

Les sourds et les entendants au travail

Diagnostic et préconisations

CHAPITRE VII

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



CHAPITRE VII

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

1) CONSTATS ET ANALYSES.....	3
A. REFUS DE L'ENTREPRISE DE RENCONTRER LE MEDIATEUR POUR PLUSIEURS RAISONS : L'ENTREPRISE NE CONSIDERE PAS QU'IL Y A CONFLIT ; LE DRH A LE SENTIMENT QUE LE MEDIATEUR LUI VOLE SA PLACE L'ENTREPRISE NE SOUHAITE PAS QU'UNE PERSONNE EXTERIEURE INTERVIENNE DANS UNE AFFAIRE INTERNE, ETC.....	3
B. AUCUN MOYEN DE PRESSION POSSIBLE PAR LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE OU LE DEFENSEURDES DroITS.....	3
2) ENJEUX.....	3
3) RECOMMANDATIONS.....	3
4) CONTENUS DE RECOMMANDATIONS.....	4
a. Accessibilité des interprètes en LSF.....	4
b. Réseau des interprètes et des codeurs	5
c. Développement de relation entre les services et Pole Emploi	5
d. Développement de formations pour les services et les associations	5
e. Accompagnement pour les entreprises	5
f. Amélioration des services d'interventions	6
g. Groupe de parole.....	6
h. Organisation de sensibilisations pour les écoles recevant des sourds.	6

CHAPITRE VII

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

1) Constats et Analyses

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

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

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

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

2) Enjeux

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

3) Recommandations

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

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

4) Contenus de recommandations

a. Accessibilité des interprètes en LSF

• Préparation avant la rencontre :

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

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

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

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

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

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

• Lexique de la LSF et terminologie technique :

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

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

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

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

b. Réseau des interprètes et des codeurs

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

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

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

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

c. Développement de relation entre les services et Pole Emploi

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

d. Développement de formations pour les services et les associations

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

e. Accompagnement pour les entreprises

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

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

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

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

f. Amélioration des services d'interventions

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

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

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

g. Groupe de parole

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

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

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

h. Organisation de sensibilisations pour les écoles recevant des sourds

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

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

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

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

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

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