

« Journée des innovations ordinaires » - Vendredi 7 octobre 2016
Session 1 « Organisation du travail et communication en pratiques »

Transcriptions des interventions aux Assises par Système RISP
Les interventions en LSF sont traduites en français par des interprètes sur place.

Introduction de la modératrice

Myriam Winance, sociologue Inserm, Cermes, Paris

Bonjour à tous. Je vais présenter brièvement les deux intervenants de la première partie de cette matinée. Cette session concerne l'organisation du travail et la communication en pratique ; elle sera divisée en deux. On a deux intervenants et, après une pause, deux autres intervenants. On commence par une intervention de Sylvain Kerbourc'h.

Sylvain Kerbourc'h est sociologue, il a fait sa thèse sur le mouvement sourd français, et a depuis, mené un certain nombre de recherches sur le travail. Il s'interroge notamment sur les exigences en termes d'égalité et de non-discrimination. Il va nous présenter une recherche sur des laborantines sourdes et la manière dont elles se débrouillent dans leur travail, au quotidien. Il a vingt minutes pour son intervention. Je suis chargée de garder le temps. Je vous ferai signe à dix minutes et à cinq minutes.

« Des laborantines sourdes : questions de communication et de sécurité »,

Sylvain Kerbourc'h, sociologue, associé au Cadis - Ehess & FMSH, Paris

Rebonjour à tous. Compte tenu de la journée d'hier et de tous les échanges qui ont eu lieu, j'ai fait le choix d'éviter de répéter des choses qui ont déjà été dites et qui ont été encore mentionnées ce matin, pour essayer de compléter, d'apporter des éléments nouveaux aux situations décrites. Les laborantines dont je vais parler sont issues de la recherche EEPSO dont a fait mention Sophie Dalle-Nazébi, qui a plus que contribué à cette recherche, y compris Nahia Jourdy, en 2011-2012 avec Serge Volkoff.

Un mot sur les laborantines dont je vais parler, dont j'ai pris quatre exemples. Elles exercent des métiers dans un établissement public du secteur agricole et pour l'une, dans une grande entreprise internationale dans le domaine du luxe. Dans ces entreprises, vous avez d'autres salariés sourds qui travaillent dans d'autres services ou sur d'autres sites géographiques. Elles ont entre 35 et 40 ans, et ont entre 5 et 15 ans d'ancienneté. Première idée à déconstruire, elles occupent des métiers qualifiés avec des statuts d'ingénieurs d'étude ou de recherche et ont des diplômes qui vont du BTS au DESS, sauf que pour celle qui possède un DESS, elle se retrouve dans une situation de sous-emploi puisque quand elle est arrivée, il n'y avait pas de poste de même niveau dans l'entreprise. Mais elle l'accepte, car les conditions de travail, les relations avec ces collègues, le contenu de son travail la satisfont amplement, et elle est reconnue dans son travail, y compris par ses supérieurs qui la poussent à faire des formations, à prendre des responsabilités, et elle est plutôt de temps en temps à freiner les choses. Les situations dont je vais parler, nous pourrions les lire par rapport à deux angles. Le premier : la propre activité du salarié et les situations de face à face. Et la deuxième : les situations collectives et la vie en entreprise, car on ne fait pas qu'y travailler, il y a des moments plus informels dans la vie au travail.

Pour vous décrire de manière synthétique le travail qu'elles font, cela consiste à manipuler du matériel biologique et végétal, des plantes, des céréales en laboratoire, pour obtenir des ADN, notamment, procéder à un certain nombre de tests sur ces plantes. Ces salariées ont à manipuler des produits

chimiques, à utiliser des machines très techniques, ou soumettre des produits à des traitements selon des protocoles spécifiques. Ce travail peut aussi faire appel à des connaissances des réglementations en cours par rapport à l'usage de certains composants chimiques, à des brevets industriels qui existent ou à des travaux menés à l'international. Le travail quotidien de ces salariées fait écho à de nombreuses choses qui ont été dites hier et aujourd'hui. Leur travail implique des liens interpersonnels avec des collègues, tous entendants dans leur équipe de travail, pour comprendre ce qui est attendu des protocoles de recherche et les tâches qui en découle, et ainsi être en capacité de réaliser le travail en s'appuyant sur des compétences techniques, et de le faire dans un environnement particulier, celui d'un laboratoire. Et donc quotidiennement, elles mobilisent un certain nombre d'outils ordinaires du travail pour obtenir des informations et des renseignements qui sont nécessaires pour l'exécution de leurs tâches, mais aussi pour leur prise de décision dans les manipulations qu'elles font, et modifier éventuellement ce qui avait été prévu initialement dans le projet.

Et puis, elles s'appuient aussi sur de proches collègues dont il a été question à plusieurs reprises. Le proche collègue, ce n'est pas simplement celui qui vous donne l'information que vous n'avez pas eue, ou vous transmet ce qui se passe dans le service, c'est celui avec qui il est possible d'établir des relations satisfaisantes, avec qui la confiance et les efforts se veulent mutuels. C'est cette confiance-là qui permettra de prendre le risque de s'exposer soi-même, par exemple, en posant des questions sur un terme technique qui a été mal compris ou mal expliqué. Derrière cela, avec d'autres collègues, dans d'autres situations, le risque, c'est que cet autre croit que vous n'êtes pas capable de faire le travail demandé.

Pour l'exécution de ces tâches, plusieurs de ces laborantines vont utiliser des produits chimiques avec lesquels il faut prendre des précautions. Dans leurs explications, on voit qu'il y a un certain nombre de repères visuels mis en place : mettre une pipette à distance de soi pour pouvoir anticiper des réactions chimiques attendues, quand les collègues entendants se repèrent au bruit. C'est aussi se baser sur les vibrations qu'une machine fait pour les durées de traitement, ou encore utiliser des systèmes d'alarme vibrant et mobile qui leur permettent de se déplacer dans un laboratoire. Ces manières de faire font l'objet d'explications auprès des collègues non sourds qui peuvent s'inquiéter qu'une personne qui entend mal ou pas puisse prendre ce type de risques. L'explication donnée a un but bien précis : rassurer sur les propres compétences que l'on a acquises, sur l'expérience que l'on a accumulée pour maîtriser tous ces gestes qui sont potentiellement risqués.

Nous constatons dans l'ensemble des tâches quotidiennes du travail qu'il y a deux éléments : les échanges à l'oral sont très fréquents, comme le recours à l'écrit. Ces deux canaux de communication sont les normes dominantes des interventions et de la communication au travail. Un moyen de court-circuiter l'omniprésence et la permanence de ces outils est d'introduire plus de visuel. Cela peut passer par des dessins, des graphiques, des croquis, de l'écrit également, pour expliquer simplement la même chose que ce qui se dit, c'est-à-dire les étapes d'un travail. Mais cela peut être aussi d'aller directement en laboratoire pour mettre en situation les explications à donner, les montrer et les visualiser. Cela introduit plus de repères visuels et c'est de cette manière le moyen pour ces salariées de maîtriser le contexte de circulation de l'information et des échanges. Dans un autre registre, une des laborantines est responsable de l'accueil et de la gestion du suivi des stagiaires. Et elle raconte qu'elle prévient d'emblée les stagiaires qu'elle est sourde. Ils sont un peu perturbés : comment vais-je faire pour communiquer avec cette salariée sourde ? Elle leur explique, car anticiper, prendre la précaution de dire qu'elle est sourde et expliquer comment ils vont faire pour communiquer ensemble, c'est une manière d'anticiper les réactions de l'autre. C'est aussi une manière de ne pas s'exposer à leur habitude de communication et de prévenir toute situation de malaise, toute situation inconfortable avant tout pour elle-même. Il y a là un travail qui est fait, c'est la sensibilisation de l'entourage et des collègues : faire comprendre l'importance du regard, donner quelques gestes de langue des signes avec la visée de

participer à la création d'un environnement plus satisfaisant, moins stressant, et en même temps, sensibiliser, c'est très bien, mais nous savons aussi très bien qu'il faut que cela intègre les pratiques quotidiennes.

Et l'on sait en matière de communication que les habitudes reviennent au galop, et très vite, les entendants reprendront leur parole. Dans ce contexte de travail très quotidien, rapide, très changeant, le recours aux interprètes est plutôt rare, et les commentaires rapportés par les salariés concernés sont récurrents : Il n'est pas possible de prévoir sa présence tous les jours, les moyens décrits au quotidien sont perçus comme suffisants, il serait toujours possible de bien se débrouiller à l'oral, les notes prises par un collègue à côté de qui le salarié sourd pourra s'asseoir lui permettront de suivre la réunion, etc. Ce dernier exemple, c'est bien ce qui caractérise les dimensions collectives du travail. Le cas exemplaire : celui des réunions, véritable point noir pour les salariés sourds. Il y a de l'écrit avant, pendant et après la réunion. Il y a aussi de l'oral avec des conversations qui, parfois, sont posées, mais sont aussi faites de prises de parole soudaines, avec des sujets abordés changeants, sans prévenir, et les apartés vont venir perturber un peu plus le bon déroulement d'une réunion. Dans ces réunions, il y a des outils qui permettent de projeter des présentations. Il se trouve que ces présentations font l'objet de commentaires à l'oral, ce qui oblige à suivre des fils de conversation et d'information différents. Ce type de support sert aussi à une des salariées quand elle fait une présentation, une fois qu'elle l'a finie, cela lui permet aussi d'en discuter. Les temps d'échange et de questions/réponses, elle les fait par écrit par l'intermédiaire d'un PowerPoint projeté où elle va écrire les réponses aux questions qui lui sont posées.

Je passe sur le fait que les réunions se prolongent bien au-delà de leur durée, puisqu'il y a un travail de reconstitution des informations qui ont été données, parce que certaines n'ont pas été comprises ou données trop rapidement. Donc, il va falloir retourner voir les collègues, savoir ce qui a été prévu dans l'équipe dans les prochaines semaines, connaître le calendrier de l'équipe, et ajuster son propre travail en conséquence. Et là, le rôle du manager est prépondérant dans l'organisation de la réunion. De par sa fonction et sa position, c'est lui qui peut établir des règles du jeu égalitaires et rendre les efforts plus réciproques. Nous avons des exemples où, par exemple, l'instauration d'une note d'information avant la réunion, pour tous, pas simplement pour le salarié sourd, un compte rendu post-réunion qui permet à chacun d'avoir la même source d'information, d'être au même niveau d'information.

Il suffit d'inverser la situation pour se rendre compte différemment des choses. On est dans un rapport de minorité à majorité, d'une langue minoritaire par rapport à une langue majoritaire. Quand une salariée sourde est la seule à posséder les compétences pour une technique particulière, c'est elle qui vient la présenter. Et pour le coup ce sont les entendants qui viennent apprendre cette technique et ce qu'elle apporte au projet de recherche. La présence d'interprètes en langue des signes apparaît comme respectant les règles et les usages d'une communication interculturelle. Elle permet, avant même de prendre la parole de déconstruire des représentations telles que « c'est quoi un entendant » ? Qu'est-ce qu'il dit ? Et celles de sa propre image de soi. L'une des laborantines raconte que lors d'une réunion où il y avait pour la première fois un interprète, elle s'est rendue compte que finalement, l'idée qu'elle pourrait aussi intervenir, les idées qu'elle pourrait donner seraient tout aussi intéressantes que ce que disent ses collègues entendants. Mais la posture qu'elle campe avant même de se rendre compte de cela, est bien difficile à changer dans la mesure où cela suppose d'avoir une idée de qui est la personne en face, quelles sont ces traits de personnalité. Et pour rendre visibles ces traits de personnalité, il faut que la communication circule que les informations d'ordre personnelles dans l'espace du travail circulent. La plupart du temps, ce n'est pas le cas.

Mais s'il y a un interprète dans les réunions, il faut bien comprendre que sa présence ne résout pas tous les problèmes de gestion des interactions et du rapport au travail. Je parlais du manager, c'est lui qui est un des acteurs clés pour gérer les prises de parole, pour instaurer de nouvelles habitudes de

communication plus visuelles, plus bilingues, plus partagées. L'interprète permet à chacun de s'exprimer dans sa propre langue, celle avec laquelle il est possible de tout dire avec précision et nuance, et pour le coup de parler du travail et de la vie en entreprise. Un point sur les interprètes dans les réunions ou dans les demandes faites pour obtenir des réunions. Ces demandes doivent suivre des procédures internes et hiérarchisées pour être validées et acceptées en entreprise. On pourrait revenir sur le schéma qui préside à ces demandes-là. Mais c'est pour vous dire que l'entreprise n'est pas un monde neutre, c'est un monde très organisé avec des codes et usages. Et pour certains salariés sourds qui décident de s'engager pour s'assurer que les demandes soient suivies d'effet, c'est parfois aussi prendre le risque, en cas de blocage, de conflit pour obtenir ces interprètes, de passer au-dessus de son chef, ou de la personne dont c'est la mission de s'occuper de cela, et de telles attitudes ne sont pas acceptées. Je vais passer rapidement, mais on pourrait parler de temps plus formel, les AG où la plupart du temps, il y a un interprète de prévu. Les formations obligatoires, même aussi professionnelles. Et là, effectivement, la question des interprètes se repose de nouveau, car comme pour les réunions, aller assister à une formation sans rien y comprendre, ou une partie seulement, c'est une perte de temps pour les salariés sourds, cela réduit leur efficacité. La différence avec ces situations collectives, c'est qu'on se rend compte que les demandes d'interprétation semblent passer mieux, car elles sont collectives. Elles concernent les sourds salariés d'une entreprise, pas un sourd d'un service particulier. Je passe aussi sur les moments informels, les déjeuners par exemple, cela a été dit : pourquoi les sourds se retrouvent tout seuls ? Soit cela peut représenter un constat sur la qualité des liens interpersonnels qui ont été établis, ou soit cela renvoie au sentiment d'isolement ou d'exclusion qui peut être ressenti. Bien souvent, se retrouver entre sourds à table est une manière de se soulager d'un moyen de communication qui est en permanence sous le sceau de l'écrit ou de l'oral.

Je voudrais terminer sur cinq idées ou couples d'idées qui semblent fonctionner ensemble. Le premier : c'est l'écrit et l'oral, et le rapport aux repères visuels et spatiaux. Dans l'activité du travail, cela implique des choses différentes : des séquences d'action du travail qui sont différentes, le temps de parole, de langue des signes, de manipulation, ce ne sont pas des temps qui s'entremêlent, parfois, ce sont des temps qui se succèdent avec une temporalité immédiate du travail, des choses que vous devez faire maintenant, mais aussi des choses qui dépendent aussi d'une temporalité différée. Des tâches qui dépendent de choses faites précédemment ou qui seront faites plus tard.

Deuxième idée, c'est le « travail en plus ». C'est ce dont on peut parler quand il s'agit en entreprise de tout ce qui concerne la négociation en interne des moyens de travail, des moyens de communication. Il faut pour cela identifier les personnes clés de l'entreprise qui faciliteront d'obtenir un interprète. Et cela renvoie à la manière dont la loi s'applique dans l'entreprise. Ce n'est pas un processus vertical, c'est un processus de négociation et de renégociation avec les personnels dédiés à ces questions et ses collègues, son propre chef. Ensuite, il y a le « travail bridé, empêché ». C'est un effet des normes dominantes de la communication qui rendent moins efficaces les salariés sourds, car elle bride leur travail, puisqu'ils passent leur temps à travailler en plus pour obtenir les conditions de leur travail effectif.

Quatrième point : un couple qui semble assez fréquent dans les propos qu'on entend, qui concerne le lien entre savoir-être et savoir-faire. Le savoir-faire, c'est toutes les compétences techniques, les connaissances que l'on a par rapport à son métier. Dans le savoir-être, il y a quelque chose qui me dérange un peu, c'est une dimension du travail qui est de plus en plus importante, avec une dimension forte au niveau de la psychologie qui s'est insérée dans les formes de management actuel qui consiste à « calmer le jobard » comme dirait Ervin Goffman, sociologue américain, c'est-à-dire celui qui vient déranger, qui casse les normes explicites ou implicites. Dans les normes de management actuelles, on est plutôt sur des normes qui donnent la part belle à la responsabilité individuelle, la réussite, sa qualité professionnelle, son engagement au travail, et les notions de gestion de projet que nous retrouvons dans la loi sur le handicap, par exemple quand on est inscrit en MDPH, il faut faire un projet de vie, etc. Ce

sont des formes assez dangereuses et qui ne favorisent pas l'importance à donner au collectif de travail. Dernier point, c'est plutôt un triptyque, dimensions individus, collectifs de travail, et organisation de travail. Et je reprendrai ce qu'Alain Touraine disait tout à l'heure : l'idée de combiner me paraît essentielle. Il y a une tension, car on donne beaucoup d'importance dans nos échanges, et dans ce qu'on entend en entreprise, aux collectifs de travail, ce qui est très bien. Mais, dans l'organisation du travail, c'est l'individu qui est exposé, qui doit s'engager.

Pour conclure je remarque qu'on parle beaucoup d'accessibilité, beaucoup de travail. Quand nous avons fait la recherche avec Sophie, nous nous sommes rapidement rendu compte qu'en s'intéressant au rôle des aménagements de travail des salariés sourds, à travers tout ce qu'on a décliné autour des outils de la communication, de l'accessibilité, des interprètes, et bien finalement on s'aperçoit rapidement qu'il est question du travail, du sens du travail, de son activité dans des collectifs de travail, de la reconnaissance au travail. Et ce n'est pas seulement la promotion dans une carrière, cela passe par des choses simples au quotidien : dire bonjour à une personne par exemple. Cette notion de reconnaissance au travail n'existe pas seulement pour des salariés sourds. Il me semble qu'entre accessibilité et travail, il y a une tension qui existe, et peut-être qu'on prend les choses à l'envers en s'intéressant d'abord aux questions d'accessibilité, avant même de savoir ce qu'on fait en entreprise, quel travail on fait et avec qui on travaille. Je vous remercie.

Myriam Winance

Merci. Je vous propose de passer à la seconde intervention, celle de Mélanie Hénault-Tessier.

Mélanie Hénault-Tessier a fait sa thèse en 2015 sur la création d'une plateforme expérimentale d'appels d'urgence pour les usagers sourds et malentendants. Elle a beaucoup travaillé, sa communication le montrera, sur la question de la matérialité de la communication, sur la manière dont celle-ci s'inscrit dans une organisation à la fois relationnelle (dans les relations entre personnes) et matérielle (dans l'espace, le temps et l'environnement matériel). Aujourd'hui, elle va présenter une intervention sur des journalistes sourds signants et sur la mise en place d'un journal télévisé en langue des signes. Elle analyse la manière dont ces journalistes réaménagent leurs pratiques et leurs espaces de travail pour les adapter à la communication en langue des signes. La règle est la même que pour Sylvain : 20 minutes pour l'intervention, suivie d'un temps de débat.

« Journalistes sourds signants. Quels réaménagements des espaces et pratiques de travail ? », Mélanie Hénault-Tessier, postdoctorante LabEx SMS, LERASS, Université Toulouse 3.

Support disponible.

Bonjour à tous. Pour tenter d'apporter une réponse à certaines des questions posées lors de ces journées, plus particulièrement à la question : que nous montre les professionnels sourds dans leurs pratiques de travail, je vous amène sur un plateau de télévision pour vous parler de l'histoire d'une rencontre entre des journalistes sourds signants et les standards du métier de journaliste télévisuel. Je vais tout d'abord décrire brièvement l'émergence du métier de journaliste en langue des signes. Je détaillerai ensuite en quoi les repères sociolinguistiques des journalistes sourds signants bousculent des routines professionnelles. Je vous montrerai aussi comment le réaménagement conjoint de l'espace et des pratiques est étroitement lié à la valorisation des compétences de chacun des salariés.

Il a été largement démontré que l'accès à l'information pour les sourds comporte de nombreux enjeux qui créent, dans certains cas, une situation d'asymétrie informationnelle, c'est-à-dire une situation où les informations ne sont pas partagées de manière égalitaire entre tous. Cette situation est parfois oubliée, pourtant, elle est toujours présente. D'ailleurs, cela a été brutalement rappelé lors des attentats de Paris en 2015, c'est ce dont témoigne la dessinatrice Sandrine Allier-Guepin avec cette caricature (cf. support de présentation, p. 3). On y voit des sourds signants devant leur écran de télévision, essayant de comprendre ce qui se passe. En effet, toutes les émissions ne sont pas sous-titrées et quand c'est le cas, la qualité des sous-titres n'est pas toujours au rendez-vous. De plus, la compréhension de l'écrit est problématique pour certains sourds. Dans ce contexte, les émissions d'informations peuvent engendrer plus d'incompréhension qu'apporter un éclairage sur une situation ou un événement.

Certaines émissions sont accessibles en langue des signes grâce à la présence d'un interprète sur le plateau de télévision, comme ici (cf. support de présentation, p. 4), ou grâce au procédé technique appelé « incrustation » qui permet de superposer l'image d'un interprète sur le cadre. Comme on le constate sur l'image (cf. support de présentation, p. 4), l'interprète se trouve souvent situé dans le coin inférieur droit et sa taille est plutôt petite. On voit également l'interprète apparaître dans un médaillon (cf. support de présentation, p. 5), c'est un usage assez courant. Il est également assez courant que l'interprète apparaisse dans un médaillon, Pierre Schmitt, qui est ici dans la salle, évoque ce mode de mise en scène de l'interprète par l'expression « La prison du médaillon ». L'ensemble de la programmation n'est toutefois pas accessible, même si d'année en année l'accessibilité s'améliore. J'ai fait une brève liste des émissions aujourd'hui accessibles (cf. support de présentation, p. 6), je ne m'attarde pas dessus. Cette liste permet de voir que le choix des sources d'information est encore restreint. De plus, les personnes sourdes doivent attendre l'heure de la diffusion des émissions en langue des signes pour avoir accès à l'information dans leur première langue, contrairement aux entendants qui peuvent avoir l'information en temps réel. Stéphane Barrère, interprète blogueur écrit : « *pour ces sourds français, s'informer est un combat permanent. S'ils ne font pas preuve d'acharnement, ils passent immanquablement à côté de l'information.* » (cf. support de présentation, p. 7).

En novembre 2014, France 2 a testé l'interprétation de journaux télévisés en LS. Le fait que l'interprétation était accessible par internet, et non pas directement à la télévision a été vivement critiqué. Cette expérimentation a fait ressortir de manière forte que l'interprétation des journaux télévisés est un travail spécialisé qui sollicite des compétences particulières. Lors de l'expérimentation, beaucoup de sourds ont jugé la qualité de l'interprétation insatisfaisante, brouillant encore l'information. Les sourds ayant participé à l'évaluation de ce service ont recommandé l'embauche d'interprètes ayant suivi une formation spécifique ou, mieux encore, la création de journaux en langue des signes présentés par des journalistes sourds signants. C'est dans ce contexte d'asymétrie relationnelle, conjugué au développement et à l'utilisation des TIC, que le métier de journaliste en langue des signes a émergé en France au cours des 25 dernières années. Comme c'est le cas pour beaucoup d'autres métiers, le métier de journaliste en langue des signes prend appui sur les pratiques de communautés professionnelles établies :

- sur les pratiques du journalisme télévisuel.
- Il s'appuie également sur le métier de traducteur français-LS

On remarque un effet d'entraînement : les métiers préalablement investis par les sourds deviennent des ressources pour d'autres, ce qui permet aux sourds de s'inscrire dans les standards d'un métier à partir de leurs propres repères. Lors des JO de Sotchi en 2014, des journalistes sourds signants travaillant chez Websourd, ainsi que leur équipe de rédaction, ont pu enregistrer un journal quotidien d'actualités sportives au sein du plateau de télévision de France 3 Midi-Pyrénées. En plus de l'accès au studio, l'équipe avait le soutien de l'équipe des techniciens à la régie, à l'éclairage et à la caméra. La première journée en studio, il a fallu régler la question de la circulation de l'information, ce qui s'est tout d'abord fait

grâce à la présence d'un interprète. Il a cependant été nécessaire d'explicitier son rôle à l'équipe technique. Quant à la communication avec la régie, elle se fait d'habitude avec un casque audio. Là (cf. support de présentation, p. 10), une caméra a été installée sur le plateau et une autre en régie pour permettre les communications à distance en langue des signes. Il y a donc eu, ici, un bricolage pour faire circuler l'information. Une fois ces solutions de communication mises en place, l'équipe de production a pu investir le studio, mais il a encore été nécessaire de l'appivoiser et de le négocier. Pourquoi ? Parce que cet environnement est spécifiquement conçu pour produire un contenu audiovisuel, c'est-à-dire un contenu centré sur la circulation de l'image et du son, alors que les pratiques de production médiatique des sourds signants s'inscrivent dans un registre visuel. Comme on le voit ici (cf. support de présentation, p. 11). Peut-être reconnaissez-vous la personne à l'écran ! Ces pratiques visuelles engagent une articulation d'images avec des images. C'est le cas ici avec la présence forte du journaliste et d'un schéma utilisé pour expliciter le réchauffement climatique ou encore la présentation d'informations écrites. À cette articulation d'images s'ajoutent d'autres informations visuelles : des bandeaux, des sous-titres. Au sein du studio de France 3, ce qui a eu lieu est la rencontre de ces repères centrés sur une relation visuelle à la langue, aux autres et à l'information avec les standards d'une organisation et d'un métier centré sur des pratiques audio et visuelles.

Je vais maintenant rentrer plus dans le détail des négociations qui ont eu lieu. Afin de dynamiser la présentation de ce journal, l'équipe de rédaction a fait le choix d'une présentation en binôme avec un présentateur et un chroniqueur. Habituellement, lorsque deux personnes sont présentes sur le plateau du JT de France 3, un plan large est utilisé et donne à voir tout le décor, les intervenants ainsi que l'écran du fond sur lequel s'affichent des images (cf. support de présentation, p. 12). Les journalistes sourds ont souhaité reprendre cette disposition. Très vite, ils ont cependant perçu que ce n'était pas la disposition la plus appropriée pour un rendu de la langue des signes. En effet, les mains, les expressions du visage ainsi que le regard sont beaucoup moins visibles. Le spectateur doit alors scruter l'image pour avoir ces informations, ce qui lui demande un effort. Encore une fois, cela peut nuire à la compréhension de l'information.

Afin de s'adapter, l'équipe de rédaction a décidé de resserrer le plan pour se rapprocher du journaliste et du chroniqueur, ce qui se remarque lorsque l'on regarde la distance entre les épaules et l'écran central (cf. support de présentation, p. 12). Toutefois, pour ne pas perdre l'écran central qui aurait été coupé par un zoom, il a été nécessaire de rapprocher les pupitres, en plus de demander au chroniqueur, en chemise noire, de se positionner légèrement plus à la droite de son pupitre. Ce réaménagement de la scénographie a nécessité l'ajustement de l'éclairage vers le présentateur et le chroniqueur (cf. support de présentation, p. 13). La langue des signes au travail vient donc modeler notre environnement de manière importante. Ces ajustements montrent un étroit tissage entre la modalité de communication, le placement des participants, le cadrage des caméras, l'éclairage. Tous ces éléments sont interreliés selon une syntaxe locale. Le changement d'un de ces éléments entraîne une série d'ajustements afin de relier les éléments entre eux. Ce premier exemple permet de remarquer deux choses :

- nos environnements, en particulier nos environnements de travail, sont façonnés par nos pratiques de communication.
- L'environnement matériel cristallise et préserve ainsi un type de communication. Sur le plateau de télévision, le type de communication favorisé est une communication audio-phonatoire.

Si l'environnement soutient certaines pratiques, cela veut aussi dire que d'autres pratiques sont freinées comme ici la langue des signes. Ces manières de faire nous semblent naturelles puisque la relation entre les pratiques et l'environnement est opérationnelle : elle n'a pas besoin d'être réinventée tous les jours, elle va de soi. Il n'était cependant pas question pour les journalistes de se contenter d'un plan large statique. Ils ont souhaité profiter des possibilités du studio, notamment l'accès à plusieurs caméras ;

reprenre les standards de la production audiovisuelle, en particulier l'enchaînement d'une variété de plans ; et permettre au public sourd d'avoir accès à toutes les composantes de la langue. L'équipe de rédaction a donc souhaité reprendre le plan buste, grand standard des journaux télévisés. Les trois plans choisis sont les suivants (*cf.* support de présentation, p. 16). On peut toutefois constater que les deux plans rapprochés ont été légèrement élargis par rapport au cadrage standard afin de correspondre à l'espace de signation, pour ne pas couper les mains. Mais ce plan qui permet de mieux voir la LSF vient cacher, tronquer l'écran sur lequel sont habituellement affichées les images (*cf.* support de présentation, p. 17). En supprimant ces images, ce sont les ressources narratives et informationnelles habituellement utilisées par les journalistes signants qui sont enlevées. Ces derniers ont en effet l'habitude de créer du lien avec l'image, en la pointant avec leurs yeux, leurs mains ou d'autres marqueurs corporels, de la mobiliser comme ressource syntaxique et discursive. L'image participe à l'organisation de la langue, comme elle donne des éléments d'information qui facilitent la compréhension, soutiennent le discours et participent de la construction de sens. Cette utilisation de l'image est une caractéristique de l'écriture visuelle du journalisme en langue des signes.

Cette utilisation spécifique de l'image négocie le cadrage traditionnel du plan buste dans lequel la personne occupe le centre de l'image : le cadrage est décentré ou légèrement élargi comme c'est le cas ici (*cf.* support de présentation, p. 19). Dans l'image de gauche, le journaliste occupe une moitié du cadre et l'illustration l'autre moitié. Les repères professionnels sont ainsi bousculés. L'équipe de Websourd a donc dû convaincre l'équipe technique, en expliquant la raison de ce décentrage, car les techniciens trouvaient ce cadrage non professionnel, certains même allaient jusqu'à dire que c'était « moche » ! Les journalistes de Websourd les ont toutefois convaincus et le cadrage a été décentré pour réintégrer les illustrations ou les photos. Réalisée à partir de l'emplacement habituel des caméras, cette action de décentrement faisait cependant partiellement entrer le chroniqueur dans le cadre ou positionnait le présentateur sur le bord droit du cadre, le conduisant à regarder vers l'extérieur de ce cadre (*cf.* support de présentation, p. 20). Ce positionnement est jugé inacceptable aussi bien à la télévision qu'au cinéma et a été refusé par les équipes. Pour éviter ces inconvénients, il aurait été nécessaire de déplacer les caméras, ce qui a été refusé dans le contexte de ce projet. Les plans rapprochés finalement choisis furent les plans buste traditionnels centrés sur les journalistes et cachant l'écran diffusant images et texte.

Pour faire la synthèse de ce petit exemple, il permet de pointer que la reproduction des codes télévisuels est facilitée par leur inscription dans l'environnement et la technique, par exemple la position fixe des caméras. La façon d'agencer les éléments matériels, les pupitres, les caméras, et les entités immatérielles, modalités de communication, critères qualité, soutient une exécution rapide des différentes tâches des techniciens, réduit les possibilités d'erreur et rassure le présentateur sur le fait qu'il sera toujours filmé sous son meilleur jour. Cet agencement soutient donc les compétences et capacités du présentateur et de l'équipe technique. A contrario, ce même agencement, au lieu de soutenir et faire émerger les compétences des journalistes sourds, les freine, car il ne correspond pas à leurs pratiques et repères communicationnels. Cet agencement particulier génère dans cette situation des incapacités pour les journalistes en langue des signes. Pour résumer, cette interrelation entre tous les éléments est dans certains cas une source de rigidité puisqu'un seul changement peut mettre en branle toute une série d'ajustements. Des réticences émergent au sein des directions et chez certains salariés parce que ces ajustements sont perçus comme une charge de travail supplémentaire, souvent invisible, ou encore comme entraînant des dépenses. Les observations ont permis de voir à l'œuvre différentes logiques d'actions devant cette rigidité : Il y a eu un investissement de l'équipe de techniciens dans des changements mineurs, mais un refus de s'engager dans une réorganisation plus lourde du plateau. L'équipe de Websourd a tenté de négocier cette rigidité en réclamant divers ajustements, mais, devant certains refus, a parallèlement négocié ses critères de qualité en abandonnant la relation

narrative à l'image et en utilisant de plus en plus le plan large pour réintroduire l'image, malgré le fait que cela provoque un moins bon contact à la langue des signes.

Ce sur quoi je souhaite maintenant insister est qu'une reformulation partielle de l'interrelation entre les pratiques de communication, les outils, l'espace, les codes et les standards freine le déploiement des compétences des journalistes sourds signants et diminue la qualité de leur production. Ce qu'il est important de souligner, c'est que cela produit le même effet chez les techniciens et personnes travaillant sur le plateau, car ils travaillent à la réalisation d'une production visuelle qu'ils jugent eux-mêmes dégradée et qui sera jugée de la sorte par leurs pairs. Cette production est faite de compromis : on ne respecte plus les standards professionnels du métier de journaliste télévisuel, mais on ne propose pas non plus un nouveau genre. C'est un entre-deux insatisfaisant pour tout le monde, c'est sur cela que je veux insister. Les ajustements ne concernent jamais qu'un seul groupe, mais l'ensemble des travailleurs et compétences de l'environnement de travail. La réorganisation de l'environnement professionnel, à travers le réaménagement conjoint de ses éléments matériels et immatériels, est donc un processus central pour le rendre accessible aux salariés sourds et garantir leur autonomie. Plus encore, c'est à travers cette réorganisation que se jouent la reconnaissance et la valorisation des potentiels multiples des sourds et des entendants.

Pour conclure, j'insiste sur un fait nouveau : le lien entre le réaménagement conjoint des espaces, des pratiques et la valorisation des compétences spécifiques des sourds est d'autant plus prégnant que se pose désormais avec acuité la question de la réception. En effet, les sourds investissent de plus en plus d'univers professionnels où leurs compétences communicationnelles servent à créer du lien, générer des savoirs, favoriser l'intercompréhension avec d'autres sourds. La reconnaissance et la valorisation de leurs compétences spécifiques ne soulèvent plus uniquement des questions d'efficacité et d'efficacités dans l'entreprise, mais soulèvent aussi des questions de réception et d'évaluation de la qualité des services et de la communication par les usagers. Les pratiques professionnelles des sourds en devenant visibles dans l'espace public font donc du réaménagement conjoint des espaces et des pratiques un enjeu important de l'accessibilité et de l'inclusion. Je m'arrête là-dessus, je vous remercie de votre écoute.

Introduction et modération des débats, Myriam Winance

Myriam Winance

Je vais inviter Sylvain à nous rejoindre car on a maintenant un temps pour la discussion, que je vais introduire. Tout d'abord, pour me présenter, parce qu'on l'a fait rapidement tout à l'heure. Je suis sociologue, mes recherches portent sur le handicap. Je ne travaille pas spécifiquement sur la surdité, donc je ne suis pas une spécialiste de la surdité. Je pense qu'on m'a sollicitée pour mes autres compétences sur le champ du handicap et pour mes origines scientifiques, car je viens de la sociologie des sciences et des techniques, avec des accroches-là aussi multiples.

Pour introduire la discussion, je voudrais soulever certaines questions que l'on voit apparaître dans les deux interventions. La première : vous avez intitulé cette journée « journée des innovations ordinaires ». J'ai trouvé cet intitulé intéressant pour différentes raisons. Pour introduire la discussion, je voudrais revenir sur la question de l'ordinaire : qu'est-ce que l'ordinaire, comment se construit cet ordinaire, que signifie cet ordinaire ? C'est le premier point. Or, derrière l'ordinaire, émerge une seconde question, celle du normatif. On le voit dans l'usage, le terme « ordinaire » est utilisé dans le champ du handicap pour désigner le milieu « ordinaire », par opposition au milieu spécialisé, pour désigner le milieu des « entendants » ou plus généralement, des « valides ». Or cet ordinaire a été, est encore, très souvent,

trop souvent, normatif. Il est la norme à laquelle les non-valides doivent s'adapter. En d'autres termes, de l'ordinaire, on glisse très vite au normatif. A quel moment cela arrive-t-il ? Et comment ne pas glisser de l'ordinaire à la question du normatif ? Je voudrais développer ces questions.

Lorsque j'ai lu les interventions, que j'ai eu la chance de recevoir en avance, je me suis en effet interrogée sur ce qu'était l'ordinaire et je suis allée voir dans le dictionnaire. Le dictionnaire nous dit que l'ordinaire, c'est le banal, l'habituel, le courant. Je pense que dans l'intitulé de la journée, c'est ce sens-là qui a sans doute été mis en avant. Les innovations ordinaires, ce sont les innovations de tous les jours, du quotidien, les innovations « dans l'habitude ». Là, du coup, c'est déjà plus compliqué car innovations, habitudes, routine, ça ne va pas trop ensemble. Sauf si on s'appuie sur certains courants de la sociologie, l'ethnométhodologie par exemple, pour qui l'ordinaire est une routine, mais qui résulte, d'une certaine manière, d'un processus permanent d'innovation dans l'interaction. Quand deux personnes interagissent, elles n'appliquent pas des règles prédéfinies, mais elles inventent la règle de leur interaction, de leur communication, elles sont constamment en train d'interpréter ce que l'autre fait et c'est en fonction de leur interprétation et de la situation qu'elles peuvent ajuster leur comportement. Ainsi, dans l'interaction même, elles inventent quelque chose, elles inventent la règle de leur action et interaction. Il y aurait sûrement là des choses à creuser pour analyser les interactions entre des personnes ayant des pratiques de communication différentes et pour analyser la manière dont s'articulent l'ordinaire et le normatif.

En effet, ce que l'on voit bien dans les deux interventions, c'est, comment au quotidien les personnes se débrouillent pour travailler. L'intérêt de ces descriptions est de montrer comment « l'ordinaire » (du travail) peut être transformé, modifié, questionné et comment ce questionnement aboutit ou non à une redéfinition de la norme. On le voit dans le cas des laborantines sourdes qui doivent au quotidien, fabriquer leur ordinaire, leurs routines de travail. Elles sont constamment dans le processus d'invention de la norme de l'interaction. On voit comment ces salariées s'adaptent au monde du travail « ordinaire ». Mais on voit ici émerger l'autre sens du terme ordinaire, comme signifiant le milieu ordinaire, le milieu des valides, ici l'entreprise des « entendants ». C'est là que s'opère le glissement entre l'ordinaire du quotidien et l'ordinaire normatif. On le voit bien dans ce cas des laborantines sourdes. C'est à cette norme là que les personnes doivent s'ajuster, s'adapter. Dans ce monde ordinaire, on oublie, trop souvent, de questionner la dimension normative de l'ordinaire. Dans le cas de Mélanie, on voit d'autres pratiques car elle décrit comment les journalistes, justement, à travers l'utilisation de la langue des signes, modifient les pratiques ordinaires du journalisme (des « journalistes entendants »). On perçoit dès lors un travail qui va plus loin. On voit que la transformation de l'ordinaire, justement, c'est une mise en question de sa dimension normative et la volonté d'instaurer d'autres normes de communication, d'interaction. On voit que cette transformation de la norme, dans le cas de Mélanie, va jusqu'au renversement de la norme : dans son cas, c'est la mise en place d'un journal télévisé en langue des signes pour des sourds signants. Finalement... C'est ce qu'a fait le mouvement sourd, cela a été sa force, c'est-à-dire réaliser un renversement du stigmaté, un renversement de la norme et instaurer une norme nouvelle, avec l'utilisation de la langue des signes, permettant la création de collectifs qui sont des collectifs différents.

Finalement, on pourrait dire, et c'est là que je veux engager la discussion, que ce sont là deux modalités de fabrication de l'ordinaire, que l'on peut situer à deux bouts d'un continuum : d'un côté, le monde ordinaire des valides constitue la norme à laquelle tous doivent s'adapter, quels que soient leurs différences (et avec pour conséquence une négation de ces différences, et l'exclusion de ceux qui n'y arrivent pas), de l'autre côté, un ordinaire qui repose sur le renversement de la norme, la langue des signes devient la norme (avec ici aussi, parfois, une dimension normative et excluante par rapport à ceux qui ne la parlent pas). , Pour moi, finalement, aucun de ces deux bouts du continuum n'est satisfaisant. Malheureusement, je ne parle pas la langue des signes et donc le journal télévisé en langue des signes,

je ne peux pas le suivre. Je comprends bien l'intérêt et l'importance de le mettre en place. En même temps, je me demande si entre ces deux modalités -de non transformation ou de transformation de la norme-, il n'y a pas moyens de mettre en place d'autres modalités de fabrication de l'ordinaire, d'autres modes de communication, d'interaction, s'il n'y a pas moyen de redéfinir cet ordinaire avec des normes qui seraient communes et surtout partageables.

Pour prendre une dernière image, plutôt que d'opposer les deux faces d'un cube, passer d'un côté à l'autre, il faut comme disait Alain Touraine, combiner les faces, l'ordinaire et le normatif. D'où la question que je souhaite poser à Mélanie mais aussi à Sylvain : vous montrez bien que l'utilisation de la langue des signes modifie les pratiques journalistiques, l'espace matériel. C'est une manière de modifier l'ordinaire, mais ne pourrait-on pas penser une norme permettant de créer un journal télévisé pour sourds et entendants ? Comment, dans l'ordinaire, faut-il travailler cet ordinaire et la norme qui le sous-tend, pour produire une communauté d'expérience ? Plus tard, nous aurons une intervention sur les intermédiaires : on verra dans ce cas, d'autres modalités de travail de la norme, permettant, dans les interactions de mettre en place une communication partagée.

Et concernant le monde ordinaire de l'entreprise, on a bien vu dans la présentation de Sylvain, le travail nécessaire, le travail en plus, de ces salariées sourdes pour s'adapter. Mais, n'existe-t-il pas certains collectifs de travail où le travail d'ajustement, d'adaptation, est réciproque, c'est-à-dire implique tous les acteurs (sourds et entendants) ? N'existe-t-il pas certains collectifs dans lesquels il y a un travail sur la norme de communication, transformant les modalités de communication des sourds et des entendants, pour mettre en place une autre modalité de communication ? Enfin, ce sera mon dernier point : dans la communication de Mélanie, on voit bien comment l'utilisation de la langue des signes transforme, finalement, les formes du journalisme et du journal télévisé. Mais qu'en est-il du contenu ? Y a-t-il, dans ces collectifs, un travail sur le contenu de l'information ? En effet, vous avez pris comme modèle, celui de l'information en continu, en direct, minute par minute, mais est-ce encore de l'information et ce type d'information est-il de la « bonne information » ? Pour moi, ce n'est pas de la bonne information, c'est du direct, qui nous met dans une sorte de film.... Là aussi, je me suis demandé si on ne pourrait pas profiter de ce que les sourds pourraient nous apprendre pour repenser à la fois le contenu de l'information et les pratiques de travail, et avoir ainsi une meilleure qualité pour l'ensemble du collectif de travail et d'écoute. Je pense qu'on peut ouvrir le débat. On me dit qu'il reste dix minutes j'avais vu que la pause était négociable.

Sylvain Kerbourc'h

Quelques exemples par rapport aux laborantines pour répondre à certaines des interrogations sur nos présentations. Comme ça, à chaud et en réfléchissant à haute voix, concernant la une transformation des normes en réunion, avec des sourds, des interprètes, des non-sourds. Souvent, on entend certains retours de la part des salariés non sourds, sur la manière dont justement cela modifie les réunions. En fait, lorsqu'il y a la présence d'un interprète, il y a un effet sur l'efficacité générale de l'équipe, car les prises de parole sont mieux gérées, par des gens du collectif, mais aussi par le chef ; les séquences de temps de parole sont bien plus organisées, le séquençage de la réunion de travail se fait de manière plus posée. Cela ne part pas dans tous les sens, on évite les apartés, et au final, les salariés sourds peuvent suivre les conversations, y participer et donner leur avis, et pour les entendants, ça crée aussi des réunions plus efficaces. Après, on a aussi des modifications dans les collectifs de travail et les modes d'organisation du travail : aller voir le collègue au lieu d'envoyer un mail, instaurer des documents écrits, etc... En fait, on observe un lien entre le collectif, l'individu et l'organisation du travail. Souvent l'un des griefs par rapport à l'intervention de l'interprète, c'est le problème de la traduction du vocabulaire particulier au métier. Dans cette entreprise, un groupe s'est réuni pour travailler sur la question du vocabulaire métier. Cela a permis des initiatives individuelles et a abouti à de la reconnaissance, en tant

que salarié, reconnaissance dans son métier... On a pu trouver d'autres solutions pour ne plus avoir ce problème avec les interprètes.

Mélanie Hénault-Tessier

Cette production, du journalisme en langue des signes, se développe. D'ailleurs, il y a beaucoup d'efforts en ce sens par cette même équipe qui n'est plus chez Websourd, et qui développe les pratiques de sous-titrage. Ce qui est intéressant dans cette accessibilité pour tous, c'est que cela révèle aussi un réseau à construire. Pour faire des sous-titres, il faut bousculer les modes de production habituels. Cela demande des sous-titreur·s connaissant la langue des signes pour pouvoir écrire les sous-titres. C'est un métier qui n'existe pas. On voit que cette accessibilité pour tous demande en fait de construire une infrastructure très, très complexe, qui se construit, mais pas à pas. On arrive à des versions peut-être radicales, car cela se met en place tranquillement. Les journalistes sourds signants mobilisent les repères du métier. Quand il y a l'information en direct, chez Websourd, la télévision est allumée tout le temps donc on essaie de reprendre cette pratique car c'est la pratique établie. En même temps, on a aussi besoin d'adapter le contenu car on a dans notre public des gens en situation d'asymétrie informationnelle. Il y a une négociation en cours, je ne sais pas où elle va, mais c'est en cours.

Myriam Winance

Je passe la parole aux gens de la salle. S'il y a des interventions... ?

Marie-Thérèse Lhuillier (en LSF)

Tout d'abord, une information et après une question. « Mes mains ont la parole », ça a été une grande bataille pour avoir ce plan plus large et qu'on puisse voir clairement la personne sourde à l'écran. C'était en 1979, ce n'est pas indiqué dans vos informations sur le slide. Je voulais vous le préciser. « Mes mains ont la parole », le titre lui-même a été un choix volontaire pour provoquer, justement, chez les sourds, l'expression du droit à la parole. Bien sûr, il n'y avait pas d'interprètes à cette époque, il y avait pas mal d'erreurs, de difficultés dans la langue des signes. Il fallait aussi se battre contre cela. Je n'étais pas linguiste à l'époque, je n'avais pas le recul que j'ai aujourd'hui sur la langue des signes. Et c'est quand même très impressionnant de voir tout cela discuté en laboratoire, émouvant même, parce que dans le modèle sémiologique, il y a deux visées : le dire en montrant, le dire sans montrer, mais c'est quelque chose qui existait auparavant chez les sourds, chez les sourds entre eux, et le modèle sémiologique est venu bien après. Ma question maintenant, parce que j'ai été très intriguée de voir ce plan plus large et de voir le journaliste sourd qui était très pédagogue dans l'utilisation des schémas, sur l'écran. C'est le rôle de journaliste mais est-ce que, comment dire... est-ce que ce sont des vidéos à destination de Websourd ou plus dans un écran de télévision, où c'est de la production ? En tant que journaliste sourd, on veut offrir de la qualité, de la pédagogie, avoir quelque chose de cohérent, mais comment peut-on articuler cette envie avec la démarche de la télévision et sa logique de production ?

Myriam Winance

Peut-être avant de répondre, peut-on prendre une deuxième question et malheureusement, il faudra passer à la pause. Il y avait Olivier et Mademoiselle, si vous pouvez être brefs, on prend deux questions mais pas beaucoup plus.

Marie Giraud (en LSF)

Je me présente, je suis infirmière. Je tiens un stand dans la salle en haut, pour les professionnels sourds. On a des fichiers métiers, de techniciens, des fiches métiers sur les laborantines, on a une personne étudiante pour le moment. Je voudrais faire le lien entre le monde des sourds et le monde ordinaire. Je suis dans le monde de la santé, j'ai été dans celui de l'Éducation nationale. Ce sont des milieux où il y a

de nombreux obstacles pour nous. Pour rentrer, c'est déjà compliqué, quand on trouve une formation, il faut arriver rester. Une fois diplômé, il y a beaucoup d'obstacles pour rentrer dans le monde du travail. On est sourd de naissance, dès qu'on est dépisté sourd. On est suivi dans le monde médical. Enfant, on est suivi, on suit une scolarité dans le milieu de la santé, du social. En général, les gens qui enseignent auprès d'enfants sourds sont entendants. Après, quand on devient collègue de ces gens-là, ils ont l'image de nous, comme « personnes à soigner ». C'est toujours un retour compliqué. La communication adaptée, c'est bien, mais le premier point à changer, c'est leur représentation de la personne handicapée. Dans ces milieux-là, c'est d'abord ce que nous devons faire, changer la représentation de la personne sourde et après, on peut parler de communication adaptée. C'était mon point de vue.

Myriam Winance

Je crois qu'on doit arrêter, Mélanie, si vous pouvez répondre rapidement. On essaiera de laisser plus de temps au débat après.

Mélanie Hénault-Tessier

Je vais être très rapide. Je n'ai pas oublié « Mes mains ont la parole », j'ai mis les émissions actuellement consultables pour avoir l'information. Il y a toute une histoire à faire et à écrire. C'est un beau travail. Je pense qu'il y a une mémoire à garder, car toute cette évolution du métier est très intéressante. Au niveau de la logique de production, il y a la vitesse. Les journalistes, je vous invite à discuter avec eux, ils y arrivent bien. Pour le montage, on a des techniciens compétents : ils tournent, montent, etc. La logique de production, que l'on soit sourd ou entendant, elle est lourde à porter et rapide. Ils y arrivent très bien.

Pause

Myriam Winance

Je donne la parole immédiatement à Marie-Thérèse L'Huillier, je pense que beaucoup d'entre vous la connaissent ; elle est ingénieure d'étude au CNRS.

« Instituteur de/en LSF d'enfants sourds : ergonomie cognitive et compétences interactionnelles », Marie-Thérèse L'Huillier, ingénieure de recherche CNRS, Université Paris 8

Support disponible.

Marie-Thérèse L'Huillier (en LSF)

Tout d'abord, je voulais remercier Sophie Dalle-Nazébi de m'avoir invitée à participer sur le thème de l'accessibilité des sourds dans le monde du travail. Avant de commencer ma conférence, je voudrais souligner que lors de la journée d'hier nous avons beaucoup parlé du terme « assertivité ». Ce terme, qui me tient à cœur, correspond justement à ce que je vais dire à propos du rôle indispensable de l'enseignant sourd de LSF dans sa démarche de construction de l'identité de l'enfant sourd. Il s'agit avant tout de défendre ses droits, ses idées, sa culture, qui nous appartiennent de façon intrinsèque. Ce que je vais aborder aujourd'hui concerne les « enjeux didactiques de la gestion du regard chez l'enfant sourd en France. Comment faire évoluer les troubles de l'écoute visuelle chez l'enfant sourd ? » (→ Support, diapo 1) Faute de temps, je suis obligée de choisir quelques points importants sur la question de l'écoute visuelle et des moyens pédagogiques pour en favoriser la construction.

Il y a dix ans s'ouvrait la licence professionnelle de l'enseignement de la LSF à l'université Paris 8, en 2004, ce qui m'a permis de faire un stage dans une école ordinaire à Champs-sur-Marne (77). Puis, j'ai poursuivi deux stages consécutifs durant trois ans pour mes mémoires de Masters 1 et 2. Puis, j'ai fait la licence professionnelle, et j'ai eu une chance incroyable, c'est j'ai pu suivre sur la durée un groupe d'enfants et leurs enseignantes sourdes et entendants qui étaient en maternelle, et ce groupe est donc allé en moyenne section puis en grande section. Cela m'a permis de mener une étude avec un suivi de son évolution linguistique LSF et de leurs enseignantes, ainsi que d'analyser les méthodes pédagogiques de l'enseignement de la LSF mis à leur disposition. J'ai remarqué qu'il y avait des troubles de l'attention visuelle et des difficultés d'interaction visuelle entre l'enseignante et les élèves, mais aussi entre les élèves. C'est-à-dire qu'il y avait un décalage du regard, la perte du lien visuel avec l'enfant. L'enseignant disait souvent : « arrête de regarder partout, regarde-moi ». L'orthophoniste disait : « écoute, regarde-moi ! » Cette observation m'a interpellée. J'ai commencé à creuser la question du trouble du regard et des difficultés de gestion des élèves en classe. J'ai remarqué qu'il y avait de plus en plus ces difficultés chez les enfants.

Afin de comprendre l'origine de ces problèmes, je vous présente rapidement le contexte historique du système éducatif en France qui a influencé l'évolution de l'éducation des enfants sourds (→ support, diapo 2). Avant la loi de 1975, les enfants étaient en internat, la langue des signes était interdite, mais les enfants étaient en contact les uns avec les autres. Le regroupement des sourds garantissait la transmission de la LSF aux enfants sourds et ce que cette langue leur apporte (construction de l'identité, immersion naturelle de la LSF, apprentissage social par la communication et le contact visuel). Cela faisait partie de la culture des sourds.

Depuis 1975, nous avons parlé de plus en plus d'intégration. La situation a évolué avec l'organisation de l'éducation qui s'est faite de plus en plus vers une intégration individuelle. Dans les écoles, les internats ont disparu. La stratégie de la politique d'intégration s'est faite de façon plus individuelle et a séparé la LSF et le groupe des sourds. Donc, cette transmission du patrimoine, dont la langue des signes fait partie, a évolué. (Reste environ 5 % d'enfants de parents sourds avec lesquels il y a une interaction du regard et de la langue. Quand un enfant sourd naît, il y a regard-à-regard immédiat dans la communication. L'enfant prend conscience de façon naturelle de l'importance de ce regard. Quand il grandit, il l'a intégré de façon physique, par exemple quand il commence à marcher, l'adulte se met à la hauteur de son regard, donc l'enfant a intégré corporellement de pouvoir avoir cette acuité du regard dans la communication (→ support, diapo 3).

95 % des enfants sourds ont des parents entendants. Et donc, ce regard dans le regard a considérablement évolué. Les interactions ne sont pas les mêmes. C'est-à-dire que les interactions à modalité visio-gestuelle sont opposées à celles à modalité audio-vocale. On peut avoir une interaction à modalité audio-vocale, quand l'enfant est entendant, la communication va se passer de façon auditive, mais lorsqu'on a des enfants sourds de parents entendants, que nous sommes confrontés à ces histoires d'appareillage, d'implant cochléaire, cette acuité du regard est d'autant plus importante. La transmission de la LSF entre pairs sourds caractéristique de l'époque des internats n'est plus la règle aujourd'hui. Dans ce contexte, les enfants sourds peuvent présenter des troubles du langage et plus particulièrement de la perturbation de la gestion du regard.

En suivant ma problématique de recherche, ma question de départ est : « comment construire l'interaction et retrouver le contact visuel ? » (→ support, diapo 4) Par rapport au rôle de l'enseignant sourd, il s'agit de faire le lien avec la pédagogie de l'enseignement de la LSF, du contenu à transmettre. De quoi parle-t-on ? Quelle attitude doit avoir l'enseignant sourd dans l'enseignement de la LSF ? Comment savoir saisir ce regard de l'enfant qui a du mal à regarder l'adulte pour générer de l'interaction ?

Quelles sont les structures de la LSF qui vont conduire l'enfant à regarder l'adulte pour générer toujours cette interaction dont nous parlons et qui est tellement importante ?

Avant de mettre en œuvre une didactique de l'enseignement de la LSF proposé aux enfants, j'ai mené une réflexion théorique sur l'aspect linguistique de la LSF, et je me suis orientée vers trois choix théoriques dans le cadre du modèle dit « sémiologique » (Cuxac, 2000 ; Sallandre, 2003 ; Fusellier 2004) (Support, diapo 5). Je me focalise sur les structures très iconiques propres aux LS qui permettent de « dire en montrant ». (➔ support, diapo 5). Vous voyez sur le schéma, le modèle sémiologique de Cuxac qui présente deux branches de la LSF : « dire en montrant » ou « donner à voir » qui est la visée illustrative de la structure de grande iconicité représentant trois types de transferts : transferts de taille et de forme, transfert situationnel et transfert personnel, et de « dire sans montrer » qui est la visée non illustrative des signes standards. Dans un même énoncé, un locuteur confirmé de la LSF peut passer sans cesse d'une branche à l'autre. C. Cuxac signale que cette visée illustrative « donner à voir » peut permettre d'accéder au discours narratif et à divers jeux de langage et de proforme. Au départ, j'ai fait l'hypothèse que cette caractéristique peut faciliter la compréhension à l'enfant : la visée « donner à voir » pourrait-elle aider à développer la capacité de l'écoute visuelle ? Aussi, j'ai repris la conclusion de Sallandre que les « transferts personnels offrent un éventail varié » et qu'ils « apparaissent comme le noyau d'une grammaire de l'iconicité ». À mon sens, le rôle primordial de ce transfert personnel est la clé permettant à l'enfant de stimuler l'interaction. D'autre part, je m'intéresse aussi aux travaux de recherche d'Ivani Fusellier sur l'émergence des langues : la langue des signes émergente au Brésil de communautés sourdes isolées, qui ne sont jamais allées à l'école. Elle a travaillé sur ces sourds qui sont dans des familles entendant et qui vont malgré tout faire émerger une langue pour entrer en interaction avec les autres. Je me saisirai de sa pensée, notamment sur le pointage. Le pointage permet-il aux enfants de stimuler le contact du regard et l'interaction ?

Le problème, dont je parlais, de la perturbation du regard chez l'enfant, est peu étudié : peu de chercheurs s'y sont intéressés, et le lien avec la pédagogie qui existe est peu fait en France, comme à l'étranger également. Par rapport aux ouvrages pédagogiques en langue des signes, il n'en existe pas. Il y a dix ans, avant la loi du 11 février 2005 qui n'était pas encore effective, il n'y avait pas de manuel scolaire en LSF. La plupart des enseignants sourds empruntaient souvent des ouvrages de la langue française qui n'étaient pas du tout adaptés. Ils reposaient sur une méthode audiophonatoire, et l'aspect linguistique de la LSF (visio-gestuel) n'était pas prise en compte par ces manuels scolaires.

Avant tout, je voudrais parler de l'enseignant sourd lui-même par rapport à la culture sourde. J'ai constaté qu'il change inconsciemment de comportement culturel quand il entre dans la classe. Il faut un petit peu faire un retour en arrière et tenir compte de plusieurs choses : le vécu d'une personne sourde, les interactions spécifiques de la culture sourde qu'on peut avoir, les internats, la relation des parents sourds, etc. Il s'agit de découvrir en soi tous ces aspects de la personne sourde. Et dans le cadre de la classe, il faut penser à utiliser ces éléments dans les interactions visuelles, car chacun d'entre nous ne sait plus comment se passaient les interactions avant, bien souvent on les a oubliés, mais nous disposons d'outils qui peuvent servir dans un cadre pédagogique.

Par souci de faisabilité, j'ai choisi l'approche actionnelle qui vient du CECRL (cinq compétences de réception, d'émission, de maîtrise de la langue en face à face, de réception et aussi de compréhension en différé ou en direct sur des interactions). (➔ support, diapo 6) J'ai choisi comme base ce référentiel. J'ai trouvé très intéressant de savoir comment cela peut aider l'enfant à trouver lui-même ses stratégies de communication, pour gérer ses interactions de manière autonome, et sur l'aspect cognitif, notamment sur la pragmatique, comment on s'adapte à l'autre pour communiquer avec lui, comment être plus autonome pour mettre en place ces stratégies ? Je vous montrerai tout à l'heure des corpus en vidéo pour illustrer mon propos.

À partir des contraintes linguistiques de la LSF, j'ai décidé d'élaborer des activités ludiques variées, qui s'enchaînent avec l'implicite et l'explicite de la visée de « donner à voir » en LSF, axées principalement autour d'un même concept, le transfert personnel d'un personnage animalier. Mais cela ne suffit pas. Il faut absolument utiliser des supports visuels (livres, schéma, projections, affiches, images vidéo, etc.) et aussi organiser l'espace de la classe (disposer les chaises, enlever les tables, mettre les enfants en demi-cercle). L'aménagement pédagogique est un outil très important pour permettre à l'enseignant de faciliter la gestion de la triade interactive : enseignante, enfant et support visuel. S'il n'y a pas ces supports visuels et pédagogiques, on ne peut pas avoir une communication visuelle efficace, car on est en permanence dans la gestion du regard des enfants porté sur soi. Il faut respecter ces contraintes de départ. Il me reste cinq minutes, dix, il va falloir que je fasse court.

Ma recherche a pour objectif d'analyser l'impact du pointage et le transfert personnel de la visée de « donner à voir » qui pourrait favoriser l'attention visuelle et l'interaction conjointe. (→ support, diapo 7) Pour cela, j'ai choisi deux études distinctes, une longitudinale (un groupe homogène d'enfants sourds de parents sourds) et une seconde transversale (groupe hétérogène d'enfants de parents sourds et de parents entendants) pour la réalisation des corpus signés de cinq enfants âgés de quatre à six ans.

La première séance se fait en proposant le support d'un livre illustré « Roule galette » au groupe homogène formé par les deux enfants sourds de parents sourds de l'étude longitudinale. (→ support, diapo 8). Là, je raconte l'histoire de Roule Galette : de la fumée sort de la cheminée qui est sur le toit de la maison. Et là, on voit que ces enfants Léna et Jérémy n'ont pas un regard attentionné sur l'enseignante. Je n'ai pas besoin de dire : « regarde-moi, Jérémy a le regard qui tourne ». Je vais vous montrer la vidéo, vous verrez comment l'un des deux enfants, Léna, adresse son regard alors que la fumée sort de la cheminée, et comment elle va suivre cette fumée. Pendant la narration de cette histoire, Jérémy détourne le regard, je gère tout de suite son regard pour le ramener à mon récit. J'utilise la redondance du transfert de taille et de forme de la fumée (la fumée sort de la cheminée dans mon discours). J'adapte le rythme de l'interaction du regard de ces deux enfants entre le livre et mon discours signé. Et progressivement, leur regard revient à moi, et je peux poursuivre le récit. Ce qui est intéressant, c'est que les transferts personnels permettent de jouer sur les prises de rôle, mais aussi de gérer la durée de ce jeu en fonction du besoin de l'enfant. La visée de « donner à voir » me permet de recourir à la redondance du transfert personnel de ce chat en fonction de l'inattention, du détournement du regard ou de la pause attentionnelle de l'enfant afin de garder l'accrochage mutuel des yeux. Le degré d'augmentation ou de réduction de la redondance de ce transfert personnel dépend des contraintes de l'interaction visuelle des enfants.

Je vais vous montrer la deuxième vidéo : le chat avance, j'ai remarqué que Jérémy a du mal à fixer longtemps son regard sur mon récit. (→ support, diapo 9) Je me mets aussitôt dans la peau du chat pour le faire jouer. J'imité le mouvement du chat avec la proforme des pattes du chat en « U » sur ses genoux. Cela l'incite à me regarder pour voir ce qui se passe dans le livre (vidéo). Je lui dis : « le chat veut que tu me regardes ». Les pattes du chat sont un contact corporel/tactile qui amène au contact visuel. À l'aide du transfert personnel, je capte effectivement ses yeux. Les yeux de ce petit garçon se réveillent et se dirigent vers le livre illustré pour pointer l'image du chat. Son pointage l'ouvre à la communication. En ce qui concerne l'expérimentation du pointage et de la visée « donner à voir », le résultat de cette analyse longitudinale m'a confirmé que l'un et l'autre ont apporté des avantages aux enfants comme à l'enseignante. Tout d'abord, ils ont apporté aux enfants un confort visuel facilitant la captation du regard et la compréhension. Quant à l'enseignante, la visée « donner à voir » lui donne le moyen d'utiliser des stratégies variées (pragmatique, linguistique, communicationnelle) pour capter le regard et entrer dans les échanges. Là, il y a une petite maladresse dans cette captation. C'était mes débuts. Effectivement, il aurait fallu avoir deux caméras pour avoir deux plans différents, un gros plan

vers l'enfant et un plan de l'interaction. Ces deux enfants sourds, qui ont des parents sourds, on pourrait dire qu'ils ont hérité de ces capacités interactionnelles avec le regard et en fait, ce n'est pas le cas. Léna est à l'aise dans l'écoute et autonome dans la gestion du regard, alors que Jérémy a des difficultés de concentration, son regard n'est pas figé. Il y a quelque chose qui manque à la base de l'interaction alors que ses parents sont sourds. Je me suis renseignée auprès de mon maître de stage sur l'origine de l'acquisition de la LSF des parents sourds de ces deux enfants sourds liée aux différents modes de communication avec leur enfant. Les parents sourds de Jérémy, nés de parents entendants, ont reçu une éducation oraliste. Ils n'ont eux-mêmes pas connu d'échanges naturels avec leurs parents entendants. Ainsi, ils ont dû acquérir ce système de communication mécanique et éduquer leur fils Jérémy comme l'ont fait leurs parents entendants avec eux. Les parents de Léna, attentionnée, issus de la deuxième génération de sourds, ont acquis la langue maternelle. Ils ont pu bénéficier d'échanges naturels et ont su donner le plaisir de partager des échanges avec leur fille Léna, comme l'avaient faits leurs parents sourds.

Après analyse de ce corpus (→ support, diapo 10 : démarche méthodologique), j'ai introduit le groupe hétérogène d'enfants ayant des parents sourds et entendants pour l'étude transversale comme vous le voyez au-dessus de moi. Lors de mon expérimentation dans l'étude longitudinale, j'ai tiré des éléments linguistiques importants pour élaborer la progression pédagogique des cinq séances. La deuxième séance propose un récit de l'histoire « mon petit ours bleu de toutes les couleurs » avec l'implicite du transfert personnel d'un ours. Puis, la troisième séance propose une activité d'exploitation avec le support de l'affichage « à la laverie » et des étiquettes de six personnages animaliers pour l'exploitation de transfert personnel et de taille/forme.

Maintenant, je raconte l'histoire de « Mon petit ours bleu de toutes les couleurs ». Et le petit garçon pleure parce que son ours est très sale, il a plein de taches. Maman met l'ours dans la machine à laver, il tourne, perd ses bras, ses yeux, et mince, alors ! Il va falloir le réparer ! Donc, on prend une balle de tennis pour lui faire un nez. On prend des billes pour faire des yeux, on lui fait des bras et des jambes. Le petit garçon aurait préféré l'avoir comme il était avant. Là, c'est la machine à laver qui est illustrée. Puis, j'ai proposé cinq étiquettes avec des images d'animaux (vache, poisson, oiseau, chat, etc.). Une étiquette d'animal est choisie par l'enfant. Il doit inventer, une histoire avec le jeu de prise de rôle qui ressemble à celle de « Mon petit ours de toutes les couleurs » qui tourne dans la machine à laver. On les met au tableau. Et bien évidemment, ils ont envie de s'exprimer. Je vous montre la vidéo. (→ support, diapo 11) Cinq minutes... ouh là là ! (vidéo). Vous avez vu ? Là, Alice, qui voulait s'exprimer, a tout de suite levé le doigt (vidéo) : « ours, sale, ferme hublot, lave, tourne dans la machine ». On constate qu'elle utilise majoritairement ces signes standards. Puis, au moment des échanges, je vais vous montrer la vidéo : là, j'utilise beaucoup les pointages d'encouragement pour attirer le regard d'un des enfants sur un autre enfant. Je stimule l'expression de Léna que je reprends : « l'œil d'un chat se détache », que je reformule en miroir : « l'œil d'un chat se détache ». Puis, elle continue à inventer un autre signe : « la queue se détache ». Je continue à reformuler ce que Léna a évoqué. Elle tente de jouer « des moustaches se détachent ». Mon imitation immédiate stimule l'interaction comme un jeu de miroir. Léna me voit reformuler, ce qui la réjouit et favorise ses jeux de signes. Cela lui permet de développer des productions. La première petite fille a fait quelque chose et là, vous verrez que sa production est beaucoup plus riche comprenant de manière majoritaire les transferts personnels, de taille et de forme. (vidéo).

Les uns après les autres, ils se sont amusés à faire tomber la joue, la bouche, les oreilles, etc. Un autre enfant a fait la vache, qui a perdu ses pis, ses bras, ses pattes. L'important était d'entrer dans le jeu pour pouvoir retrouver ce regard. Pour des enfants qui ont des difficultés à communiquer, le jeu est essentiel pour l'interaction, utiliser des histoires, le jeu. Pas forcément des choses où on va exiger des compétences et des performances des enfants, ou leur donner des consignes. Je vous ai montré

quelques extraits alors que j'ai beaucoup de corpus. Cela a été l'occasion pour moi d'avoir du recul sur mon propre travail.

Les principaux résultats de l'analyse du corpus montrent que le pointage et la visée de « donner à voir » de la LSF influent beaucoup sur l'attention visuelle (→ support, diapo 12). Cette visée est un atout pour les enfants comme pour l'enseignante. D'une part, cette visée illustrative joue un rôle indéniable de facilitateur de la captation du champ visuel et de la compréhension du message par rapport à la langue vocale. Cette expérimentation de terrain confirme que le transfert personnel est un outil pragmatique qui permet aux enfants de faciliter l'accès à la langue et de construire des représentations cognitives qui respectent la pensée visuelle et la culture sourde. (→ support, diapo 13) Par ailleurs, le recours au pointage par l'enseignante ne vise pas seulement la gestion du regard et de l'interaction, mais il est un atout pour l'encouragement et la stimulation des capacités d'expression chez les enfants. Cela me conforte dans ma proposition pédagogique d'utiliser la grammaire de l'iconicité et le pointage pédagogique dans le programme de l'enseignement de la LSF. (→ support, diapo 14-16) Lorsque qu'on parle d'ergonomie visuelle, on aborde les questions d'ergonomie cognitive. Avec l'ergonomie visuelle, les règles du mode visuel respectent les conditions atypiques du processus interactif de la LSF (communicationnel et linguistique). La mise en place de l'aménagement pédagogique est nécessaire pour créer un feed-back entre l'enseignante et les enfants et entre les enfants eux-mêmes. Non seulement pour les enfants, mais aussi pour l'enseignante qui a besoin de ces bonnes conditions de travail pour faciliter la gestion du regard et de l'interaction vers les enfants et les supports d'affichages. Si l'aménagement de classe est inadapté (rigidité des bancs), cela peut provoquer aux enfants des difficultés d'attention visuelle et d'échanges.

D'autre part, l'ergonomie cognitive est aussi indispensable aux enfants éprouvant les difficultés de l'écoute visuelle. Les supports pédagogiques sont un outil visuel pour le développement de l'attention et de l'observation. Le matériel pédagogique est introduit de façon progressive en fonction de la progression de l'écoute visuelle. Au départ, l'interaction est simple, puis se complexifie afin de stimuler la perception visuelle. La qualité de l'interaction est fondamentale. Il est nécessaire que l'enseignante accepte les contraintes et le rythme de l'interaction visuelle de l'enfant pour lui laisser la possibilité de faire le lien entre le signifié et le signifiant. En effet, le respect de ces conditions est indispensable pour permettre à l'enfant de se libérer des contraintes des adultes et d'accéder aux apprentissages langagiers, scolaires et sociaux. Si l'enseignante ne prête pas attention à l'aménagement de la classe, un simple problème peut engendrer une situation de handicap de communication et de l'apprentissage scolaire (conflits cognitifs et visuels).

Myriam Winance

Excusez-moi. Vous pouvez conclure ?

Marie-Thérèse L'Huillier

Lorsqu'on parle d'ergonomie visuelle, les questions d'ergonomie cognitive, veiller à être aligné, ce n'est pas ce qu'il faut, il faut être en cercle. Il y a une certaine distance à avoir avec l'enfant. Donc, si on est beaucoup trop loin, on ne peut pas avoir ce regard partagé, il faut être à la hauteur de ces enfants. Et progressivement, on peut aussi éloigner la distance. Ce qui est derrière l'enseignant est souvent important. On se dit souvent qu'il y a beaucoup de choses parasites derrière l'interprète, mais c'est la même chose avec l'enseignant. Il faut neutraliser ce qu'il y a derrière soi. Et utiliser des supports quand on décrit des paysages avec maison, arbre, etc., il faut réutiliser le référentiel. Parfois, c'est un peu gênant d'avoir un livre sur les genoux, on s'en débarrasse, mais linguistiquement, c'est important pour que l'enfant ait l'utilisation d'un support. Il y a les vidéoprojecteurs qui aident l'enfant à avoir une vision générale, ça l'aide à se concentrer, toujours en ayant l'outil livre à côté de soi. Il y a des choses très

simples qu'on peut enrichir pour l'interaction. Et quand cela fonctionne, on peut ajouter d'autres éléments : le livre, l'affiche, ou encore d'autres supports d'interaction. Là, vous voyez, il y a une vidéo avec une autre personne sourde qui va signer. Les enfants sont en demi-cercle, il n'y a plus d'interaction, c'est un entraînement à la concentration. Avant, il y avait des pointages qui aidaient, là, ils deviennent autonomes dans la gestion de leur regard. L'assertivité dont je proposais ce signe est un mot que j'apprécie particulièrement. Quand on est fort de sa culture et de sa langue, on peut encore mieux utiliser ces pointages. Si dans une famille, on utilise beaucoup de pointages, on n'a pas langue des signes. Il y a plein de travaux qui l'ont démontré.

Pour conclure (➔ support, diapo 17), je reviens sur le terme assertivité que j'apprécie particulièrement. Je souhaite citer quelques points importants sur l'enseignant sourd qui doit garder l'attitude typiquement sourde, vecteur d'un modèle linguistique et de la culture sourde. L'enseignant sourd doit être conscient de cela et veiller particulièrement à une bonne éducation du regard dans son enseignement quotidien de la LSF. Surtout, le rôle et la place de l'enseignant sourd jouent un rôle indispensable comme médiateur pour produire des espaces visuels dits culturels sourds. Cela permet aux enfants et aux adultes sourds d'accéder à la communication visuelle et à la circulation de l'information et des connaissances dans et hors de l'espace du monde de l'audition. Comme s'il avait vécu l'expérience des internats, des familles et de la communauté sourde.

Myriam Winance

Merci. Je passe maintenant la parole à Joëlle Blanchard, qui est responsable d'un parcours professionnel de formation d'intermédiaireur.

« Intermédiaires sourds : un travail sur la communication et les relations sociales », Joëlle Blanchard, responsable de Licence Pro « Travailleurs sociaux et soignants signeurs parcours intermédiaires », Université d'Aix-Marseille

Support disponible.

Joëlle Blanchard (en LSF)

Bonjour à tous et à toutes. Merci beaucoup à l'équipe d'organisation, Sophie et tous les autres, de m'avoir invité à participer à ce moment. Je me présente, Joëlle Blanchard, ça, c'est mon signe. Je travaille dans deux lieux différents, Marseille et Grenoble. À Marseille, je travaille à l'université Saint Charles, en tant que responsable de la section « intermédiaireur » et à Grenoble, au sein de l'unité d'accueil de soins pour sourds et je suis intermédiaireur.

Maintenant, je voudrais parler de ce métier d'intermédiaireur qui émerge un peu partout en France, progressivement. Qu'est-ce qu'un intermédiaireur ? Il y a plusieurs situations où il peut intervenir et moi, j'analyse un certain nombre de ces champs d'intervention et vous en parlez aujourd'hui. D'abord, je fais appel à des petits éléments visuels pour identifier les différents acteurs de cette situation de communication. Ne vous inquiétez pas, je répèterai, c'est juste pour les éléments visuels de mémorisation. Quel est l'objectif ? Nous sommes face à une famille, la maman est sourde, et son fils est entendant, placé en famille d'accueil. Tous les mois, la famille d'accueil vient dans la famille avec un intermédiaireur, un interprète i la famille à l'ase. L'éducatrice est là pour favoriser la création du lien. On

peut dire que les échanges ne se passent pas très bien. L'éducatrice et la mère sont dans un conflit avorté, avec des difficultés de communication. On fait appel à une intermédiaire.

Tout d'abord, avant, il faut préparer cette intervention donc l'éducatrice me présente son travail et je présente le lien, chacun explicite sa profession, ses méthodes de travail, car c'est dans l'élaboration d'un travail de confiance. J'ai besoin aussi d'éléments contextuels pour les assimiler, les garder et les réutiliser le jour J. Voilà un schéma de présentation de la situation de communication. Je vous laisse prendre le temps de les regarder. L'intermédiaire prend une connaissance visuelle de l'emplacement de chacun pour voir que chacun est à sa bonne place. On peut commencer. La salle était assez petite, le fils était à ma gauche, la mère à ma droite et regardait l'interprète qui était à côté de l'éducatrice, et l'enfant et la mère sont dans l'évitement du regard. J'ai pu le noter. Et moi, en tant qu'intermédiaire, j'ai constaté qu'il y avait beaucoup de malentendus. Par exemple, entre la mère et l'éducatrice, parfois, la mère s'énervait, intervenait brutalement et l'éducatrice n'aimait pas être interrompue en permanence. Donc un premier problème concernait la charge émotionnelle. La mère n'a pas compris le rôle précisément de l'éducatrice. Il va me falloir, moi, tenter de l'aider à gérer ses émotions. C'est ça le rôle d'intermédiaire, saisir le regard, avoir des expressions visuelles pour calmer les choses. Il faut accrocher le regard pour lui permettre une gestualité plus apaisée et une maîtrise. Il faut expliquer le rôle de l'éducatrice, expliquer la situation du juge qui n'a pas pris de décision punitive, mais que l'éducatrice est là pour l'aider.

Petit à petit la personne s'est apaisée. Je lui disais qu'on était là pour l'aider, que le but est que son fils rentre chez elle et qu'elle renoue avec lui. La décision est là pour aider. Et j'ai vu petit à petit ce feedback avec la maman et l'éducatrice qui hochait de la tête et donc proposait un assentiment de ce que je disais. L'interprète me disait qu'elle ne comprenait pas la langue des signes extrêmement violente de la personne sourde. J'ai dit à la personne sourde : « parfois, si vous vous exprimez à l'oral, l'interprète aura du mal à comprendre donc soit vous vous exprimer vers la langue des signes, soit à l'oral, mais il faut choisir une modalité d'expressions. Parfois l'éducatrice s'exprime, ça serait bien de la laisser terminer pour que l'interprète puisse traduire. » À ce moment-là, je gère les interactions pour que chacun prenne la parole tour à tour. À ce moment-là, la maman s'énerve à nouveau et il y avait encore un malentendu. Mais l'interprète, à ce moment-là, signalait « famille d'accueil » et la maman s'est exprimée en disant : c'est moi sa famille ! C'est moi sa famille ! Et là aussi, il y avait une confusion linguistique. Là, la maman a besoin de se réapproprier le terme de famille et je lui ai dit : « bien sûr, vous êtes à vie sa maman, c'est vous, vous êtes sa seule mère, personne d'autre ne veut prendre ce rôle ». J'ai pris à partie l'éducatrice en lui demandant si elle était d'accord. La famille d'accueil est là pour accueillir. J'ai utilisé en complicité avec l'interprète : qu'est-ce qu'on entend par le fait d'accueillir ? C'est le fait de travailler, ce sont des professionnels salariés vous permettant, plus tard, dans une situation apaisée, de retrouver votre rôle, rôle de mère que vous aurez à vie. J'ai vu l'apaisement de cette mère et l'éducatrice me disant qu'on était bien d'accord. Les éducateurs parlent, les interprètes traduisent, mais la personne sourde se sent démunie par rapport à ça. Souvent, les gens ne se regardent pas donc je gère le regard entre l'éducatrice et la maman, d'où l'importance d'intervenir en langue des signes. Je suis gestionnaire du regard, me permettant aussi de transmettre des informations à l'éducatrice et gérer l'émotion de la maman. Les malentendus dans la langue existent sans arrêt et cela peut donner lieu à une situation de crise qui peut se dégrader.

Alors, à un moment donné, cela m'a paru évident qu'il y avait l'accès à l'interprète, tout était visuel, mais il y a un gros problème d'emplacement. L'enfant et la mère ne se regardaient jamais. L'objectif était de rétablir ce lien et dans l'espace, le lien n'existait pas. La prochaine fois, je me suis dit qu'on allait faire les choses différemment. J'ai demandé à l'éducatrice de pouvoir changer la place de l'interprète. Et j'avais réfléchi au fait de travailler plus de concert avec l'éducatrice. La salle était minuscule, un tout petit canapé. Il a fallu faire avec. Le canapé prenait toute la place dans la salle. L'interprète était contre le mur,

mais a accepté de faire comme ça. La mère et l'enfant se sont reculés un peu, et puis, la mère et l'enfant étaient obligés de se regarder. Ils se regardaient un peu en chien de fusil. C'était un garçon en famille d'accueil, famille qui ne signait pas, et il ne savait donc pas signer. Il croyait que c'était bien de mettre sa voix en gesticulant. Donc comment faire du lien et communiquer entre eux ? L'objectif, là, c'est la mère et l'enfant, que la mère regarde les expressions de son fils quand il s'exprime tout en voyant la langue des signes de l'interprète. Avoir les deux dans le même champ de vision, c'était un moyen de tout comprendre et l'enfant et la mère était en face à face, genou contre genou, c'était fort en émotion et cela a transformé la donne. Cela a été le début d'une relation. On a fait une pause. L'éducatrice et moi-même on a laissé exprès la mère et l'enfant et on a vu qu'ils étaient coincés. Ils voulaient échanger, mais ils étaient coincés. On s'est dit qu'ils avaient besoin d'un moyen pour communiquer entre eux. J'ai invité l'éducatrice, nous nous sommes rapidement mises d'accord. J'ai gardé le rôle de la communication, j'ai respecté le rôle de l'éducatrice. J'ai proposé de donner des outils, etc.. J'ai voulu avoir des informations sur ce qui se passait à l'école de la part de l'éducatrice et j'ai dit : « on n'attend pas le retour de l'interprète, on va faire sans, on va mimer. » Ce n'était pas la meilleure solution donc j'ai proposé à tout le monde, même avec le retour de l'interprète, si l'interprète pouvait s'arrêter, j'ai proposé le dessin : « tu as fait du foot, tu fais un ballon, tu peux montrer ce que tu as fait ». Il était très motivé. Il a montré ses dessins. On a reculé et on les a laissés entrer en communication. Je disais à la mère de faire attention. La mère pouvait signer avec lui. Et petit à petit, ça s'est rétabli. Bien sûr, ça s'inscrit dans le temps.

Voilà, finalement, l'intermédiaire, c'est ça. Prendre du recul sur une situation, l'analyser, surtout gérer l'espace, mais ce n'est pas la seule chose à faire, il faut réfléchir à comment faire en sorte que les gens soient en lien les uns avec les autres. L'enjeu, là, était de mettre en lien la mère et l'enfant pour préparer le retour de son fils. L'emplacement dans l'espace et le rôle de chacun, c'était très important. Je parlais de l'analyse de la situation, mais il est aussi important de montrer à la mère quel est le rôle de l'éducatrice et ses objectifs. Et puis la mère disait : « ce sont encore des entendants qui me disent quoi faire. C'est toujours eux qui imposent des choses ». Je lui disais : « pardon, mais je suis d'accord avec madame. Oui, elle est entendante, mais je suis d'accord avec elle ». C'était aussi un moyen d'apaisement, car au niveau de la langue, aussi, on peut changer les paramètres et réduire la dimension émotionnelle par rapport au terme « famille d'accueil ». C'était quelque chose la dépossédant de la dimension familiale. Changer le signe, apaiser le discours, tenir jusqu'au bout était un moyen également d'accrocher le regard, lui faire entendre un certain nombre de choses et progressivement s'assurer qu'elle comprenait ce qu'on devait lui transmettre.

Une fois les choses acquises, on pouvait aller plus loin. Dans l'interaction, on a vu qu'il y avait beaucoup, beaucoup, d'interruptions de la part de la maman qui était dans l'émotion. Il a fallu aussi donner des moyens, des outils de communication, comment se débrouiller avec le mime, avec un support papier et puis comment faire s'il n'y a pas d'interprète. Il fallait leur donner absolument à tous les deux pour rentrer en interaction. Et surtout, dire à l'éducatrice que le regard est très sensible, très important. C'est aussi un choc culturel entre l'éducatrice et la maman sourde. Et regarder la maman quand elle s'exprime, c'était très important. Je crois avoir un problème d'image, ce n'est pas la bonne, mais bon. En tout cas, l'intermédiaire, il peut intervenir en milieu judiciaire, en milieu médical, en milieu social, dans tout type d'activités, commerciale ou autre, c'est un professionnel de la sensibilisation également. Voilà ce qu'est un intermédiaire. Pour qui il est là ? Pour les usagers sourds, mais pas forcément de sourd de bas niveau, on peut avoir des gens avec un très « haut niveau », mais pouvant être en grande difficulté, en grandes angoisse ou fragilité les empêchant de comprendre et de saisir les situations.

Lorsqu'il y a le risque de mettre, de placer un enfant, il y a beaucoup d'émotions. Quand on voit ces parents sourds en colère, cela peut être préjudiciable du point de vue de la justice. Parfois, on peut accepter, refuser des demandes, accepter ou refuser mon intervention, mais l'important est de montrer qu'il y a plein de moyens et d'outils, c'est une sensibilisation des entendants là, pour que les familles

sourdes s'occupent de leur enfant et assurer leur sécurité. Par exemple, si l'enfant est en danger, si l'enfant est placé dans une famille d'accueil, il pourrait se retrouver dans une situation encore plus dangereuse, car dans sa famille, il y a la langue des signes alors que dans la famille d'accueil, non. J'essaie d'informer les décideurs pour les risques possibles du placement en famille d'accueil. J'informe, mais je ne peux pas faire plus. On a des personnes avec handicap associé, des handicaps physiques, des entendants, des soignants pouvant signer aussi, mais ce n'est pas toujours suffisant. Ce n'est pas juste pour faire perroquet, c'est pour inviter les gens à discuter en face à face. Et pour les sourds qui ont une grande difficulté à comprendre, on peut aussi s'adapter, reformuler et adapter le discours, les aider à s'exprimer. Il y a aussi un travail auprès du public sourd étranger et des personnes sourdes isolées, c'est très important pour leur montrer qu'on peut, en tant que sourd, c'est quelque chose de fort en émotion. C'est les accompagner, les encourager dans leur autonomie. J'ai bientôt fini, merci.

Le rôle, j'imagine, un intermédiaire entendant, c'est un peu délicat, car imaginez : vous êtes sourd, vous avez grandi avec un discours négatif, cette construction, ce discours d'entendant sur soi avec des descriptions magiques des entendants. C'est très dévalorisant avec un sentiment d'infériorité. Un intermédiaire entendant, aussi bon biculturel soit-il, il y a toujours ce sentiment qui perdurera. C'est intéressant un intermédiaire sourd en face de soi. Il faut être compétent et formé pour exercer ce métier. On donne la place à la personne sourde, c'est un pont entre la personne sourde, l'interprète, le médiateur. Je suis professionnel sourd, je change le regard et la personne voit que les représentations changent en tant que professionnelle sourde qui peut faire référence. La personne sourde est rassurée, car elle peut évoluer même en étant sourde. Les personnes sourdes, c'est changer leur représentation, leur image d'eux-mêmes en disant : ce n'est pas se confronter ou se conformer à une norme. L'interprète est très important, car il me permet à la personne sourde de s'exprimer et de comprendre avec la langue des signes et donc avoir la possibilité de devenir un citoyen à part entière.

Introduction et modération des débats, Myriam Winance

Myriam Winance

Je vais être brève pour laisser la place aux questions. Je voudrais juste rebondir sur deux points. Les deux interventions sont très riches et complètent bien les deux premières. Je voudrais reprendre quelque chose que Sophie a souligné tout à l'heure, la question de la diversité. Les deux interventions montrent bien que, finalement, au-delà de la question de la langue, et des catégories (sourds/entendants), c'est la question de l'interaction qui est au cœur du problème, la question de la communication. Peut-être faut-il dans les recherches futures..., le mouvement sourd a tout une histoire derrière lui. Il a montré un certain nombre de choses, notamment que la différence sourds/entendants n'est pas (seulement) une différence physique, mais d'abord une différence linguistique et culturelle. Il me semble que l'on pourrait aller plus loin dans cette direction et analyser la diversité linguistique, ou même, en deçà, la diversité interactionnelle. C'est ce que montrent les deux interventions que nous venons d'entendre. Le qualificatif « sourd » couvre une diversité de compétences et de pratiques de la LSF, et plus largement de compétences et pratiques linguistiques. Une analyse de la diversité linguistique et des difficultés qu'elle provoque au quotidien permettrait peut-être de rompre avec la catégorisation sourds/entendants dans laquelle tous (sourds ou entendants) ne se reconnaissent pas forcément. On peut être entendant et ne rien comprendre à ce qui se passe dans une interaction. Autrement dit, je me demande s'il ne faut pas aller plus loin dans l'analyse et partir de cette question de l'interaction.

Marie-Thérèse, vous parliez des troubles du regard. Or chez l'enfant entendant, on a les mêmes troubles, avec de plus en plus des troubles de l'écoute, des troubles de l'écrit. Si on parlait plutôt de l'interaction et de la question : comment penser la communication, comment penser l'interaction ? Peut-être

trouverait-on des appuis pour modifier notre action et mieux agir, mieux interagir. Le mouvement sourd a son histoire, son histoire politique, il y a des enjeux, des enjeux en termes d'insertion. Après, il faut poursuivre cette histoire et aller au-delà de ces catégories (« sourds »/« entendants ») qui parfois réduisent la diversité du monde sourd et du monde entendant. Des deux côtés, il y a une diversité de pratiques de communication différentes. J'ouvre le débat, il y a sans doute des questions.

Marie-Thérèse L'Huillier (en LSF)

Je voulais vous répondre avec un exemple car j'ai dû faire des choix et condenser mon intervention. Il y a des choses que je n'ai pas dites concernant le groupe d'enfants, c'était un groupe hétérogène comprenant des enfants sourds de parents sourds, des enfants sourds de parents entendants. Il y avait aussi un enfant entendant de parents entendant, un enfant réfugié arrivé en France récemment. On m'avait proposé de l'intégrer au groupe, j'avais trouvé cela bienvenue. Il a participé aux activités comme les autres, dans sa langue propre. L'idée était de lui proposer un bain de langues. Après, il a pu aller dans une autre classe avec des entendants en maternelle. La pédagogie utilisée dans le cadre de cet enseignement a pu lui bénéficier, même s'il n'était pas sourd.

Myriam Winance

On a plusieurs interventions.

Pascal Marceau (en LSF)

J'aurais envie peut-être de poursuivre sur le thème des assises, et ramener le débat sur la question du travail. C'était très intéressant la description de ces interactions, mais si maintenant, on pense à la situation professionnelle, à la communication en situation de travail, qui n'est pas toujours facile, Même au sein de l'équipe d'organisation, nous avons eu des malentendus. On a une langue, une culture différente, il faut s'adapter et s'ajuster. Quel message peut-on transmettre à l'entreprise ? On nous appelle souvent à propos de conflits dans les entreprises et on nous demande des intermédiaires. Est-ce que cela fait partie de vos champs d'intervention ? On y a beaucoup réfléchi, car actuellement les choses sont extrêmement floues. J'aimerais qu'on s'attelle à ce problème. Lorsqu'il y a une relation conflictuelle dans une entreprise, quelque chose qui ne s'est pas bien passée entre sourds et entendants, il faudrait que quelqu'un intervienne pour aider à régler le conflit. Votre métier est-il adapté pour intervenir dans le cadre de ce type de situations de communication ?

Joëlle Blanchard (en LSF)

C'est une énorme question, en effet, que vous me posez là. L'objectif du métier d'intermédiaire, au départ, n'est pas celui-là. Nous intervenons dans le champ linguistique et culturel. Je parlais du champ de l'intervention social tout à l'heure, car le conflit vient souvent d'un aspect culturel. Il y a d'autres types de conflits sur lesquels nous n'intervenons pas. Par exemple, un problème de couple, s'il faut une médiation dans un couple. C'est un cadre d'intervention très différent. Ce n'est pas notre métier. Dans le cadre de l'entreprise, il faut y réfléchir, je pense. A Marseille, nous avons des techniques qui ne correspondent pas, notamment dans le cadre de la gestion de conflit. Mais c'est très intéressant. Peut-être faudrait-il créer une formation plus appropriée ? Cela fait partie d'une réflexion à mener. J'y ai déjà réfléchi ; j'en ai parlé avec notre célébrité Nahia [Jourdy], elle-même consultante, allant dans des entreprises et qui parfois se trouve seule en tant qu'entendante. Elle arrive en tant qu'entendante et pour le sourd, le regard porté sur lui est toujours celui d'un entendant. Un intermédiaire sourd, ça serait intéressant. La réflexion est en cours. Pour le patron, également, voir un professionnel sourd apaiser les choses, être force de proposition serait bénéfique. Cela permettrait de changer le regard porté sur les sourds en général et sur les professionnels sourds, mais ce n'est qu'une ébauche de réflexion. Ce n'est pas encore concret.

Marie-Thérèse L'Huillier (en LSF)

Pour répondre également à Pascal, c'est une très bonne question. Merci de cette question. Quand je suis rentrée au CNRS, dans un laboratoire du CNRS, après toutes ces années d'efforts, toutes ces années d'étude, après avoir réussi mon concours, avec la pression de la MDPH, avec la RQTH, et que j'ai enfin réussi à avoir ce poste au CNRS, je me suis retrouvée dans une équipe de Paris 8, formée d'enseignants et de chercheurs, j'étais très heureuse d'être à ce poste, d'y être au quotidien, mais très vite je me suis retrouvée toute seule au quotidien. Seule chercheuse sourde au sein de cette équipe du CNRS, sans avoir d'équivalent pour échanger. Les personnes étaient occupées. À la cantine, nous échangeons, mais c'était laborieux, lassant. J'étais seule. Pour les séminaires, on faisait appel à des interprètes, pour qu'ils soient accessibles. Donc, je ne parle pas d'accessibilité. J'y ai passé neuf ans et je me sens toujours seule, même si j'ai créé des liens. Heureusement, Olivier vient de nous rejoindre, Yann est également titulaire. C'est mon rêve de pouvoir faire des liens, de travailler avec d'autres. Par exemple, j'ai dû attendre 9 ans pour faire ce type de présentations (comme celle d'aujourd'hui). Mes recherches se sont diffusées très lentement. J'ai fait un premier séminaire à Paris 8, j'ai cherché à diffuser mes recherches, je me suis inscrite à des conférences à l'étranger. J'ai fait des posters pour pouvoir être sélectionnée à l'étranger, mais il y a peu de sourds présents. La diffusion est très compliquée et difficile. L'an dernier, Rachid Mimoun, qui me connaît depuis des années m'a dit que cela correspondait complètement au référentiel européen, la diffusion du Réseau Lesco, très proche du référentiel. Là, j'ai enfin pu faire le lien avec des professeurs. Mes recherches correspondaient à leurs attentes et à leurs besoins. J'ai enfin pu intégrer un réseau me correspondant, ainsi qu'à mes recherches, à mon travail, j'ai pu avoir des échanges, être plus présente et vraiment avoir des échanges avec ces personnes. J'ai eu la chance d'être invitée au GMS récemment, d'être invitée par l'association francophone des formateurs et enseignants en langue des signes, pour lesquels je vais intervenir bientôt, face à des enseignants sourds. On parlait d'assertivité. Ce terme est important, c'est la capacité à s'exprimer et à défendre ses droits. Mais comment, moi en tant que personne, comment est-il possible de se retrouver face à des personnes qui sont dans le même champ, d'accord sur les mêmes idées, et comment les diffuser ? J'espère qu'aujourd'hui d'autres vont pouvoir reprendre mes idées, reprendre mes recherches, lancer d'autres recherches. Assertivité, c'est vraiment le terme important à analyser, surtout en entreprise. J'espère que ça se diffusera.

Myriam Winance

J'ai noté cinq demandes d'intervention, nous allons les prendre à la suite et avoir une réponse groupée.

Marylène Charrière (en LSF)

Une question pour Joëlle sur le métier d'intermédiaire. Personnellement, j'ai travaillé pour l'entreprise Websourd au milieu de collègues entendants. A l'extérieur, je devais rencontrer des entendants, je suis une professionnelle journaliste, j'ai géré une équipe, et j'ai toujours eu besoin de prendre ce rôle, cette fonction d'intermédiaire, car je me retrouvais face à des problèmes de chocs culturels, de malentendus et il fallait toujours revenir au point de départ, expliquer la culture de chacun et avancer dans la communication. Quand j'allais à l'extérieur pour vendre notre travail, il fallait déjà revenir, dans un premier temps, sur l'explication de la langue des signes, et non pas le langage des signes, expliquer la culture sourde. Avant d'être dans l'action, avant de pouvoir me focaliser sur l'objectif pour lequel j'étais venue, il fallait faire de l'information pour réussir à vendre. On a tous en nous ce rôle d'intermédiaire. On a grandi avec. La société est immense. La société entendante est très grande et nous, à chaque fois qu'on intervient, on doit expliquer qui on est, ce qu'on représente. J'ai parlé avec Nelly, hier, qui me disait qu'elle aussi avait ce rôle d'intermédiaire avec son patron et ses collègues. Certaines personnes sourdes doivent faire l'interprète entre leur patron et leur collègue sourd, car il n'y a personne d'autre.

C'est compliqué car on mélange les rôles et les fonctions. On n'a plus de cadre, on navigue entre ce rôle et notre fonction. Il est important de connaître ce qui se passe à l'extérieur, dans la société, mais cela devrait se développer dans l'entreprise, dans la culture d'entreprise, pour avoir des professionnels intermédiaires pouvant intervenir dans les entreprises pour faire évoluer les échanges.

Une autre personne de la salle (en LSF)

Une question pour chacune de nos deux intervenantes. Pour Marie-Thérèse d'abord. Je voudrais faire le lien avec le discours d'ouverture, dans lequel on a parlé de la souffrance des professeurs, enseignants sourds. Avec le développement des écoles bilingues, nous avons de plus en plus d'enseignants sourds mais ils n'ont pas de reconnaissance réelle, ils travaillent au milieu d'entendants et c'est une grande souffrance pour eux. Ils sont au milieu, avec les familles qui ne connaissent pas le fonctionnement de l'Éducation nationale. Ils ont un rôle d'intermédiaire entre la culture extérieure, l'Éducation nationale, la famille, et ils perdent leur place, ils n'arrivent pas à définir leur rôle et fonction, et ça donne lieu à de la souffrance. Ensuite, le métier d'intermédiaire est très présent dans les hôpitaux, mais ne faudrait-il pas des médecins sourds ? C'est un rajout ces intermédiaires sourds. Pourquoi pas un éducateur sourd. Pourquoi un intermédiaire sourd ? Je ne suis pas contre ce métier, mais pourquoi avoir des métiers supplémentaires effectués par des sourds, pourquoi rajouter ces couches d'intervention ? Pourquoi pas une assistante sociale sourde, des éducateurs sourds, des gens qui s'adressent directement à la personne dans sa langue. Là, c'est une situation où on rajoute un interprète, un intermédiaire, un médecin, un professionnel entendant. Est-ce que cela ne complique pas les situations ?

Virginie Denis (en LSF)

Je suis Virginie Denis, psychologue analyste clinicienne, également interculturelle. J'étais très intéressée par ces débats et je vais peut-être répondre à certaines questions posées. En tant que psychologue, j'ai un rôle de gestion, je peux intervenir en cas de conflits en entreprise. Normalement, dans les entreprises, il y a des psychologues du travail pour gérer les situations de crises, les conflits, les tensions. A Toulouse, je reçois des salariés sourds exprimant leur souffrance et leur nombre augmente de plus en plus. Cette souffrance a un lien avec leur vie personnelle, leur enfance, mais cela ne vient pas que de là, elle vient aussi de situations au travail qui ne sont pas normales et qui pourraient être aussi... Cette souffrance pourrait être soulagée par une intervention, de la sensibilisation... Je propose parfois aux salariés de contacter les psychologues travaillant au sein de leur entreprise pour faire des interventions de sensibilisation pour la personne sourde. Tout est lié, tout ce qu'on dit, toutes les disciplines scientifiques répondent à ces besoins de souffrance, il faut travailler en complémentarité et amener des solutions à cette souffrance, y compris avec les intermédiaires ; il faut créer un réseau de professionnels sourds venant de différents domaines, tout en respectant le rôle de chacun, travailler en collaboration. Il faut réussir à trouver un réseau pour nous professionnels qui intervenons dans ce champ-là. On accueille cette souffrance mais il faut que nous puissions en parler. J'aimerais pouvoir aider à la mise en place de ce réseau.

Andréa Benvenuto

Juste une information concernant la question que posait Pascal tout à l'heure sur les médiateurs pour la gestion des conflits. Il y a des formations spécifiques, il faut des validations spécifiques. C'est un métier qui existe depuis beaucoup plus de temps que les intermédiaires sourds. J'ai eu l'occasion d'écouter une médiatrice sourde qui a fait ce diplôme et qui racontait les situations où elle intervenait. Mais il faut une validation par la cour, je crois. Je veux dire que la question de la médiation est plus large. En France, pour lui rendre un grand hommage, on peut dire que le premier médiateur, au niveau de la culture en France, sur la question de la langue des signes, et plus largement de la médiation culturelle, c'est Guy Bouchauveau à la Villette. Quand on a mis en place la cellule handicap, ce n'était pas juste

l'accessibilité, c'était la médiation culturelle. Je voulais lui rendre hommage car il a ouvert un grand chemin. Aujourd'hui, on voit d'autres domaines dans lesquels on a besoins de précisions, de modifications, même des titres. On parle d'intermédiaires, c'est intéressant de voir ces changements, comment ils émergent.

José Dobrzalovski (en LSF)

Je vais être bref. Je m'appelle José, je travaille à l'INSHEA, je travaille avec des professeurs travaillant avec des enfants sourds, et on parle justement de souffrance au travail. C'est vraiment le problème du regard face à des collègues entendants, les interactions, le regard posé par les entendants sur la personne sourde. Quand on parlait tout à l'heure de cet enfant immigré avec des enfants sourds dans la classe, qui a construit ce regard. La souffrance des sourds vient déjà pour moi du regard posé sur eux par les entendants, le problème d'un déficit de regard. Leurs collègues ou patron ne posent pas vraiment un regard sur eux. Pour donner des consignes à un enfant sourd, il faut accrocher le regard, pour qu'il avance dans son travail. Si le regard n'est pas présent, on ne peut pas avancer. Pour des professionnels, le problème, c'est aussi ce contact, ce regard.

Marie-Thérèse L'Huillier (en LSF)

On est tous d'accord sur ce sujet.

Myriam Winance

Je vous propose de répondre rapidement, chacune à un ou deux points des interventions, en tentant d'être brève.

Marie-Thérèse L'Huillier (en LSF)

Je vais essayer de répondre rapidement. Bien sûr, on le sait tous, la souffrance, elle est extérieure, mais elle est aussi due à un facteur interne : l'acceptation de cette maltraitance. Cette maltraitance, on l'accepte depuis des années, de la part des entendants. On a laissé faire. Le fait que notre langue soit maltraitée également, on l'accepte. En fait, c'est une acceptation de différentes petites maltraitances et comment arriver à gérer cette maltraitance ? Il n'existe aucun groupe de parole qui serait un lieu où on pourrait exprimer cette maltraitance, cette souffrance. L'association a été mise en place, mais n'a pas fonctionné, peut-être parce qu'on est trop victime de cette maltraitance, et qu'on n'arrive pas à l'exprimer entre nous, à construire un réseau, à faire un lien. Depuis la loi du 11 février 2005, la politique n'a pas arrangé les choses, on en est là aujourd'hui.

Joëlle Blanchard (en LSF)

Je vais essayer d'être brève également, je voudrais revenir sur le terme « intermédiaire ». Plusieurs sont intervenus sur ce métier. Je voudrais revenir sur la définition de l'intermédiaire. Il ne faut pas oublier que c'est un métier émergent qui n'est pas parfaitement clair aujourd'hui. On est encore en cours de réflexion. Les médecins sourds signants, il n'en existe pas aujourd'hui. En France, il faudrait avoir au moins une cinquantaine de postes de médecins sourds signants pour que les soins soient accessibles aux sourds en direct. Si une personne sourde veut rencontrer un médecin spécialiste, il n'y en a pas encore aujourd'hui. Un éducateur entendant, c'est compliqué également. Certains connaissent la langue des signes, mais ce n'est pas évident. Je me suis retrouvée face à quelqu'un qui connaissait très bien la langue des signes, il y avait un interprète, la personne sourde était prostrée dans son coin assise, j'observais la situation. C'était un médecin qui avait complètement intégré la culture sourde, signait parfaitement, l'interprète traduisait, tout était accessible. On a fait appel à un intermédiaire, j'ai vu tout de suite la personne, je me suis adaptée, je lui ai expliqué qui j'étais, je lui ai donné mon nom... Je lui ai demandé si tout se passait bien, et pas de réaction, oui, oui, oui... Le médecin m'a dit : tu as oublié de

dire que tu étais sourde. Alors, la personne a dit : arrête de parler, je comprends l'interprète, je me suis fait éjecter en un temps record. En fait, ça a été un choc psychologique ! C'est la première fois que je suis partie aussi vite. Cela a débloqué quelque chose de très fort. Il y a des choses ancrées au plus profond des sourds, on s'est toujours ressentis inférieurs, on s'est toujours plié à la norme. Le fait de dire que j'étais sourde, ça a débloqué quelque chose et la personne a pu intervenir. Je vais peut-être être un peu impopulaire, mais on se trouve des fois dans des situations où le sourd va utiliser l'interprète pour être autonome face à une famille qui prend la place de la personne, un éducateur qui prend sa place, où le sourd est passif, est timide... Il n'ose pas intervenir. Le fait d'être sourd, de lui dire : tu peux y aller, t'exprimer... De défricher le chemin, d'avancer pour lui. Là, il prend son autonomie, je m'en vais et il fait appel ensuite à un interprète sans intermédiaire. Mon premier objectif, c'est ça. L'intermédiaire doit finir à la poubelle, l'objectif, c'est l'émancipation, l'autonomisation de la personne sourde. Il en faudrait beaucoup plus qui interviennent dans différentes situations. Pour moi, ça a émergé au sein des pôles santé, ce signe a été créé et cela a été repris à l'université à Marseille, c'est le signe officiel, le métier d'intermédiaire. Mais quand on parle de culture, ce n'est pas le bon signe à utiliser. C'est à vous d'inventer le bon signe pour des interventions dans d'autres milieux. L'origine du signe d'intermédiaire, c'est ça. Pour les intermédiaires culturels, je pense qu'il y a d'autres signes à inventer, car en fait, un médiateur culturel va plutôt faire une intervention sur la transmission de connaissance. Peut-être ce signe-là ?