

« Journée de l'Accessibilité et de l'Assertivité »

Jeudi 6 octobre 2016

Transcriptions des interventions aux Assises par Système RISP

Les interventions en LSF sont traduites en français par des interprètes sur place.

- p.2 Accueil par Pascal Marceau, Commission discrimination FNSF, Paris
- p.3 **« Surdité, inclusion et discrimination »**
Ouverture par Patrick Gohet, adjoint au Défenseur des Droits
- p.5 **« Les enjeux de la collaboration Sourds – Entendants au travail »**
Benoit Blandin & Nahia Jourdy, Professionnels de l'accessibilité
- p.13 **Session « Les ajustements entre sourds et entendants au travail, en pratiques »**
Modératrice : S. Dalle-Nazébi, sociologue & anthropologue
- p. 13, Accueil de Loic Depecker, Délégué général à la langue française et aux langues de France, Ministère de la Culture et de la Communication
- p.13, **« Théâtre participatif autour de situations de sourds & entendants au travail »**
Benoit Blandin, professionnel de l'accessibilité à Nantes,
Gwenaëlle Huyghe, Insertion professionnelle, INJS de Chambéry,
Violaine Chobert, ergonomiste de Lyon
Animation : S. Dalle-Nazébi, sociologue & anthropologue
- p.25 **« Quelle accessibilité, au-delà des aides techniques : lancement du projet « Créons nos ressources »**
Pascal Marceau, Commission Discrimination FNSF & Nahia Jourdy, professionnelle de l'accessibilité, Grenoble
Invitée : Maya Hagege, AFMD, Paris
- p.31 **Accueil du DIM-GESTES**
Claire Edey-Gamassou
- p.31 **Table ronde 1- « Le management de la diversité :  quipes sourds-entendants au quotidien »**
Modératrices : Gwen Huygues & Nahia Jourdy, Insertion professionnelle – Chambéry & Professionnelle de l'accessibilité – Grenoble
Invités :
Dany Billès, Directrice de la crèche Le Jardin d'Hortense
R gines Coubes, Pôle Socio-Professionnel, Schneider
Anne-Laurence Gautier, directrice adjointe de la Bibliothèque Chaptal et responsable du pôle sourd
Rachid Mimoun, Directeur de Visuel-LSF-75
- p. 43 **Table ronde 2- « Les appuis de cette gestion de la diversité : acteurs, espaces, démarches »**
Modérateurs : Violaine Chobert & Benoit Blandin, Ergonome – Lyon & Consultant – Nantes
Invités :
Nora Barcham, présidente de la commission handicap du CCUES, Orange
Sylvie Grivel
Solène Nicolas
Vansesa Rousset
Marie-Laure Saurel
- p. 52 **« Le théâtre, comme moyen de changement ? Retour d'expérience d'IVT »**
Jennifer Lesage-David, xx International Visual Theatre, Paris
Modérateur : Roméo Hatchi
- p. 56 **« Management, diversité et discrimination »**
Clôture et mise en perspective par Alexandra Poli, co-directrice du CADIS, EHESS Paris

« Journée de l'Accessibilité et de l'Assertivité »

Jeudi 6 octobre 2016

Transcriptions des interventions aux Assises par Système RISP

Les interventions en LSF sont traduites en français par des interprètes sur place.

Accueil par Pascal Marceau (en LSF)

Support disponible.

Powerpoint page 1 : Bienvenue Je voudrais vous souhaiter la bienvenue à ces assises. Nous avons une petite présentation vidéo. (vidéo)

Powerpoint pages 2 et 3 : Acteurs

Nous avons un public très varié, voici les personnes que nous avons pu noter, les participants à ces assises aujourd'hui. Vous le voyez sur le tableau. Des professionnels de tous les domaines, des sourds, des interprètes. Nous avons été très touchés quand nous avons vu les chiffres, les représentants des différentes catégories, les personnes inscrites, il y a vraiment une grande diversité, des gens de tous les domaines. Ce sont des profils très différents. Notre premier objectif est atteint.

Powerpoint page 4 : Objectifs

Ces assises ont trois objectifs importants. D'abord, une diversité d'acteurs, de compétences différentes. Donc, le premier objectif est atteint avec les chiffres que nous venons de montrer. Nous espérons pouvoir garder ce réseau pour créer des liens entre les différents acteurs aujourd'hui présents. Le deuxième objectif est de développer des réseaux entre les différents professionnels et les différents représentants. Le troisième objectif est de créer des ressources. Il est important de travailler ensemble, de mettre en lien les compétences de chacun : quelle formation, quelle sensibilisation mettre en place, comment intervenir dans des situations discriminantes, comment être présents, quelles sont les informations qui manquent ?

Patrick Gohet, en tant que défenseur adjoint, nous recommande de travailler en parallèle avec les différents services pour pouvoir amener plus d'informations et faire avancer les choses ensemble, savoir quels outils il manque, créer des ressources, développer des compétences. Patrick Gohet nous conseille de ne pas créer à chaque fois une nouvelle structure. Il est important de trouver les structures existantes et de compléter les ressources manquantes. Et j'espère qu'à la suite de ces assises, des solutions vont être mises en place, des idées vont émerger pour pouvoir travailler dans ce sens

Powerpoint page 5 : Profils des participants

La deuxième chose, c'est la représentativité. Ici, il y a des personnes qui s'expriment en langue des signes, à l'oral, en LPC, et l'objectif aujourd'hui c'était de rendre ces assises accessibles à tous. Même lors des échanges, des pauses, des interprètes de liaison seront présents, vous pourrez continuer à échanger en dehors des moments de conférence. Même après 18h ce soir.

Powerpoint page 6 et 7 : Thème de la journée : accessibilité

Cette journée est axée sur l'accessibilité. J'espère que ce sera une journée qui vous donnera satisfaction. Nous avons essayé de faire le plus possible pour la rendre accessible. Et sur l'assertivité, il y a encore un débat autour du signe, de la manière dont on peut signer ce terme. Nous avons des signes provisoires. Après, peut-être qu'un signe, à la fin de cette journée émergera, sera validé et se diffusera autour de la communauté sourde. Il y a trois points également importants, ce sont les enjeux. L'accessibilité, est-elle vraiment liée à la présence de l'interprète ? Y a-t-il d'autres possibilités de rendre notre vie et notre travail au quotidien accessible ? Et l'organisation, et la diversité, la gestion de la diversité et le management de cette diversité.

Ouverture des Assises

« Surdité, inclusion et discrimination »

Patrick Gohet, adjoint au Défenseur des Droits

Je salue chacune et chacun d'entre vous, et je vous remercie de nous associer à ces échanges. Dans le propos qui vient d'être tenu, j'ai noté quatre mots clés : inclusion, diversité, ensemble et accessibilité. Et c'est sous le signe de ces quatre mots que je vais placer mon propos. Un mot complémentaire pour que vous me situiez. J'ai été directeur général de l'UNAPEI en 1981, d'abord comme directeur adjoint, puis directeur général jusqu'en 2002, ensuite, délégué ministériel aux personnes handicapées, quand on a refait la réglementation. Aujourd'hui, je suis inspecteur des affaires sociales détaché auprès du Défenseur des droits, en charge de la lutte contre la discrimination et la promotion de l'égalité. Un mot également sur le Défenseur des droits qui est une autorité administrative constitutionnelle indépendante. Elle est à la disposition de tous les citoyens du pays qui estiment que leurs droits sont lésés. Chaque citoyen peut saisir l'institution de deux manières : soit il s'adresse à l'un ou l'une de nos 450 délégués locaux, soit il écrit directement au niveau national sur notre site Internet où il nous explique en quoi il s'estime lésé dans ses droits, et nous demande de le rétablir dans ses droits. Dans un premier temps, nous n'avons pas d'opinion. Nous devons nous adresser à la personne physique ou morale qui est mise en cause pour vérifier que cette personne se livre bien   une discrimination. Si cela est établi, nous faisons une médiation entre la personne qui est mise en cause et la personne qui est victime de cette discrimination. C'est le rôle de l'institution. Pour être complet, j'ajoute que le Défenseur des droits, c'est la réunion de l'ancien défenseur des enfants, de l'ancienne haute autorité de lutte contre les discriminations (Halde), et de la commission nationale de la déontologie de la sécurité (Cnds), c'est-à-dire tout ce qui concerne les relations entre les citoyens et les forces de l'ordre, et puis le médiateur de la République. C'est une institution importante présente sur le plan local et sur le plan national.

Sur le thème qui vous réunit ces trois jours, nous avons quatre sources de mobilisation. Tout d'abord, nous avons une série de comités d'entente que sont les comités LGBT, égalité femme-homme, accès à la santé, et handicap. Dans ce comité d'entente handicap, nous avons les principales associations représentatives de toutes les formes de handicap, et notamment l'Unisda. Le deuxième moyen, ce sont les saisines qui nous parviennent, et là je dois préciser que la loi prohibe vingt causes de discrimination. La première cause de discrimination, c'est l'origine pour à peu près 25 % des saisines, puis le handicap pour 21 % des saisines reçues. Après, vous avez l'état de santé et l'âge, mais les pourcentages sont moins importants. Si vous réunissez handicap, état de santé, âge, on atteint un peu plus de 50 % des saisines, c'est considérable. Et à chaque fois, en particulier pour le handicap, la majorité des saisines qui nous parviennent concernent l'accès et le maintien dans l'emploi. Votre colloque répond donc parfaitement à un des problèmes numéro un rencontrés par nos concitoyens sourds et malentendants. La troisième source de mobilisation sur le sujet, c'est le travail que nous avons réalisé en collaboration avec vos associations sur le projet de loi numérique. Cela nous a aussi conduits à appréhender de manière beaucoup plus précise les obstacles qui sont rencontrés par les personnes handicapées en général, et notamment et avant tout les personnes sourdes et malentendantes.

Nous avons été également très sensibles au rapport du groupe de travail sur le monde professionnel et les sourds qui a accru la sensibilité du Défenseur des droits sur le sujet. Nous avons d'ailleurs organisé chez le Défenseur des droits, deux réunions auxquelles les auteurs du rapport et les associations, notamment l'UNISDA et la FNSF, et avec lesquelles nous aurons d'autres rencontres. C'est Slimane Laoufi, chef de pôle chez le Défenseur des droits, qui je crois interviendra après-demain, anime l'équipe qui s'occupe plus particulièrement des discriminations dans l'emploi. Il aura donc l'occasion de développer et de compléter mon propos de ce matin. Quels sont les objectifs que nous poursuivons, et que nous allons poursuivre en gardant le contact avec vos représentants qui vont nous inspirer dans tous

ces domaines ? Tout d'abord, il faut améliorer notre site Internet qui est insuffisamment accessible pour beaucoup de formes de handicaps, et en particulier pour ce qui concerne la malentendance et la surdité. Ensuite, je vous l'ai dit tout à l'heure, nous avons 450 délégués sur le terrain. Depuis que je suis arrivé comme adjoint du défenseur, nous en avons spécialisé 80 comme référents handicap. À la fin de l'année, nous aurons un référent handicap dans chaque département, et nous en ferons connaître la liste. Ils vous seront destinés, plus particulièrement, pour vous recevoir. Ils ont une compétence généraliste, et de manière volontaire ils ont décidé de se spécialiser dans le domaine du handicap sous toutes ses formes. Et sur les dispositifs législatifs et institutionnels qui existent et qui répondent à vos besoins.

Le troisième moyen : nous allons accroître la compétence de certains membres du personnel, notamment à l'utilisation d'autres formes de langage que le langage classique. Et nous allons, petit à petit, veiller à ce que chaque service du défenseur ait, dans ses effectifs, quelqu'un qui peut avoir des échanges, des contacts avec notamment les personnes sourdes et malentendantes. Et puis surtout, nous allons sur la base des travaux de ces trois jours, des observations que vous allez faire, des préconisations que vous allez formuler, et nous nous verrons assez rapidement après ces trois jours si vous en êtes d'accord, et nous élaborerons une recommandation. Comme je l'ai dit au début de mon propos, le défenseur des droits peut être saisi par n'importe qui, que ce soit une personne morale ou une personne physique. Mais sur la base des saisines qui lui parvient, il peut considérer que les cas étant nombreux, de discrimination, d'inégalité de traitement, de violation des droits individuels, il peut, et il ne s'en prive pas, formuler des recommandations, soit pour modifier une loi, soit pour modifier un texte réglementaire, soit pour proposer des dispositions qui permettent de répondre aux situations difficiles. Nous en avons fait beaucoup en ce qui concerne l'accessibilité, pour l'accès des personnes en situation de handicap, quel que soit leur handicap, au vote et aux opérations électorales. Nous nous apprêtons à en faire d'autres dans la perspective des élections présidentielles pour que la documentation de propagande, les meetings puissent être accessibles à tous les citoyens, quel que soit leur mode de communication et d'échange. Je cite ces exemples, mais il y en a bien d'autres. En tout cas, la question de l'accès à l'emploi constitue un objectif fondamental, parce que les saisines sont très nombreuses, la sensibilisation que fait l'équipe qui a travaillé sur le rapport, et vos associations. C'est un travail qu'il nous faut mener avec les associations, des spécialistes, etc.

Dernier point de ce petit propos : le Défenseur des droits est chargé du suivi de la mise en œuvre des conventions internationales, comme la convention internationale des droits de l'enfant, la convention internationale des droits des personnes handicapées. Pour cela, le Défenseur des droits préside un comité de suivi qui s'est réuni d'ailleurs hier, où vos associations étaient représentées. Et avec ce comité de suivi, le Défenseur des droits veille à ce que la législation et la réglementation française se conforment de plus en plus à la convention internationale des droits des personnes handicapées qui date de dix ans. Le 13 décembre 2016, jour anniversaire des dix ans de cette convention, nous organisons un colloque à l'UNESCO qui est ouvert à tous et à vos associations. Il y a une question essentielle. La loi du 11 février 2005 est une loi qui a été et qui est source de progrès, mais ce n'est pas suffisant, d'autres progrès sont à réaliser. En particulier, il faut se conformer aux principes qui président à la convention internationale, raison pour laquelle nous allons faire un certain nombre de préconisations à l'occasion de ce colloque du 13 décembre auquel, bien évidemment, vous êtes invités.

Voilà ce que je voulais vous dire en ouverture de vos travaux. Nous nous verrons après vos assises pour que vous nous exposiez les conclusions que vous en tirez. Et puis, nous commencerons à travailler à partir de vos conclusions sur la recommandation dont je vous ai parlé tout à l'heure. Je vous remercie pour votre attention, et vraiment, de tout cœur, je vous souhaite d'excellents échanges. Vos assises vont être l'occasion, en fait, d'après le programme de balayer l'ensemble des sujets qui se rapportent à l'accessibilité, à l'emploi adapté, etc. Nous sommes à vos côtés pour que la loi, les comportements, les initiatives évoluent. Merci pour vos réflexions et vos propositions.

« Enjeux de la collaboration Sourds-Entendants au travail »

Benoît Blandin & Nahia Jourdy, professionnels de l'accessibilité

Benoît Blandin (en LSF) : Bonjour à tous. Je suis consultant sourd, elle est consultante entendante. Pour les Assises Nationales, on nous a proposé d'intervenir sur comment les sourds et les entendants peuvent être unis face aux enjeux qui nous concernent.

Nahia Jourdy : Et en préparant cette intervention, on s'est dit qu'on pouvait partir du titre des assises.

Benoît Blandin (en LSF) : Pourquoi associer le mot sourd à celui d'entendant ? Cela peut être surprenant pour les personnes entendant de voir qu'on parle aussi des entendants quand on parle des sourds. Mais pourquoi ?

Nahia Jourdy : En général, s'il y a un colloque sur les personnes aveugles ou malvoyantes, on voit rarement le terme associé de personnes voyantes. Pourquoi ce serait différent pour les sourds ?

Benoît Blandin (en LSF) : Justement, vous êtes ici tous réunis, sourds, entendants, pour partager vos expériences pendant ces trois jours, pour vous rencontrer. Pour communiquer entre sourds et entendants, vous aurez peut-être quelques difficultés. C'est une situation que les sourds expérimentent au quotidien, ils ont en l'habitude. Pour les entendants ça peut être une vraie situation qui les handicape, qui les paralyse. Ils n'ont pas l'habitude. C'est pour ça, on qu'on parle souvent de situation de handicap partagé. Et par exemple, si je demande à l'interprète et à la vélotypiste de s'arrêter...

[L'échange a lieu uniquement en LSF dans la salle, entre personnes, sourdes et entendants pratiquants la LSF]

Benoît Blandin (en LSF) : Reprenons l'interprétation s'il vous plaît. Et donc la vélotypie va se remettre en route. Tout à l'heure, je disais que la difficulté dans la communication, elle est mutuelle. C'est un handicap partagé. Les interprètes servent à lever cette situation de handicap mutuelle. Ils sont là autant pour les entendants que pour les sourds.

Nahia Jourdy : Pourtant, quand je dis ça aux entreprises, en général, elles sont un peu sceptiques. Pour elles, vraiment, quand on prend un interprète, c'est pour le salarié sourd. Lorsqu'on rappelle que ça permet aux deux parties de communiquer, de s'exprimer, les entreprises trouvent qu'on exagère ou qu'on joue sur les mots.

Benoît Blandin (en LSF) : Bien sûr, elles trouvent qu'on exagère car pour ces entreprises, majoritairement entendantes et dans lesquelles les salariés sourds occupent des postes souvent subalternes, il est clair qu'il n'y aurait pas la nécessité d'appeler un interprète s'il n'y avait pas le salarié sourd. Quelque part, l'interprète c'est donc bien pour lui !

Nahia Jourdy : Et pourtant, cette représentation change complètement quand il s'agit de managers sourds auprès d'équipes entendantes. Ce n'est pas très fréquent mais ça arrive de temps en temps. Et le changement que ça provoque dans le rapport à l'interprète est intéressant à observer.

Benoît Blandin (en LSF) : Oui, lorsque les sourds sont sur des postes de managers, ils font appels à des interprètes pour les réunions, afin de pouvoir échanger avec leurs collaborateurs entendants. Pour ces derniers, la présence de l'interprète est clairement essentielle, elle leur permet de recevoir de l'information de leur supérieur hiérarchique, des informations qui peuvent avoir des impacts sur leur

travail. Dans ces situations, tout le monde considère que l'interprète est là pour l'entendant autant que pour le sourd.

Nahia Jourdy : On parle de handicap partagé, des interprètes et des vélotypistes qui permettent à chacun de communiquer. Mais peut-être est-il important de se demander : "A quoi sert la communication au travail ?"

Et si cette communication est mise à mal, qu'elles peuvent être les conséquences de cette moindre communication ?

Benoît Blandin (en LSF) : C'est vrai. On n'est pas des machines, on ne peut pas travailler sans communiquer. Ou alors, c'est extrêmement dangereux psychologiquement, ça peut provoquer une décompensation, une dépression.

Car la communication au travail a de nombreuses fonctions :

- Par exemple, ça permet d'échanger pour faire le travail, dire à son collègue : dis-moi, tu peux me donner ce dossier, j'en ai besoin.
- La communication, dans l'univers du travail, permet d'obtenir aussi d'obtenir de l'information. Si on nous dit « il nous reste dix minutes avant la fin de l'intervention ». C'est un moyen de gérer notre travail, de s'ajuster. On sait qu'on doit accélérer.
- Communiquer, c'est aussi quand on n'est pas bien, stressé, cela permet d'échanger, de se confier à un collègue, d'exprimer sa colère, de se réguler, ce qui est très important.
- Enfin la communication a aussi une fonction de socialisation : pouvoir discuter avec d'autres collègues de façon informelle de ce qui s'est passé le week-end, de choses qui relèvent de la vie privée, du loisir.

Nahia Jourdy : Les enjeux de la communication entre sourds et entendants au travail traitent de ça, de cette communication qui met toujours en jeu deux parties, de ce besoin d'information pour comprendre, participer, se situer, s'ajuster, socialiser.

Mais nous voulions soulever un autre grand point central dans la collaboration Sourd-Entendant au travail : il s'agit des pratiques de travail qui ne sont pas tout à fait les mêmes suivant qu'on soit sourd ou entendant.

Mais avant de développer les questions de pratiques de travail, on voulait préciser ce qu'on entend par « sourd ».

Benoît Blandin (en LSF) : Le terme « sourd » couvre une grande diversité de situations et de personnes. Il y a des personnes qui sont devenues sourdes, qui ont grandi entendantes, et qui ont perdu l'audition. Celles-ci ont grandi avec le français, elles ont eu un parcours scolaire, professionnel, entendant. Puis, il y a perte d'audition. Psychologiquement, c'est extrêmement difficile.

Il y a aussi des sourds de naissance, oralistes ou signeurs. Il y a de nombreux profils possibles. Mais ce sont en générale des personnes qui ont dû se battre tout au long de leur vie, pour accéder à l'école, aux études, au monde professionnel et qui continuent de se battre au quotidien. Dans le parcours des entendants, l'apprentissage est souvent plus ouvert, plus facile. Pour les sourds de naissance, quelque soit leur parcours, ils ont tous vécu cet accès moindre à l'information, à la culture générale, au savoir nécessaire à l'entrée dans le monde professionnel ? Pour beaucoup l'enfance a été marquée par la « rééducation », parfois au détriment du temps consacré à l'apprentissage.

Nahia Jourdy : Et il est très rare, encore aujourd'hui, que les sourds aient accès rapidement à une langue fluide et complète. Ils n'ont pas accès à de vrais cours de langue des signes, de la même manière que les entendants ont des cours de français jusqu'au bac.

L'apprentissage du français écrit et lu, est également un enjeu important pour les sourds, il y a peut-être des personnes qui ne le savent pas dans la salle. Comment apprend-on à lire et à écrire quand on n'est pas baigné dans un univers où l'on entend. Dès la naissance, les entendants entendent les sons du français et ils en font un apprentissage implicite. Peu à peu, leur tête se configure automatiquement en français. Alors que quand on naît sourd, il faut des méthodes adaptées pour apprendre à lire et à écrire. On part de rien, en tout cas de moins que les entendants. Et si on a la langue des signes, si on a eu cette chance, par exemple parce qu'on a des parents sourds, on a une base langagière sur laquelle s'appuyer pour apprendre une seconde langue, le français.

Pourquoi préciser tout cela ? Parce que dans le monde du travail, acquérir le français écrit, cela a un vrai impact. Alors que beaucoup d'entendants focalisent sur la communication à l'orale, on évoque rarement le rôle central de la communication à l'écrit. On le verra demain. Les salariés ont besoin de recevoir des informations à l'écrit, c'est aussi la possibilité de communiquer à l'écrit avec les collègues. Aujourd'hui, l'écrit met souvent en panne les professionnels sourds.

Et enfin, dans cette diversité de personnes sourdes, il y a les personnes malentendantes. Ce sont des personnes qui utilisent le son, qui entendent et comprennent – plus ou moins partiellement la voix de leurs interlocuteurs. Qu'elles soient appareillées ou implantées, ces personnes ont souvent des difficultés à faire valoir leurs besoins. Leur demande d'aménagement n'est pas toujours comprise.

Benoît Blandin (en LSF) : On a vu qu'il y avait plusieurs profils de sourds : devenus sourds, malentendants, sourds de naissance... Et encore, nous ne rentrons pas dans le détail, il s'agit de grandes catégories, un peu grossière. Ce sur quoi nous voulons insister, c'est que le point commun entre toutes ces personnes, c'est l'importance du regard, du visuel, au-delà de l'audition et de l'accès à l'information par le sonore.

Nahia Jourdy : Effectivement, on a là, dans la grande famille des sourds, une manière d'utiliser la vue et une manière d'être en relation avec l'environnement, par la vue, qui va créer des différences de pratiques avec les entendants.

Benoît Blandin (en LSF) : Il faut donc s'arrêter maintenant sur les entendants. Ces entendants qui regardent les sourds, qui les envisagent à partir de leurs oreilles défaillantes, qui pensent aux conséquences sur la communication, éventuellement à la langue des signes, mais qui ne s'envisagent pas eux-mêmes. C'est comme si « être entendant » était une norme acquise, inconsciente, invisible. Et souvent, les entendants ne se posent pas de question sur eux même, comment ils fonctionnent, alors qu'ils devraient le faire.

Nahia Jourdy : Par exemple, nous, les entendants nous n'avons pas souvent conscience que c'est avec nos oreilles que nous contrôlons notre environnement ; que nous sommes informés par nos oreilles quand une machine fait des bruits bizarres ou qu'il y a des bruits de pas qui approchent.

Benoît Blandin (en LSF) : Nous, les sourds, on contrôle notre environnement avec nos yeux. On se positionne pour avoir le champ visuel le plus large possible. Du coup, on a développé une agilité visuelle et une forte réactivité au mouvement. On s'appelle les "yeux d'or", c'est une expression en langue des signes.

Nahia Jourdy : Et à plein de moments, c'est nous les entendants qui pouvons être considérés comme des malvoyants !

Benoît Blandin (en LSF) : C'est vrai. Les sourds, qu'ils soient oralistes ou signeurs, par rapport aux entendants qui se basent plutôt sur l'audition, ont des pratiques, une gestion de l'espace et du temps différente.

- L'espace, par exemple, le bureau d'un entendant par rapport au bureau d'un sourd, est différent. Lorsqu'un entendant est à son bureau, il peut parler à distance à une personne dans un autre bureau, sans problème. Mais si la porte est fermée, alors la communication est coupée. Un sourd dans son bureau, si les cloisons sont opaques ne pourra pas discuter avec le collègue du bureau voisin. Mais ce sera possible si c'est une paroi en verre !

- Dans les restaurants, et c'est assez rigolo, quand un entendant sort fumer une cigarette il est coupé de la discussion de sa table. Alors qu'un fumeur sourd pourra la poursuivre à travers la vitre pour peu que la table soit visible de la rue.

Nahia Jourdy : Je pense qu'en ce moment même il y a plusieurs entendants qui sont en train de nous écouter tout en écrivant sur un papier ou sur un téléphone. Ils peuvent faire ces deux choses en parallèles. Pour les personnes sourdes, ça demande une grande agilité visuelle de suivre l'interprète et de prendre des notes à la fois. Peut-être qu'il y a en ce moment même des entendants qui sont en train de répondre à des mails sur leur ordinateur. Si un sourd répond à un mail, il se coupe de ce qui se passe dans la salle. C'est comme si pour nous, les entendants, à chaque fois que nous baissions les yeux, la voix de l'intervenant se coupait automatiquement.

Benoît Blandin (en LSF) : C'est vrai. Là, je suis face à vous, la vélotypie est assez éloignée de moi. Si vous lisez le texte, vous perdez la langue des signes, si vous regardez la langue des signes, vous ne pouvez pas lire la vélotypie. Si je suis à côté de la vélotypie, ce sera beaucoup plus facile pour une personne de suivre les deux. Si on est à distance, ce n'est plus possible. C'est quelque chose qu'il ne faut pas oublier, soit se mettre à côté, soit demander à ce que l'interprète soit proche du texte pour que les gens profitent de la langue des signes et du texte issu de la vélotypie.

Un dernier exemple : à la machine à café, lors des pauses, des collègues sont en train de discuter. Un des salariés entendants peut s'éloigner un peu, tourner le dos, prendre son café puis revenir et il reste dans la conversation. Un salarié sourd, y compris dans un groupe de sourds, quand il va à la machine à café, se coupe de la conversation. En revenant, il va demander un résumé de la conversation. Cette habitude de résumer une conversation pour pouvoir reprendre le fil de l'échange, c'est quelque chose de presque spontané chez les sourds.

Nahia Jourdy : Et cette pratique du « résumé minimum » nous pensons qu'elle découle vraiment du fait d'être sourd et donc visuel. Chez les entendants, comme on a ce fil auditif qui permet de suivre de loin la communication, on n'a pas développé cette habitude. Dans l'emploi, ça peut provoquer des chocs importants, on peut même parler de choc culturel. Les sourds qui ont l'habitude de résumer à l'autre se retrouvent face à des entendants qui rechignent à donner les informations ! Ça s'inscrit dans des pratiques culturelles différentes.

Benoît Blandin (en LSF) : Autres différences de pratiques, lorsqu'un sourd s'exprime en langue des signes et qu'il est traduit par l'interprète. Les entendants ont souvent le réflexe de regarder l'interprète et non pas l'interlocuteur sourd. L'entendant a l'habitude de regarder là d'où vient la voix, ce qui est très désagréable pour la personne sourde qui peut se sentir mise de côté, non prise en compte. Beaucoup d'entendants ne s'en rendent pas compte et sont un peu gênés quand ils le réalisent.

Dans l'autre sens, quand un entendant s'exprime, qu'il est traduit en langue des signes, il va être gêné, frustré de voir que le sourd regarde l'interprète et ne le regarde pas. Alors que, normalement, dans une conversation, on regarde son interlocuteur. Pour les entendants, c'est perturbant.

Nahia Jourdy : De la même façon, au niveau corporel ou au niveau des expressions du visage, on peut trouver des personnes entendantes qui disent des choses gentilles avec un visage fermé, c'est au tour du sourd d'être perturbé. A l'inverse, il y a des personnes qui peuvent dire des choses très dures, avec des expressions tout à fait cordiales.

Benoît Blandin (en LSF) : Les sourds, en tout cas ceux qui signent, sont très à l'aise avec les expressions corporelles. Leur visage est mobile, leurs mimiques sont très naturelles. Ce qui peut choquer l'entendant, c'est de voir un sourd en colère. Sa mimique, sa gestualité devient alors très forte. Et ça peut être interprété comme quelque chose d'agressif pour l'entendant.

Nahia Jourdy : Vous voyez, nous abordons là des pratiques qui peuvent créer de sacrés fossés culturels et tout un tas de petites violences de part et d'autre. Cela fait plusieurs fois qu'on utilise le mot culture... S'agit-il de culture ? Et si nous parlons d'une culture sourde faut-il alors parler d'une culture entendant ? Je reprendrai la définition de Bernard Mottez à ce sujet, qui dit : "une culture est un ensemble de pratiques communes liées à une condition sociale commune."

Benoît Blandin (en LSF) : C'est très juste. Et plus encore quand on regarde la communauté sourde, il y a un ensemble d'expériences, il y a un vécu, une histoire commune, une langue commune. C'est tout cela qui fait la dimension de la culture et de l'identité sourde. Fort de cette identité, quand on s'exprime en langue des signes, quand on est entre sourds, ou plus précisément entre signants, on a tous les moyens de dire ce qu'on a à dire, sans entrave, en toute fluidité. Toute situation de handicap est levée.

Nahia Jourdy : Résumons. On a dit qu'il y a des sourds d'un côté, des entendants d'un côté. On a dit que sourds et entendants ont des manières de communiquer différentes, des cultures différentes, qui entraînent des pratiques de collaboration différentes. OK. Mais à un moment, à force de mettre tout ça sur le même pied d'égalité, ça me crée comme un petit malaise. C'est super, on est tous à égalité, on est juste différents. Il n'y a plus de problème, c'est génial. Les sourds sont juste comme ça, les entendants comme ça. C'est un peu bizarre, non ? Ça gêne un peu non ?

Benoît Blandin (en LSF) : C'est vrai, du point de vue individuel, entre sourd et entendant, on observe une situation de handicap de communication qui est partagé. Mais au niveau collectif, sociétal, il s'agit surtout d'une toute petite minorité face à une immense majorité. Et là, on peut être sûr que l'impact de la situation de handicap n'est pas équitablement partagé !

Nahia Jourdy : Petite minorité – disons-le au passage – qui en plus de devoir s'adapter constamment aux pratiques et à la culture de communication majoritaire, est en plus taxée de communautariste, de ghetto, dès qu'elle exprime son besoin de se retrouver de temps à autres entre pairs, ou simplement dans un environnement où la communication est fluide.

En effet, les sourds au travail, sont le plus souvent des sourds qui évoluent en milieu de travail entendant. Et en milieu entendant de travail, on remarque, de la part des entendants une survalorisation de la lecture sur les lèvres. Les managers, les RH, les collègues ne cessent de dire « ah mais c'est bon, il me comprend il lit sur mes lèvres » sans réaliser les limites importantes de la pratique de la lecture sur les lèvres.

Benoît Blandin (en LSF) : De manière générale, quand on est sourd, on dépend fortement de l'interlocuteur entendant que l'on a en face de soi et de ses capacités de communication. Certains sont à l'aise dans la communication non verbale, d'autres, pas du tout. Il est très facile de lire sur les lèvres de certains, pour d'autres, pas du tout parce qu'ils articulent beaucoup moins bien, ou que parfois, malgré tous leurs efforts, leur morphologie n'est vraiment pas adaptée à la lecture sur les lèvres. A l'inverse, certains entendants sont très à l'aise dans le mime. Il y a tous les profils possibles.

Et parfois, c'est délicat, l'entendant voit que son collègue sourd le fuit, l'évite. Il peut interpréter cela comme un rejet : est-ce qu'il a un problème avec moi ? Or c'est souvent une question de « non-efficacité » de la communication, qui conduira spontanément le sourd à se tourner vers un entendant avec qui la communication est plus aisée.

Nahia Jourdy : Du coup, si à un moment, le manager, le responsable d'équipe met en binôme un sourd avec une personne entendant avec qui la communication est difficile, même si la personne entendant est de bonne volonté, j'imagine que c'est vraiment frustrant et pas toujours simple à expliquer...

Benoît Blandin (en LSF) : Oui, c'est sûr. Mais il y a pire, imagine : il y a un collègue avec qui ça se passe bien, avec qui on communique bien. Le jour où ce collègue part ou qu'il est muté sur un autre poste, c'est pour nous la double peine ! A la fois, on perd celui avec qui c'est facile de communiquer au quotidien et en même temps celui qui en général nous transmet au quotidien les informations sur ce qui se passe, ce qui se dit...

On dépend clairement et malheureusement des collègues entendants pour accéder aux informations... et on manque toujours cruellement d'informations... c'est rageant, et démobilisant professionnellement.

Nahia Jourdy : C'est sûr que moi, entendant, quand j'arrive dans une entreprise, si je vais à la machine à café, même si je ne connais personne, même si personne ne m'adresse la parole, je capte plein d'informations. J'entends parler de l'accident de travail qu'il y a eu hier, que c'est le dernier jour aujourd'hui avant l'audit. J'apprends qu'un client important va arriver dans une heure. Tout cela en 5min... Alors j'imagine quand ça fait des dizaines d'années qu'on perd de l'information.

Et justement, cela pose la question essentielle de l'évolution professionnelle. Comment arrive-t-on à monter en compétence quand on manque tellement d'information et qu'on dépend autant des autres ?

Benoît Blandin (en LSF) : Souvent, à l'arrivée d'un salarié sourd, tout le monde est motivé. Les collègues entendants font des efforts, le sourd aussi, un collectif se met en place. Mais petit à petit, la situation se délite. Les entendants n'ont pas conscience de la somme d'information que leur collègue perd tous les jours. Rien n'est formalisé et tout dépend de la bonne volonté des personnes. Le salarié sourd vit difficilement cette situation de dépendance et cette perte d'information qui le met à mal dans son travail. Il finit souvent par s'isoler faute d'un niveau d'information suffisant et d'une vraie possibilité de participation au collectif. Les entendants voient leur collègue sourd de moins en moins motivé, impliqué. Il se referme, voir commence à leur faire des reproches. La dynamique initiale est retombée. Les entendants continuent leurs tâches, pris par ce qu'ils ont à faire. Le salarié sourd est encore plus isolé et perd d'autant plus d'information. Le cercle vicieux est mis en route.

Nahia Jourdy : On ne peut pas faire reposer la collaboration Sourd-Entendant sur la bonne volonté des gens, sur leur altruisme ou leur empathie. Si on ne donne pas de vrais outils au collectif de travail, si on n'organise pas le travail, si on ne pose pas officiellement les règles de communication, si ces règles ne sont pas garanties, la communication se délite et petit à petit, le salarié sourd, se retrouve en situation d'exclusion.

Benoît Blandin (en LSF) : C'est pourquoi, l'approche de type « aménagement de poste », « compensation », l'approche centrée sur la personne sourde ne fonctionne pas. Le salarié sourd, d'ailleurs ne s'y trompe pas lui qui parle sans cesse d'accessibilité, d'égalité, d'équité, face à la communication.

Nahia Jourdy : « Accessibilité » ça parle d'un ensemble, d'environnement qui doit être travaillé. Et en premier, l'environnement est composé d'humain. C'est au collectif, à l'environnement humain qu'il est nécessaire de donner des outils.

Benoît Blandin (en LSF) : Repositionner et trouver la bonne échelle d'analyse, celle du collectif sourd-entendant et non de l'individu, voilà l'enjeu qui nous réunit tous ici et dont nous allons parler pendant ces trois jours.

Merci beaucoup.

Session « *Les ajustements entre sourds et entendants au travail, en pratiques* »

Modératrice : S. Dalle-Nazébi, sociologue & anthropologue

Accueil de Mr Loïc Depecker, Délégué général à la langue française et aux langues de France, Ministère de la Culture et de la Communication

Bonjour à tous,

Je représente ici la délégation générale à la langue française et aux langues de France, rattachée au ministère de la culture et de la communication.

Notre délégation mène une politique de valorisation de la diversité linguistique propre à notre pays, et la langue des signes française fait partie de cette pluralité. C'est pourquoi nous soutenons de nombreuses manifestations mettant à l'honneur la créativité de la langue des signes, notamment les assises aujourd'hui. Je suis très fier d'être là avec vous. Nous soutenons également le théâtre IVT, et le festival Clin d'œil de Reims. La DGLFLF contribue ainsi à développer et promouvoir cette belle langue des signes.

Je suis linguiste, je m'intéresse aux langues du monde. Pour moi, la langue des signes est au centre, au confluent des langues et au centre des gestes. Il serait d'ailleurs profitable que la langue des signes puisse être apprise très tôt à l'école, c'est-à-dire dès la maternelle. Les enfants sont en effet fascinés par cette langue des signes. Ils ne parlent pas encore mais s'expriment déjà par gestes, et avec des gestes précis, ils ont bien compris la structure d'une langue.

Je n'ai plus qu'à vous souhaiter pour ces trois jours de rencontres d'excellents échanges et pensez bien que nous sommes à votre écoute et nous vous accompagnerons sur toutes les manifestations que vous proposerez.

Merci à tous.

« Théâtre participatif autour de situations de sourds au travail »

Benoît Blandin, professionnel de l'accessibilité à Nantes,

Violaine Chobert, ergonome de Lyon

Gwenaëlle Huyghe, Insertion professionnelle, INJS de Chambéry,

Animation : Sophie Dalle-Nazébi, sociologue

Sophie Dalle-Nazébi : On va reprendre avec du théâtre participatif autour de situations de travail associant sourds et entendants. Ceci est proposé par Violaine Chobert, Gwen Huyghe et Benoît Blandin. Je vous laisse d'abord vous présenter peut-être... Violaine ?

Présentation des intervenants

Violaine Chobert (en LSF) : Je fais partie de l'équipe de l'organisation pour ces assises. Je suis une professionnelle, mon métier est ergonome. Je travaille sur tous les axes de l'accessibilité, prévention des risques professionnels, conseils auprès des RH, analyse des projets importants. Aujourd'hui, je me lance sur une nouvelle voie : je fais de la thérapie face à des situations de sourds en souffrance, je réfléchis sur ce sujet. Je travaille sur ces deux pôles.

Benoît Blandin (en LSF) : Je suis Benoît Blandin. Voici mon signe (en LSF). Je viens de Nantes, consultant en entreprise, sur tout ce qui est organisation humaine, analyse, solution, conseil, évolution et, en parallèle, j'ai des activités à l'école de sourds de Nantes. Je fais partie de la commission pour ces assises nationales.

Gwen Huyghe : Je m'appelle Gwen Huyghe, je travaille à l'institut national des jeunes sourds de Chambéry sur la mission insertion professionnelle, responsable de différents services éducatifs qui favorisent l'insertion professionnelle des jeunes et adultes sourds. Je fais aussi partie de l'équipe d'organisation.

Présentation du théâtre participatif

Sophie Dalle-Nazébi : Vous proposez un théâtre participatif, pouvez-vous nous expliquer en quoi cela consiste, comment ça marche, les règles du jeu ?

Violaine Chobert (en LSF) : Donc, nous avons réfléchi à des situations de travail, des situations au quotidien dans le milieu du travail, que vous avez peut-être vécues. Nous allons proposer des exemples de situations où nous rencontrons des obstacles. Vous observerez les situations et vous pourrez proposer des solutions, remplacer l'une des personnes, jouer son rôle et proposer une solution pour améliorer la situation. On fera des échanges avec le public. On expérimente des situations ensemble, pour voir comment dépasser les obstacles rencontrés.

Sophie Dalle-Nazébi : Vous proposerez deux scènes de théâtre. Pouvez-vous nous les raconter qu'on sache un peu dans quel univers nous allons plonger ? Quelles sont les deux situations de travail que vous allez nous montrer ?

Benoît Blandin (en LSF) : Une première situation... En allant dans plusieurs petites entreprises de moins de 20 salariés, c'est une situation où il y a des problèmes d'accessibilité, d'adaptation, c'est souvent compliqué par rapport à des entreprises beaucoup plus grandes car dans les petites entreprises, la hiérarchie est moins importante que dans les grosses entreprises. Là, c'est une situation avec le directeur, le collègue clé qui est entendant, et le salarié sourd.

Les deux salariés ont de bonnes relations, la communication passe bien. Le directeur arrive... Je ne raconte pas tout... C'est une situation flagrante qu'on peut rencontrer en entreprise. Là, c'est une entreprise fabriquant des stores en lamelles, servant à ouvrir et fermer les camions.

Sophie Dalle-Nazébi : Merci Benoît. Et la seconde scène ?

Gwen Huyghe : La deuxième situation est également inspirée d'une situation vécue par une jeune fille malentendante en situation professionnelle dans une cuisine. Elle travaille en collaboration avec un collègue sourd et le chef cuisinier est, lui, entendant.

Scène 1 – Préparation

Sophie Dalle-Nazébi : Merci. Vous allez vous mettre en position ? Mais on essaie de reprendre ensemble qui est qui avant de couper le son des interprètes et texte de la vélotypie. Du côté du public, il faudra bien observer, et quand ils auront fini, on rallumera le micro des interprètes et la vélotypie. Ces scènes de théâtre seront en théâtre muet. Vous pouvez vous mettre en position et dire qui est qui ? Violaine ?

Violaine Chobert (en LSF) : Je suis la collègue entendante mimant, signant un peu et voilà. Je travaille avec le salarié sourd.

Benoît Blandin (en LSF) : Je suis le salarié sourd travaillant ici depuis plusieurs années, je travaille sur une machine numérique, il y a un écran.

Gwen Huyghe : Je suis la directrice.

Sophie Dalle-Nazébi : Très bien.

Maintenant... Ha pardon ! On parle beaucoup d'ergonomie cognitive, je gêne l'interprète là où je suis ! Alors, on coupe le son des interprètes et la vélotypie. Bon théâtre !

Scène 1 – Théâtre

La situation se passe dans une petite entreprise de montage de volets, d'une vingtaine de salariés. Sur scène, deux ouvriers travaillent en atelier, l'un est sourd, l'autre est entendant.

La directrice – entendante – de l'entreprise arrive, salue le salarié sourd en signant « bonjour » de façon exagérée. Visiblement, cette directrice n'est à l'aise ni avec les signes, ni avec son salarié sourd.

Elle va ensuite saluer le salarié entendant et l'informe d'une réunion de travail importante, demain, à 14h. Tous les employés devront être présents. La directrice demande au salarié entendant d'interpréter la réunion de travail pour le collègue sourd, puisqu'il le fait à chaque fois, et que cela paraît être satisfaisant. Sans avoir vraiment le choix, le salarié entendant accepte cette tâche. La directrice sort de la scène.

Le salarié entendant informe son collègue sourd de la réunion de travail. Il arrête de travailler, se déplacer vers son collègue sourd. Celui-ci doit aussi s'arrêter pour regarder ses gestes et ses mots (sur les lèvres). Les signes du salarié entendant sont imprécis et exagérés, il articule les mots qu'il énonce et les répète plusieurs fois pour s'assurer que son collègue sourd comprenne bien. Lui, a l'impression d'être pris pour un idiot et corrige parfois les gestes de son collègue. Il refuse d'aller à cette réunion car il n'y aura pas d'interprète. Avec de la bonne volonté, le collègue entendant répond qu'il se chargera de traduire, et de lui prendre des notes. Le collègue sourd est en colère, dit que c'est à chaque fois la même chose, qu'il lui manque des informations...

Le salarié sourd refuse d'assister à cette réunion. Son collègue entendant insiste, lui dit que c'est important. Chacun reprend son activité de travail.

Scène 1 – Discussion 1

Sophie Dalle-Nazébi : Alors, alors, qui se lance ! Première réaction face à cette situation ? ...

Ou si vous voulez, je peux interviewer le salarié sourd sur ce qu'il ressent dans la situation ?

Monsieur, vous êtes ouvrier, vous êtes content d'avoir été embauché ici ?

L'ouvrier sourd [Benoît Blandin, en LSF] : Oui mais... Euh... Oui... Je travaille, mon travail est intéressant, ça change tous les jours, on passe de la machine au montage, à la mise en paquet. Voilà, j'ai les compétences techniques, c'est super, mais niveau communication, ça ne passe pas du tout. Avec le directeur, quand je le rencontre, il y a toujours un intermédiaire, à chaque fois. Les informations passent forcément par l'intermédiaire mais je voudrais discuter en direct avec ma hiérarchie. Je lui ai déjà dit plusieurs fois de faire appel à un interprète mais il n'en tient pas compte. La sensibilisation, il n'en tient pas compte. Il n'a pas envie de remplir de dossier pour l'Agefiph pour mes demandes.

Sophie Dalle-Nazébi : Dans la salle, qu'est-ce que vous voulez proposer ?

On peut faire la langue des signes miroir pour les sourds timides mais sinon c'est mieux de venir ici sur la tribune, pour que tout le monde puisse voir votre prise de parole en LSF.

Marylène Charrière (en LSF) : Ce que je propose... Je propose que je joue, j'intègre... Je fais une proposition. Peut-être qu'avec ce collègue entendant qui a toutes les informations, pouvant travailler et avoir les informations, on pourrait proposer que le directeur reste et qu'un échange se fasse à trois. Le directeur fait plus d'efforts et là, il pourrait intervenir directement pour imposer la présence d'un interprète. Je ne sais pas si vous avez d'autres idées.

Sophie Dalle-Nazébi : Peut-être qu'on peut prendre plusieurs réactions et on vous garde, Marylène. Vous remplacez le directeur, c'est ça ? Pour qu'il gère mieux la relation avec... C'est ça ?

Marylène Charrière (en LSF) : Oui mais je ne parle pas moi, je fais une fausse voix !

Sophie Dalle-Nazébi : Exactement. Il n'y avait pas de voix dans la scène là.

Marylène Charrière (en LSF) : D'accord. Heureusement !

Sophie Dalle-Nazébi : On vous garde. Qu'est-ce que vous pensez de cette proposition ? Vous avez des choses complémentaires à proposer ? Oui ?

Marie-Laure Saurel : Moi, je suis entendante, je fais aussi du conseil en entreprise en accessibilité. Il y a quelque chose que j'avais vu dans la scène qu'on voit souvent : un collègue entendant pivot avec lequel le sourd parle, il fait l'intermédiaire entre l'entreprise et le salarié sourd. Il déploie beaucoup d'efforts car il aime bien son collègue sourd et il va tenter le maximum pour lui.

Là, son collègue lui corrige sa langue des signes. Le sourd intervient pour le corriger sur « demain » en disant que sa langue est belle et magnifique et qu'il doit le faire correctement. J'ai souvent vu des collègues entendants pivots pétant un câble, qui en ont marre car ils font un effort et le sourd lui dit qu'il signe comme une patate alors que ce n'est pas forcément facile pour eux. J'aurais tendance à dire aux sourds : quand vous avez un collègue qui fait autant d'efforts pour vous, si vous le corrigez, faites-le avec... Soyez gentils, doux, mignons ! Sinon, votre collègue, à la fin, il en aura marre.

Sophie Dalle-Nazébi : On vous garde aussi, pour le prochain round. Les deux en même temps, ça va être compliqué. Le directeur... La directrice, pardon...

Marylène Charrière : Je joue la directrice...

Sophie Dalle-Nazébi : Vous vouliez dire ?

Une personne du public : J'ai une remarque sur les trois personnages en fait : la faute est partagée je pense. L'entendant accepte ce rôle de pivot mais il doit aussi essayer de laisser le directeur faire des efforts, qu'il se débrouille par lui-même, tenter de refuser le rôle de pivot. C'est une petite entreprise donc on devine qu'il n'y a pas de mission handicap donc ça demande énormément d'énergie de faire de la sensibilisation, des propositions à la personne sourde, peut-être avoir quelqu'un. C'est un travail faire. Ma sœur est chercheuse et me dit que c'est très compliqué au niveau administratif... Elle fait beaucoup de travail administratif pour chercher des financements alors qu'elle est chercheuse. C'est peut-être pareil dans une entreprise de cette taille-là. Pour moi, même dans mon travail, les problèmes ne sont pas toujours résolus. L'effort doit être partagé, aussi.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. Merci pour cette analyse. On va voir ensuite si on change d'autres choses, et on remplace tout à l'heure l'ouvrier entendant aussi. On reprend d'abord. Tout le monde est prêt ? On recoupe la voix et la vélotypie. C'est parti.

Scène 1 – Théâtre bis : préciser les rôles modifiés

La même scène est rejouée. Les rôles des deux salariés restent inchangés. Une personne sourde du public, Marylène, joue le rôle de la directrice à la place de Violaine. La scène est initialement la même, mais la directrice tente ici de communiquer directement avec le salarié sourd. Elle parle (sans mettre le son dans cette scène comme dans la précédente), tout en faisant de temps en temps de grands gestes exagérés avec beaucoup d'articulation.

Scène 1 – Discussion 2

Sophie Dalle-Nazébi : Merci beaucoup Marylène ! Je vous invite à retourner dans la salle. Marie-Laure, vous avez pensé quoi de cette version ? Vous maintenez votre remarque sur la manière de corriger les signes des interlocuteurs ? Il a corrigé le signe de la directrice, dans cette version-là. Vous avez, sinon dans la salle, d'autres réactions ? La situation vous semble convenable ou vous proposez encore une amélioration ? Vous maintenez votre remarque là ?

Marie-Laure Saurel : Je ne la maintiens pas là car avec un interlocuteur occasionnel, c'est sympa de montrer des signes. Quand on a un collègue entendant pivot, dépensant de l'énergie, le seul entendant faisant passer l'info au reste de l'entreprise, il faut le ménager. Quand les sourds s'expriment, l'expression du visage peut être assez forte, donc la correction des signes peut être perçue comme une grande critique alors que vous défendez la beauté de votre langue. Il faut prendre soin de l'entendant du pivot. Là, la communication a été relayée par le directeur, la remarque se joue moins.

Sophie Dalle-Nazébi : D'autres points d'amélioration ?

Une personne du public (en LSF) : Bonjour à tous. Tout à l'heure, on a parlé, je ne sais plus qui... C'était une mise en scène très drôle, merci de la présentation et du jeu. C'est une des solutions. Mais pour moi, la meilleure solution, avec l'évolution des nouvelles technologies, chacun a Internet, le wifi, je pense que dans les entreprises, on peut avoir l'application et avoir l'interprète sur la tablette pour communiquer avec son directeur via l'application. On tape sur l'application et on peut passer par l'interprète via la tablette.

Sophie Dalle-Nazébi : Au-delà de la promotion du centre relais téléphonique, vous proposez l'intervention d'un interprète, à distance. Ça tombe bien, on en a ici. On peut rejouer la situation avec un interprète pour voir ce que ça change dans la situation. Il serait sur place là.

La même personne du public (en LSF) : Bien sûr dans l'entreprise, pour le besoin d'interprète, il y a besoin normalement d'une réservation. Mais là, le directeur arrive à l'improviste et s'il revient plusieurs choses, il peut utiliser sa tablette. L'interprète à distance, c'est pratique.

Sophie Dalle-Nazébi : On peut le faire avec un interprète en chair et en os dans le théâtre. Mais c'est une information importante. C'est un service permettant une flexibilité sur le temps d'intervention des interprètes, c'était bien de le mentionner.

Une autre personne du public : Bonjour. En ce qui concerne la relation sourd-entendant, la relation entre collègues, le sourd donne des informations. C'est un apprentissage sur place, un apprentissage de la langue des signes sur place. Ce n'est pas forcément le rôle du salarié sourd de faire cette formation. Il y a des formations professionnelles, des formations pouvant être proposées aux salariés dans l'entreprise. Et ainsi, ça donne des bases aux salariés pour intervenir. Mais je ne jouerai pas !

Sophie Dalle-Nazébi : C'est une proposition d'intervention sur la situation qui se joue hors de la situation, d'accord. C'est important de le signaler : une des solutions pourrait être de prévoir des formations sur la langue des signes pour les interactions entre sourds et entendants.

J'ai trois autres mains qui se lèvent, quatre même. Je vous propose de venir dire ce que vous en pensez mais on ne jouera qu'une seule fois. Ne vous inquiétez pas, il y aura une seconde situation ! Je propose de prendre les trois quatre personnes ayant levé la main pour donner votre point de vue, on rejoue la scène et on passe à l'autre. On pourrait y passer la journée !

Personne du public 1 : Je pense que sur cette situation, le directeur pouvait avoir un papier écrit car on est sur une information simple. Et avec ce support de départ, le salarié sourd peut passer par le collègue pivot. Sur cette situation, y a-t-il besoin d'un interprète à distance ? On sait que c'est compliqué... C'est vraiment que sur cette situation que je réponds.

Personne du public 2 : Moi, j'ai une remarque par rapport au début de la scène, par rapport à la première scène et ce qui s'est passé ensuite. On a proposé une directrice bienveillante et communicante. Je suis d'accord aussi déjà en tant qu'entendante ! Là, je pense que le directeur a peur de communiquer avec la personne sourde. Donc comment enclencher la communication quand il y a une situation de fuite de la communication...

Personne du public 3 : Moi, je ne signe pas du tout, je suis correspondante handicap académique. Je reçois au quotidien des personnes en situation de handicap, sourde, non voyante, en fauteuil roulant, et la première chose me paraissant nécessaire, c'est trouver une interface de communication commune. Ce qui me surprend dans la scène, c'est de me dire que si j'étais dans une telle situation, ce n'est pas compliqué, je tourne l'écran de l'ordinateur, je mets le clavier en commun et on peut fonctionner par l'écrit sans génération de stress pour qui que ce soit.

Personne du public 4 : Je fais du français signé mais les sourds n'aiment pas, je vais m'abstenir. Par rapport à la gestion des émotions, je le vis régulièrement. J'entends un peu, j'attrape des trucs, comme le professeur Tournesol, ou je suis à côté de la plaque, bref ! Je comprends bien quand le salarié sourd a réagi, s'est énervé. Donc qu'est-ce qu'on fait quand on est énervé ? Il y a un aspect, là, où il faut apprendre à se mettre à la place de l'autre ne connaissant pas la langue des signes : il fait ce qu'il peut. Il y a beaucoup de méconnaissance. Je vis régulièrement des situations au travail où on me parle petit nègre. J'ai souvent envie de tourner les talons. C'est très agaçant. La personne en face n'a toujours pas compris, après des années d'expérience, quoi faire. L'autre personne bienveillante, elle se trompe dans les signes. Je le vis aussi. J'essaie de me mettre dans son canal. Elle a du mal à apprendre, retient mal les signes, mais que faire ? Les émotions sont là. On veut parfois baisser les bras mais... J'aimerais qu'il y ait du yoga et de la relaxation mais mon directeur ne veut pas encore !

Personne du public 5 : Bonjour à tous. Je vais sortir un peu du sujet. Je veux parler d'une personne que j'ai vue dans une émission de *L'œil et la main*, il y a un an ou deux, sur son lieu de travail. J'ai été touché par cette situation. Je parlais de la situation au moment de l'entretien d'embauche où il y a des préparations à ces entretiens face à un patron entendant : donner des conseils sur comment faire pour que cet entretien soit positif, penser à l'environnement de travail, ne pas être... Proposer déjà des choses sans devoir s'adapter au fur et à mesure. Je trouvais ça intéressant d'intervenir au moment de l'entretien pour être prêt à apporter des solutions à son patron au moment de l'entretien.

Sophie Dalle-Nazébi : On peut donc faire des cours de langue des signes avant ou après, ailleurs que dans la situation, des cours de yoga, bonne proposition, anticiper lors de l'entretien d'embauche, d'accord. Là, directement pour cette scène, il y a deux solutions différentes qui sont proposées : faire intervenir un interprète pour une intervention ponctuelle ou se débrouiller par l'écrit, autrement. Je vais soumettre le

choix au vote dans la salle car on ne peut jouer qu'une seule solution. Donc qui veut pour l'interprète et qui veut pour que ça passe par l'écrit.

Qui veut faire intervenir un interprète, levez la main ?

D'accord.

Qui veut que le directeur se débrouille et passe par l'écrit ?

D'accord.

Ceux qui n'ont pas voté, vous proposez quoi ? Qui veut ne rien changer, c'est parfait ?

S'il vous plaît... Plus de participation ou ceux non-votants devront expliquer ce qu'ils proposent. Donc je reprends.

Un interprète ? Quel que soit le moyen, physique aujourd'hui.

Ok.

Qui veut le faire par texte ou se débrouiller ?

Ok.

C'est la deuxième option qui l'emporte. Mais une partie du public trouve encore la situation parfaite car ces personnes n'ont rien proposé. Qui remplace le directeur pour passer par l'écrit ou qui remplace l'ouvrier sourd pour qu'il gère ses émotions et passe par l'écrit ? Qui vient jouer le rôle... ? S'il vous plaît... Ha, une volontaire pour la directrice, Mme Patricia Loubet. Peut-être que je vous donne du papier. Si vous pouvez écrire gros pour nous, ça serait gentil. La directrice n'est pas encore là sur la scène au début, donc par ici. Vous vous ne savez pas encore qu'elle va venir... C'est bon, tout le monde est prêt. Nous allons couper l'interprétation et la vélotypie. C'est parti.

Scène 1 – Théâtre ter

La même scène est rejouée. Les rôles des deux salariés restent inchangés. Une personne du public, Patricia, joue à son tour le rôle de la directrice. La scène est initialement la même, et la directrice tente de passer par le collègue pour communiquer. Mais les collègues se rapprochent pour mener la discussion à trois, puis la recentrer entre la directrice et le salarié sourd en passant par de l'écrit.

Scène 1 – Discussion 3

Sophie Dalle-Nazébi : Merci beaucoup. On reprend l'interprète, la vélotypie. Ne partez pas madame, j'aimerais bien savoir ce que vous avez pensé de l'expérience et ce que vous avez échangé ?! Nous n'avons rien vu de vos écrits.

L'ouvrier sourd [Benoît Blandin] (en LSF) : C'est bon ? Bah... Ce qu'on a échangé, c'est surtout pour savoir ce que je devais faire pour avoir un interprète. On a eu du mal, un peu de mal à se comprendre car j'écrivais : service des interprètes mais elle ne savait pas où m'adresser. Je pense que l'entreprise a besoin de savoir précisément quoi faire, où appeler et une fois qu'elle sait ça, c'est une bonne étape de franchise, je pense.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. Merci. Cela ne portait pas que sur la réunion mais aussi sur l'accessibilité prévue, ça allait plus loin que dans la discussion précédente. Et vous Madame ?

La directrice [Patricia Loubet] : Je voulais jouer quand même le directeur qui a priori ne veut pas communiquer avec la personne sourde et après, savoir comment ça allait se passer pour dire... à la directrice, lui dire qu'elle doit parler directement à son interlocuteur. Là, les deux ouvriers sont intervenus en même temps et par rapport à la hiérarchie, ça les met moins en difficulté car ils ne disent pas au chef : tu dois communiquer. Cela s'est fait spontanément.

Sophie Dalle-Nazébi : On retient donc l'importance du collectif dans la recherche de solutions et pour dire les revendications. On clôt cette pièce-là ?

Benoît Blandin (en LSF) : Je voulais ajouter aussi que j'ai tenté de provoquer la situation. Vous avez vu mon niveau de français, il n'est pas bon. C'est assez frustrant de passer par l'écrit car il y a toujours ce blocage du français. Il y a toujours ce problème-là. J'ai tenté de provoquer les choses en ne faisant pas des phrases complètes pour que le directeur réagisse à ça, qu'il y soit confronté. Les sourds n'ont pas forcément le niveau adéquat pour répondre. Il faut que les directeurs en soient conscients donc il faut un progrès du côté de la langue des signes mais aussi dans l'autre sens, un progrès en français, des choses proposées pour améliorer le français de la personne sourde.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. C'est important de travailler la montée en compétences linguistiques des deux côtés. Vous êtes tous motivés dans le public... Mais on va arrêter sur cette pièce de théâtre. On passe à l'autre. Gardez vos idées ! On retient quand même que, outre rétablir la relation avec le directeur (communiquer directement), il faut viser aussi de bonnes conditions de participation à la réunion (organiser son accessibilité). On passe à la deuxième scène. Cela se passe en cuisine. Vous pouvez nous préciser vos rôles s'il vous plaît !

Scène 2 – Préparation

Gwen Huyghe : Alors... Donc, on se situe là dans la cuisine d'un restaurant. Violaine joue le rôle d'une cuisinière malentendante, Benoît joue le rôle d'un autre cuisinier sourd et moi-même, je joue le rôle du responsable cuisinier, je suis entendante.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. C'est parti.

Gwen Huyghe : Encore une fois, je joue un rôle de composition ! Il ne faut pas m'associer à mon personnage ! Merci !

Sophie Dalle-Nazébi : C'est noté ! En position. On coupe le son des interprètes et des vélotypistes. Merci.

Scène 2 – Théâtre

Il y a 3 personnages sur scène. Ils sont autour d'une grande table de cuisine. La cuisinière malentendante est à gauche de la table, celui qui est sourd au milieu et l'entendante à droite. Il y a beaucoup de bruits dans la cuisine, ce qui agace la chef-cuisinière entendante. Celle-ci se déplace vers le sourd, après l'avoir interpellé plusieurs fois oralement, et lui fait des grands gestes brusques pour signifier son agacement et lui demander de faire moins de bruit, ce qui surprend le cuisinier sourd.

Chacun travaille. La cuisinière entendante demande en criant à la cuisinière malentendante une casserole. Celle-ci revient avec des carottes. La cuisinière entendante est surprise puis en colère. Elle va elle-même chercher la casserole et s'énerve sur l'incompréhension de sa collègue. Les trois ouvriers reprennent le travail. Le cuisinier sourd et la cuisinière malentendante discutent en langue des signes cette fois sur la colère de leur chef entendante, qui les regarde, agacée et intriguée, du coin de l'œil. Quelques minutes plus tard, elle leur fera de grands gestes pour leur indiquer de se taire et de travailler.

Scène 2 – Discussion 1

Sophie Dalle-Nazébi : Merci beaucoup. Alors, il y a eu une petite séquence en langue des signes mais ce n'est pas grave. On a compris qu'ils se comprenaient. Mais, justement la cuisinière..., madame la cuisinière, vous ne pratiquez pas la LSF ? vous, vous n'avez pas compris ce qu'ils disaient... C'est ça ? D'accord. Dans la salle, que proposez-vous ? Madame... ? Monsieur, venez s'il vous plaît...

Une personne du public 1 : Donc, il y a un travail d'équipe, les salariés sont sourds mais dans la logique d'embauche, il faudrait que les personnes accueillantes aient appris la langue des signes. Peut-être que les entendants aillent se former au moins à des bases en langue des signes pour communiquer avec leurs salariés ou collègues.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. Vous proposez de prendre la place de la cuisinière et interagir en langue des signes ?

Le même intervenant 1 : Oui, d'accord. La place de qui ?

Sophie Dalle-Nazébi : La chef ?

Le même intervenant 1 : Ok. La chef.

Sophie Dalle-Nazébi : Une autre réaction, je vous laisse prendre la parole.

Une autre personne du public 2 : En fait, dans cette situation, il est flagrant que si on embauche une personne sourde dans l'entreprise, il faut un minimum de formation, une sensibilisation à la langue des signes. Ce qui se passe culturellement aussi c'est le rapport au bruit, et trouver un autre moyen de communication : de manière corporelle ou physique. Le rythme en cuisine peut être intensif, c'est normal, mais il y a des solutions qui ne sont pas axées que sur la chef. Si elle a embauché des salariés sourds, il faut des sensibilisations à d'autres modes de communication.

Sophie Dalle-Nazébi : Bien vu. D'autres réactions avant qu'on passe à cette scène, qu'on la rejoue ? Des frustrés de tout à l'heure ? Une dernière remarque, et on joue.

Une autre personne du public 3 : Bonjour. Suite à cette situation qu'on vient d'observer, une sensibilisation à la langue des signes semble importante mais il y a un autre problème : le problème des relations entre sourds et malentendants, une question de bruit. Le sourd fait beaucoup de bruit et gêne aussi la personne malentendante, pas que la chef entendante. Il y a aussi un travail de relation entre les personnes. Il y a une communication à la langue des signes mais aussi une communication à tout ce qui se passe autour, améliorer la relation sourd-malentendant, faire moins de bruit peut-être.

Sophie Dalle-Nazébi : Vous souhaitez remplacer la salariée malentendante qui doit sensibiliser son collègue sourd au bruit ou remplacer le collègue sourd pour gérer les questions de bruit ? Pour qu'on voit bien, pour le jouer...

L'intervenante du public 3 : Le rôle de la personne sourde...

Sophie Dalle-Nazébi : La personne faisant du bruit ?

L'intervenante du public 3 : Oui.

Sophie Dalle-Nazébi : D'accord. Allons-y. Benoît tu peux céder ta place de cuisinier sourd (pour l'intervenant 3). Et vous (l'intervenant 1), vous remplacez la chef cuisinière entendante. Nous avons donc deux nouveaux acteurs ici. Parce que c'est compatible ici, allons-y. Madame, en cuisine. Monsieur, avec... On tient compte de ce que disait madame aussi (intervenant 2) : vous n'avez pas un niveau de langue des signes top non plus. C'est ça ? Vous, chef cuisinière, vous êtes un chef entendant qui a recruté une personne sourde et malentendante mais qui n'est pas encore... C'est ça que vous disiez ?

L'intervenant du public 2 : Oui, tout à fait.

Sophie Dalle-Nazébi : Ok. Vous êtes prêts ? On coupe interprètes et vélotypie.

Scène 2 – Théâtre bis

La même scène est rejouée. Seule l'actrice initiale de la cuisinière malentendante est conservée et rejoue de manière identique son rôle. L'intervenant 1 remplace la chef cuisinière, qui s'exprime oralement et via des pointages et des gestes de description. Elle doit donc aussi veiller à ce que son interlocuteur la regarde lorsqu'elle s'exprime. L'intervenante 3 remplace le salarié sourd qui fait du bruit.

Scène 2 – Discussion 2

Sophie Dalle-Nazébi : Merci pour votre improvisation. Qu'est-ce que vous en avez pensé ? Je vais interviewer Madame, la cuisinière malentendante. Je m'adresse à la personne que vous jouez... On pense souvent que quand on embauche des malentendants, c'est bien parce qu'ils ne sont pas... (J'étais dans le champ visuel de la communication... pardon), ils ne sont pas sensibles au bruit, c'est super, c'est pratique. Est-ce que c'est bien ça que vous vivez ? Il n'y a pas trop de bruit en cuisine ? Vous n'êtes pas gênée par le bruit ?

La cuisinière malentendante [Violaine Chobert] (en LSF) : Non, pas du tout, au contraire, je suis malentendante, donc ça me permet d'entendre ce qui se dit, mais le bruit passe aussi et je ne comprends plus ce qui se dit, j'ai juste le son, tous les sons mélangés. Et quand j'ai un collègue à côté qui fait beaucoup de bruit, je suis obligée de lui dire. L'intervention du chef a quand même prouvé qu'il était bruyant pour tous, pas que pour moi. Donc, ça a permis de soutenir mon intervention.

Sophie Dalle-Nazébi : La solution que vous proposait votre collègue sourd, c'était de couper votre appareil, c'est ça ?

La cuisinière malentendante [Violaine Chobert] (en LSF) : Oui, cette collègue cuisinière sourde m'a proposé de couper mon appareil. Mais j'en ai besoin : je veux pouvoir entendre la voix de mon chef s'il me donne des consignes importantes. Cela me permet de pouvoir suivre. Après, elle a essayé de faire l'effort de faire moins de bruit, mais le chef poussait le rythme, le bruit est revenu. J'ai donc éteint mon appareil, mais je ne pouvais pas avoir les consignes de mon chef.

Sophie Dalle-Nazébi : En voyant cette nouvelle observation, c'est vrai que pour des sourds qui n'entendent pas, on peut profiter de la situation, faire du bruit. Mais demander à un malentendant de couper ses appareils, c'est très violent, ça fait partie de son identité, de ses besoins, il faut apprendre à travailler ensemble, créer cette relation ensemble.

Dans la salle, est-ce que vous voulez proposer autre chose ? Ou, si notre cuistot n'est pas encore compétent en langue des signes, qu'est-ce que vous proposez ? Là-haut, des nouvelles personnes. Mademoiselle, là-bas ? Non...

Une personne du public 4 : En fait, c'est aussi... C'est donner aussi les clés à la personne sourde car en fait, elle a dû être tellement habituée à travailler sans faire attention au bruit qu'elle pouvait faire... On a vu qu'elle était d'ailleurs très performante en ne faisant pas attention au bruit qu'elle faisait. Et quand elle a commencé à faire attention, elle n'arrivait plus à travailler. C'est peut-être donner des clés à la personne sourde pour travailler mieux avec le bruit qu'elle peut faire. C'est un apprentissage aussi.

Une personne du public 5 : Je voulais juste dire quelque chose : il n'y a pas que le sourd qui fait du bruit, en cuisine ou ailleurs, les entendants, quand ils s'appellent entre eux, ils crient très fort. Les entendants peuvent aussi faire attention aux autres entendants, c'est toujours pareil !

Sophie Dalle-Nazébi : Je reprends ma casquette de sociologue, des malentendants sont parfois plus sensibles aux bruits que les entendants. Les assiettes, les chaises sur le sol, c'est juste une horreur pour des malentendants, cela peut être même pire que pour les entendants. Vous souhaitez encore réagir ? Trois personnes...

Une personne du public 5 : Bonjour. Je voulais intervenir sur cette situation, c'est-à-dire : on a un chef entendant, un sourd profond et un malentendant. Il y a aussi une question d'emplacement. Peut-être que ce qui serait pas mal, ce serait de rajouter des lumières, je ne sais pas, en fonction des postes de travail. Peut-être en face du poste de travail de la personne sourde, avoir des lumières qui réagissent au bruit, peut-être un voyant, pour qu'il se rende compte que quand le voyant arrive dans le orange, c'est qu'il est bruyant et quand c'est rouge c'est vraiment très fort. Et il peut gérer lui-même son travail et le bruit qu'il produit. C'est une amélioration technique. Je ne sais pas si vous aviez d'autres propositions techniques... Pour que l'entendant ne soit pas sans arrêt à intervenir. Je comprends que la personne malentendante n'ait pas envie d'éteindre ses appareils, qu'elle ait l'habitude de fonctionner avec.

Une personne du public 6 : Ma proposition, c'est de faire plus attention à l'adaptation du poste. Le bois fait moins de bruit que le métal. Les sourds ne le savent pas forcément. Ma mère qui remue la cuillère dans la casserole en métal, c'est insupportable pour moi, mes parents sont sourds... Mais si elle prend la cuillère en bois, tout va bien !

Une personne du public 7 : Bonjour à tous. Une remarque de façon générale, là, par exemple, on a le milieu de la restauration qui est un monde difficile. C'est un monde aussi de communication. Le chef qui appelle les plats va parler oralement, il va dire : je veux ça, ça, ça. C'est un monde de communication, il faut que les brigades communiquent entre elles. Donc, avec des modes de communication différents, je vois mal la brigade fonctionner correctement. Cela peut donner des problèmes psychologiques pour un salarié sourd. J'ai un ami qui travaille en Bretagne, qui est sourd, il travaille avec un grand chef qui n'est pas très conciliant. Un chef doit savoir communiquer avec son salarié, savoir comment fonctionne la communication. Pour la première scène, on voyait une personne qui travaille en usine. Embaucher une personne sourde, c'est aussi une question de sécurité. Le patron qui embauche une personne sur une machine, la machine a une alarme, sonore, il y a un aménagement de poste. L'AGEFIPH, notamment, est là pour informer les patrons qui embauchent une personne sourde. D'où l'importance de la formation, la communication avant.

Sophie Dalle-Nazébi : Merci, on retient encore une fois le rôle des interventions en amont possible, et celui des adaptations de poste. La proposition faite pour le bruit qu'on fait dans la cuisine fonctionnerait aussi pour le son d'une alarme. Donc, ça fait deux fonctions. Et plutôt que d'apprendre toute la langue des signes, on peut apprendre un peu de vocabulaire sur le nom des plats, des outils, pour au moins se coordonner gestuellement dans la cuisine. Il y avait d'ailleurs un témoignage, j'en profite en attendant notre intervenant, un témoignage d'un salarié sourd qui travaille dans un service de restauration rapide. Tous les collègues en salle ont appris les signes des plats. Ils ont des moyens de communication supplémentaires à distance. Dans ce genre de service, la rapidité prime. Ça a donc apporté quelque chose en plus à l'équipe et à son organisation. Madame, je vous laisse vous exprimer.

Marie-Thérèse LHUILLIER (en LSF) : On voit deux exemples typiques de situations que les personnes sourdes peuvent rencontrer. On connaît tous ces besoins. Mais face à son patron, l'informer de tous ses besoins, c'est rare qu'on le fasse. La majorité des personnes sourdes se disent que le patron va penser

que c'est trop compliqué, que ça va coûter trop cher. Et en parallèle, les personnes sourdes manquent d'informations sur leurs droits. Il faudrait des réponses concrètes à ces questions et besoins-là.

Une personne du public 8 : J'ai l'expérience d'un ami qui a fait un stage en cuisine et qui était aboyeur. Toutes les commandes de plat, il devait les retransmettre en cuisine. Il était sourd, il ne parlait pas du tout. Et sa stratégie a été de rassembler toute l'équipe. Il y avait trois plats principaux par jour, un certain nombre d'entrées, par exemple, du foie, de la viande, et un dessert. Il a mis en place un mot clé pour chaque plat. Il a donné tous ses signes à toute l'équipe, et à chaque fois, quand il aboyait, il donnait les signes. Il gère son équipe grâce à ces signes, en donnant un mot clé, le symbole du plat. C'est une expérience partagée.

Synthèse et clôture

Sophie Dalle-Nazébi : Merci. Je retiens que toutes les propositions interviennent sur des collectifs, partage de signes, notamment. Il n'y a pas une seule proposition qui n'est que sur le salarié sourd ou malentendant, effectivement. Je vais repasser la parole à nos trois professionnels qui ont choisi et joué ces scènes de théâtre pour nous. Est-ce que vous voulez chacun prendre la parole pour répondre, par exemple, à Marie-Thérèse Lhuillier ? Comment exprimer ses besoins ? Et s'il y a un élément de synthèse, une information clé que vous voulez passer... Nous allons clore. La parole est à vous.

Benoît Blandin (en LSF) : Quand il s'agit de petites entreprises, ou moyennes, les interventions sont possibles. Mais il y a en effet la question du financement, du droit. En tant que consultant, au départ, nous faisons une explication, une information, et après, on peut faire une analyse de la situation, des problèmes qui apparaissent. L'AGEFIPH propose un forfait de 5 000 euros à l'entreprise. Il faut faire un dossier. Ce forfait peut être utilisé pour faire appel à des consultants pour faire un audit sur la situation. Ensuite, à propos des droits de la personne. On peut faire une information auprès de ces personnes sur la réglementation, ses droits, et auprès du patron également, qui n'aurait pas envie de remplir un dossier pour faire des demandes auprès de l'AGEFIPH. Est-ce que c'est à la personne... Le consultant peut être un relais. Il peut proposer de travailler en partenariat et remplir ces demandes à la place de l'employeur.

Gwen Huyghe : Juste par rapport à cette situation-là, la dernière, on aurait pu aussi rajouter une réflexion autour des places des uns et des autres, au niveau de la géographie des locaux pour rendre la communication plus visuelle. Le chef, on aurait pu imaginer que son espace de travail soit plus orienté vers ses collègues, qu'on travaille autour d'un îlot de cuisine commun. Cela demande parfois des aménagements compliqués, mais pas toujours. C'est aussi un moyen qui peut être accessible facilement.

Violaine Chobert (en LSF) : Ce matin, vous avez pu voir des situations, se poser la question des droits du salarié, sur les aides des employeurs qu'ils peuvent obtenir. Benoît ce matin est intervenu sur la communication, le choc culturel. Je voudrais revenir sur ce choc. Il y a beaucoup de sourds qui savent qu'ils ont droit à l'accessibilité. C'est un droit, ils le savent. Mais ils ne connaissent pas le code du travail, ils ne connaissent aucun texte. Ils savent qu'ils ont droit à cette accessibilité. Et en entreprise, face à des entendants, quand ils demandent à leur chef, ils savent, mais ils ne savent pas comment demander. Ils n'ont pas de document. Et souvent, c'est un choc pour leur employeur quand ils se présentent avec un document car il pense que le salarié va l'emmener aux prud'hommes. On peut demander de manière diplomate à son chef : on a droit à telle chose, etc. Les entendants connaissent leurs droits, notamment pour un congé parental, ou de maternité. Mais ici les patrons n'ont pas toutes ces informations, sont hésitants, résistants, ou gênés parce que c'est trop compliqué à organiser. Il faut, en tant que sourd, connaître ses droits, et savoir comment s'adresser à une personne entendant. Beaucoup de personnes sourdes que je vois n'ont pas de connaissances sur le code du travail et sur la connaissance des méthodes pour faire respecter ses droits. Il y a des méthodes pour faire respecter ses droits. On peut

aussi faire de la sensibilisation, ne pas rentrer dans la revendication tout de suite. Parce que les patrons entendants s'imaginent que les salariés entendants sont tout le temps dans la colère. Il y a un mode de communication à connaître, il faut apprendre à amener ses droits, les présenter à son patron. On sait que le patron, ce qui l'intéresse, c'est de dépenser le moins possible. On l'a vu tout à l'heure, quand on s'adresse à un entendant qui fait l'interface, normalement, dans cette situation, le patron sait faire ce genre de choses, remplir un dossier AGEFIPH, mais il ne va pas le faire parce que ça lui prend du temps, qu'il n'a pas envie. Peut-être proposer de le faire, pas à sa place, mais peut-être proposer de l'aider à le faire car on sait que son patron est débordé. Trouver des façons d'interagir, trouver des solutions. Dire : s'il y a un interprète présent, je comprendrais peut-être mieux les consignes et je serais peut-être plus efficace. Il faut se vendre pour que le patron ait envie d'avancer avec vous. Les patrons sont toujours en train de gérer, ils ont des charges énormes de travail, beaucoup de dépenses. Ils cherchent toujours à minimiser ces dépenses, c'est pour ça que parfois, ils sont résistants, ont la flemme de faire des efforts particuliers. C'est à nous de nous vendre, d'être convaincants, argumenter.

Sophie Dalle-Nazébi : Gwen, peut-être une dernière intervention sur le fil de ce que vient de dire Violaine ? Tu accompagnes des jeunes sourds dans le monde du travail. Comment préparez-vous... En lien avec ce que vient de dire Violaine, comment préparez-vous les jeunes à gérer les situations dont Violaine vient de parler, s'exprimer de manière pas trop frontale, exprimer ses besoins.

Gwen Huyghe : Effectivement, on rencontre des jeunes pour qui c'est la première insertion professionnelle. On a affaire à des jeunes qui ne connaissent pas le monde de l'entreprise. On a des supports qui peuvent être des stages, le contrat d'apprentissage nous aide aussi à les familiariser dans le monde du travail. On a des éducateurs qui font le lien entre le monde de l'entreprise et le monde des sourds, le monde de la scolarité.

Sophie Dalle-Nazébi : Et des mises en situation comme on vient de faire, c'est quelque chose d'envisagé ?

Gwen Huyghe : C'est quelque chose d'envisagé.

Sophie Dalle-Nazébi : Merci à vous. Merci pour vos conseils. On passe aux prochains intervenants. Pascal Marceau et Nahia Jourdy vont nous proposer une mise en perspective sur la question de l'accessibilité au-delà des techniques et au-delà des interprètes, en nous proposant le lancement d'un projet...

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

Lancement du Projet « *Créons nos ressources* »

Pascal Marceau, Commission « Discriminations », FNSF, Paris

Nahia Jourdy, Professionnelle de l'accessibilité, Grenoble

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

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

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

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

Pascal Marceau (en LSF) : Tout d'abord, une première clé très importante : on a vu ce matin des personnes sourdes en manque d'information. Première question : où trouver ces informations ? C'est le premier point important. Il y a des consultants, je ne savais pas moi-même qu'ils en existaient il y a encore six mois. J'ai découvert Violaine, Benoît, je les ai rencontrés. Et j'ai vu qu'il existe des échanges autour de ce métier et de cette diffusion d'informations. C'est un premier pas concret. Il existe des gens compétents qui sont là. Et justement, le défenseur des droits nous demandait où trouver ces personnes compétentes, on n'a pas ces informations. On essaie de créer un réseau d'intervenants en entreprise. Et nous souhaiterions que ces intervenants puissent nous remettre leurs références pour avoir, à la fin de ces assises, la possibilité de transmettre des contacts lorsqu'on nous les demande.

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

La majorité des entreprises, les PME, sont en lien avec l'AGEFIPH. Les entreprises qui ne respectent pas leur quota de 6 % de travailleurs reconnus handicapés au sein de leur effectifs versent une amende,

appelée contribution, à l'AGEFIPH. Avec cet argent, l'AGEFIPH s'entoure de prestataires ponctuels spécifiques (PPS). Leur intervention est gratuite pour les entreprises. Mais ces entreprises n'ont donc pas le choix de leurs prestataires. Elles prennent ceux qui ont été sélectionnés par l'AGEFIPH.

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

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

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

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

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

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

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

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

Comment on travaille sur les pratiques et sur le management ? L'AFMD organise des colloques un peu comme celui-ci, ou soutient des colloques. Nous organisons des rencontres de responsables diversité qui ont pour sujet véritablement comment on promeut la diversité et on lutte contre les discriminations. Mais pas que. On fait se rencontrer des responsables RH, des directeurs des achats, par exemple, tout dépend des sujets. Et on traite de toutes les thématiques, non seulement les sujets qui ont trait au handicap, mais aussi l'orientation sexuelle au travail, l'apparence physique, les rapports intergénérationnels, la parité, l'égalité professionnelle, etc. On traite tous ces sujets de manière collective lors de ces rencontres. Et enfin, le point important, c'est qu'on ne réfléchit pas tout seul, on essaie de travailler en bonne intelligence avec des enseignants, des chercheurs, sur ces sujets, pour qu'ils nourrissent les praticiens de leurs réflexions et de leurs recherches, pour leur faire prendre du recul. Voilà, et je termine sur l'AFMD en disant que tout ce qu'on produit est téléchargeable sur notre site, on est d'intérêt général. Vous pouvez à tout moment aller voir nos publications et les outils qu'on produit.

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

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

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

Pascal Marceau (en LSF) : Merci.

Maya Hagege : Je veux bien dire deux ou trois mots... Quand on a commencé à préparer, on m'a demandé de réfléchir, de réagir à : qu'est-ce que peut apporter un projet comme *Créons nos ressources* ? Je suis assez d'accord avec ce qui a été dit juste avant. Je voulais dire que c'est bien, la méthodologie est bonne, on travaille comme ça. Mais je trouve que plutôt que *Créons nos ressources*, on devrait faire mieux connaître l'existant qui est très peu connu. Il y a beaucoup d'acteurs sur ce sujet, aussi bien des

associations, des clubs, les entreprises elles-mêmes. Et en dehors de leur champ, elles arrivent très peu à percer les réseaux qui leur sont extérieurs. Avant d'être contactée pour venir vous parler de nos projets ici, je n'avais strictement aucune connaissance du groupe de travail, de la recherche entamée. Je trouve qu'il faudrait peut-être appeler le projet : *Diffusons mieux les ressources existantes...* Peut-être réfléchir à ça.

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

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

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

Participation 1 (DRH chez la mairie de Paris)

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

Participation 2 (Responsable de la mission handicap CNP assurances)

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

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

Je suis juste un salarié sourd à Airbus qui m'a donné comme mission de venir ici aujourd'hui, par exemple. A Airbus, il n'y a pas de documents mais plutôt des recommandations pour accueillir des personnes sourdes en entreprise. Par exemple, si un nouveau salarié arrive, là, les ressources humaines sont capables de les accompagner et de sensibiliser ses collègues : par exemple pour répondre aux besoins ou à l'envie des collègues d'apprendre la langue des signes. C'est quelque chose en cours mais ce n'est pas encore abouti. Il y a aussi le vocabulaire spécifique professionnel à mon environnement de travail et des échanges. Ça, c'était un exemple. Voilà.

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

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

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

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

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

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

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

Participation 5 (responsable de la diversité chez Orange)

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

Participation 6 (Salarié sourd chez Orange)

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

On travaille aussi sur un projet de dictionnaire en langue des signes dédié à l'entreprise pour échanger facilement des signes typiques des télécoms car nous avons un jargon assez compliqué chez nous. Nous pourrions en parler si vous le souhaitez. Comme dit Sylviane, comment sensibiliser les décideurs, responsables de com, pour rendre accessibles leurs supports, les vidéos avec des sous-titres, de la

langue des signes ? Il faut des vidéos... Par exemple, un décideur chez nous qui a communiqué, sur la vidéo, il y a les sous-titres mais c'est en blanc, sur la chemise blanche, donc on ne comprend rien à ce qu'il dit. Les sous-titres ne sont pas adaptés ! L'accessibilité doit être faite mais bien faite.

Participation 7 (Direction Santé au Travail chez Schneider Electric)

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

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

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

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

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

TABLES RONDES

Accueil par Claire Edey-Gamassou, co-directrice du DIM-GESTES

- **Roméo Hatchi (en LSF)** : Nous allons reprendre avec les sessions de l'après-midi. Tout d'abord, une introduction par Claire Edey-Gamassou, co-directrice du DIM-GESTES, partenaire des Assises.

- **Claire Edey-Gamassou** :

Merci. Je m'appelle Claire Edey-Gamassou et je suis co-directrice du Dim de la région Ile-de-France, GESTES comme groupe d'études sur la santé au travail. Tout à l'heure avec Pascal Marceau, on a commencé à réfléchir à un signe pour GESTES qui associe à la fois l'idée que nous sommes des chercheurs sur le travail et, surtout, que nous sommes un réseau francilien. Aujourd'hui, nous sommes un réseau francilien financé par la région Ile-de-France, ce qui nous permet d'être co-organisateur de cet événement, nous en sommes très heureux.

Très bientôt, nous serons un groupement d'intérêt scientifique national sur tout le territoire français. Pour le moment, nous sommes surtout des chercheurs de sciences humaines et sociales, de manières très diverses, il y a des ergonomes, des historiens, des gestionnaires comme moi, des philosophes, et j'en oublie forcément, des économistes, etc. Et nous sommes en Ile-de-France 250 chercheurs environ de 24 établissements et 30 équipes de recherches de différentes disciplines qui essayons de construire une réflexion pluridisciplinaire sur la question du travail.

Nous sommes particulièrement heureux d'avoir pu contribuer à ces premières assises, notamment parce que dans leur organisation, elles correspondent à ce que nous-mêmes on essaie de faire dans nos colloques, à savoir associer des chercheurs et des acteurs. Et même si, bien évidemment, ces assises sont dédiées à la question des sourds, de l'insertion professionnelle, et du travail, à titre personnel, je suis convaincue qu'en faisant progresser les droits d'une minorité, on contribue à améliorer les conditions de travail de tous. Donc, c'est pour ça qu'il me semble particulièrement important que, non seulement, vous fassiez remonter, comme Pascal Marceau vous l'a expliqué, la situation vécue par les sourds aujourd'hui en France dans la difficulté à s'insérer professionnellement, dans le travail au sens strict, mais aussi que vous puissiez et que nous puissions tous réfléchir à des solutions qui profiteront forcément à tous. Je remercie les organisateurs déjà d'avoir mis leur énergie dans l'événement. Une bonne continuation à ces travaux.

- **Roméo Hatch** : Merci à vous.

Et maintenant, nous ouvrons la première table ronde qui va durer jusqu'à 15h30. Je vous laisse la parole.

PREMIÈRE TABLE RONDE

« Le management de la diversité : les équipes sourds-entendants au quotidien »

Modération : G. Huyghe et N. Jourdy

- **Gwen Huyghe** : Je vous retrouve cette après-midi pour une première table ronde autour de la gestion de la diversité en entreprise. On a eu des situations concrètes ce matin qui ont mis en valeur certaines difficultés que rencontrent les sourds et entendants au travail. Et vous avez été nombreux à intervenir et réagir sur ces situations et proposer des actions concrètes, des pistes de réflexion. On souhaitait enrichir vos réflexions de ce matin par le commentaire et le positionnement de managers qui, dans leurs

entreprises, accueillent des sourds. Nous avons fait appel au secteur privé et au secteur public pour voir comment ils gèrent cette diversité tous les jours. Ils vont se présenter eux-mêmes. Nahia Jourdy va organiser la table ronde. Je vous retrouve pour la synthèse d'ici une heure.

- **Nahia Jourdy** : Je vais commencer par présenter les différentes structures que nous avons choisies pour leurs diversités. Nous avons une grosse entreprise, Schneider Electric, deux associations, une crèche, Le jardin d'Hortense et l'association Visuel-LSF France, et enfin une entreprise publique La bibliothèque Chaptal. Je donne de suite la parole aux intervenants et intervenantes, pour 10mins chacune. Et je m'occupe de faire le chrono !

Régine Coubes & Rocco San Filippo, direction santé travail & MIH, Schneider-Electric

- **Régine Coubes** : Je me présente donc, Régine Coubes, je travaille au sein de la direction santé au travail en tant qu'intervenante sur ce sujet, accompagnée de mes deux collègues de travail, Corinne et Isabelle, qui sont dans la salle. Il devait y avoir aussi le responsable de la mission handicap, Rocco San Filippo, avec lequel on travaille en étroite collaboration, qui est absent pour raisons de santé. Pour se présenter très vite, mon champ d'intervention c'est, entre autres, de conseiller et aider les sites et les services à structurer les actions de prévention sur un axe collectif et individuel et notamment dans le champ de la prévention de la désinsertion professionnelle. L'accord d'entreprise nous a confié l'opérationnalité du maintien dans l'emploi.

Notre méthodologie d'analyse est de se centrer sur le travail et ses conditions de réalisation et non d'attraper les situations du point de vue de la déficience. Je le précise car c'est un point beaucoup abordé ce matin. C'est notre angle d'attaque et depuis cette analyse de la situation au travail, singulière, que nous essayons d'attraper le lien entre handicap et travail.

Nous avons été confrontés, dans les services de santé au travail, les médecins, les infirmières, les collaborateurs ou managers, à des situations au travail dégradées dans le champ du handicap auditif. Ce qui nous a amené à centrer notre énergie sur ce lien particulier : travail et handicap auditif. En 2014, on a démarré un groupe de travail avec des salariés et collaborateurs en situation de handicap auditif, signants. Je le précise car sur l'ensemble du groupe, des situations de handicap de surdité sont beaucoup plus nombreux. Il y avait 14 ou 15 personnes, principalement dans le bassin Rhône-Alpes. On a démarré ce travail en sollicitant l'intervention de deux interm diatrices du Chu de Grenoble (Magalie et Joelle, qui est aussi ici dans l'assemblée). Ce travail n'avait pas pour objectif de créer un monde à part des sourds mais de créer un espace de travail pour ces salariés, pour échanger sur ce qui les questionne dans le travail, leur résiste et en discuter. On a crée une sorte de collectif de travail artificiel mais il nous paraissait important que ces aspects trouvent un espace pour permettre de vrais échanges pour les salariés concernés par des problématiques communes, mais aussi d'autres problématiques de travail entre malentendants et entendants.

On est parti de constats très prégnants et cet espace nous paraissait nécessaire et indispensable pour discuter la question du travail aussi, notamment. Dans l'entreprise dont je parle, il y a eu une vraie volonté d'intégration des situations de handicap. Et il y a vingt ans, le responsable des affaires sociales organisait tous les deux mois des réunions pour les salariés signants pour connaître la vie de l'entreprise. Cela a perduré quelques années. Il y a eu aussi beaucoup de sensibilisation sur le handicap de surdité, l'appel aux interprètes, des accompagnements par des entreprises spécialisées. Donc il y a une tradition d'accueil de ces situations de handicap dans l'entreprise. L'entreprise est devenue internationale et cela a chahuté les pratiques. Ces réunions se sont éteintes avec le temps et les questions de communication sont redevenues prégnantes. Pour autant, l'accord a financé des centres relais partout. Beaucoup « d'efforts » ont été tentés pour faciliter ces communications mais force est de constater que les centres relais ne règlent pas tout. Force est de constater que cet outil est trop souvent vu comme l'outil de

communication du salarié sourd et non comme un outil « collaboratif ». La question du quotidien du travail reste une situation douloureuse.

Entre autres, j'ai oublié de préciser tout à l'heure dans nos évolutions, j'ai parlé de notre atelier itinérant, il y a eu aussi, on est très contents de cet effort-là, les communications de notre PDG qui sont accessibles. C'est une petite belle victoire quand même.

Je reprends le fil. Pour poursuivre notre objectif de travail avec les salariés, pour affirmer du moins cet objectif, nous avons questionné les managers et ressources humaines pour avoir aussi leur point de vue sur ces questions de travail. Il me reste trois minutes, d'accord... Donc... Il y a un groupe de travail, avec 14 personnes, qui a duré sur 2014 et un peu 2015. Cet espace de travail, on a souhaité qu'il continue. Il y a deux salariés aujourd'hui, présents dans la salle, (Raphaël et Jérémie) qui sont pilotes d'un groupe animant les liens avec les collaborateurs sourds et organisant deux fois par an des réunions sur des sites pour continuer cette démarche et maintenir cette dynamique.

Cette expérience a été d'une grande richesse pour les entendants, pour nous au niveau du service de santé, pour les salariés sourds, mais cela transpire dans toutes les communications que nous avons à présent. Pour aller plus loin, on s'est associé d'autres compétences car les situations dégradées ne se sont pas toutes résolues, avec Nahia Jourdy notamment, pour les aménagements de poste mais d'abord pour poser un diagnostic de ces situations-là et parfois pour aller plus loin dans la recherche de solutions sur un modèle coopération et cela dans la relation entendants-sourds.

On a un peu l'ambition aussi de pouvoir aider le collaborateur accueillant des salariés en situation de handicap, de l'outiller, avec une sorte de guide. Je ne sais pas quel mot utiliser. En tout cas avoir des moyens facilitateurs pour accueillir les salariés en situation de handicap et nous avons fait appel à une sociologue, qui est ici, Sophie Dalle-Nazébi, et d'une compétence pour travailler sur les questions de procès. Chez nous, c'est 45 sites, notamment, et notre ambition n'est pas de travailler que sur le Rhône-Alpes mais d'avoir une approche sur tout le territoire. Cela paraît un peu audacieux mais, bon, on sait qu'il y a des moyens de communication modernes qui existent. On espère qu'on réussira à phosphorer ensemble et avoir des solutions originales, si ce n'est demain, après-demain. Nous sommes donc bien engagées dans ce travail de coopération, fortement soutenu et financé par la Mission Handicap. Je vous remercie.

Rachid Mimoun, directeur, Visuel-LSF, Paris

- **Rachid Mimoun (en LSF)** : Bonjour à tous. Je m'appelle Rachid Mimoun, je suis directeur de Visuel Paris. Sur la question de l'accessibilité, je suis militant depuis 1981, de 81 jusqu'à aujourd'hui. J'ai vu les choses évoluer. On parlait des droits de l'Homme et c'est la fédération des sourds qui en 54 a fait le premier pas en parlant de droits et de droits des sourds. Et maintenant, on parle des droits individuels et je vois que les choses évoluent. On travaille ensemble, on recherche ensemble et avec la fédération, on voit que la société évolue.

J'interviens en tant que directeur sourd. Justement, on parle souvent du regard sur les sourds. Moi, je vais vous donner mon regard sur les entendants car je suis directeur depuis un moment. Je réfléchis également depuis un moment sur mon propre parcours dans mon organisation où il y a 7 salariés sourds et 5 salariés entendants. Et l'une des règles de la communication, c'est que la communication se passe en langue des signes. D'abord, en langue des signes, et lorsque c'est à distance, c'est via la vidéo. Certaines entreprises imposent l'anglais. Chez nous, c'est la langue des signes, pour éviter tout malentendu dans la communication et que tout le monde s'entende. Les personnes entendants que nous embauchons doivent maîtriser la langue des signes puisque c'est la langue de travail de notre maison. Quelqu'un qui ne peut communiquer en langue des signes ne peut rentrer, c'est un critère.

Au niveau de la gestion, nous avons trois personnes administratives entendants pouvant parler entre elles en français, bien sûr, mais si une personne sourde vient dans l'espace de travail, elles doivent signer

entre elles. Je rappelle régulièrement ces règles à l'équipe. Et surtout, pour ne pas être regardé comme une personne handicapée, comment faire ? Si une personne entendante veut travailler avec nous, il faut d'abord... évidemment, au départ, il peut y avoir une représentation : un directeur sourd handicapé, c'est surprenant. Mais nous voulons d'abord montrer notre identité professionnelle et cette interprétation s'efface alors et le professionnel sourd apparaît et devient premier.

J'ai une assistante de direction et lors de réunions, de rendez-vous, cette assistante bilingue n'est jamais sollicitée pour interpréter. Elle est assistante de direction. C'est quelqu'un qui pourrait, malgré la meilleure volonté du monde, prendre plus de place ou de pouvoir. Lors des réunions, je fais toujours appel à un interprète extérieur pour que chacun reste à sa place. Cela lui permet aussi d'intervenir en son propre rôle et de respecter ma place. A l'extérieur, lors de conférences ou de colloques dans lesquels je participe, je suis parfois intervenu seul, avec de l'interprétation, mais je me sentais un peu diminué. J'ai vu l'interprète présent lors de conférences mais lors des pauses, des moments informels, j'étais sans interprétation et coincé et donc discriminé d'une certaine manière. A ce moment-là, l'assistante de direction m'accompagne et me prête sa voix pour entrer en contact avec les personnes avec lesquelles je veux créer du lien. Ainsi, quand je dois téléphoner, ces personnes se souviennent de moi. Pour moi, c'est une charge supplémentaire ce travail, car je peux être sollicité pour ces échanges. C'est pour cela que j'ai fait une demande de financement. Ce n'est pas complet, c'est au prorata d'un temps de travail consacré à cela qui me permet de ne pas avoir de pertes financières liées à cet accompagnement.

Dans le sens contraire, si je gère une réunion, l'accessibilité sera complète, via la langue des signes, via les outils multimédia. Si on me demande un rendez-vous, c'est l'entité demandeuse qui s'occupe de l'accessibilité. Par contre, si je suis demandeur, je m'en occupe.

Dans mon organisation, on travaille avec des entendants en situation de minorité, alors que nous sommes majoritaires en nombre, les sourds. Il y a malgré tout beaucoup d'informations, parce qu'on échange beaucoup. Il faut bien cadrer, gérer ce type d'informations. Tous les mardis, nous avons une réunion, chaque semaine, 1h30 et je dois tout savoir. Je garde « le pouvoir » en entendant ces informations. Si je perdais ces informations, je perdrais le lien et je serais en décalage. C'est toujours moi qui donne le cadre, le rappelle et si je ne le fais pas, les choses dérapent facilement. Ce n'est pas une question de vouloir avoir le pouvoir mais le fait que les choses vont très vite, l'information va vite et il faut en avoir conscience pour rester en lien avec l'information.

En réunion, tout se passe en langue des signes. Je peux avoir un collaborateur qui ne parle pas la langue des signes et j'ai alors besoin d'un interprète pour lui. Un interprète pour un seul entendant, je me dis : ah mais... Et là, je reproduis la situation du sourd en entreprise qui est seul contre tous. Là, la situation est la même mais inversée. Là, la personne handicapée est mon collaborateur entendant. Et ce dernier a fini par me dire qu'il se sentait isolé et qu'il souhaitait partir. Je pense que c'est quelque chose qui doit encore être amélioré.

Dans l'organisation, les sourds sont à l'aise, on utilise les outils multimédia. La visite médicale est organisée en fonction, et on organise la réservation d'interprètes pour ce type de besoin. Donc on leur donne, on leur offre une accessibilité complète car moi-même je suis conscient de tous ces besoins. Je le fais, je le gère. Par contre, il y a une dimension culturelle qui est importante entre salariés sourds et salariés entendants. Il y a parfois des petites tensions de l'ordre du culturel qu'il faut savoir gérer.

A l'extérieur, rien n'est parfait. Il y a encore beaucoup de contraintes sociales et lorsqu'on utilise des outils comme Oplink (outil pour utiliser le centre relais téléphonique), ça apportait plus d'accessibilité. L'outil est bien, mais quand on appelle l'extérieur, la personne n'est pas là, on perd du temps. Je peux demander à un collaborateur de passer ce coup de fil pour gagner du temps. Parfois, il y a des situations où la file d'attente est trop longue pour téléphoner, ou la personne ne peut répondre, j'ai quand même des obstacles.

Une dernière chose : la personne entendante doit être bilingue. Mais la personne sourde qui fait appel à ce professionnel entendant doit faire attention quand même que ce dernier soit bilingue mais qu'il risque aussi de prendre plus de pouvoir. Le pouvoir doit être chez le manager, celui qui dirige l'entreprise.

L'évolution des technologies a vraiment, vraiment fait évoluer notre travail et la position du professionnel que je suis. Voilà. Merci à vous, merci de votre écoute.

Dany Billès, directrice, Crèche le Jardin d'Hortense - APIMI, Bordeaux

- **Dany Billès** : J'espère que je serai dans le bon timing. Bonjour à tous et toutes. Moi, je viens à la demande de Nahia faire une petite présentation de notre expérience. Cela fait dix ans que nous avons ouvert une crèche à Bordeaux, une crèche associative gérée par l'Association pour l'innovation et l'intégration. Je précise car l'objet de l'association est de favoriser la mixité précoce entre enfants en situation de handicap et enfants sans handicap et leurs familles. Cela donne une certaine couleur à notre crèche. On a ouvert en 2007 le jardin d'Hortense, crèche de 30 places, dont un tiers pour les enfants en situation de handicap. Nous accueillons des enfants sourds, parmi d'autres. Notre équipe est composée de 15 personnes dont une collègue sourde et nous ouvrons une seconde structure en 2017.

Je vais essayer de partager avec vous le cheminement autour de cette collaboration entre sourds et entendants. Notre mission est d'encadrer des enfants. La mission de notre service : on n'est pas une association d'insertion professionnelle, vous l'avez compris. Nous sommes une crèche, nous accueillons tous les enfants, je dis bien « tous », quelles que soient leurs difficultés dès le départ, et l'accompagnement parental. Ceci doit être de très haute qualité car c'est une période sensible de la vie de tout un chacun, c'est un véritable enjeu pour aujourd'hui et demain, ce sont les futurs citoyens de demain que nous accompagnons très tôt.

On a développé, finalement, dans notre structure une démarche d'accueil particulière de façon à inventer pour chaque enfant les meilleures conditions de son accueil, les conditions facilitatrices pour qu'ils grandissent. On a voulu penser à toutes les problématiques d'enfants pouvant se poser. Maintenant, tout est à hauteur d'enfants. C'est normal Aujourd'hui il reste à rendre normal la prise en compte des besoins particuliers pour les enfants. Pour les enfants sourds, comme minimum de base, il fallait penser au fait qu'ils puissent avoir un contrôle sur l'environnement dans la structure, par ex grâce à une plateforme suffisamment haute pour voir ce qui se passe, un dortoir semi-ouvert... Pour les dortoirs, on pense obscurité, mais ça pose des problèmes pour voir, quand il faut regarder. Pour les enfants sourds l'obscurité peut constituer une rupture du contact avec le monde. Pour les parents, pour les enfants sourds ou parents sourds, la présence d'une collègue sourde signante au sein de l'équipe était une évidence. C'était une richesse pour les enfants sourds auxquelles on doit proposer une vraie langue comme à tout enfant à qui on parle oralement. C'était aussi une évidence pour les parents sourds afin qu'ils puissent s'exprimer librement sur les questions de parentalité et occuper ainsi pleinement leur place de parents. Signer, pour pouvoir raconter la journée de l'enfant. C'était aussi important pour leur positionnement vis-à-vis de leur enfant, notamment quand les deux parents sont sourds : que l'enfant ne devienne pas traducteur de ses parents.

Le fait d'avoir une collègue sourde était aussi important pour l'équipe car l'intégration n'est pas un long fleuve tranquille. Nous sommes une majorité d'entendants donc nous avons aussi besoin de travailler sur la question de l'intégration, que cette question soit au travail au quotidien pour nous aussi.

C'est également important pour les familles confrontées au handicap de leur enfant, au sens où la question de l'avenir peut paraître effrayante. Notre collègue est une personne à laquelle ils peuvent se référer, s'identifier, se projeter dans l'avenir même si la problématique de leur enfant est différente. Ceci peut soutenir l'accordage parent-enfant qui peut avoir été chahuté à l'annonce des difficultés de leur enfant.

Nous avons un fonctionnement singulier. Chaque professionnel accompagne les enfants dans tous les temps de la journée : transmissions, change, sommeil, jeux, et le soir avec les parents. C'est pourquoi le poste requiert une personne signante et oralisante pour répondre à la définition du poste, notamment pour la transmission aux familles qui sont majoritairement entendants. Il y a un petit souci par rapport à la question de la discrimination pour nous. Je demande une personne sourde oralisante et je ne me vois pas dire à la personne sourde, vous restez seulement auprès des enfants car vous ne pouvez pas parler avec les parents. L'idée de l'application d'interprétation à distance (évoquée ce matin), c'est bien, mais nous n'avons pas le droit au wifi dans les structures avec des enfants. Les postes sont évolutifs. Nous avons des actions de sensibilisation à la surdité avec divers organismes. Ce sont des actions à renouveler. Chaque personne de l'équipe part en formation LSF, une semaine par an. Pour autant nous ne sommes pas signants. Par ailleurs, nous avons aussi des aménagements plus techniques comme les flashs lumineux pour l'incendie, un flash lumineux pour le téléphone. Pour nous, c'était important qu'elle sache pourquoi on s'éloigne rapidement. Il y a une présence d'interprète aux réunions d'équipe toutes les semaines pour que notre collègue soit pleinement active durant la réunion. Cela dit, ça a été une vraie bataille avec l'AGEFIPH pour trouver des financements pérennes. Il nous a été dit que nous faisons trop de réunions dans notre équipe ! En tant que professionnelles de la petite enfance, nous avons une obligation de surveillance effective et constante de tous les enfants, c'est-à-dire qu'il faut apprendre à se situer dans l'espace de la crèche pour voir les enfants, surtout si l'on est seul avec eux dans un espace. C'est un apprentissage pour tous les professionnels. On a aussi, selon les collègues sourdes, fait des aménagements organisationnels, selon la fatigabilité, le besoin de repli.

Nous sommes confrontés à des difficultés de recrutement de professionnels sourds : la petite enfance est un secteur très réglementé par rapport aux diplômes. Dans notre projet, nous avons un temps plein et demi supplémentaire, cela nous permet de recruter des personnes qui ne sont pas qualifiées tout en respectant le taux de diplômés/qualifiés exigé par la réglementation. Je ne recrute pas la personne sourde parce qu'elle est sourde mais parce qu'elle est compétente. Il y a un turn over sur le poste de la collègue sourde lié au fait qu'elles ont acquis une formation et vont travailler ailleurs, reprennent leurs études... Nous recrutons les personnes, nous les formons et après, elles partent. Cela fait partie de la vie de l'entreprise. Une personne est repartie dans sa région d'origine. L'autre aspect : petit à petit, on promeut les formations qualifiantes et à un moment donné, retrouver les bancs de la fac, les gens s'en vont et nous repartons avec notre bâton de pèlerin ; Un autre aspect de ces changements est le fait que ce n'est pas un long fleuve tranquille, c'est une co-construction permanente. Il faut que cette volonté de travailler ensemble soit partagée. Ce qui nous fédère, c'est notre mission, ce pourquoi on est là, entendant ou sourd, c'est une richesse pour tous et nous devons trouver les moyens les uns et les autres de nous ajuster aux uns et aux autres. C'est une constante à avoir et à répéter. Mais il faut vraiment avoir l'idée d'une bienveillance bilatérale. Il faut vraiment aller dans le même sens. Cela veut dire, concrètement, se discipliner dans la communication, une vraie richesse pour nous les entendants, créer des outils de communication, accepter de dire qu'on n'a pas compris. J'imagine et je sais un peu par expérience, que ça ne résonne pas pareil pour un sourd que pour un entendant de dire qu'il n'a pas compris. Il faut l'accepter et il faut être sûr que la collègue a compris et qu'elle ne demande pas toujours, elle il faut aussi savoir s'assurer auprès d'elle que c'est clair pour elle. Avoir toujours une clarté de communication. Le « travailler ensemble » est un défi de tous les instants. Il faut prendre soin de ce collectif de travail pour garantir une qualité de travail, une qualité d'accueil que l'on doit à nos bénéficiaires, parents et enfants.

Anne Laurence Gautier, directrice adjointe et responsable du pôle sourd de la bibliothèque Chaptal (ville de Paris)

- **Anne Laurence Gautier** : Dix minutes, c'est parti. Je suis Anne Laurence Gautier, je vous ai dit ce matin que je venais de la grande administration de Paris : je suis bibliothécaire, et à la bibliothèque Chaptal depuis dix ans. Et j'ai fait avant une dizaine d'années de management. Cette bibliothèque est un

des cinq pôles sourds des bibliothèques de Paris. Les objectifs de ces établissements sont d'accueillir les personnes sourdes avec une équipe mixte, sourds et entendants, de proposer des animations en langue des signes.

La bibliothèque comprend vingt salariés. Il y a 40% de salariés qui ont une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé et parmi eux, deux salariés sourds, bientôt trois, et un salarié malentendant. Je ne vais pas tellement vous parler du contenu de nos actions à la bibliothèque, mais plutôt de notre démarche quand, il y a onze ans, on a créé cette bibliothèque pôle sourd : à quoi on a réfléchi, quelle a été notre démarche pour accueillir dans notre collectif de travail des collègues sourds.

La première chose a été de sensibiliser le collectif de travail avec, bien entendu, des professionnels. L'idée était qu'il fallait qu'on sache qui étaient les sourds et donc, qu'on les connaisse dans leur diversité, qui ils étaient, quels étaient leurs modes de communication. C'était important d'offrir un espace d'expression à tous les entendants de l'équipe, c'est-à-dire qu'ils puissent exprimer quelles étaient leurs représentations sur le monde des sourds, quelles étaient leurs inquiétudes, et leurs préjugés. Le rôle des professionnels a été de déconstruire tous ces clichés pour rassurer. On a aussi travaillé sur quels comportements on adopte dans notre communication avec une personne sourde, et quels conseils basiques on peut avoir de communication pour le quotidien ?

Deuxième pas de la démarche : réfléchir à la formation du collectif de travail. On a fait tout un tas de formations sur le handicap en général, etc., également des formations de langue des signes pour l'ensemble de l'équipe. Formations de base pour certains, plus poussées pour d'autres. Après, quelle est la limite de ces formations, jusqu'où on peut aller ? D'un autre côté, il fallait évaluer les besoins en formation des salariés sourds car il faut des compétences. Il y a la formation de base et la formation continue aussi, c'est-à-dire que tout salarié a besoin régulièrement de suivre des formations.

Troisième étape : réfléchir à la place des salariés sourds dans le collectif de travail. Rappeler que comme, pour tout salarié, il a des droits et de devoirs. Et surtout, il a le droit d'accéder à la formation au même niveau que tout le monde. Il a le droit d'avoir une fiche de poste comme tout le monde, qui soit clairement définie, et qui soit en lien, bien sûr, avec ses compétences. Et puis les exigences de travail sont les mêmes que le salarié soit sourd ou entendant. On s'est demandé : le bibliothécaire sourd peut-il tout faire ? La réponse, je peux la donner tout de suite : il peut tout faire sauf répondre au téléphone. C'est-à-dire qu'il n'est pas caché dans un bureau à faire des réparations de livres, il est aussi bien à faire des réparations de livres qu'à répondre aux questions du public, à inscrire un nouvel usager, à expliquer le fonctionnement de la bibliothèque avec ses propres techniques de communication, sa stratégie qu'il aura développée pour communiquer avec l'usager. On a aussi réfléchi à la place physique du salarié sourd dans l'espace de travail, c'est-à-dire, dans le bureau, on ne va pas le mettre dos à la porte. On y a réfléchi avec les salariés sourds, ce sont eux qui nous ont conseillés, qui nous ont amenés à définir ces places physiques dans l'espace. Et puis, bien sûr, on a beaucoup réfléchi sur les modes de communication qu'on mettait en place entre les encadrants et les agents, entre les agents entre eux, avec l'extérieur également.

La quatrième étape a été d'évaluer quels besoins en aide technique on avait pour le salarié sourd et pour l'ensemble de l'équipe, et bien sûr, de les mettre en œuvre. Il y a la question de la sécurité au travail, par exemple, avoir des alarmes incendie visuelles, ça fait dix ans qu'on se battait, on les a obtenues cet été. Ce n'est pas toujours gagné, mais on les a obtenues. Avoir la possibilité de faire appel à des interprètes dans les situations de réunion. Cela comporte des avantages et des inconvénients. Ce matin, d'autres propositions ont été faites. Pour moi, l'interprète présent en vrai à une réunion, c'est très important. Est-ce qu'il est là pour le sourd ? Pour l'ensemble de l'équipe ? On a déjà évoqué ces questions. L'interprète, la commande d'interprète pour une réunion, ça veut dire aussi une organisation. On ne peut pas claquer des doigts et avoir un interprète qui arrive. On est obligé d'avoir une certaine organisation de travail, une certaine anticipation. Ensuite, on a, nous, en interne et avec l'extérieur, un dispositif de communication à distance, Linc, qui est lié à Skype, qui permet de communiquer par mini-messagerie type MSN... et c'est

lié à une webcam. On peut s'interpeller par ce système à l'intérieur de la bibliothèque, mais aussi entre les bibliothèques pôles sourds où d'autres salariés sourds travaillent.

Et bien sûr, pour mettre tout ça en œuvre, on a des ajustements collectifs à faire. En matière de communication, et d'organisation du travail, on a mis en place un certain nombre de stratégies de communication dont on s'aperçoit qu'avec le temps, on les avait pensées car on allait accueillir des salariés sourds dans notre équipe, mais les salariés entendants trouvent que c'est très bien. Il y a des tableaux d'information dédiés, des preneurs de notes pour les réunions, etc. On constate aussi que l'effort de communication doit être partagé par tous les salariés. C'est le problème de tout le monde, pas seulement du sourd. Par exemple, le midi, on mange ensemble dans notre petite cuisine. Si on est cinq ou six personnes à signer autour de la table et qu'il y a un entendant avec un niveau de langue des signes un peu moins important, il va devoir s'adapter, c'est lui qui est en situation de handicap. Il faut s'adapter aux compétences en langue des signes de chacun. Il faut prendre ça en compte. En matière d'organisation du travail, on est obligé de beaucoup anticiper dans la gestion de nos plannings. Car quand on a besoin d'interprète pour une réunion, il faut dix jours avant la date pour pouvoir faire la demande. Mais on a la chance d'avoir un marché avec la Mairie de Paris, avec une société d'interprétariat.

Je peux faire un petit bilan rapide sur les avantages et difficultés rencontrés. La première difficulté, c'est que le travail n'est jamais terminé car les équipes changent. Il y a tout le temps des ajustements collectifs à faire. A chaque fois, il faut recommencer à convaincre, répéter. C'est bien si ça ne repose pas sur une seule personne. C'est aussi une vigilance permanente, il faut être attentif à ce que les salariés sourds aient accès à toutes les informations. Il faut être attentif à toutes les situations hors travail, les conversations, le déjeuner, ce qui se passe dans le couloir, les messages entre deux portes, la situation d'un salarié parti en vacances, malade, qui est tombée enceinte... Et les limites de la formation LSF, c'est aussi une difficulté. Après, on a un regard qui change, des barrières qui tombent, une ouverture d'esprit. On se rend compte de la plus value d'avoir un salarié sourd dans une équipe. Après, on est dans un cadre particulier, celui de la bibliothèque, un lieu ouvert au public. La place du salarié sourd est très importante. Il doit avoir une légitimité par rapport au public sourd qui fréquente la bibliothèque, il doit être un référent, un médiateur. L'avantage aussi, c'est une cohésion très forte de l'équipe car qu'est-ce qu'on a en commun ? Ces formations collectives à la langue des signes, on a cette langue qui donne quelque chose de fort dans une équipe. Et c'est une expérience humaine très riche. Dernière chose qu'apportent les sourds, par exemple, dans les bibliothèques, les bibliothécaires sont peu à peu remplacés par des automates de prêts. Il y a un collègue qui travaille dans un autre pôle sourd qui a fait une vidéo pour expliquer avec beaucoup d'humour comment utiliser cette machine. Cela a été vu par beaucoup de collègues qui se sont emparés de ça. Ils vont l'utiliser eux-mêmes dans leurs établissements parce que c'est visuel, parce que c'est drôle. C'est fait en langue des signes. Et cette vidéo explique bien les choses. Et ça, c'est l'initiative d'un sourd. Merci.

Réactions des intervenants de la table Ronde 1

- **Nahia Jourdy** : Merci vraiment. On a envie de vous écouter, de vous poser plein de questions. Il va y avoir de la frustration car ce n'est pas prévu qu'on débattenne avec la salle. Nous avons voulu que les intervenants puissent réagir entre eux. Avez-vous des réactions ? Voulez-vous poser des questions ?

- **Régine Coubes** : Par rapport au recrutement d'un collaborateur avec un handicap de surdité, comment ça se passe en matière de discrimination ? Parce que du coup, théoriquement, me semble-t-il, on ne peut pas... Par rapport au recrutement d'un collaborateur avec un handicap de surdité, comment ça se passe en termes de discrimination car là, du coup, on est du côté d'une discrimination positive. Comment ça se passe ?

- **Dany Billès** : Ça se passe ! Si je m'en tiens stricto sensu au poste, à la qualification nécessaire, tout le monde va passer devant. Donc, clairement, je fais ce choix-là. Nous le faisons, je parle au nom d'une équipe. Je ne fais pas d'insertion professionnelle. Le service à rendre est à toutes les familles des jeunes enfants. Le système avec le wifi permettant de compenser le fait de ne pas oraliser : ça a été un éclair pour moi ce matin, mais ça va peut-être faire psshi... compte tenu de nos contraintes réglementaires.

- **Rachid Mimoun** (en LSF) : Le mot « sourd » ... Pardon... Une question à vous poser, vous dites handicap de surdité, je ne dis jamais ça. Vous utilisez cette terminologie, quel est le type de handicap auquel vous faites référence ? Le handicap lié à la société ? Qu'est-ce que vous avez en tête quand vous dites handicap de surdité ?

- **Régine Coubes** : Merci infiniment de cette question ! Je ne sais pas exactement... C'est peut-être une déformation... Je pense qu'aujourd'hui, on parle beaucoup, nous, de situation de handicap, et depuis très longtemps, bien avant les obligations de la loi. Pour nous, c'est important de parler de la situation de travail qui met en situation de handicap. Quand on dit tout ça, bien sûr, c'est un peu long. Quand j'ai parlé de handicap de surdité, je pense que la terminologie exacte, c'est handicap auditif. On a des salariés sourds, des salariés entendants. On a toutes les nuances, de la malentendance à la surdité profonde. Et j'apprends tous les jours avec d'autres acteurs et avec mes collègues. Je comprends votre interrogation par rapport aux mots, qui sont importants. On commet beaucoup de maladresses... Je pense qu'on met parfois beaucoup de fioritures pour dire des choses simples. Je me suis souvent fait reprendre par des salariés qui me disent : je suis sourd comme un pot, tu peux dire que je suis sourd, ça ne me gêne pas. Si j'ai dit situation de handicap auditif, pas sûre que ce soit très bien adapté.

- **Nahia Jourdy** : Y a t-il d'autres questions ? Il y avait vraiment des choses extrêmement riches dans tout ce que vous avez dit. C'est marrant, on a 4 structures très différentes, une grosse entreprise publique, un gros groupe privé, deux associations qui sont plus petites, même si, effectivement, à Visuel, il y a un gros réseau derrière, plusieurs antennes en France, et pourtant, vous avez des réponses qui sont complémentaires. Vous parlez tous de problématiques structurelles La complexité des variations du collectif de travail, que ce soit les entendants qui partent à Visuel et qui vont se former comme interprète parce que c'est une ouverture possible, ou les salariées sourdes du Jardin d'Hortense qui développent d'autres projets professionnels parce qu'elles ont réussi à activer leurs compétences... Donc, des variations du collectifs de travail qui demandent sans cesse de recommencer

Un peu plus particulièrement, pour trois des quatre entreprises présentes, c'est votre projet même de structure qui inclue la langue des signes.

Le jardin d'Hortense en accueillant des parents et les enfants, la bibliothèque Chaptal en accueillant le public sourd, avec une mission de service public, Visuel, votre mission même est l'enseignement de la LSF. Et finalement, pour Schneider-Electric, dont l'objet n'a rien à voir avec la LSF, vous êtes tout de même arrivé, en réponse aux problématiques identifiées, à créer des projets autour de la langue des signes.

Un autre point, on voit que même en ayant travaillé les ajustements structurels, c'est-à-dire ce qui concerne l'organisation du travail, il y a quand même quelque chose qui reste à prendre en compte, c'est « comment on s'ajuste entre humains ». Je voulais qu'on réagisse un peu plus sur  a si c'est possible.

- **Dany Billès** : Je veux juste partager avec vous une part du dernier cheminement pour dire qu'il y a une certaine inertie du collectif. Il faut du temps, laisser le temps au temps. On a différents collègues sourds qui ont travaillé avec nous. Et on s'est rendu compte que dans notre projet, la place de la langue des signes était liée à la personne, c'est-à-dire que la place de la LSF 'était dépendante de la façon dont la personne s'investissait elle-même, son chemin par rapport à la surdité, le choix de signer et non d'oraliser... parler et signer en même temps... Pour cette collègue, il pouvait y avoir une sorte de quête perpétuelle d'enfants sourds... Ils ne sont pas là, mais peut-être qu'ils seront là l'an prochain... Quelle

est ma place en tant que professionnels ? Au bout de dix ans, on s'est dit : le constat, c'est que c'est trop annexé à la personne, la collègue sourde elle-même, il faut construire un projet sur la place de la LSF, d'affiner un peu plus notre projet. Accueillir les enfants, tout le monde peut dire que c'est facile, mais ce n'est pas le cas. La qualité de présence aux enfants est particulière. Ils sentent les choses. Et c'était prendre conscience que la collègue sourde, si elle n'animait pas un atelier en LSF, peut être que cela impactait sur sa qualité de présence à l'enfant. Je ne sais pas comment dire... Il fallait qu'elle puisse faire un atelier en LSF pour que les enfants puissent la sentir pleinement présente. Je veux dire que j'imagine, c'est un peu la réflexion à laquelle on était arrivé : c'est que quelqu'un qui est en lecture labiale permanente signifie en quelque sorte être en tension permanente, comme si elle était toujours en tension. Et ce n'est pas satisfaisant pour les enfants. Il faut que les enfants rencontrent des professionnels sereins. Et que ça prenne une autre couleur. Et la place de la LSF a évolué de ce fait.

- **Rachid Mimoun** : Tout à l'heure, on parlait de quotidienneté, c'est intéressant de dire ça. Il y a des gens qui partent parce qu'ils accèdent à des compétences supérieures. J'ai quatre personnes chez moi, que j'ai embauchées, qui ont appris la langue des signes, qui ont fait leur chemin et qui sont parties parce qu'ils voulaient devenir interprètes. Quatre personnes qui sont devenus interprètes ! C'est aussi intéressant d'observer la chose suivante : en général, les sourds viennent à midi et demi, les entendants ne viennent pas toujours à l'endroit où nous mangeons ensemble. Quand il fait beau, ils vont dehors. Quand il fait mauvais, ils viennent avec nous. Je leur ai demandé pourquoi car les salariés sourds se posaient la question. Ils ont dit : on est toute la journée en langue des signes, on a besoin de respirer un peu, ça fait du bien de prendre l'air ! Quand on travaille avec les entendants, les sourds ont dit : ça fait du bien d'être entre nous. On a tous des degrés d'appréhension de la langue. Ça fait partie de leurs droits, de la gestion au quotidien du vivre ensemble.

- **Anne Laurence Gautier** : Je voulais faire une réponse dans le même sens. Sur les missions qu'on a, si on a des salariés sourds qui veulent partir, on les remplacera par des salariés sourds car on a besoin de bibliothécaires sourds dans notre établissement. Ce sera un choix de candidats parmi des sourds. Ça fait partie de la fiche de poste.

- **Nahia Jourdy** : Dans vos interventions, quelque chose ressort fortement. Vous parlez souvent de ce que peut apporter de positif l'embauche de salariés sourds. On entend souvent des discours qui sonnent un peu faux, sur le management par la diversité, les gens disent c'est bien, mais c'est compliqué. Et là, sans qu'on pose cette question, il y a de vrais apports qui ressortent, comme ce matin, des personnes qui sont dans le visuel, des apports qui aident tout le monde, comme la vidéo qui a été faite, ou comme le tableau d'informations, qui est repris par les entendants. Ou quand, par la présence d'un salarié sourd ou d'une interprète, il devient nécessaire de structurer la réunion, de l'anticiper, la préparer, cadrer les temps de parole, forcément, on communique mieux entre nous. Il y avait vraiment plein de petits exemples. Je voulais souligner ça car souvent, on le dit, mais on n'insiste pas assez. Je me demande si, parallèlement, ça ne peut pas être intéressant, pour des structures dont l'objet n'est pas forcément l'accueil d'enfants ou d'adultes sourds, de creuser cet aspect du management de la diversité.

- **Anne Laurence Gautier** : Je pense aux salariés entendants qui sont passés chez nous et qui sont partis travailler ensuite dans d'autres établissements. Une réunion avec un interprète, ce n'est pas une réunion entre entendants classiques. Ces salariés ou moi-même, quand on va dans une réunion où il n'y a pas d'interprète, c'est insupportable, chacun prend la parole à dans le désordre, on ne supporte plus ça. Et c'est quelque chose qui gêne terriblement les gens qui partent de notre structure.

- **Régine Coubes** : C'est intéressant. On essaie de favoriser cette communication entre entendants et malentendants. Cela étant, ce n'est jamais gagné, c'est toujours à renouveler. Dans les organisations, les équipes où on a eu des actions à intervalles courts, tous les matins, pour la prise de poste, les salariés

discutent de ce qui va bien ou pas bien ; certains managers utilisent un papier pour dire ce qui va bien, ce qui ne va pas bien. Ce qui permet au collaborateur sourd de saisir de façon synthétique ce qui s'est dit. Il y a d'autres endroits où quelqu'un va être le rapporteur, va dire ce qui s'est dit à la personne sourde ou malentendante. Cela ne facilite pas la communication de la personne sourde pour s'exprimer pleinement. On est en recherche de solution, on n'a pas vraiment trouvé. Je discutais tout à l'heure avec Raphaël et Jérémie, j'attends beaucoup que leur groupe nous amène des solutions de communication. Je pense que là, à rechercher ensemble des solutions, mais aussi dans le groupe où ils sont, eux, je pense qu'ils sont captifs d'innovations à ce niveau-là, qu'ils pourront partager avec nous. Quelqu'un a dit tout à l'heure que quand même, le fait de travailler ces questions-là entre salariés qui ont une même difficulté de communication, permettra de nous enrichir. Dans notre entreprise aujourd'hui, on en est au balbutiement. Malgré tout ce que j'ai dit, le développement des services relais, etc. Et au niveau de la mission handicap, il y a eu de gros efforts de faits pour l'accessibilité, on travaille sur l'accessibilité d'un nouveau bâtiment, tout doit être accessible. Pour autant, dans le quotidien de travail, il y a énormément de progrès à faire. Ça va être des petites choses qu'on va pouvoir trouver, qui émergeront du groupe de travail qui prend un peu plus d'épaisseur et d'amplitude.

- **Rachid Mimoun** (en LSF) : Il y a une réflexion... Je trouve ça intéressant, je pose une question à tout le monde... Dans notre entreprise privée, une entreprise qui produit, vous êtes des services plutôt publics. Donc, niveau commerce, c'est différent... Pour financer un interprète, c'est différent... J'ai une question en général. Quand on fait appel à un interprète lors de réunions on est limité à deux heures, 1h45 en réalité car il y a un temps de pause du fait de la présence de l'interprète. Si on veut faire une réunion plus longue, il faut deux interprètes, etc. On cherche toujours à faire des économies, mais ça limite au niveau financier également. Je n'accuse pas l'interprète, ce n'est pas sa faute, c'est un professionnel, il est qualifié. Mais c'est lui qui gère, et moi, le gérant de l'entreprise. Trois interprètes qui arrivent, c'est une gestion du temps. Une fois que le temps est passé, ils s'en vont, c'est compliqué d'avancer au niveau productivité pour nous. Imaginons une réunion où tout le monde signe, on peut faire une réunion de cinq à dix heures car il faut qu'on avance. Si l'interprète était là tout le temps, ça ne serait pas possible. Au quotidien, c'est un obstacle, on essaie toujours de faire des économies, de gérer les choses au mieux, mais on est tiraillé entre la logique de développement et ces contraintes. Nous, dans le privé, on a besoin d'avancer, de produire. Donc, oui, il y a de nouvelles technologies, de nouvelles façons de travailler, mais on est toujours contraint par l'humain et les finances.

Dans les entreprises classiques, ça se développe, ça avance, ça produit, mais nous, on doit faire avec ces variations. Pour les entreprises qui regroupent des minorités, c'est une réflexion à mener.

- **Dany Billès** : Nous sommes une crèche associative privée. On est soumis à une demande de rentabilité par nos tutelles. Je suis pleinement d'accord avec toi, on ne met pas assez en avant le côté positif de la diversité, mais parce que ça a un coût. C'est-à-dire pour les renouvellements des collègues, chez vous, ça doit être pareil. Pour moi, il n'y a aucun souci par rapport au fait que les collègues sourdes partent ailleurs... La personne qui arrive est opérationnelle environ un an et demi après. C'est un coût, c'est très lourd. On ne peut pas faire l'économie du temps. C'est un coût pour l'ensemble de l'équipe. Par rapport à ce que vous disiez, il faut investir effectivement dans la gestion des ressources humaines, il faut beaucoup répéter, ça fait partie de la vie de groupe, il y a des changements, on se réajuste, le manager est là pour ça. Mais il faut accompagner l'équipe au plus près. C'est une histoire d'équilibre : il s'agit de ne pas mettre la collègue qui vient d'arriver en difficulté. Elle n'a pas la formation, (il ne faut pas l'oublier de part et d'autre) elle arrive, il faudra l'accompagner. J'en parlais tout à l'heure à midi, chasser le naturel, il revient au galop. La surdité peut prendre le premier plan très vite. Je l'ai vu il n'y a pas longtemps, nous recrutons une collègue sourde, elle n'a jamais travaillé dans la petite enfance. Nous identifions ses difficultés d'ajustement. Il faut du temps pour se former et s'ajuster au poste comme je l'ai dit précédemment. Si tu ne fais pas attention tu peux tout mettre sur le compte de la surdité. C'est en faisant le parallèle avec une autre collègue qui est là depuis longtemps, qui a une formation de CAP Petite

enfance, que j'ai pu faire en quelque sorte le contre poids. Cette personne titulaire du CAP a mis beaucoup de temps à s'ajuster au poste malgré sa formation. Alors si c'est difficile pour la collègue sourde ce n'est pas forcément lié à sa surdité. Si on fait la comparaison avec la personne qui est là depuis longtemps, qui peut perdre pied aussi à des moments, on peut se dire que la collègue sourde a du chemin à faire. Donc, ça va vite de mettre la surdité au 1^{er} plan comme la cause de tous les maux. Ce qui n'est pas le cas. La gestion des ressources humaines est en soit une vraie difficulté. Il faut vraiment des gens qui veulent s'investir là-dedans, parce que ça a un coût, mais aussi beaucoup de côtés positifs que l'on voit un peu plus tard, un peu plus dans le temps. Parfois, on est pris par le côté rentabilité, opérationnel...

- **Anne Laurence Gautier** : Pour répondre à Rachid Mimoun, je travaille dans une administration, c'est vrai, dans le monde de la culture. Dans le monde de la culture, on ne nous demande pas vraiment d'être rentable, on n'a pas la problématique commerciale, mais quand on prend un interprète, c'est aussi pour 1h50, car il y a la pause de dix minutes. Et ça nous apprend à être efficace. On est beaucoup plus efficace. Il y a des réunions qu'on fait en langue des signes, d'autres avec interprète. Quand c'est avec interprète, oui, on est efficace. On ne peut pas demander des interprètes en permanence non plus.

- **Nahia Jourdy** : Je note cette tension entre RH, ajustements quotidiens, éléments économiques, objectifs de rentabilité. Tu mets le doigt sur un élément à prendre en compte et qui n'est pas dû au fait que la personne soit sourde. Je rajoute également la question de ces managers qui, selon leur bonne volonté, font énormément de choses, mais sur des temps informels, non formalisés, non pris en compte par l'entreprise.

Je passe la parole à Gwen pour une petite synthèse. Merci beaucoup.

Gwenaëlle Huyhe – Synthèse

Gwenaëlle Huyhe : Merci à chacun d'entre vous pour cette table ronde qui, visuellement, n'était pas très ronde. Mais ça a permis les échanges. C'était l'objectif. L'entreprise, vous l'avez tous bien compris, est à la croisée entre une logique économique au sens large, et une logique sociale. C'est à la fois un lieu dédié à la création de richesses, à la production de biens et de services, c'est d'ailleurs sa raison d'être. Mais elle est bien plus encore, elle réunit des hommes et des femmes qui doivent travailler ensemble et qui entretiennent des rapports sociaux, formels ou informels, et plus ou moins complexes selon les personnalités de chacun. Car au-delà de la surdité, il y a la personnalité des individus.

L'entreprise a donc un rôle sociétal dans l'animation de la gestion de cette communauté d'individus, sourds et entendants. Et elle doit garantir les conditions de l'épanouissement de chacun de ses salariés. Il s'agit donc pour l'entreprise de jeter les pierres d'un « pouvoir vivre ensemble ». Je pense qu'on peut le dire comme ça, afin de reconnaître chaque individu dans sa singularité. C'est ça, gérer la diversité. Alors, ça demande, on l'a vu, de revisiter des processus de ressources humaines, de revoir les résistances, de se connaître, communiquer, fédérer, accueillir, créer des outils de communication... Je reprends les idées entendues depuis une heure.

On pourrait répondre à la question du « comment manager la diversité au quotidien » en citant trois axes. Il s'agirait de se mobiliser sur trois niveaux. Un premier niveau : celui de l'individu. Chacun doit travailler, sans doute, sur ses valeurs, sur ses stéréotypes, sur sa capacité à accueillir, sur son comportement. Le second niveau pourrait être celui de la structure, de l'organisation, à savoir les stratégies d'entreprises, la sensibilisation des partenaires, la politique de ressources humaines, la gestion de l'espace. Et le troisième niveau, le niveau sociétal. C'est le cadre législatif, ce sont aussi les structures qui aident à maintenir, qui soutiennent l'insertion professionnelle des sourds.

Ceci me permet de faire le lien avec la table ronde numéro 2, où seront évoquées particulièrement ces structures d'aide à l'insertion professionnelle. On est bon au niveau du temps. Je laisse Roméo introduire la pause. Merci beaucoup à vous.

DEUXIEME TABLE RONDE

« Les appuis de cette gestion de la diversité : acteurs, espaces, démarches »

Modération : Benoit Blandin

Benoit Blandin (en LSF) : Alors, il va falloir reprendre, on a déjà décalé un peu l'heure. Il faut respecter le temps pour cette table ronde, il faudra sans doute un peu écourter. Pour cette table ronde, le sujet est : « Comment gérer la diversité ? Comment permettre à la situation d'évoluer par rapport à des situations singulières ? Comment faire en sorte d'accueillir la diversité pour une évolution positive ? ». Cette table ronde est composée de trois professionnels, qui viennent au titre de témoins experts, de formateur ou en tant que coach / consultant.

Ici, Madame Nora Barcham, qui contribue à la mission handicap au sein de l'entreprise Orange. Ensuite, Madame Vanessa Rousset qui travaille dans un laboratoire pharmaceutique Aguetant, de Lyon. A côté d'elle, à sa droite, Madame Solène Nicolas, indépendante, qui a créé un certain nombre de rapports et qui, en plus, est chargée de communication à Surdifrance. Juste ici, Madame Sylvie Grivel, indépendante, formatrice et coach, intervenant sur le concept d'assertivité. Enfin, Madame Marie-Laure Saurel qui est indépendante et consultante en accessibilité au sein de PEPSA3, Paris. Chacun pourra s'exprimer l'une après l'autre et sera interrogée sur un certain nombre de points. La synthèse sera raccourcie.

Nora Barcham, Présidente de la Commission Handicap du CCUES, Orange

Nora Barcham (en LSF) : Bonjour à tous, mon signe est celui-ci, mon nom est Nora Barcham (on me demande de me lever, très bien). Voici mon signe, je m'appelle Nora Barcham, je suis salariée chez Orange, je travaille dans le secteur informatique et je suis experte en infrastructures virtuelles.

J'ai été sollicitée par Sophie Dalle-Nazébi qui m'a demandé d'intervenir dans cette table ronde car je suis mandatée au sein d'un syndicat, déléguée du personnel, présidente de la commission handicap, le CCUES. Qu'est-ce que ça signifie ? Comité Central Unité Economique et Social chez Orange. Orange a proposé d'avoir plusieurs comités au sein de son entreprise, 18 au total, et il y a plusieurs CCUES fédérés en un seul. A l'intérieur de ces instances, vous avez la direction qui a considérablement évolué avec des changements de stratégies financières et d'emploi. Et l'obligation est la suivante : présenter aux élus les modifications organisationnelles. Donc, il y a tout ce qui est logement, financement, emploi, etc. Et donc, chaque commission se voit attribuée une thématique : gestion financière par exemple, ou la commission handicap dont je suis la présidente.

Il y a des personnes, des salariés, sept élus dans cette commission. Et nous nous réunissons pour échanger sur la thématique de l'emploi des personnes handicapées au sein de l'entreprise Orange pour soutenir la politique d'emploi au sein d'Orange au niveau national. Il y a des accords d'entreprise, avec les syndicats, pour l'embauche, l'accessibilité, l'évolution sur les promotions et aussi sur la retraite, les retraites anticipées. L'accord a réuni un certain nombre de points, ça a été très utile pour nous les personnes handicapées au sein d'Orange et ça a apporté un plus.

Par rapport à la commission, l'entreprise propose son bilan annuel, ses activités, ses actions vis-à-vis des travailleurs handicapés. Elle a l'obligation de proposer ce bilan à la commission et nous l'analysons pour savoir ce qui a été mis en place, les objectifs atteints ou non et nous pouvons être force de proposition pour améliorer la situation de handicap.

Nous avons aussi un réseau avec les responsables, comme Monsieur Morin qui est ici, nous travaillons beaucoup en partenariat. Les salariés peuvent aussi nous saisir quand ils sont dans une situation

d'empêchement avec leur DRH, quand ils ont l'impression que ça n'avance pas, ils peuvent faire appel à nous. Et dans ces cas-là, je vais sur place, j'échange avec le salarié et je fais un lien pour transmettre l'information à la hiérarchie et ainsi résoudre le problème en question et proposer un confort de travail : dans l'insertion individuelle ou collective, c'est important et cela fait partie de notre rôle.

Par rapport à mon parcours personnel : j'ai été élu à la CGT, mon syndicat, et donc j'ai participé aux négociations sur l'accord handicap. C'était vraiment intéressant car l'intégralité des échanges étaient interprétés, aucun problème d'empêchement grâce à cette accessibilité. Je me sentais à égalité pleine et entière avec mes collègues syndicalistes, sud, CFDT. On se réunissait avec la direction et ça s'est passé de façon efficiente, sans problème de communication. Une fois que la convention a été signée, les négociations achevées, j'ai été mandatée pour signer l'accord. Cet accord était extrêmement positif pour tous les salariés.

Par rapport à cette négociation à laquelle j'ai participé, c'était extrêmement intéressant en tant que personne sourde. Au sein de l'équipe, certains sourds étaient isolés et j'ai dit que c'était important que les équipes apprennent la langue des signes. La direction Orange a été formidable car ils ont accepté cette revendication. Généralement, quand on parle de la formation, ça doit rentrer dans le Dif, le droit individuel à la formation, 20 heures par ci par là dans l'année et c'est trop peu pour être à l'aise en langue des signes. Là, il fallait financer une formation pleine et entière et la direction Orange a accepté pour que ce soit agréable pour chacun de venir travailler et communiquer ainsi en langue des signes. Cela me semble très important.

D'un point de vue personnel (j'essaie de tenir le timing), je dirais que chaque fois que je rencontre la direction, les syndicats, les collègues, quand j'interviens dans différents lieux, sachant que je suis un peu leader en la matière car je vois les managers aussi, j'explique la spécificité du professionnel sourd. Ce n'est pas seulement faire venir un interprète. On peut se dire qu'avec le centre relais téléphonique ça suffit mais je dis que ça ne suffit pas. Il faut pouvoir intervenir le midi par exemple, être dans une situation de confort à son travail. Il faut des formations de sensibilisation mais ça ne suffit pas toujours. Souvent les gens comprennent mieux après cela et cela change leur regard sur les sourds. Après, on dit : les sourds, c'est compliqué pour communiquer, pfff ! Les entendants ne savent pas quoi faire, ils sont démunis donc j'apporte des préconisations et je dis que c'est possible pour chacun et le regard de chacun évolue ainsi. J'ai essayé de résumer, merci pour votre écoute.

Vanessa Rousset, Ancienne membre du CHSCT du Laboratoire Aguezzant, Lyon.

Vanessa Rousset (en LSF) : Je fais partie d'un laboratoire basé à côté de Lyon. On m'a demandé il y a quelques années de faire partie du CHSCT de l'entreprise, c'est-à-dire le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail dans l'entreprise. Et la section handicap en fait partie. J'ai travaillé durant huit ans dans l'entreprise pour pouvoir améliorer le confort des personnes sourdes. Par exemple, des aménagements lumineux, les centres relais, les interprètes. J'ai voulu travailler sur la sensibilisation sur la surdité mais aussi à la langue des signes. Mais ça a été extrêmement difficile car l'entreprise est une entreprise moyenne et ces entreprises n'ont pas forcément le budget nécessaire pour ça. Cela en est resté là mais nous avons eu beaucoup d'échanges avec la direction. Le fait de faire partie du CHSCT nous a permis de prendre la parole dans l'entreprise et de représenter les sourds. Mais on a encore beaucoup de choses à faire. Une toute petite présentation, j'ai été prévenue à la dernière minute, c'est assez court du coup !

Solène Nicolas, Rédactrice indépendante du journal *L'arbre à com'* & chargée de communication de l'association SurdiFrance

Solène Nicolas (en LSF) : Je travaille en tant que chargée de communication. Je fais de la stratégie de rédaction, de la stratégie de communication et de la rédaction. Je suis malentendante depuis l'âge de 18 ans, ça a commencé à 18 ans mais c'est une surdité évolutive faisant qu'elle est stable à 75 décibels en bilatérale à présent. C'est une surdité dite sévère qui fait que je n'entends pas sans appareils auditifs. Je ne suis pas complètement sourde, pas non plus entendante. Je travaille dans le domaine de la communication avec... Cela suppose beaucoup d'interactions avec des partenaires, des clients donc je suis amenée à échanger, appeler, être en réunion pour coordonner des projets. Finalement, ça me met parfois en difficulté.

Les appareils compensent plutôt bien ma surdité dans un environnement silencieux mais je suis en difficulté, directement, dès lors que l'environnement est bruyant, dans une pièce sonore, quand mes interlocuteurs sont trop éloignés de moi, quand leurs visages ne sont pas dans mon champ de vision car je compense également avec la lecture labiale. C'est assez ambigu, je peux y arriver quand même mais c'est au prix d'une fatigue et de beaucoup d'efforts. Dans l'environnement professionnel, c'est faisable mais pas de manière durable, d'où les démarches pour de l'accessibilité. Je les ai faites il y a deux ans. Dans une réunion de moins de dix personnes, j'utilise un collier boucle magnétique avec un système d'émetteur micro que les personnes se passent et j'ai le récepteur. S'il y a plus de dix personnes, j'ai alors besoin d'une traduction simultanée de la parole. Et pour le téléphone, j'ai un système de collier bluetooth, ça ne marche pas tout le temps, certaines voix, je ne les comprends pas mais je peux appeler en vocal.

Pour le poste de l'association de personnes malentendantes, je suis environnée de gens entendant mal donc ça a été très simple, l'accessibilité était déjà en place. Pour ma seconde activité, en revanche, qui est une création d'entreprise, une activité indépendante, quand même au sein d'une coopérative, j'ai initié des démarches auprès de la coopérative, auprès de la médecin du travail qui m'a orienté vers le SAMETH, en lien avec l'AGEFIPH et aussi en lien avec la SCOP le Messenger qui a mis les moyens d'accessibilité dont je me sers aujourd'hui. Le matériel a été pris en charge intégralement. Par contre, sur tout ce qui est transcription des réunions en temps réel, dans mon cas, celui d'une salariée du secteur privé, sans accord d'entreprise, c'est plafonné à 2600 euros par mois. Ce que je fais, c'est que je prends le planning de l'année et je choisis les réunions les plus stratégiques pour mettre en place cette transcription.

Sur les démarches en soi, j'ai eu des interlocuteurs très ouverts mais rarement confrontés à des cas comme celui-ci. Je leur ai expliqué comment procéder. De ce point de vue-là, on voit que c'est quelque chose d'émergent la demande d'accessibilité partielle pour une personne malentendante. Souvent, la personne ne le sait pas, ses interlocuteurs ne le savent pas. Cela explique pourquoi c'est rare de pouvoir le faire. J'ai essayé les plâtres de la première personne qui l'a demandé. J'espère que pour les suivants  a sera plus simple. On peut être optimiste.

Ce que je retiens, quand même, de ces moyens mis en œuvre, c'est que ça a été très bien reçu de la part de mon environnement professionnel. Je culpabilisais, comme beaucoup de personnes entendant mal ou pas du tout, de solliciter des moyens. C'est culpabilisant de demander à tout le monde de s'adapter à mon handicap. A la fin de la réunion, quand on me dit que ça a amélioré la communication durant la réunion, que le micro est passé, que les tours de parole étaient mieux respectés... C'est une amélioration pour tout le monde au final. Donc c'est bien,  a me déculpabilise de tout ça. Le bilan est très positif après deux ans. Cela me permet une grande autonomie dans mon travail et de me concentrer sur mon métier et pas sur la problématique du handicap. Je ne sais pas pour les 8 minutes... Ok, super !

Sylvie Grivel, Indépendante, formatrice et coach sur les thématiques de la communication, du management et du développement personnel, Grenoble

Sylvie Grivel : Je me présente, je suis formatrice et coach individuelle et coach d'équipe, j'interviens dans des entreprises ou collectivités territoriales, en France et à l'étranger.

Je veux aborder deux sujets : l'assertivité, mon domaine d'expertise, j'ai écrit un ouvrage sur cette thématique. Et ensuite partager avec vous un accompagnement que j'ai réalisé dans une collectivité où l'assertivité était au cœur du processus d'accessibilité.

Le thème des assises est l'inclusion. Donc ça signifie qu'à un moment, il y a exclusion. Souvent, les sourds se sentent exclus par l'environnement extérieur, mais aussi parfois, ils s'excluent, gênés par leur handicap avec une forme de culpabilité. Ils n'ont pas forcément une assez forte estime d'eux-mêmes et ne voient pas leur valeur ajoutée dans l'organisation. Dans l'assertivité, l'idée c'est que la personne se positionne, non pas à partir de son handicap, mais à partir de qui elle est : ses besoins, ses limites, et qu'elle formule des choses en ce sens.

Je vais citer quatre comportements, que l'on utilise dans les relations : l'un d'entre eux est le comportement de fuite et de passivité. C'est une attitude d'évitement face aux situations, aux gens et aux événements. Un exemple : les entendants viennent dans le bureau de la personne sourde pour discuter parce qu'ils se disent : elle est sourde, elle n'entend rien. Mais cela la dérange, il y a le mouvement, la présence des autres. La personne sourde ne dit rien, n'explique pas en quoi elle est dérangée. Elle est à ce moment-là dans un comportement de fuite, de passivité. Cela peut être aussi, j'ai eu le cas, un manager qui demande à une personne sourde de suivre une formation durant cinq jours et cela sans interprète. Vous imaginez l'énervement de la personne face à ça. Elle n'a pas osé dire qu'elle était en désaccord avec ça et que si elle y allait, il lui fallait un interprète.

Ensuite, un autre comportement est celui d'agressivité, attitude d'attaque et de domination. Par exemple : les collègues entendant ne disent pas bonjour à la personne sourde parce qu'ils estiment qu'ils ne connaissent pas la langue des signes. La personne sourde est donc en colère elle va montrer son agressivité, par exemple en jetant sur la table le dossier au collègue.

Troisième comportement, le comportement de manipulation. C'est-à-dire que la personne utilise des moyens détournés pour exprimer ses besoins. Cela peut être la personne qui sort d'une réunion insatisfaite car son besoin que l'on prenne des notes pour lui permettre de suivre la réunion n'a pas été pris en compte. Elle rentre dans son bureau et boude pour faire comprendre aux autres que ce qui s'est passé ne lui convient pas.

Ce sont les trois comportements possibles. Le dernier, c'est l'assertivité. Si vous cherchez dans le dictionnaire, vous ne le trouverez pas, cela vient du mot anglais, « to assert », s'affirmer, défendre ses droits. C'est le fait d'oser et savoir exprimer ce que l'on pense et ressent dans le respect de soi et des autres. C'est-à-dire savoir exprimer ses avis, opinions, poser ses limites, exprimer ses besoins ou des critiques constructives lorsque quelque chose ne me convient pas. Et c'est aussi tout le travail autour des signes de reconnaissance positifs : féliciter, remercier, reconnaître les qualités, les compétences. Apprendre à les donner, les recevoir, les refuser parfois (si manipulation), les demander et s'en donner. Du coup, voilà pour les principes de l'assertivité.

Maintenant, il me reste 5 minutes. J'ai mené une action auprès des sourds où l'assertivité était au cœur du processus d'accompagnement. En fait, j'interviens depuis de longues années pour le Département de la Savoie sur les thématiques de la communication auprès des entendants. Le service formation m'a dit : on a six personnes sourdes dans notre collectivité et on voudrait que les sourds et les entendants travaillent et communiquent mieux ensemble. Je leur ai dit que je ne connaissais pas le monde des sourds, ni la langue des signes. Ils ont insisté et j'ai voulu relever le challenge. J'ai réfléchi à comment mener cette action. J'ai réfléchi à des processus possibles. J'ai fait un constat : des actions avaient été menées en direction des entendants et d'autres en direction des sourds. Je me suis dit qu'il serait intéressant de rassembler sourds et entendants dans le même groupe. Je les ai fait travailler ensemble pour, effectivement, les aider à mieux se connaître, mieux se comprendre, au travers de cette expérience, casser les préjugés qu'ils pouvaient avoir les uns envers les autres et se sentir coresponsables des

réussites ou échecs rencontrés. Leur permettre de passer du « je » au « nous », ce n'est pas que j'ai un problème en tant que sourds et entendants mais nous avons un problème et nous allons faire en sorte de le résoudre ensemble. Donc, j'ai travaillé sur différents thèmes avec eux : la différence, le handicap, la communication, la cohésion, la coopération. Il y a eu des exercices où j'ai fait travailler les sourds ensemble, les entendants ensemble, puis les binômes ensemble, et le groupe entier ensemble. Les résultats : il y a une meilleure connaissance des uns et des autres, des grandes prises de conscience de la relation de chacun à la différence. Je me souviens d'une directrice entendante qui disait durant l'intervention : vous, les malentendants. Et un sourd est intervenu et lui a dit : pourquoi vous nous appelez les malentendants ? Elle s'est rendu compte qu'elle était mal à l'aise avec cette notion de sourd et qu'elle utilisait un mot différent. Il lui a répondu : on est sourd, appelez-nous sourds. Il y avait aussi le fait que chacun se soit réapproprié son pouvoir personnel, sourd ou entendant, chacun peut contribuer pour améliorer les choses. Ils ont développé des moyens et des solutions concrètes pour mieux travailler et communiquer ensemble. Et ça a été avant tout une aventure humaine où chacun a été très touché en se quittant. On avait estompé les différences pour se rencontrer d'humain à humain, de cœur à cœur. Ça a été pour tous une très belle expérience. Après, je me suis dit que c'était un processus transférable sur d'autres types de différences ou handicap. Voilà. Il me reste 40 secondes mais je suis au bout !

Marie-Laure Saurel, Consultante en accessibilité, PEPSA3, Paris

Marie-Laure Saurel : Bonjour à tous, je suis consultante en accessibilité, spécialisée pour les personnes sourdes et malentendantes. Ce choix vient de mon histoire personnelle. J'ai commencé ma carrière en tant que manager dans l'industrie pharmaceutique. En 2000, j'ai rencontré les sourds pour la première fois et en 2006, je suis devenue interprète en langue des signes. C'est un parcours un peu bizarre, je l'admets. Comme j'avais une très importante expérience en entreprise, on m'a envoyé traduire beaucoup de situations en entreprises, d'entretiens, de formations, etc. Et c'est à ce moment-là que je me suis rendue compte de la souffrance au travail des sourds. On ne l'a pas encore dit, ce mot, la souffrance des sourds au travail. Les sourds ont un mot qui revient sans cesse pour évoquer cela : la discrimination. Notons que la FNSF n'a pas créé une commission « emploi », « travail », ou « insertion professionnelle » : elle a créé une commission « discrimination ». Et c'est sur cette discrimination que nous avons travaillé pendant deux ans avec le groupe dirigé par Pascal Marceau. On a échangé sur la discrimination au travail, que je préfère nommer souffrance au travail. Quand on est interprète, on est astreint à une déontologie très forte : le secret professionnel, la neutralité et la fidélité, on ne donne pas son avis. Les interprètes n'en parleront jamais, mais ils recueillent énormément de souffrance de la part des personnes sourdes avant leurs interventions. C'est-à-dire que quand nous arrivons pour interpréter, les personnes sourdes nous confient leur souffrance dans le cadre de discussions informelles mais quand nous les traduisons, elles n'osent pas l'évoquer lors de leur entretien. Cette souffrance n'est donc pas connue de leur manager ou collègues entendants.

En constatant cette souffrance récurrente, je me suis dit qu'il n'était pas possible de laisser les sourds dans une telle situation professionnelle de décalage, de frustration, de manque d'information, de solitude et qu'il fallait faire quelque chose. J'ai alors créé en 2009 un métier différent : conseil en accessibilité pour personnes sourdes et malentendantes. Durant toutes ces années, j'ai beaucoup interrogé les entendants qui avaient des sourds dans leurs équipes, j'ai beaucoup écouté les sourds et j'ai essayé de me faire une idée sur comment éradiquer cette souffrance au travail. J'en ai conclu que la souffrance au travail repose sur trois grands piliers.

La première cause, c'est l'accessibilité qui est inexistante dans beaucoup de situations, ou insuffisante dans d'autres situations, ou mal adaptée. Cette accessibilité mal mise en place, est déjà un début de souffrance. Par exemple, des personnes sourdes ont un interprète en langue des signes juste pour un entretien par an : leur évaluation de fin d'année, ou un licenciement. Le reste du temps, ils n'ont pas

d'interprète donc aucun accès à la communication. Il reste un énorme travail à faire sur l'accessibilité de base et l'accessibilité au quotidien.

L'autre grande difficulté qui génère de la souffrance au travail pour les sourds, vient des entendants qui sont, soit ignorants, soit indifférents. C'est vrai qu'il y a beaucoup d'entendants qui ne comprennent pas ce que c'est que d'avoir un collègue sourd. Ce matin, nous avons entendu beaucoup d'informations à ce sujet. Les sourds sont très divers dans leur degré de surdité, l'origine de leur surdité, leur mode de communication ; certains sont sourds de naissance, d'autres le deviennent, c'est difficile à comprendre. On a vu que c'est un handicap de communication qui se partage et donc à un moment, il est fondamental de sensibiliser les entendants à la surdité. Concernant cette sensibilisation à la surdité, j'attire l'attention sur le fait qu'on a souvent tendance à prendre des packs tout faits de sensibilisation à la surdité, généralistes, qu'on trouve assez facilement. C'est une bonne chose pour donner de la culture générale à des entendants lambda qui ne connaissent rien aux sourds. Mais dans une équipe, on a une personne sourde spécifique, avec son profil de surdité spécifique. On a un poste de travail particulier, c'est-à-dire avec des interactions de communication qui ne sont pas toutes les mêmes en fonction des métiers. Dans des équipes, certaines personnes se montrent très ouvertes, d'autres, malgré de longues explications, n'arrivent pas à comprendre ce que c'est que d'être sourd. Une sensibilisation à la surdité va fonctionner dans une équipe si elle est faite sur mesure, si on parle du travail quotidien, de la personne sourde au sein de l'équipe, dans l'entreprise dans laquelle travaille ce collectif, avec sa culture. Ainsi on pourra obtenir de cette sensibilisation des résultats pérennes. On va pouvoir apporter aux entendants et aux sourds des outils qui leur sont propres, à une situation particulière. Mais réaliser une sensibilisation sur mesure, demande du temps de préparation avec la personne sourde et son équipe. La clé d'une intégration professionnelle réussie passe obligatoirement par là.

Le troisième aspect de la souffrance au travail, après la mise en place d'outils d'accessibilité (aides techniques, aides humaines), après la sensibilisation des entendants, repose sur l'assertivité sourde (pour le moment, le signe en LSF n'est pas encore déterminé), mais cela rejoint ce qu'a dit Madame Grivel : on se rend compte que les sourds ne sont pas assez assertifs. Pour devenir assertive, une personne sourde doit développer plusieurs aspects, passer différentes étapes.

Première étape : il faut se reconnaître en tant que personne sourde. Ce n'est pas facile. Aujourd'hui, ici, nombreux sont les locuteurs de la langue des signes, mais en entreprise, on trouve souvent des personnes sourdes dites oralistes qui ne se reconnaissent pas forcément comme sourds, qui peuvent se sentir coupables de leur surdité. Il faut les aider à prendre conscience du fait qu'ils sont sourds dans une majorité entendant, qu'ils ne sont pas obligés de compenser tout seuls leur surdité.

Deuxième étape : évaluer correctement les besoins en accessibilité. Certains sourds réclament, par exemple, un abonnement centre relais sans évaluer au préalable de façon précise leurs besoins de communication. Au bout de six mois, ils ne sont pas contents parce que ça ne marche pas : interprétation à distance inadaptée pour les réunions, problèmes techniques, délais d'attente etc... Mais souvent c'est trop tard : l'entreprise s'étant engagée sur un forfait n'a plus de budget pour financer des interprètes en chair et en os.

Troisième étape : une fois qu'on a clarifié son identité de personne sourde, qu'on a analysé ses besoins en accessibilité, il faut savoir en parler de façon convaincante et pertinente aux entendants qui gèrent les missions handicap, les budgets, afin de mettre en place cette accessibilité de façon durable.

Enfin, lorsqu'on est devenu très assertif, on peut soi-même sensibiliser ses collègues, parler de la surdité sans leur faire peur, sans les agresser, de façon positive pour ensuite obtenir une totale autonomie en matière d'accessibilité. Devenir assertif quand on est sourd, ce n'est pas facile. C'est pour cette raison que PEPSA3 propose des formations sur lesquelles on peut s'appuyer. ... Si vous souhaitez en savoir plus, vous pouvez regarder sur le site Internet de Pepsa3 (www.pepsa3.com), les articles du blog. Merci de votre attention.

Débats entre les intervenants de la table Ronde 2

Benoît Blandin (en LSF) : Merci à toutes les cinq pour vos présentations, vous avez vu qu'il a été question de l'assertivité, de sa définition. Sylvie vous a expliqué les catégories de comportement des sourds au travail. Et j'aimerais faire du lien entre ces différents témoignages. Avec une question d'abord à Vanessa, puis à Nora, toutes les deux... Auparavant, face à des difficultés, à des obstacles, le premier pas dans les commissions à Orange ou en CHSCT, comment avez-vous pris votre courage à deux mains et êtes arrivées à faire ce premier pas ? Comment l'avez-vous vécu ?

Vanessa Rousset (en LSF) : La toute première fois que j'ai fait une réunion, pour ceux qui entendent, ils voient que je parle bien. Mais ce n'est pas pour ça que j'entends bien. Ils se sont dit : Vanessa va tout comprendre, ça va bien se passer. A la fin de la première réunion, j'ai dit : je n'ai compris que 50% des choses que vous avez dites. Il faut faire quelque chose là-dessus. Comment on peut faire ? Et c'est là qu'ils se sont dit : c'est vrai, il faut trouver des solutions. Au début, on a commencé avec des PowerPoint, mais ce n'est pas l'idéal. Le PowerPoint montrait quelque chose, mais quand quelqu'un donnait son avis, ce n'était pas affiché sur le tableau. On a réussi petit à petit à mettre des réunions en place avec des interprètes. Et là, ça a tout changé. Les gens étaient admiratifs devant les interprètes, ce qu'il fait qu'ils écoutaient ce qui se passait, ils laissaient le temps aux gens de dire ce qu'ils avaient à dire. Chacun parlait tranquillement et on pouvait avancer bien comme ça dans les réunions. Et c'est là que ça a permis quand même de mettre des choses en place pour les sourds et on a fait beaucoup de choses au niveau de l'interprétariat. Ça a été le premier travail. Maintenant, je ne fais plus partie du CHSCT, mais si je pouvais revenir, je reviendrais, j'aimerais beaucoup travailler encore et encore sur l'accessibilité car il y a beaucoup de choses à faire encore.

Nora Barcham [en LSF] : Je vais essayer de compléter... Ma situation est un peu différente par rapport à Vanessa. Je travaille à Orange depuis douze ans et comme tout autre salarié sourd de France, je crois qu'il y a 80 sourds à Orange, je travaille au quotidien sans difficulté particulière, j'ai des compétences professionnelles, je n'ai pas de problème particulier. Mais c'est au niveau du syndicat... Le salarié a des droits et des obligations. Il y a des informations de la part du syndicat, mais en tant que salariée sourde, je n'y avais pas accès. Je suis allée dans les différents syndicats, les différents bureaux, ils sont venus me rencontrer, je suis allée les voir et j'ai dit : excusez-moi, vous pouvez organiser la présence d'un interprète ? Au bout d'une semaine, ils sont revenus vers moi pour me demander ce qu'était un interprète. J'ai dit que j'y avais droit, qu'il fallait voir la direction pour demander qu'il puisse y en avoir un. Ils ont commencé il y a neuf ans, ils ont pris cela en charge. Je suis de Strasbourg, c'était la première fois. Au bout d'un an ou deux, je me disais : ce n'est pas juste, dans ma région, ça progresse, mais dans le reste de la France, mes collègues ont quand même besoin et ont droit à cette information. J'en ai parlé à ce syndicat, j'ai posé un certain nombre de questions. Ils m'ont dit : si tu es motivée, vas-y, tu es sourde, tu es la personne idéale pour t'occuper de ça. Vas-y ! Il a fallu que je sois candidate aux élections professionnelles, je me suis lancée, je me suis dit : bon, allons-y... Je n'avais pas totalement confiance en moi. Je me suis dit : est-ce que les collègues entendants voteront pour une représentante sourde ? Et j'ai eu 99% des voix pour moi aux élections, et ça voulait dire que mes collègues entendants avaient confiance en moi, moi, collègue sourde. C'est peut-être aussi parce que j'étais une nouvelle tête et que ça permettait de changer de tête... Et voilà, les choses ont avancé petit à petit, progressivement. On m'a proposé d'être dans la commission handicap, mobilité réduite, aveugles, sourds, etc. J'y suis allée, au début, j'ai découvert les problèmes, les problèmes sur le terrain. C'est vrai qu'il y a l'accord, il y a des droits, mais quant à la réalisation sur le terrain, c'est différent. J'ai découvert beaucoup de choses qui ont fait que je me suis encore mobilisée. La communauté sourde est petite... A Orange, avoir des informations... Les sourds qui n'avaient pas beaucoup accès aux informations... j'étais beaucoup

sollicitée en direct car il n'y avait pas besoin d'interprète et ils avaient accès aux informations grâce à moi. C'est ainsi que ça s'est fait à Orange. J'espère que d'autres entreprises le feront également et que des sourds dans d'autres entreprises oseront être représentants du personnel, être dans les CHSCT, dans les CE, délégué du personnel, il faut que les sourds prennent leur courage à deux mains pour défendre leurs droits.

Benoît Blandin (en LSF) : C'est un beau parcours, une belle initiative. Vous voyez toute l'importance de l'information ? Ça me fait penser à Solène... C'est bien Solène ? Oui, oui... L'animation du journal, comme vous le disiez, à 18 ans, vous avez commencé à perdre l'audition... Vous avez dû aussi prendre votre courage à deux mains pour sortir de l'isolement progressif que vous commencez à vivre. Vous avez demandé des solutions pour rendre plus accessible votre poste de travail. Maintenant, peut-être... Est-ce que vous avez accès à toutes les informations ? Avez-vous encore des frustrations ? Vous nous parlez de 2600 euros par mois, est-ce que c'est un budget limitant pour vous ? En quoi est-ce que vous êtes limitée si c'est le cas ?

Solène Nicolas (en LSF) : Oui, à vrai dire, le plafond est limitant. Après, j'ai fait le choix d'assumer auprès de mes interlocuteurs le fait que s'il n'y avait pas d'accessibilité, je ne venais pas. Donc, quelque part, j'ai posé un cadre qui me préserve des situations compliquées. Voilà, c'est dommage, mais pendant ce temps-là, je fais autre chose. Ceci dit, je milite pour qu'on puisse avoir plus de possibilités de transcription. C'est vraiment dommage... Dans mon métier, ce n'est pas forcément là qu'il y a le plus de complexité, je suis en plus dans un climat très bienveillant, très à l'écoute de mes besoins d'accessibilité, mais ce n'est pas le cas de tout le monde. Et dans le milieu associatif, je me retrouve confrontée à des personnes qui renoncent à des métiers qu'elles aiment ou qui arrêtent de travailler alors que, avec de l'accessibilité, elles pourraient poursuivre et être à égalité par rapport à d'autres. La technique, c'est sûr... Les frustrations premières proviennent du relationnel que ça crée dans le milieu professionnel avec toutes les interrogations : est-ce que je le dis ? Quel est le bon moment pour le dire ? Si je ne le dis pas, comment va être interprété mon comportement ? Quand il n'y a pas d'accessibilité, je veux dire. Les pauses, le restaurant qu'on va accepter parce que voilà, tout le monde y va, et ça serait vraiment bizarre d'aller s'isoler sur la pause déjeuner, c'est ça les frustrations qui peuvent persister malgré l'accessibilité. Ceci dit, voilà, je pense qu'on apprend à faire avec. Mais qu'il y a toujours une marge d'innovation sur ce volet-là.

Benoît Blandin (en LSF) : Merci encore. Une question pour vous deux. La première, Sylvie, lorsque deux personnes... Si deux groupes se rassemblent, six personnes sourdes, six personnes entendantes, lorsque vous intervenez pour sensibiliser, il y a une phase d'adaptation, mais aussi une phase de suivi pour que les choses s'améliorent puisque, après la phase d'adaptation, on ne voit pas parfois ce qui se passe après. Donc, le suivi, je pose la question du suivi, justement. Et pour l'assertivité, quand une personne sourde a du mal, n'ose pas s'exprimer, revendiquer, il y a aussi... On parle d'audisme, toute cette frustration, ce qui est appris et construit... Comment donner à ces personnes qui ont souffert les outils pour pouvoir revendiquer et dire ce dont ils ont besoin ?

Sylvie Grivel : Concernant le suivi, j'avais mené cette action sur deux journées. J'avais pris le soin de faire une intersession. Lors de la-première journée, ils ont commencé à mettre en place des solutions, des moyens, on a débriefé pour mettre en place des actions. Il y a eu cette phase pour pouvoir réajuster des choses qui avaient commencé à être mises en place. Ensuite, concernant l'assertivité, la difficulté à être assertif, n'est pas uniquement la difficulté des sourds. J'interviens principalement auprès des entendants, que ce soit les managers, les salariés de la fonction publique, souvent, ils sont en difficulté pour se positionner. Il y a un travail à faire sur l'acceptation de soi, de son handicap, le travail autour de la confiance en soi et de l'estime de soi. Mais il faut savoir... Lorsque le département m'a interpellée, ils m'ont dit : il y a des tensions, des conflits, une performance à avoir entre sourds et entendant au travail.

Les entendants me disent exactement la même chose. Donc, sur le sujet de l'assertivité, c'est la même chose, ça concerne aussi bien les sourds que les entendants qui peuvent rencontrer exactement les mêmes difficultés.

Marie Laure Saurel : Évidemment, je suis d'accord avec ce que vous dites, mais être sourd rajoute de la difficulté à devenir assertif, d'abord parce qu'il s'agit d'une minorité face à une majorité. On peut parler des différences de codes sociaux également : les codes sociaux des sourds sont particuliers, ceux des entendants ont leurs spécificités aussi. Arriver à se montrer assertif vis-à-vis d'une majorité qui ne connaît pas la façon de fonctionner des sourds et dont on ne maîtrise pas les codes sociaux, c'est très difficile. Il faut tenir aussi compte du parcours qu'ont les enfants sourds dès la naissance, qui reste quand même un parcours d'adversité. L'éducation que les jeunes sourds ont reçue petits a une influence énorme sur leur capacité ou non à devenir assertif plus tard. On leur met dès le plus jeune âge une pression énorme pour être comme des entendants. Ils passent leur vie à essayer d'apprendre à parler, à lire sur les lèvres, à faire de l'orthophonie, à essayer d'effacer un handicap dont on les rend coupable. Donc, arriver à se dire : « si je suis en difficulté, ce n'est pas parce que je suis nul, c'est parce que je suis sourd, et finalement, ce n'est pas de ma faute, je ne suis né comme ça, il faut que je fasse avec, mais il faut aussi que les autres s'adaptent à ça », ça rajoute une très grande difficulté pour être assertif. Par ailleurs, on note que les sourds signeurs natifs sont identitairement beaucoup plus à l'aise car ils ont reçu la langue des signes depuis tout petit, qu'ils ont grandi sans souffrir de leur surdité, mais lorsqu'ils arrivent dans des écoles ou en entreprise, peuvent se sentir en grand décalage. Souvent les sourds me disent : « l'entendant a réagi de telle façon, prête-moi ton cerveau, je ne comprends pas pourquoi il ne m'a pas compris, écouté, ou pourquoi il s'est fâché contre moi » ... C'est cette différence culturelle qu'il faut arriver à gérer. Cela rajoute une couche de difficulté au fait de devenir assertif. Les sourds, souvent, n'osent pas dire les choses. Par exemple lors des entretiens d'embauche, quand on leur demande quels sont leurs besoins en lien avec votre surdité, les sourds répondent « rien, ça va, embauchez-moi ! ». Ceci induit tous les problèmes qui seront rencontrés par la suite. Les entendants ne peuvent pas deviner les besoins des sourds si les sourds eux-mêmes ne leur en parlent pas !

Sylvie Grivel : Pour moi, c'est selon la représentation que l'on a de soi. Tout à l'heure, une dame disait-je suis timide, j'ai un handicap. C'est quelle représentation j'ai de moi qui me permet de m'affirmer ou pas dans mes relations. Certaines personnes timides n'arriveront pas à être assertives. Donc, c'est à partir de quoi on se positionne, de son handicap ou de qui on est.

Benoît Blandin (en LSF) : Nous arrivons à la fin de notre table ronde, nous avons eu des échanges. On n'aura pas le temps de faire une synthèse. Merci pour votre présence et votre participation. Nous finissons donc dans les temps. Encore merci.

« Le théâtre, comme moyen de changement ?

Retour d'expérience autour de la pièce « Parle plus fort » »

Jennifer Lesage-David, codirectrice IVT – International Visual Theatre.

Jennifer Lesage-David : Bonjour.

Tout d'abord, je suis désolée, vous auriez dû assister à un spectacle : *Parle plus fort*. Malheureusement, pour des raisons techniques, cette table notamment, on n'a pas pu accueillir le spectacle. C'est dommage parce que c'était une manière concrète de témoigner de tout ce dont on a parlé aujourd'hui. Du coup, je suis encore dans le discours !

Déjà, je vais brièvement présenter IVT pour les quelques personnes qui ne connaîtraient pas cette structure. C'est une structure culturelle qui promeut la culture du visuel, qui aura 40 ans en mai prochain ; nous sommes sur une saison anniversaire. Nous travaillons en équipe bilingue, donc tout ce qui a été dit durant la première table ronde sont des choses pratiquées chez nous : le travail avec plusieurs interprètes, un travail avec la vidéo pour les mails, vidéo et écrit sont utilisés. Nous formons l'équipe entendante à la langue des signes, nous formons les sourds au français aussi. On travaille des deux côtés. Comme toute entreprise, il y a des départs et quand on embauche une nouvelle personne, il faut recommencer. Ce sont les problématiques citées plus tôt.

IVT propose des spectacles à vocation pluridisciplinaire : théâtre, arts du mime et du geste, danse, cirque... des créations maison, des spectacles extérieurs, qui sont soit « bilingues », donc accessibles à tout le monde, soit « visuels ». Ce n'est pas du théâtre pour les sourds, c'est du théâtre pour tout le monde.

Il ne faut pas croire que les spectacles visuels sont créés que par des entendants. On a aussi des spectacles visuels faits par des sourds, par exemple, il y a *Le Joueur d'échec* qu'on accueille la saison prochaine. IVT est aussi le premier centre de formation : formation de langue des signes, en langue des signes, des formations artistiques et nous sommes une maison d'édition et un lieu d'échange accessible à tous.

Maintenant, je vais parler du projet *Parle plus fort* que vous auriez dû voir. Parmi toutes les activités, nous produisons des formes légères, des spectacles « valises » qui ont vocation à sortir de la boîte noire du théâtre. Les sujets abordés donnent toujours à réfléchir et proposent une rencontre avec la culture sourde, c'est l'enjeu de notre projet. Ces propositions artistiques sont très convoitées par les associations, écoles, bibliothèques, entreprises. Elles vont à la rencontre du public dans leur vie de tous les jours. L'accroche et la réception sont donc différentes. Ces formes, d'abord artistiques, sont légères, mobiles, prennent une dimension pédagogique et créent du lien. L'objectif est de montrer les difficultés des sourds dans le monde du travail, susciter une prise de conscience mais avec humour. Quand on voit une situation jouée, tout de suite, c'est flagrant, ça parle à tout le monde, on s'identifie à ce qui se passe sur scène. *Parle plus fort* va dans le même sens. On renvoie souvent les sourds aux problématiques du handicap alors que le problème majeur, cela a été dit maintes fois aujourd'hui, c'est le problème de communication avec le monde des entendants car entre deux sourds ou deux malentendants, il n'y a pas de problèmes du tout, au niveau de la communication, (*quoi que !*). Souvent, on s'attend à ce que les sourds s'adaptent aux entendants.

Notre mission, c'est la promotion de la langue des signes, langue naturelle des sourds, leur permettant de se construire, s'épanouir et ainsi être des citoyens à part entière. Plutôt que de mettre les sourds en situation de rééducation, ils nous semblent plus efficace de promouvoir la langue des signes à grande

échelle, d'autant plus que cette langue est une forte source d'enrichissement pour tous. Le spectacle a pour but de sensibiliser aux difficultés des sourds dans le monde du travail et la philosophie est de proposer d'être dans un effort partagé. Cela a été dit aussi aujourd'hui. Si chacun y met du sien, tout de suite ça va beaucoup mieux. Enfin, un spectacle, ça a plus d'impact, quelque part, qu'une conférence ou un discours comme je suis en train de faire. Certains signent et ne m'écoutent pas ! Alors que devant un spectacle, le public est davantage captivé !

Souvent, le salarié sourd est isolé au milieu de collègues sourds qui ne comprennent pas les souffrances ou difficultés rencontrées par le salarié sourd. Le spectacle est là pour corriger des idées reçues. On l'a vu, même aujourd'hui, avec les entendants qui par réflexe tendent un micro aux sourds. Ça fait rire mais je l'ai vu avec mon collègue sourd. Dans une situation au restaurant, les serveurs se mettent à parler anglais. Ce sont des trucs comme ça. Le cerveau entendant, il lui faut du temps pour comprendre la surdité. Le spectacle, je le répète, a vocation à susciter un partage de l'effort car le mot handicap, si on veut l'utiliser, est un handicap de communication donc un handicap partagé. L'entendant est tout aussi handicapé que le sourd. Je vais vous montrer un petit extrait du spectacle et après, je conclurai.

Extrait vidéo de la pièce de théâtre [disponible]

A ce jour, la pièce a touché près de 6 000 spectateurs.

Je vais vous lire des réactions : des spectateurs de la société Orange qui ont écrit dans le livre d'or :

« Les acteurs sont excellents, les dialogues drôles et graves à la fois, la conclusion amène à réfléchir et aide à ouvrir les yeux sur l'intérêt pour les entreprises de faire appel à des interprètes dès lors qu'elles intègrent des personnes sourdes. En 1h, beaucoup de stéréotypes tombent et c'est parfait. »

« Cette pièce est pleine d'humour et de vécu avec des messages forts. Je pense que c'est une très belle pièce dont il faut faire la promotion, par différents canaux, pour expliquer ce handicap aux collègues de personnes malentendantes sourdes mais aussi aux responsables et recruteurs. Moi qui ne connais pas cette langue, je n'ai pas eu de moment d'ennuis... même si des subtilités m'ont échappées. C'est très bien amené. Les 2 acteurs sont excellents. »

On a parlé des personnes sourdes dans la situation du travail et moi, je pense particulièrement aux artistes sourds, c'est aussi une situation de travail. Je travaille dans une structure culturelle et justement, du 13 au 16 octobre, nous organisons un évènement « *le rayonnement de la langue des signes dans le paysage culturel français* ». L'idée de cet évènement est née suite à la représentation de la pièce *Les Enfants du silence* à la comédie française : le rôle de Sara pour lequel Emmanuelle Laborit a été récompensée d'un Molière, a été interprété par une entendant. Nous sommes pour la liberté artistique et d'expression donc la liberté à un comédien entendant de pouvoir tout jouer. Dans ce cas, il s'agit de reproduire une langue. Et la question de l'employabilité des artistes sourds se pose alors. L'évènement a commencé par une introduction en mars dernier, nous avons présenté à IVT une intervention de Pierre Schmit et Olivier Schétrit sur l'artiste sourd dans le théâtre, de sa naissance à aujourd'hui. Donc, là, l'évènement se poursuit sur quatre jours avec : une soirée pédagogique sur ce qu'est la langue des signes, une seconde soirée, artistique, avec des performances qui proposeront différents registres de l'art sourd. Ensuite, deux journées de tables rondes. Les tables rondes sont sur le rayonnement de la langue des signes dans le paysage culturel français. En effet, la langue des signes est présente dans les musées, au cinéma, dans les théâtres et en même temps encore très peu présente dans la formation professionnelle et artistique et les artistes sourds sont encore trop confrontés à des soucis d'employabilité.

La seconde table ronde porte sur « la responsabilité du metteur en scène » avec entre autres la question de ses choix de distribution. La troisième table ronde sera sur « le jeu des comédiens : peut-on tout

jouer ». Enfin, la dernière table ronde proposera des témoignages « les artistes sourds, quel parcours possible ? ». Je vous invite à y participer aussi.

Roméo Hatchi : Merci. Nous avons maintenant dix minutes pour pouvoir poser des questions à Jennifer. Si des personnes veulent intervenir, c'est maintenant.

Jennifer Lesage-David : J'en profite pour ajouter quelque chose par rapport aux métiers qui ne sont pas accessibles aux sourds. Nous avons un technicien sourd chez nous et IVT est un ERP recevant du public donc il faut que chaque soir de représentation on ait un SSIAP présent, c'est-à-dire un responsable sécurité incendie, aide à la personne. On a deux techniciens, un entendant et un sourd et nous travaillons avec un souci d'équité et d'égalité. Les deux techniciens ont passé les examens pour avoir le SSIAP. Or, l'un des deux, le technicien sourd, n'a pas pu passer une des épreuves en relation avec le son. Il a obtenu tous les modules de l'examen sauf celui-ci qui est une épreuve liée au son. En conséquence, il n'a pas le droit d'avoir son SSIAP qui valide sa compétence professionnelle, qu'il a ! A mes yeux il y a là un problème d'adaptation de la société aux spécificités fonctionnelles de notre structure et au profil de notre technicien professionnel. Je trouve cela dévalorisant pour lui et pour la démarche de notre structure à avoir un fonctionnement différent et adapté à nos spécificités.

Un intervenant du public – 1 (en LSF) : Évidemment, j'ai une question, je suis comédien d'IVT moi-même et j'ai le statut... Je suis intermittent du spectacle, mon statut change, je deviens chercheur au CNRS et ma question est : comment on devient professionnel au sein d'IVT ? Il y a des amateurs, qui ont un métier, qui se forme au théâtre. Par exemple Chantal Liennel qui a eu la première le statut d'intermittente du spectacle. Comment on la regarde dans le monde du travail ? C'est une question compliquée. Elle a le statut mais le regard posé sur elle reste une question compliquée. On la voit toujours comme une personne sourde, je n'aime pas le terme « handicapée ». Comment est posé le regard sur le comédien ?

Le sourd, souvent, on le cantonne à un rôle de sourd, au sein d'IVT ou d'associations, mais il faudrait faire une analyse de ce qui se passe pour sortir de ce cadre-là. Comment les réalisateurs, les metteurs en scène voient cette personne, ce comédien ? Bien sûr, ça pose toujours problème, quand on veut un comédien sourd, il faut faire appel à un interprète, on a peur qu'il ait une influence sur l'équipe, que ça casse la dynamique de groupe. Alors, de mes recherches, j'ai pu voir que souvent les réalisateurs pensent que le comédien a un problème et on ne voit pas le comédien derrière la surdité, le professionnel. Il serait important de se poser la question sur notre place en tant que comédien et notre fonction ?

Jennifer Lesage-David : A IVT, nous réfléchissons à la question de la transmission. Nous travaillons à la création d'une master classe. Il y a une réflexion similaire à Toulouse donc on essaie de réfléchir en partenariat, en bonne intelligence. Concrètement, les artistes sourds cités, sont extrêmement compétents. Mais les générations passent. Maintenant, il faut transmettre votre savoir-faire d'où la réflexion autour de la formation. Et aussi, on développe les résidences auprès des jeunes compagnies qui font un travail sur le bilinguisme. Certaines ont éclos à Lyon, Rennes, Toulouse... Plusieurs compagnies ont émergé et travaillent sur le bilinguisme et nous nous ouvrons pour ne pas rester enfermés sur nous-mêmes car IVT a longtemps été seul.

Un membre du public – 2 : En fait, je voulais revenir sur la promotion de la langue des signes. Vous avez parlé aujourd'hui des sourds oralistes, peut-être aussi en disant qu'ils perdaient quelque chose... Je l'ai compris comme ça. Souvent, ils ont des parents entendants. Cela m'a fait un peu penser... Je connais beaucoup plus le monde de la déficience visuelle, c'est aussi pour ça que je suis ici, pour mieux connaître, même si je suis malentendante, le monde des sourds, je ne le connais pratiquement pas. Cela m'a fait penser à des rencontres de personnes non voyantes qui viennent à la non voyance tardivement et qui n'ont pas appris le braille. Chez les personnes aveugles, elles fonctionnent surtout au vocal, à

entendre quand elles travaillent sur un pc par exemple, elles vont travailler beaucoup sur l'oreille. En fait, c'était très fatiguant. On a des personnes épuisées en fin de journée. Alors que des personnes avec une culture oraliste vont souvent être en meilleure forme à la fin de la journée. Elles se trouvent, même elles, plus productives. Etre productif au travail, être performant au travail, c'est ce que tout le monde souhaite. Dans les formations que vous faites, de langue des signes, vous avez par exemple des personnes sourdes oralistes et qui à un moment donné de leur vie viendront apprendre la LSF? Pourquoi déjà ? Est-ce que ça se fait ?

Jennifer Lesage-David : Par rapport à l'oralisation, il y a vraiment autant de profils qu'il y a de sourds, on l'a dit je crois plus tôt dans la journée. Il y a le sourd profond, le devenu sourd, le malentendant, le sourd léger. Tous les parcours sont possibles. Certains sont forts en lecture labiale, d'autres pas du tout, certains oralisent, d'autres pas du tout. Tout est possible pour nous. Mon avis personnel, qui n'engage que moi, est que le choix unique de l'oralisation pour un sourd profond de naissance, c'est le mettre en effort constant. Et cet effort, c'est au détriment de l'acquisition d'autres compétences.

Pour répondre à votre question : oui, on a deux, trois styles de formation. Des formations de langue des signes pour tous ceux voulant apprendre une langue comme ailleurs. Nous sommes plusieurs structures à proposer des cours de qualité. Nous donnons aussi des cours à des personnes sourdes en langue des signes, ce sont plus des cours de développement personnel. C'est proposer d'avoir un regard sur l'identité sourde, sa langue des signes, et la parfaire. Ensuite, nous proposons aussi des stages artistiques en langue des signes. On a des cours de théâtre en langue des signes, etc.

Donc oui nous avons différents profils de stagiaires : entendants, malentendants, sourds ou devenus sourds et différents profils générationnels et de différentes origines professionnelles. On peut décider d'apprendre la langue des signes à n'importe quel moment de son parcours. Cependant j'avoue ne pas comprendre pourquoi on tend encore en France à privilégier en général de manière unique l'oralisation pour les sourds de naissance et à tarder à leur donner la langue des signes. Moi-même, je suis malentendante et c'est vrai que... personnellement, la langue des signes, m'a énormément enrichie. J'aurai pu rester dans le monde entendant, je parle très bien et donne l'illusion parfaite d'entendre. Mais franchement, la culture du visuel, pour moi, est une source inestimable d'enrichissement. J'imagine facilement pour un sourd, comme c'est naturel pour lui de s'épanouir dans cette voie. Alors que dans un monde entendant, il est tout le temps dans l'effort, la rééducation, l'adaptation. C'est pourquoi je suis militante pour la langue des signes. Je ne suis pas contre l'oralisation mais militante pour la langue des signes !

Roméo Hatchi : Merci pour ce débat. Le temps imparti est terminé. Nous vous remercions pour votre intervention.

Clôture et mise en perspective de la première journée

« *Management, diversité et discrimination* »

Alexandra Poli, chargée de recherche CNRS, directrice CADIS, EHESS Paris

Bonsoir à toutes et à tous. Je suis Alexandra Poli, sociologue au CNRS et directrice du Centre d'analyses et d'interventions sociologiques ici à l'Ehess. Tout d'abord je voudrais dire que le Centre d'Analyse et d'Intervention Sociologiques est très heureux de soutenir cette rencontre et je voudrais particulièrement remercier Sophie Dalle-Nazébi, Sylvain Kerbourc'h qui est membre associé du Cadis et Pascal Marceau, et tous ceux qui ont participé à l'organisation de cet événement. Le thème de l'engagement du chercheur est pour le Cadis une source permanente de débats et de réflexion et le projet scientifique qu'embrasse le centre dessine un lien singulier entre ses chercheurs et les acteurs des recherches qui en sont non seulement considérés comme les coauteurs, mais aussi comme les destinataires primordiaux. La tradition intellectuelle dans laquelle s'inscrivent nos recherches fait souvent naître des engagements inédits entre les chercheurs et différents acteurs de la société civile et ces « 1^{res} Assises nationales de l'Inclusion professionnelle et de la diversité. Sourds et entendants au travail » en sont une très belle illustration. Je suis tout à fait honorée de clôturer cette première journée de réflexions et de débats intenses. Je voudrais proposer quelques pistes de réflexion pour mettre en perspective les relations entre management, diversité et discrimination, dont les enjeux ont été évoqués tout au long de la journée et n'ont, comme on l'a vu, rien d'évident.

Le programme de cette première journée nous a plongés d'emblée dans le registre de l'action, dans toutes ses déclinaisons : anticipation des risques discriminatoires, la reconnaissance, encore en chantier, des situations discriminantes, discuter les formes d'accessibilité ou encore explorer les logiques d'action du management de la diversité. Avant d'essayer de tirer plusieurs fils à partir des enjeux que soulève la nature des liens entre management, discrimination et diversité, je voudrais très brièvement contextualiser et problématiser la question de l'action dès lors qu'on évoque la discrimination et la diversité. En finalement assez peu de temps, une vingtaine d'années maintenant, l'introduction du thème des discriminations dans le débat français a transformé le paysage et la grammaire des inégalités d'une part, en créant une ouverture sur de nouvelles prises de conscience des situations d'injustices déclinées suivant plusieurs critères et d'autre part, en s'adressant également au fil des textes législatifs et des dispositifs à un nombre toujours plus grand d'acteurs qui revendiquent ou qui se voient imposer un rôle dans la lutte contre ces phénomènes. Ce mouvement institutionnel, politique, associatif porteur de la non-discrimination en France a marqué des changements profonds dans notre lecture des inégalités et des jugements d'injustice en plaidant l'intégration systématique d'un questionnement concernant les mécanismes de leur production et les frontières entre la légitimité et l'illégitimité de multiples situations d'écart d'égalité entre les individus. Depuis une dizaine d'années, les initiatives en faveur de la diversité se sont multipliées au point de donner à voir un véritable activisme de la part de certains acteurs et certaines organisations, au premier rang desquels se trouvent les entreprises privées, mais ne doit pas nous empêcher de réfléchir au rôle d'autres acteurs et notamment de l'État qui semble avoir pour beaucoup délégué la lutte contre les discriminations. Malgré un nombre important de mesures, d'outils, de dispositifs, la diffusion de la lutte contre les discriminations apparaît comme un acquis encore fragile.

Depuis plusieurs années, l'écart ou la tension entre l'affirmation du principe de non-discrimination et l'action antidiscriminatoire concrète ont régulièrement été soulignés. Les études sociologiques qui ont porté sur de grands dispositifs mis en place pour lutter contre les discriminations ont en effet essentiellement attiré l'attention sur les obstacles, les difficultés et les limites de tels projets, ou encore les pièges d'un effet rhétorique. Notre regard sur l'action se heurte à la réification des définitions de ce qu'on appelle la discrimination, la diversité, c'est-à-dire que nous avons tendance à faire comme si il existait un entendement commun de ces termes. Il se heurte également aux limites, face notamment au

silence ou à la mise en silence de ceux concernés par l'expérience des discriminations. Les enjeux propres à l'articulation ou la désarticulation entre management, diversité et discrimination peuvent se traduire par plusieurs formes de tension entre divers logiques ou registres d'actions que je vous propose d'aborder assez rapidement.

Tout d'abord, nous pouvons dégager une première ligne de tension qui se traduit par un débat à plusieurs faces entre diversité et non-discrimination. La diversité est régulièrement présentée par l'entreprise comme une approche « en positif » de la non-discrimination. Il y a là l'idée que la « diversité » et la non-discrimination constituent les revers d'une même problématique, qu'elles sont synonymes et qu'il suffit donc de « promouvoir la diversité » pour mettre fin aux processus discriminatoires. Mais progressivement, le succès du thème de la diversité a relégué la thématique antidiscriminatoire au second plan jusqu'à créer une confusion entre lutte contre les discriminations et « promotion de la diversité », en particulier dans le domaine de l'emploi. Nous pouvons pourtant nous interroger sur la nature de ce lien dans les actions mises en place afin de comprendre à qui profite la diversité ? Comme l'ont souligné plusieurs auteurs, la diversité est un « business case », c'est-à-dire repose avant tout sur l'intérêt économique de l'entreprise. Les entreprises, aussi bien localement que globalement, peuvent gagner à jouer la carte de la diversité. L'argument économique de la lutte contre les discriminations est d'ailleurs régulièrement rappelé. Récemment, un article du Monde affirmait que la réduction des discriminations permettrait d'accroître la richesse nationale de 150 milliards d'euros. La force de conviction de ce type d'argument ne nous dit cependant pas comment développer l'action dans le sens de la non-discrimination. Depuis les années 1990, l'émergence de la notion de responsabilité sociale de l'entreprise met l'entreprise face à de nouveaux défis pour développer et afficher une conscience citoyenne et politique des risques liés à l'activité productive dans différents domaines.

Se mêlent ainsi, dans la mise en avant du thème de la diversité par les entreprises des dimensions défensives – éviter l'interpellation ou la mise en cause qui ternit la réputation ou l'image - des dimensions offensives – affronter la mondialisation de manière efficace, conquérir des marchés, être particulièrement compétitif, s'appuyer sur des équipes diversifiées, pallier certaines difficultés de recrutement, améliorer le climat interne, réduire l'absentéisme, fidéliser les salariés, etc. ainsi que des dimensions éthico-politiques – assumer des actions compensatrices de l'égalité visant certains groupes dans la société. Ces trois dimensions soulignent les articulations extrêmement variables qui peuvent se jouer entre la non-discrimination et la diversité et qui peuvent éventuellement se chevaucher. Ce qui montre que nous ne pouvons pas systématiquement séparer ce qui relève du registre de la rationalité de l'entreprise de ce qui relève d'un registre plus sensible aux questions de justice sociale. Cela a été rappelé dans la synthèse de la première table ronde. Ce qui m'amène à considérer une seconde ligne de tension entre diversité et non-discrimination et management et qui consiste à se poser la question de savoir jusqu'à quel point la diversité et la non-discrimination sont intégrées aux normes managériales des entreprises.

À travers la mise en scène des situations dans le domaine de la restauration autour desquelles nous avons travaillé ce matin, nous avons très bien vu la variété des échelles d'action qui peut, ou du moins qui devrait interpellier les managers. Nous savons que d'une entreprise à l'autre, l'engagement en faveur de la diversité peut-être fort variable, de par l'ampleur, la formalisation différente des programmes envisagés et qui vont de l'existence ou non d'un poste dédié à une sensibilité diffuse en passant par des actions éparées. Le point qui semble toutefois unifier les expériences des entreprises est l'importance voire parfois la prévalence des approches communicationnelles. Au-delà, nous avons été très surpris dans le cadre d'une enquête sur les recruteurs conduites avec Sylvain combien la question de la diversité était traitée loin des ressources humaines de l'entreprise et de façon générale, des normes managériales du recrutement. Pour comprendre la nature des liens entre non-discrimination, diversité et management, il faut cependant faire un pas de plus et se tenir au plus près des subjectivités d'acteurs qui participent au management de l'entreprise en abordant une troisième ligne de tension qui se joue entre une action

naturelle conduite par rapport à la diversité et une action volontaire affichée comme maîtrisée. D'un côté, les acteurs du management que nous avons rencontrés lors de l'enquête que j'évoquais à l'instant défendent en effet l'idée d'une sorte de banalisation, de l'existence de la non-discrimination ou de la diversité dans l'entreprise sur la base d'une présence « naturellement » ajustée des différences. Dans les propos des recruteurs, une sorte de diagnostic de l'anti-discrimination s'improvise souvent à partir d'un regard porté autour de soi, fondé sur les changements que chacun peut plus ou moins observer au regard de son expérience au sein de son environnement de travail. Ce consensus évaluatif met en jeu les représentations, les catégorisations, voire les stéréotypes qu'a construits l'approche française de la lutte contre les discriminations. Par exemple, des personnels d'entreprise qui nous disent : « les choses ont changé, je vois la diversité autour de moi... » de manière plus ou moins énigmatique tant l'identification de certains groupes associés à la diversité peut être taboue. De l'autre côté, les acteurs de l'entreprise revendiquent une logique de non-discrimination qui découlerait au contraire d'une gestion bien maîtrisée des différences à travers par exemple la valorisation d'une prise en compte étudiée et stratégique des différences en faveur de certains employés. C'est tout l'argument de dire : « les différences sont bénéfiques à l'entreprise ». L'exemple de McDonald qui a été évoqué ce matin avec le bénéfice de la rapidité apporté par un employé sourd et de son apprentissage par les autres employés est une bonne illustration de cette logique de l'entreprise. Ces deux grandes perspectives mettent non seulement en question l'intensité plus ou moins importante du besoin d'action en termes de non-discrimination et de diversité, mais elle met également en jeu le caractère individuel et/ou collectif, et du même coup plus ou moins aléatoire, de la réalisation de la non-discrimination et de la diversité dans le management.

De manière assez contre-intuitive, il faut prendre en compte le fait que derrière l'idée de combattre les discriminations, il peut aussi y avoir celle de résister à l'idée qu'il existe une réalité discriminante et l'expression d'un devoir à démontrer que la lutte contre les discriminations est une sorte d'acquis. Nous retrouvons là l'idéal moral qui surplombe la prise en compte de la non-discrimination qui voudrait que chacun en épouse naturellement la conviction. Cet idéal pèse souvent de manière forte sur la mise en œuvre plus volontaire de la lutte contre les discriminations. Ce qui ressort ainsi des enquêtes de terrain renvoie à un ensemble de résistances à intégrer de manière plus volontaire le principe de non-discrimination dans les normes managériales d'une part, du fait que certains en font une dynamique naturelle, collective qui fonctionne en l'état et d'autre part, du fait que d'autres considèrent ce principe comme un engagement personnel, évident, mais mené de manière solitaire et souvent invisible.

Le risque ici est de se cantonner à l'idée que les discriminations sont essentiellement liées à des processus cognitifs pouvant plus ou moins être maîtrisés à une échelle individuelle ou interindividuelle et de laisser au large la responsabilité de l'État, de l'entreprise ou encore de mécanismes institutionnalisés. Avant de conclure, je tiens à aborder une autre ligne de tension qui structure de façon très forte nos débats et plus particulièrement la mise en pratique d'une action antidiscriminatoire dans le management, et qui renvoie au lien entre reconnaissance des différences et lutte contre les discriminations. Théoriquement, la lutte contre les discriminations se distingue de la reconnaissance des différences. Cependant, on sait tous qu'en pratique les deux questions ne cessent de se télescoper en raison du processus de visibilité croissant des différences qu'entraîne le combat contre les discriminations. Celui-ci amène à réfléchir à la place à accorder à l'expression des différences dans une organisation, une société, sachant que cette place n'est pas immuable, et beaucoup d'entre vous l'ont d'ailleurs dit avec force tout au long de cette journée. L'enjeu de l'articulation entre la question de la non-discrimination et la reconnaissance des différences donne lieu à des débats passionnels, inépuisables encore plus en France où la primauté du principe d'indifférence aux différences la pose sur un socle déjà très polémique. Pour affronter cette double réalité, lutte contre les discriminations et reconnaissance des différences, ce qui d'ailleurs a abouti dans plusieurs pays comme au Canada, aux États-Unis, à des politiques concrètes, il faut distinguer des dimensions de reconnaissance des différences (d'une histoire, d'une littérature, etc.)

de celles impliquant l'accès à des droits sociaux (en matière de revenus, d'accès au logement, à la santé, à l'emploi) visant certains groupes dans la société.

Ces aspects m'amènent à prendre de la distance par rapport à l'entreprise dont nous avons beaucoup parlé aujourd'hui. Des acteurs autres que l'entreprise, représentés par un grand nombre parmi vous, ont depuis la fin des années 1960 cherché à obtenir une reconnaissance. Certains ont réussi à faire aboutir leur demande. D'autres se sont transformés et de nouveau sont apparus ou ont trouvé une nouvelle visibilité en particulier dans le cadre du développement d'une dynamique antidiscriminatoire. Lorsqu'ils parlent d'eux-mêmes et pour eux-mêmes, ces acteurs peuvent, certes, attirer l'attention et plus ou moins de sympathie, mais rien ne leur donne plus de force et de capacité d'action que lorsqu'ils donnent une signification universelle à leur combat. Je voudrais revenir à ce sujet sur le terme « assertivité » qui a été choisi pour l'intitulé de cette rencontre. L'assertivité, comme cela a été rappelé un peu plus tôt, traduit l'affirmation de soi dans le respect des autres, ce qui est bien entendu une logique, une aspiration des plus essentielles, mais ne pourrions-nous pas y ajouter celle d'une affirmation de soi avec et pour les autres. Je ferai le même type de remarque à la notion de diversité qui joue un rôle important s'il permet de s'interroger en tant qu'acteur sur les orientations de ses logiques d'action pour plaider sa cause, mais aussi pour celle d'autres acteurs, faire résonner un signe d'ouverture, d'universalité. Force est de constater qu'elle permet des avancées, là où souvent, hier, le débat semblait bloqué, notamment dans le contexte français au sein duquel prime une culture politique résolument ancrée sur le principe d'indifférence aux différences. Nous pouvons notamment convoquer la diversité en reconnaissant la pluralité des lectures et des interprétations, et donc en donnant une part importante à la subjectivité des acteurs ce que fait de façon très volontaire l'évènement qui nous réunit aujourd'hui et qui en porte un très fort engagement. Merci de votre attention, et merci aux interprètes.