

Rapport

version partielle

Les sourds et les entendants au travail

Diagnostic et préconisations

CHAPITRE III

SOURDS ET ENTENDANTS, UN RAPPORT SOCIAL INTERCULTUREL



CHAPITRE III

SOURDS ET ENTENDANTS, UN RAPPORT SOCIAL INTERCULTUREL

1) SOCIO- PROFESSIONNEL	3
a. Culture	3
b. Entrée dans la vie professionnelle et intégration professionnelle.....	4
2) CONDITIONS DU TRAVAIL	5
a. Souffrance	5
b. Isolement	8
c. Placardisation	8
d. Relation humaine	9
e. Travail en plus.....	10
f. Conflits	10
3) ACCESSIBILITE	11
4) DEAF GAIN	11

CHAPITRE III

SOURDS ET ENTENDANTS, UN RAPPORT SOCIAL INTERCULTUREL

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

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

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

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

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

1) Socio- professionnel

a. Culture

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b. Entrée dans la vie professionnelle et intégration professionnelle

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

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

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

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

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

2) Conditions du travail

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

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

a. Souffrance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b. Isolement

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

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

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

c. Placardisation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d. Relation humaine

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

e. Travail en plus

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

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

f. Conflits

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

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

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

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

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

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

3) Accessibilité

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

L'organisation et le fonctionnement au sein d'une entreprise peut freiner l'accessibilité ou sa mise en place. Certains salariés sourds témoignent que des interlocuteurs se renvoient la balle (gestion du budget, gestion technique et/ou de sécurité...).

4) Deaf gain

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chargée de communication de FNSF

contact@fnsf.org

Commission Discrimination de la FNSF

discrimination@fnsf.org

Adresse de la FNSF :

41 Rue Joseph Python, 75020 Paris

Site web :

www.fnsf.org