes ces analyses, ce serait celle-ci :

« L'inclusion, c'est travailler tous ensemble »

⁹⁶ <http://www.charte-diversite.com/charte-diversite-la-charte.php>

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

Domaine professionnel (synthèse)		
	Situation de discrimination ou situation vécue comme une oppression	Lutte contre les discriminations (solutions et remarques)
Communication et Discrimination		
1	Blocage dans la communication entre individus	<p>Proposer une formation interne en LSF</p> <p>Offrir un minimum de bagage de LSF aux employés pour échanger et écarter les craintes et les peurs.</p> <p>Demander des interprètes, des codeurs, des vélotypistes</p> <p>Demander la création de centre relais</p> <p>Proposer de découvrir des livres, affichage de sensibilisation</p> <p>Afficher les panneaux de sensibilisation (développer les outils)</p> <p>Manque d'échange et de communication, manque de bien-être : manque de moyens pour favoriser les échanges --> Installer les tableaux, ardoises, messagerie instantanée (msn, oovoo, skype...)</p> <p>Demander de permettre aux sourds de travailler ensemble, au moins sur certaines tâches</p> <p>Argumenter sur l'acuité visuelle des sourds</p>
2	Exclusion des espaces décisionnaires et d'information au travail (les réunions) en raison du coût d'interprétation ou de son inutilité supposée	<p>Demander à quoi servent les réunions. Vérifier si les salariés de même fonction vont à ces réunions ou pas. L'employeur est obligé de prendre les mesures nécessaires pour permettre au salarié sourd de faire son travail. Il peut demander une aide financière à l'Agefiph ou le Fiphfp. Refuser cet aménagement sans demander d'aide financière est une discrimination.</p>
3	Un collègue entre dans le bureau et parle à tout le monde et on te dit de ne pas t'inquiéter que ça ne te concerne pas= frustration :	<p>Afficher les panneaux de sensibilisation (développer les outils)</p>
4	Blocage dans la communication collective (Manque d'échange et de communication, manque de bien-être : manque de moyens pour favoriser les échanges)	<p>Demander des interprètes</p> <p>"Faire appel à des preneurs de notes réalisant une prise de note exhaustive pour permettre une bonne participation de la personne sourde à la réunion.</p> <p>«Couper volontairement sur un temps court les communications téléphoniques dans l'entreprise pour mettre les entendants en difficulté et leur faire prendre conscience de la situation des sourds en milieu professionnel entendant (expérience concluante réalisée par un salarié sourd américain). ATTENTION, cette stratégie peut être inaptée dans certains secteurs d'activité et peut être considérée comme une faute professionnelle.</p>

5	Refus d'interprètes en raison de financement	Demander une subvention AGEFIPH ou FIPHFP
		Si l'entreprise ne sait pas faire, elle peut demander l'aide de plusieurs services dont ALTER, SAMETH, CAP Emploi (voir www.agefiph.fr/professionnels-de-linsertion/Aides-et-services-de-lAgefiph)
		Rappel : les entreprises de plus de 20 salariés n'atteignant pas les 6% de Travailleurs Handicapés peuvent réduire la pénalité à verser à l'AGEFIPH. Pour cela, le montant des dépenses déductibles engagées pour favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées ne doit pas excéder 10% du montant de la contribution.
		Selon certaines observations, quand il y a toujours un blocage, un salarié sourd peut tenter de franchir un premier pas pour payer un interprète, une première fois. Cela peut provoquer une réaction en chaîne de la part de l'entreprise qui prendra en charge une prestation d'interprète à son tour...
6	Dossier de subvention refusé par les organismes pour la prise en charge des interprètes	Connaître les motifs de refus. Ce refus peut être arrivé à cause d'une erreur de procédure par l'entreprise... Par exemple : il faut parfois passer par les organismes agréés comme SAMETH ou ATHER ...
		Rappel : les entreprises de plus de 20 salariés n'atteignant pas les 6% de Travailleurs Handicapés peuvent réduire la pénalité à verser à l'AGEFIPH. Pour cela, le montant des dépenses déductibles engagées pour favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées ne doit pas excéder 10% du montant de la contribution.
7	Refus d'interprètes (à cause de la confidentialité)	Voir le lien AFILS code éthique. Référence : http://www.afils.fr/index.php/code-ethique
8	Refus d'Interprètes (à cause de diverses raisons (leadership, préjugés, ...))	Voir le lien AFILS code éthique. Référence : http://www.afils.fr/index.php/code-ethique
		Sensibilisation et information par le service des interprètes sur le métier d'interprète
9	Si l'interprète ne peut pas venir (annulation de dernière minute pour de multiples raisons)	Demande d'annulation et de report. Si la réunion est maintenue, le salarié sourd peut être absent à la réunion mais il demande un autre moment de «rattrapage», avec interprète. ATTENTION : Il est préférable d'avoir posé ce principe dès le début et non lorsque le problème arrive.
10	Pour tous les types de refus de l'interprète	Demander de marquer le refus d'interprètes sur le Procès Verbal de la réunion. Ceci est valable pour la procédure judiciaire en cas de besoin. C'est un acte de protection du salarié puisqu'il ne comprendra pas tout ce qui se dit à la réunion.
		Boycotter la participation et revendiquer fermement (parfois cela marche car cela provoque une réaction de certaines personnes; parfois cela provoque de la colère...)
11	Choix interface/interprètes par l'entreprise	Expliquer les métiers "interfaces" et "interprètes". Référence : https://interpretelsf.wordpress.com/2011/01/08/interprete-traducteur-ou-interface/
		Demander à l'entreprise de laisser les sourds choisir le professionnel leur permettant une accessibilité optimale (interprète, interface, preneur de notes, médiateur...)
		L'argument est souvent une histoire de budget. Mais ces deux services ne sont pas équivalents. Par ailleurs, le budget est une fausse excuse car il existe un fonds de l'AGEFIPH et de FIPHFP pour financer cette accessibilité.
12	Refus de centre relais (par les entreprises)	Vérifier que l'employeur a demandé un financement pour cela. Montrer ce que le téléphone apporte pour son travail. Il est possible de demander l'intervention d'un expert pour cela.

13	Refus de centre relais (par les organismes de subventions)	Demander l'intervention d'un expert pour préciser ce besoin et ses conséquences éventuelles sur le maintien en emploi et pour préciser les alternatives en cas de maintien de ce refus.
14	«Organisation de l'accessibilité des réunions, conférences... par les salariés sourds eux-mêmes (tâche supplémentaire n'étant pas liée à leur poste de travail) «	Définir l'organisation. Préciser que l'interprète n'est pas seulement pour les sourds, les entendants en ont aussi besoin. "A afficher ?"
		Fournir la liste d'interprètes sur la ville ou la région
15	Les interprètes demandent aux sourds des informations, du vocabulaire pour préparer la réunion.	Faire la sensibilisation sur ce sujet et créer la base de vocabulaire de chaque salarié concerné.
		On voit très souvent que le contenu de la réunion, de la conférence est préparé à la dernière minute. On propose de développer des outils de lexique avec excel. Ensuite, on pourrait réutiliser ces excels avec le lien de vidéos pour envoyer aux interprètes concernés.
16	Refus de financement d'interprétation ou de transcription des échanges et réunions avec les syndicats et les CHSCT	Ce financement revient aux syndicats et aux CHSCT. Le Défenseur des droits peut être consulté si aucune solution n'est trouvée.
17	«Refus de l'employeur et de la Médecine du travail de prendre en charge le financement d'un interprète pour les visites obligatoires avec le médecin du travail	Informé que le code du travail Art. L4622-6 précise «Les dépenses afférentes aux services de santé au travail sont à la charge des employeurs. Dans le cas de services communs à plusieurs entreprises, ces frais sont répartis proportionnellement au nombre des salariés.
18	Lors d'un échange entre une personne sourde et une personne entendante : communication coupée par l'intervention d'une tierce personne, à l'oral.	Plusieurs stratégies possibles selon la situation. 1) Si le sourd était en train de donner des informations utiles à son interlocuteur et que celui-ci se laisse "distraire" par son collègue, tant pis pour lui, il devra venir chercher l'information plus tard (et l'interprète ne sera peut-être plus là). 2) Dans d'autres cas, c'est le salarié sourd qui doit lui-même dire "merci de me laisser la parole, je n'ai pas fini". Dans tous les cas, ce n'est pas à l'interprète de gérer les tours de parole.
		Si la communication par l'écrit est interrompue à cause d'une intervention extérieure, vous pouvez dire, sur le ton de l'humour : "si tu prends ma place, prends aussi mon handicap", comme dans l'affiche de l'Association des paralysés de France (il est possible d'ajouter cette affiche dans les bureaux).
		C'est la culture des entendants. Rappeler chaque fois qu'il faut respecter la règle de communication
Comportement et Discrimination		
19	Isolement pendant le travail	Proposer d'embaucher plusieurs sourds
		Sensibilisation et/ou provocation comme on affiche "je 'm'isole"...
20	Isolement pendant le déjeuner	Si des sourds travaillent dans des sociétés voisines, organiser une rencontre
21	Insulte, moquerie, (des mots impolis, sexe/gestes...)	Informé les supérieurs
		SOS racisme ? SOS handiphobie
22	Sourd (cadre, chef) non écouté car il est sourd	être ferme et fixer le code de conduite

23	Oubli, par les membres du personnel d'une entreprise, des informations délivrées lors de la sensibilisation	Recommandation par la commission d'organiser au minimum le renouvellement de sensibilisation tous les 2 ans.
24	Non application des consignes d'un médecin du travail visant à réduire l'activité d'un salarié du secteur public en raison de risques cardiaques, le responsable de site considérant que c'était là un abus et une exploitation de sa surdité par le salarié	Contactez les syndicats, ou le Défenseur des droits avec l'ensemble des pièces médicales
25	Séparation de deux salariés sourds dans l'entreprise à cause de trop de bavardages.	Demandez l'intervention d'un expert - d'une sensibilisation pour expliquer les règles visuelles de communication et de travail: les sourds vont plus souvent dissocier les temps de travail (avec concentration) et les temps d'échanges, alors que les entendants qui ne travaillent pas en LSF vont plus souvent faire les deux en même temps.
Evolution Professionnelle et Discrimination		
26	Interdiction d'exercer certains métiers : restriction et inégalité par rapport aux entendants	Si cela vient de la loi, alors c'est une action plus politique et collective qu'il faut. Impossible de changer ces règles dans l'entreprise, l'employeur serait en illégalité. si cela vient de l'opinion du chef, il est possible de solliciter l'avis du médecin du travail. Si cela vient du médecin du travail, il est possible de demander un avis d'un autre médecin travaillant avec des sourds.
27	Refus de formation en raison du coût de l'interprétation	Est-ce que l'employeur a demandé une aide financière de l'Agefiph ou du Fiphfp? Si non, c'est une discrimination. Si oui, alors : Est-ce que cette formation est importante pour le maintien en emploi ou pour l'évolution dans son poste? Si oui, contactez l'Agefiph ou le Fiphfp. En cas de refus, contactez le Défenseur des droits pour avis. Les syndicats et l'inspecteur du travail peuvent être sollicités, si cette formation est importante pour le maintien en emploi ou si elle a été acceptée pour d'autres salariés.
28	Refus de formation dans le cadre d'une réorientation professionnelle dans le secteur privé, en raison explicite de la surdité	Contactez le médecin du travail et/ ou le Défenseur des droits.
29	Exempté de formation obligatoire en raison du coût de l'interprétation	Contactez les syndicats, la mission handicap de l'entreprise ou le médecin du travail, et posez la question de la raison de cette obligation au départ. Sollicitez l'inspecteur du travail ou le défenseur des droits si ce problème n'est pas résolu.
30	Demande de la promotion : refusée ou ignorée (à cause de la surdité)	Les arguments sont importants: le refus est-il explicitement lié à la surdité? Si oui, c'est une discrimination : contactez les syndicats ou le défenseur des droits. Le refus de promotion est-il lié à des questions de sécurité ou d'impossibilité de faire le nouveau travail? Si oui, contactez le médecin du travail pour avoir son avis, demandez aussi l'intervention d'un expert pour préciser les conditions et aménagements pour faire ce travail.
31	Rétrogradation forcée (déclassement du salarié à un poste hiérarchique inférieur) à cause de sa surdité	Demandez l'intervention d'un expert pour préciser les conditions et aménagements pour rester en poste. C'est notamment le travail des Sameths. Contactez l'Agefiph ou le Fiphfp pour connaître le Sameth de votre région et la procédure pour vous faire aider.

32	Proposition aux sourds de partir à la retraite anticipée alors qu'ils sont encore jeunes	Libre de refuser ou pas.
33	Refus des interprètes par la DRH ou manager pour les entretiens	Demander que ce refus soit inscrit dans le compte rendu. Rappeler la déontologie des interprètes (site AFILS). Demander l'appui du syndicat pour cette demande. En cas de refus, demander à l'employeur d'écrire tout ce qu'il dit (il verra alors peut-être l'intérêt d'un tiers).
34	Papiers de communication écrite conservés par les chefs ou DRH sans l'accord du salarié concerné	Utiliser une ardoise la prochaine fois ou son propre téléphone portable pour écrire.
35	Déclassés sans s'être pour autant montré incapable ou inapte à assurer son activité	Demander par écrit les raisons de ce déclassé. Demander l'avis des syndicats et du médecin du travail.
36	Interdiction d'une salariée diplômée de la petite enfance d'être seule avec les enfants	Rappel :Le décret 2000-762 du 1er Août 2000 (qui concerne les établissements accueillant des enfants de moins de 6 ans) précise (article R180-22) : « le nombre de professionnel sur la structure ne doit jamais être inférieur à deux »
37	Interdiction faite à des conducteurs de bus de poursuivre leur activité en raison de leur surdité, malgré le fait qu'ils soient titulaires du permis de conduire	La loi fixe les autorisations et interdictions de conduite des poids lourds selon un niveau d'audition. Vérifier que le médecin du travail respecte ces critères. Si non, demander l'avis d'un autre médecin travaillant avec des sourds. Si oui, l'action est politique et collective: l'employeur n'a pas le droit de ne pas respecter la loi.

Aménagement et Discrimination

38	Refus de l'installation de système lumineux pour l'alarme incendie	Règlements: Rendre accessibles aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite tous les établissements recevant du public (ERP) d'ici le 1er Janvier 2015. A partir de 1er Janvier 2017, tous les ERP (y compris les bâtiments d'habitation collectifs et les lieux de travail) neufs devront respecter quant à eux la nouvelle réglementation sur l'accessibilité. Code Pénal (code du travail) Section II art L230-2 "Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires". L'employeur est responsable de la sécurité de ses salariés dans ses bâtiments. C'est différent de l'aménagement du poste.
39	Refus d'aménagement des locaux et du poste de travail pour en permettre l'accessibilité visuelle	L'aménagement de poste pour un travailleur handicapé qui en fait la demande est une obligation pour l'employeur. Il peut se faire aider par un ergonomiste, un expert extérieur ou un Sameth. Il peut demander une aide financière à l'Agefiph ou au Fiphfp.

Institution et Discrimination

40	Incompétence des syndicats sur la surdité ou non priorité pour les sourds ou les personnes handicapées	Syndiquer les sourds
		Former des syndicats
41	Déclaration d'inaptitude par le médecin du travail que le salarié concerné juge déraisonnable.	Le recours contre les décisions du médecin du travail se prononçant sur l'inaptitude d'un salarié est prévu par l'article L4624-1 du code de travail. Il est recommandé par la commission de trouver un expert qui connaît bien les sourds pour travailler en collaboration avec ce médecin sur l'examen des possibilités et impossibilités d'accessibilité pour ce salarié.

42	Refus par Pôle Emploi de traiter la demande d'un demandeur d'emploi sourd, réorienté vers Cap Emploi. Mais ce chômeur sourd peut ne pas être d'accord et vouloir recourir, pour diverses raisons, à Pole Emploi.	Le demandeur d'emploi sourd a le droit de refuser. Il peut vouloir être reconnu avant tout comme demandeur d'emploi et non comme une personne handicapée, et avoir le choix des dispositifs (Pôle Emploi ou Cap Emploi). Cap Emploi est a priori un service d'accompagnement des demandeurs d'emploi, spécialisé dans le handicap. Ces employés devraient être mieux informés des conditions d'accessibilité (présence d'interprètes, communication par email etc.) mais aussi des droits propres aux travailleurs handicapés.
43	Cas de propositions par CAP Emploi d'emplois dévalués par rapport aux compétences ou qualifications du demandeur d'emploi sourd.	Remarque : souvent, les organismes sont sous la pression de subventions. Si on ne trouve pas un emploi de haut ou moyen niveau pour les personnes handicapées, cela les pousse à proposer des métiers dévalués, mais où il y aura plus d'offres de postes. Il faut donc essayer de comprendre la raison de cette dévaluation (sous estimation des compétences de chomeur sourd ou stratégie pour trouver un emploi dans un contexte de crise?)
44	Cas de refus d'accès pour les sourds à des métiers dits "impossibles" par Pôle Emploi.	Demander si cette impossibilité est inscrite dans la loi ou pas. Si oui, alors Pôle Emploi a raison. L'action est politique et collective. Si non, alors signaler à Pôle emploi que c'est une discrimination et qu'il existe des services aidant à mettre en place les aménagements nécessaires. Il est aussi possible de se tourner vers Cap Emploi, a priori mieux informé.
45	Formation "AFPA" : pas d'interprétation systématique	

Recherche d'emploi et Discrimination

46	Rejet automatique de la candidature (Lettre de motivation et CV avec la mention "sourd")	2 possibilités existent : indiquer ""RTH, RQTH"" sur le CV pour motiver l'entreprise à l'embauche par le respect de la loi ; ne pas informer et créer la surprise lors de l'entretien. Selon certains conseils, il est possible de ne pas l'écrire dans le CV mais de prévenir l'employeur avant de le rencontrer si vous avez un entretien d'embauche.
47	Entretien d'embauche : refus de prendre en charge les interprètes par DRH ou chefs	En théorie, CAP Emploi et/ou Pole Emploi prend en charge les frais d'interprétation.
48	Entretien d'embauche : demande de test écrit en français	Cette demande doit être évaluée en fonction des besoins du poste. A priori rien ne l'interdit.
49	Entretien d'embauche : refus à cause de la surdité	Si le refus est explicitement lié à la surdité, et que le métier n'est pas interdit par la loi, alors c'est une discrimination. Conserver les traces écrites de ce refus et de sa raison. Il est possible d'engager une procédure judiciaire. Il est possible de contacter le Défenseur des droits pour se faire aider.
50	Demande par la DRH lors de l'entretien d'embauche des besoins en aménagements	On peut craindre un lien entre embauche et estimation des besoins en aménagements, conduisant à recruter les plus parlants (et à ignorer le fait que parler n'a jamais fait entendre), ou conduisant les candidats sourds à réduire leurs exigences (notamment en matière de sécurité et de participation à la vie de l'entreprise) --> Ne jamais chercher à arranger l'employeur sur ces questions: il faut dire ses besoins mais sans exagérer donc en fonction du travail à faire. Apporter des arguments et proposer des solutions existantes
51	Mise en garde sur l'interdiction de militer sur la communauté des sourds, par exemple sur les questions d'éducation sur son lieu de travail, en particulier dans les institutions spécialisées	Il faut agir en professionnel : Créer les conditions d'une information complète sur les difficultés, avantages et alternatives; Alerter si nécessaire en tant que professionnels, et dans l'intérêt des enfants, sur la base des bilans que vous pouvez faire (et ceci sans aucune restriction); Respecter le choix des parents et les droits des enfants. Distinguer ce que vous avez le droit de faire en tant que professionnel dans votre travail, et ce qui peut être fait en tant que citoyen en dehors de son travail.

