

Rapport

version partielle

# Les sourds et les entendants au travail

## Diagnostic et préconisations

CHAPITRE VI

LES PRESTATAIRES ET PRESTATIONS DE L'AGEIFPH ET DU FIPHFP



## CHAPITRE VI

### LES PRESTATAIRES ET PRESTATIONS DE L'AGEIFPH ET DU FIPHFP

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

## CHAPITRE VI

### LES PRESTATAIRES ET PRESTATIONS DE L'AGEFIPH ET DU FIPHFP

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

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

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

#### 1) Démarche et organisation administrative

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

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

#### 2) Accompagnements

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

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



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

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

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

### 3) Budget limité des ressources humaines

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

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

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

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

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

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

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

Figure 4 - Décomposition du tarif moyen constaté pour deux heures de liaison pour un client professionnel<sup>86</sup>

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

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

#### 4) Engagement financier et centre relais téléphonique

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

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

#### 5) Choix des interprètes

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

<sup>86</sup> Document transmis par l'AFILS, « Etude Tarification Octobre 2012 »

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

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

## **6) Budget pour les actions de sensibilisations sur mesure**

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

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

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

## **7) Missions handicap**

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

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

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

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

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

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

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

**Chargée de communication de FNSF**  
[contact@fnsf.org](mailto:contact@fnsf.org)

**Commission Discrimination de la FNSF**  
[discrimination@fnsf.org](mailto:discrimination@fnsf.org)

**Adresse de la FNSF :**  
41 Rue Joseph Python, 75020 Paris

**Site web :**  
[www.fnsf.org](http://www.fnsf.org)