

Les sourds et les entendants au travail

Diagnostic et préconisations

CHAPITRE VIII

A DESTINATION DES SERVICES DE PREPARATION DES SOURDS A LA VIE PROFESSIONNELLE, DES ORGANISMES DE FORMATION, DES ACTEURS DE L'INSERTION PROFESSIONNELLES (POLE EMPLOI, CAP EMPLOI...)



CHAPITRE VIII

A DESTINATION DES SERVICES DE PREPARATION DES SOURDS A LA VIE PROFESSIONNELLE, DES ORGANISMES DE FORMATION, DES ACTEURS DE L'INSERTION PROFESSIONNELLES (POLE EMPLOI, CAP EMPLOI...)

1) CONSTATS ET ANALYSES.....	3
2) ENJEUX.....	3
3) AXES DE FORMATION A DEVELOPPER :	4
4) POINTS DE VIGILANCE SUR LES ECHECS D'ORIENTATION DES JEUNES SOURDS	4
5) CONTENUS DES AXES DE FORMATIONS	5
a. Apprendre à repérer ses besoins d'aménagement de poste de travail et à les présenter	5
b. Apprendre à utiliser les aménagements mis en place et les expliquer aux collègues.....	6
c. Formation à la langue des signes, à la culture et à l'identité sourde.....	8
d. Apprendre à générer une communication interculturelle	9
e. Formation à l'assertivité pour les personnes sourdes	12
f. Formation au monde de l'entreprise, à son fonctionnement et à sa culture de communication.....	13
6) RECOMMANDATIONS POUR POLE EMPLOI ET CAP EMPLOI.....	13

CHAPITRE VIII

A DESTINATION DES SERVICES DE PREPARATION DES SOURDS A LA VIE PROFESSIONNELLE, DES ORGANISMES DE FORMATION, DES ACTEURS DE L'INSERTION PROFESSIONNELLES (POLE EMPLOI, CAP EMPLOI...)

1) Constats et Analyses

Dans ce chapitre nous souhaitons mettre en évidence le manque de ressources à disposition des professionnels sourds pour réussir à se positionner dans le monde du travail et à faire face à un certain nombre d'enjeux.

Nous l'avons déjà vu, il existe une myriade de comportements des professionnels sourds face à leur situation professionnelle lorsque l'accessibilité du poste et de l'environnement de travail n'est pas pensée et mise en œuvre : ne rien dire et laisser s'installer des situations où il est difficile d'exercer correctement son travail ; exprimer de manière explosive un profond sentiment de discrimination ; devenir de vrais experts de la loi de 2005 et être perçus comme revendicatifs, agaçants et outrepassant leur mission, etc.

Outre le peu d'efficacité de ces comportements pour réussir à faire évoluer positivement une situation de travail, la commission relève un certain nombre de difficultés ou de confusions qui nous semblent récurrentes chez les professionnels sourds :

- une mauvaise compréhension du fonctionnement de l'entreprise : rôles, comportements attendus...
- un mélange entre ce qui relève des tensions/conflits classiques au travail (entre services, avec la direction, pression et rentabilité économique, performance, stress, politique de management de l'entreprise...), et des tensions/conflits liés à la place d'un professionnel sourd au milieu d'entendants (accessibilité, problème de communication, interculturalité, sécurité, non-évolution professionnelle...);
- un écart important entre le sentiment de discrimination et la définition de ce qui est discriminant aux yeux de la loi et qui permet donc de saisir la justice ;
- un manque d'autonomie et de connaissances sur les aménagements des environnements de travail, ainsi que sur leur utilisation : savoir faire avec un interprète.

Ces confusions viennent encore renforcer les décalages culturels et les malentendus entre sourds et entendants.

2) Enjeux

La commission estime que la formation des professionnels sourds sur les points cités ci-dessus est une condition indispensable pour évoluer dans l'entreprise avec plus de discernement, savoir évaluer ses besoins et les personnes ressources, mettre en place des stratégies plus efficaces pour améliorer ses conditions de travail et espérer une meilleure intégration professionnelle.

Les écoles, qu'elles se situent dans le droit commun (Education nationale, ULIS ou classe bilingue...) ou dans le spécialisé (CESDA, INJS...), mais aussi les centres de formation et les services qui accompagnent l'élaboration de projet professionnel et l'insertion professionnelle (Cap Emploi, Pôle Emploi...), ainsi que leurs financeurs (Agefiph, Régions...), doivent de manière urgente prendre conscience de ce déficit et en tenir compte dans leurs propositions de formation.

Nous vous proposons ci-dessous plusieurs axes qu'il nous semble urgent de faire entrer dans le contenu de ces formations.

3) Axes de formation à développer :

- a. Savoir repérer ses besoins d'aménagement de poste de travail et les présenter.
- b. Savoir utiliser les aménagements mis en place.
- c. Formation à la langue des signes, à la culture et à l'identité sourde.
- d. Savoir gérer une communication interculturelle.
- e. Formation à l'assertivité pour les personnes sourdes.
- f. Formation au monde de l'entreprise, à son fonctionnement et à sa culture de communication.
- g. Entrepreneurs sourds et clients entendants

Vous trouverez également quelques points de vigilance sur lesquels nous souhaitons attirer votre attention :

- En préambule tout d'abord, des points de vigilance sur l'échec de l'orientation des jeunes sourds
- En synthèse de ce volet sur les formations à développer, des recommandations pour Pole Emploi et CAP Emploi.

4) Points de vigilance sur les échecs d'orientation des jeunes sourds

Constat :

De nombreux jeunes sourds, à la sortie de leur formation initiale, se retrouvent au chômage et ne souhaitent pas exercer le métier pour lequel ils ont été formés.

La plupart des écoles avancent elles-mêmes que la grande majorité des élèves qui sortent de ses formations n'exercera jamais le métier appris. Certains de ces élèves se réorienteront et feront une autre formation dans un organisme extérieur, d'autres ne chercheront plus que des postes qui ne demandent aucune qualification.

Outre le temps perdu et la mise en déroute de jeunes professionnels sourds, la commission souhaite attirer l'attention sur le gâchis financier que cela représente pour les pouvoirs publics.

Bien sûr, ce constat ne peut s'analyser sérieusement sans étudier la question extrêmement complexe des déficits du système français en matière d'éducation pour les sourds et les conséquences, sur les sourds, des nombreux échecs scolaires qui parsèment leurs parcours.

La commission souhaite cependant mettre l'accent sur les deux principales raisons avancées par les sourds lorsqu'on leur demande pourquoi ils n'exercent pas le métier pour lequel ils ont été formés.

Ils n'aiment pas ce métier :

La plupart des écoles « pour les sourds » (INJS, CESDA, écoles privées pour sourds..) proposent des formations professionnelles en interne et donc déjà accessibles, et/ou pensées pour les sourds. Ces formations proposent un choix restreint de métiers, considérés de fait comme « les métiers pour les sourds ». Beaucoup de jeunes adultes sourds reprochent à leur ancienne école le manque de choix dans leur orientation professionnelle, et la casse systématique de leurs rêves professionnels (« ce métier, c'est pas possible pour un sourd »).

La volonté de travailler avec un autre sourd :

Il n'est pas rare que de jeunes professionnels sourds, fraîchement sortis de formation, renoncent au métier pour lequel ils viennent d'être formés, même s'ils l'aiment, afin d'exercer un travail, quel qu'il soit,

dans une entreprise où il y a déjà d'autres salariés sourds. Cette démarche vise à limiter les souffrances liées à l'isolement quasi systématique – y compris sur les temps de pause et de repas – qu'ils vivent lorsqu'ils sont les seuls sourds au milieu de collègues entendants.

La commission estime que lors des journées consacrées à l'information et à l'orientation professionnelle, il est très important :

- d'éviter les « ce n'est pas possible pour les sourds » et de plutôt les encourager tout en leur expliquant honnêtement le chemin qu'ils auront à parcourir ;
- de les informer sur l'importance de choisir un métier que l'on aime et sur lequel on se projette dans l'avenir, et du danger à choisir une formation par « facilité » parce qu'elle est déjà accessible et qu'elle se déroule dans un environnement familier, sans pour autant leur mentir sur la complexité à mettre en accessibilité une formation dans un centre de formation où il n'y a pas d'autres sourds et qui n'a jamais été confronté à ce public ;
- de créer des espaces de discussion sur le travail et les conditions de travail qui leur semblent nécessaires à l'épanouissement professionnel. Si leur équilibre au travail passe par la présence d'autres sourds, cela peut conditionner le choix d'un métier ou d'un secteur d'activité. Dans tous les cas, il est nécessaire de ne pas se mentir sur les raisons pour lesquelles on choisit une formation ou une autre.

5) Contenus des axes de formations

a. Apprendre à repérer ses besoins d'aménagement de poste de travail et à les présenter

La commission a effectué une série d'interviews auprès d'élèves sourds, en leur demandant comment ils préparaient leur avenir professionnel, notamment concernant les questions de communication, d'aménagement du poste et de l'environnement de travail.

La majorité des élèves a répondu « on verra plus tard, après les études ».

Les enseignants, questionnés eux aussi, estiment que le stage est suffisant pour préparer l'intégration professionnelle.

Malheureusement peu de jeunes professionnels sourds, à leur entrée dans la vie active, réussissent à obtenir les aménagements nécessaires à l'exercice de leur activité professionnelle.

Il nous semble que l'entretien d'embauche est un moment révélateur de ce manque de préparation. Voici quelques exemples tirés de différents entretiens, et des retours sur expériences de plusieurs professionnels de la commission :

- Lors d'un entretien d'embauche, il arrive fréquemment qu'un candidat sourd affirme pouvoir lire sur les lèvres alors qu'il ne le peut que difficilement, ou sur une courte période, ou dans des conditions de communication particulières (en face à face avec un seul interlocuteur par exemple).
- De la même manière, à la question « avez-vous besoins d'aménagements particuliers », il n'est pas rare qu'un candidat sourd réponde « non ». Et lorsque l'employeur demande pour s'assurer qu'il a bien compris : « Est-il indispensable de prendre un interprète à chaque fois ? », le candidat, mal à l'aise, qui voit dans la question une menace pour son embauche, répond de manière volontairement floue « oh non, pas toujours, seulement s'il y a besoin... ».

Il nous semble que dans leur désir d'être embauché, les candidats sourds ne posent pas correctement les conditions nécessaires à une communication satisfaisante. Il n'est pas rare qu'après l'embauche, ces mêmes candidats se retrouvent en difficulté, sans réussir à obtenir les aménagements dont ils ont besoin pour pouvoir travailler.

L'enjeu de l'entretien d'embauche, « être embauché », prime alors sur l'enjeu de pouvoir par la suite « tenir le poste » pour lequel le candidat est embauché. Le candidat « se piège lui-même » et la prise en

compte de ce phénomène et des stratégies à mettre en place pour rassurer l'employeur tout en lui donnant des éléments réels sur les besoins d'aménagement nous semblent peu abordés dans les espaces où le candidat se prépare à la vie professionnelle.

Nous posons également pour hypothèse que la majorité des éducateurs et professeurs qui préparent les sourds à l'insertion professionnelle et sociale, induisent un tel comportement. La maîtrise du français oral est présentée comme un gage évident d'intégration, car il permettrait d'entrer dans le mode de communication des autres, les entendants. Il nous semble pourtant que les conséquences de l'utilisation de l'oral avec les entendants dans le contexte professionnel mériteraient d'être largement débattues. Cela rassure bien les entendants, mais cela freine aussi souvent la possibilité pour eux de se tourner vers des formes visuelles de communication (communication non verbale, mîmes, attention du regard, écrit, schéma...) qui leur sont moins spontanées. Puisque leur collègue sourd parle, ils restent eux-mêmes dans le mode vocal. Or ce collègue sourd ne comprendra pas tout.

Un sourd qui parle, d'autant plus s'il parle bien, passera bien plus inaperçu. On va le penser malentendant, penser qu'il doit entendre un peu, et parfois lui refuser les interprètes qu'il demande pour une réunion. « Parler » ne signifie pourtant pas « entendre ». De la même manière que lire sur les lèvres ne sera pas possible dans une situation de réunion.

Bien des sourds maîtrisant l'oral et la langue des signes transmettent leurs expériences et conseillent aux jeunes sourds de ne pas parler au travail, en tout cas durant les premiers mois, le temps que les habitudes de communication et les aménagements soient mis en place.

Il est urgent de sortir des oppositions oral/LSF comme « meilleurs vecteurs d'intégration » et de pouvoir parler de stratégies, en analysant les conséquences de chacune afin que les sourds puissent faire leurs choix en connaissance de cause. Il convient également de faire comprendre aux collègues entendants la pertinence des modes de communication (oral, ou écrit) et des langues (français ou LSF) selon les situations, interlocuteurs ou sujets.

L'organisation de forums sur les métiers offre déjà des lieux d'échanges entre les professionnels et les élèves sourds, mais il faut aller plus loin, et avertir les salariés sourds des nombreux pièges qu'ils auront à surmonter, les amener à travailler d'avantage sur les stratégies de présentation de leurs limites, de leurs besoins mais aussi de la valeur ajoutée qu'ils apportent dans le cadre professionnel.

La commission recommande aux écoles, aux centres de formation et aux structures de l'insertion professionnelle de mettre en place des formations appropriées pour aborder ces questions avec les étudiants sourds ou les professionnels sourds demandeurs d'emploi.

Lors d'un entretien avec le directeur de l'école où nous avons interrogé les élèves, nous avons évoqué cette problématique. Il nous a répondu qu'il fallait qu'un organisme compétent en la matière leur fasse une proposition. **Lorsque nous nous sommes adressés à certains de ces organismes pour savoir s'ils pouvaient intervenir dans cette école, ils nous ont répondu que c'était aux écoles de les solliciter. Ce besoin, s'il semble être reconnu par les écoles, ne trouve à ce jour pas de réponse.**

b. Apprendre à utiliser les aménagements mis en place et les expliquer aux collègues

L'accessibilité s'apprend et s'explique. Elle se partage avec l'ensemble du collectif de travail. C'est un « outil » utile à l'ensemble des parties, puisqu'il est justement censé permettre le travail ensemble. Boucle magnétique, transcription écrite en réunion, interprète en présence ou à distance via un système de visio-conférence, autant d'aides humaines ou techniques avec lesquelles les sourds, premiers concernés, ne savent pas toujours fonctionner.

Savoir faire avec un interprète

La commission constate que la plupart des sourds manquent d'autonomie dans l'usage qu'ils font d'un interprète :

- Ils en comprennent mal le rôle et le positionnement. Pour beaucoup, l'interprète devrait quelque part les aider, les accompagner, être de leur côté. Cela n'est pas le rôle d'un interprète. Et de nombreux sourds se heurtent à cette réalité-là, avec frustration.
- Ils ne mesurent souvent pas qu'une bonne préparation (accord sur les signes, documents envoyés à l'avance, contexte, noms des participants...) permet une interprétation de qualité. Attention, ce dernier point ne signifie pas pour autant que la gestion des éléments de préparation à envoyer à l'interprète est forcément à la charge du salarié sourd.
- Ils restent souvent dans une position passive, laissant à l'interprète (qui ne devrait normalement pas prendre la parole durant son travail d'interprétation) la charge d'expliquer/rappeler les règles de prise de parole, le positionnement des différents interlocuteurs dans l'espace...

De la même manière, peu de sourds maîtrisent suffisamment les codes de communication des entendants pour anticiper les réactions et les comportements de ces derniers en présence d'un interprète (voir le paragraphe ci-dessous « gestion de la communication interculturelle »).

Il est temps de ne plus faire comme si ces compétences étaient innées chez les personnes sourdes et de leur donner les ressources dont ils ont besoin.

L'AFILS, association nationale des Interprètes en Langue des Signes, a déjà envoyé plus de 100 lettres aux écoles pour proposer des interventions aux jeunes sourds, sur la manière de fonctionner avec un interprète, et/ou avec un système de visio-interprétation. Ils proposent une intervention gratuite, avec pour seul engagement financier, le défraiement de leur déplacement. Sur l'ensemble des courriers envoyés, une seule école a répondu positivement.

Il nous semble qu'une telle intervention devrait pourtant faire partie du socle de savoirs fondamentaux pour les sourds s'ils veulent gagner en autonomie et en maîtrise dans leurs intégrations sociales et professionnelles.

Utiliser un système de visio-interprétation

Les nouvelles technologies de la communication ont permis la naissance des systèmes d'interprétation à distance, appelés plus couramment « centre relais ». Ces avancées pour l'accessibilité des sourds restent inconnues du grand public. Il s'agit pourtant d'une petite révolution qui va bouleverser la vie des sourds, leur permettant de téléphoner et d'être appelés par un correspondant entendant, via un interprète ou un transcripteur contacté à distance.

Comme toute nouvelle technologie, les sourds vont devoir en faire l'apprentissage. Ils auront besoin de découvrir le monde de la téléphonie : rythme de communication, formules d'usage, répondeurs à choix... familier depuis longtemps aux entendants. De la même manière, ils vont devoir apprendre à préparer l'interprète qui apparaît à l'écran, en lui donnant des informations de contexte, des signes locaux (noms propres...) pour garantir une bonne interprétation et s'assurer que leur interlocuteur puisse comprendre leur message.

Sur le terrain professionnel, les sourds et leurs collègues entendants font souvent une mauvaise utilisation du système de visio-interprétation. Tout le monde le pense comme un téléphone normal. Dans l'usage, il y a pourtant de nombreuses différences qui, si on ne les prend pas en compte, ne favoriseront pas le plein usage de cette technologie.

Encore une fois, il nous semble important de sensibiliser les sourds à l'utilisation de la

visio-interprétation. Nous vous informons à ce sujet que la commission « interprétation à distance » de l'AFILS a prévu de publier ses recommandations à ce sujet et de réaliser un document de sensibilisation sur l'utilisation de cette technologie.

c. Formation à la langue des signes, à la culture et à l'identité sourde

Suivant leur parcours, les sourds apprennent la langue des signes dans la cour de l'école, à l'adolescence, parfois même à l'âge adulte, lorsqu'ils rencontrent la communauté culturelle et linguistique sourde. Ils apprennent la langue des signes sur le tas et ne bénéficient que rarement de cours de langue des signes. Certains ne possèdent aucune langue correctement, ni le français, ni la langue des signes française.

Membres de fait d'une communauté minoritaire, ils sont souvent en prise avec les injonctions d'intégration dans une communauté dominante entendante, dont ils connaissent mal les codes, la culture, la langue et les particularités liées aux perceptions sonores de l'environnement. Cela est d'autant plus criant dans le monde du travail.

Or, pour pouvoir se positionner clairement, comme un professionnel sourd dans un monde de professionnels entendants, les sourds ont besoin de trouver une assise linguistique et culturelle, de mieux se connaître, pour ensuite découvrir l'autre et les moyens de fonctionner ensemble.

Parallèlement, de nombreux professeurs ou formateurs, avec une longue expérience du travail auprès des sourds, nous rapportent le nombre croissant de jeunes sourds en « crise identitaire », qui se révoltent et entrent en opposition avec les entendants.

Mis à mal à l'école, notamment dans cette période où l'intégration individuelle a le vent en poupe, confrontés à l'échec scolaire, mis à mal au travail, déçus des promesses de la loi de 2005 et de ses affirmations sur l'égalité des chances et la participation citoyenne, tiraillés entre les questions d'acceptation de soi (différence) et de revendication de droits (égalité), de nombreux sourds voient l'intégration comme une impasse et entrent dans une période de rejet du monde entendant. Ils l'expriment comme une fatigue de l'attitude des entendants, des efforts à faire en leur présence, de l'injustice de leurs privilèges. Ils désignent l'entendant comme l'opresseur. Ils envisagent chaque situation sous le prisme du racisme (audisme) et de la discrimination.

Dans le cadre du travail, ce malaise identitaire peut s'illustrer de manières très différentes :

- cacher sa surdité ou l'amoinrir parce que l'on ne veut pas être mal considéré, traité différemment, quitte à nier les difficultés de compréhension et à en payer ensuite le prix fort : malentendus à répétition, très grosse fatigue, fautes professionnelles...
- ou au contraire, tout rapporter à la question sourd/entendant, crier à la discrimination à tout bout de champ.

La commission alerte sur la nécessité de développer des formations qui permettent aux sourds :

- de prendre du recul sur leur langue, leur culture et leur identité ;
- de monter en compétence en langue des signes (notamment pour s'exprimer plus clairement et avoir accès à des interprètes) ;
- de découvrir la culture entendante et celle du monde de l'entreprise ;
- de travailler sur les positionnements qu'ils peuvent adopter en tant que sourd dans le cadre du travail.

Ces formations seront à adapter en fonction du parcours de chacun et d'indicateurs tels que le niveau en LSF, le lien à la communauté sourde, le bilan du parcours scolaire et professionnel, la colère vis-à-vis des entendants.

Les organismes financeurs de ce type de formation sont souvent dans une démarche de « résultats quantitatifs » (taux d'insertion professionnelle à la sortie de la formation). La commission tient à signaler que l'embauche d'une personne sourde n'est pas un critère de réussite de son insertion professionnelle.

De nombreux conseillers Cap Emploi nous rejoindront sur ce constat : « faire embaucher un sourd, ce n'est pas le plus dur. Le plus dur c'est qu'il reste dans son emploi ». Car de nombreux sourds enchaînent les structures sans jamais y rester. Or l'Agefiph et les entreprises engagent de nombreux frais (interprètes, sensibilisation, aménagements techniques, temps d'intégration...) autour de l'embauche d'un professionnel sourd. Financer ce type de formation permettra sur du long terme un maintien en emploi des professionnels sourds et un retour sur investissement des entreprises.

Quelques organismes de formation ont déjà pris conscience de ce besoin de formation. En voici une liste non-exhaustive (en 2015) :

Visuel-LSF Ile-de-France propose deux formations :

- Découvrir sa Personnalité Sourde (Financement sur fonds de formation, pour les salariés sourds)
- Perfectionnement de la LSF à visée professionnelle (financée par l'Agefiph, pour les demandeurs d'emploi sourds).

L'Académie Française LSF propose une formation sur l'Identité et la culture sourde.

IVT propose une formation sur l'Identité et la culture sourde (ICS).

Le GRETA propose une formation sur l'identité professionnelle, financée par le Conseil Général

d. Apprendre à générer une communication interculturelle

Il s'agit dans cette partie d'appréhender la communication entre sourds et entendants dans son aspect sociolinguistique.

La grande majorité des entendants n'ont pas conscience d'être porteurs d'une culture de la communication spécifique aux personnes qui entendent. Lorsqu'ils sont amenés à côtoyer des sourds, il n'est pas rare qu'un sentiment de malaise et d'incompréhension alourdisse les interactions.

Les sourds ont l'habitude de ces situations. Il est évident pour eux qu'il y a de grandes différences culturelles à l'œuvre dans la communication avec les entendants. Pour autant, cela ne veut pas dire qu'ils sachent comment les gérer ni comment diminuer le malaise, les incompréhensions voir les violences symboliques que chaque culture de communication peut produire sur l'autre.

Ce choc culturel peut, dans le cadre professionnel, dégénérer en conflit et engendrer de réelles situations de discriminations - la culture de communication dominante étant très majoritairement entendante. Une mise en lumière des spécificités culturelles de chaque communication pourrait pourtant facilement faire redescendre les tensions.

Chez les jeunes, le passage à l'indépendance, lorsqu'ils sortent de l'école et prennent leur premier appartement, est souvent marqué par des histoires symptomatiques de ces questions de différences culturelles. Alors qu'ils devraient être autonomes sur ces questions de communication, les jeunes sourds découvrent soudain le fossé culturel qui les sépare des entendants et leurs difficultés à maîtriser les règles de l'échange, y compris en présence d'un interprète.

Jusque-là, ces jeunes étaient accompagnés d'un proche qui s'exprimait pour eux, ou qui traduisait leurs propos en enlevant tout ce qui pouvait heurter l'interlocuteur entendant, ou en adaptant les formulations « sourdes » à la culture entendante. Le proche fait ainsi un travail de « filtre diplomatique » qui rend partiellement invisible aux sourds les différences culturelles de communication. Or avec un interprète, les sourds sont entièrement responsables de leur communication. Le code de déontologie des interprètes, s'il comprend une certaine adaptation culturelle, est cependant très clair : ils ne sont pas là pour filtrer ou atténuer les propos des sourds. Les interprètes vivent régulièrement ce type de situations délicates lorsqu'ils doivent traduire fidèlement des propos avec lesquels, ils le savent, le locuteur sourd va se mettre dans une fâcheuse posture. Mais l'enjeu est important pour les sourds : devenir maître et responsable de leur communication.

La commission conseille fortement de développer des modules de formation à destination des sourds sur cette gestion de la communication interculturelle sourd/entendant. Il ne s'agit pas pour les sourds de changer leurs comportements pour s'adapter constamment à la culture des entendants il ne s'agit pas non plus de prendre l'entière responsabilité de la communication. Théoriquement, l'entendant en est tout autant responsable, et de la même manière, une telle formation lui sera nécessaire s'il est amené à échanger régulièrement avec un sourd. Mais dans la réalité, la gestion de la communication interculturelle présente un enjeu stratégique fort pour le salarié sourd, s'il veut se faire entendre car il est souvent le seul dépositaire de sa culture dans un environnement où tous les autres sont de l' « autre culture ».

Il nous semble donc urgent et incontournable de donner aux sourds des éléments de compréhension de la culture de communication des entendants afin de mieux en maîtriser les enjeux, de pouvoir les mettre en lumière et de s'assurer une communication plus efficace et moins violente dans son quotidien.

• Communication à l'écrit

Le rapport à l'écrit n'est pas épargné par les aspects culturels de la communication. La plupart des entendants, en France, maîtrisent couramment le français écrit et le français oral. Ils pourraient être libres d'utiliser l'un ou l'autre indifféremment. Il y a pourtant des manières différentes d'utiliser le français chez les entendants, suivant que ce soit à l'écrit ou à l'oral. Et bien souvent l'écrit entre dans le champ du formel, de l'officiel.

Ainsi, les entendants ressentent souvent le passage à l'écrit avec un collègue sourd comme une lourdeur et une perte de temps lorsqu'il s'agit de communiquer ensemble pour le travail. De plus, nous remarquons que, même lorsque l'objectif de l'écrit est de « se faire comprendre » par leur interlocuteur sourd, bon nombre d'entendants utilisent spontanément des tournures grammaticales plus complexes et un vocabulaire plus soutenu.

Or la majorité des sourds de naissance ont un rapport dit de « langue seconde » avec le français écrit. Certains sont *illettrés*⁸⁹, d'autres auront un niveau de communication écrite suffisant pour comprendre et se faire comprendre, à condition que la syntaxe soit simple, ou proche de celle de la langue des signes.

L'écrit, en tant que support visuel, est un élément indispensable de la communication entre sourds et entendants en entreprise. Pour autant, les approches de l'écrit sont très différentes entre les entendants et les sourds.

Il est important d'arriver à mettre en place des modalités communes d'utilisation de l'écrit, afin qu'il puisse être un outil de communication pertinent.

• Communication avec un interprète

→ Communiquer avec un sourd par l'intermédiaire d'un interprète, n'est pas toujours chose aisée pour les entendants.

La situation en elle-même, la présence d'une tierce personne, dans une classe, lors d'un entretien ou d'une réunion, peut les renvoyer à :

- l'impression d'une forme de communication moins spontanée/naturelle ;
- une preuve de l'échec de la communication à deux ;
- la présence d'un observateur qui pourrait être jugeant (ou à l'inverse, parfois la présence d'un complice qui pourra leur donner des éléments de compréhension sur l'Autre qui est devant eux).

⁸⁹ En 1995, le Groupe permanent de lutte contre l'illettrisme (GPLI) propose la définition suivante : « Le GPLI considère comme relevant de situations d'illettrisme, des personnes de plus de seize ans, ayant été scolarisées, et ne maîtrisant pas suffisamment l'écrit pour faire face aux exigences minimales requises dans leur vie professionnelle, sociale, culturelle et personnelle. »

Pour les sourds à l'inverse, c'est la présence d'un interprète qui va leur permettre de communiquer « naturellement », d'être à l'aise et pleinement présent dans la communication.

Les visites médicales illustrent malheureusement bien la gêne que représente la présence de l'interprète. Beaucoup de sourds rapportent que la présence d'un interprète lors de leur visite médicale leur a été refusée. Pour la plupart, cette demande arrive après des années de travail dans leur entreprise et déjà plusieurs visites médicales où la communication avec le médecin s'est faite par écrit. Un jour, et souvent parce que leurs conditions de travail se détériorent ou parce qu'ils n'arrivent plus à les supporter, ils demandent un interprète pour la visite médicale.

Les médecins du travail sont surpris et souvent les premiers à refuser la présence de l'interprète. Ils invoquent la question de la « confidentialité » et l'habitude de communication déjà instaurée entre eux et le professionnel sourd : écrit, lecture sur les lèvres. Les médecins jugent la communication satisfaisante. « Chacun fait des efforts, on bricole mais on y arrive ! ».

Lorsque la question est posée au professionnel sourd, la réponse est souvent plus nuancée et pourrait être résumée comme ceci : « je n'ai pas d'interprète, alors je ne peux pas facilement m'exprimer. Il me demande si ça va, je fais au plus simple je réponds oui. Aujourd'hui ça ne va vraiment plus au travail, j'ai besoin de pouvoir m'exprimer librement »

Après de longues négociations, lorsque le professionnel sourd arrive à faire venir un interprète, les médecins découvrent généralement une nouvelle personne en face d'eux, celui qui n'avait pas grand-chose à dire et qui devient volubile. La parole se libère et le médecin peut commencer à faire son travail. Plusieurs médecins ont pu exprimer leur regret de n'avoir pas compris avant les enjeux d'une telle situation⁹⁰.

→ L'organisation spatiale et la gestion du regard dans cette configuration de communication peut également déstabiliser fortement l'interlocuteur entendant.

Concernant la configuration, l'interprète se place toujours au plus proche de l'interlocuteur entendant, face au sourd. Un employeur apprécie parfois très peu que l'interprète vienne de son côté du bureau, s'assoie à côté de lui. Cela peut être vécu comme une intrusion. Il est arrivé que des services de communication refusent qu'un interprète se positionne à côté d'un homme politique qui va faire un discours, pensant que cela nuirait à son image.

Concernant la gestion des regards, l'entendant qui fait appel à un interprète pour la première fois aura tendance à regarder l'interprète et non pas le sourd, car il a l'habitude de porter son regard là où la voix s'exprime. Ce phénomène est accentué par le fait que les sourds ont besoin de regarder l'interprète pour avoir accès au message de l'entendant, traduit en langue des signes, donc dans un registre visuel. L'entendant doit regarder son interlocuteur sourd qui lui regarde l'interprète. Cela a de quoi être perturbant. Et parfois, par manque de compréhension des enjeux, cette gêne va s'exprimer dans un jugement : « il n'est pas très agréable, il est fuyant, il ne me regarde pas ».

Dans la pratique, l'interlocuteur sourd a tout à gagner s'il sait gérer les aspects techniques de la communication (configuration) mais aussi les aspects psychologiques qui créent chez les entendants une réticence, un malaise ou un comportement fuyant (il pourrait par exemple diminuer le malaise de l'entendant en s'efforçant de lui « jeter des coups d'œil », afin de le rassurer sur sa présence et l'attention qu'il porte à l'échange en cours).

À l'heure actuelle, peu de sourds prennent ainsi en charge ces aspects de la communication avec un interprète. Par défaut, c'est l'interprète qui le fait, ce qui n'aide pas toujours le sourd à prendre la place d'interlocuteur qui lui revient.

⁹⁰ Notons que les interprètes sont également soumis au secret professionnel et que la réponse parlementaire déjà citée du 2 février 2010 tranche la question en faveur de la présence des interprètes.

• Communication en réunion

Dans la culture de communication des entendants, où le son et la voix ont le monopole, il arrive souvent que tout le monde parle en même temps. Pour une personne sourde, il est impossible de suivre et de participer. De nombreux témoignages de sourds expriment leur sentiment d'être mis à l'écart, ou leur frustration de ne pas réussir à prendre la parole car l'interprète est débordé par toutes les voix à traduire qui s'expriment en même temps.

« Lors d'un séminaire, tout le monde parle en même temps comme chaque fois. Le chef de l'entreprise a du mal à gérer cette discussion. Ce jour-là, un nouveau salarié sourd participe à ce séminaire et pour la première fois, il y a un interprète. Soudain, l'interprète s'arrête et se met à hurler pour obtenir l'attention. Il dit qu'il ne peut pas traduire plusieurs personnes en même temps et qu'il faut au minimum respecter quelques règles de communication. Le chef en profite pour reprendre la discussion en main en demandant à ses collègues de suivre la consigne de l'interprète. Le séminaire est un succès total, et une série d'accords a été trouvée. » (analyse d'un expert en discrimination).

La culture de communication des sourds aurait effectivement beaucoup de choses à apporter à celle des entendants, notamment dans les moments de réunion. Parfois comme dans l'exemple, le responsable de la réunion le reconnaît et se fait le garant du cadre de communication. Mais souvent, le salarié sourd doit mettre en œuvre de vraies stratégies pour que les habitudes de communication évoluent peu à peu, lui permettant de suivre et de participer correctement.

e. Formation à l'assertivité pour les personnes sourdes

Souvent, les sourds ont des difficultés à négocier leur besoin d'aménagement. Entre ne rien dire et laisser faire et s'énerver et exiger, peu de sourds arrivent à trouver le bon positionnement pour pouvoir exprimer leurs besoins et arriver à être entendus.

La commission souhaite que des formations de développement personnel, utilisant des approches telles que l'assertivité puissent être développées.

« Lors d'un entretien de bilan annuel, le chef reproche au salarié sourd de se promener beaucoup trop et de travailler lentement. Le salarié sourd ne réagit pas à cette allégation. Après cet entretien, alors qu'il raccompagne l'interprète à la sortie de l'établissement, il se révolte, il dit que ce n'est pas juste, qu'il est constamment obligé de se déplacer pour chercher des informations, demander à quelqu'un de téléphoner... L'interprète lui demande : « pourquoi tu n'as pas dit ça à ton chef... C'était l'occasion de parler de ces situations et de défendre tes besoins d'aménagement comme avoir accès à un système d'interprétation ou des heures d'interprète en plus pour améliorer ton autonomie et ta productivité... » (Expérience d'une consultante en accessibilité)

Le mot « assertivité » est mal connu par le grand public en France. Il bénéficie pourtant d'une large notoriété dans les pays anglo-saxons. Il désigne **la capacité à s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres**. Il est considéré comme « *l'art de faire passer un message difficile sans passivité mais aussi sans agressivité* ». À ce jour, une seule formation proposant une approche assertive est recensée en France pour les sourds, elle est proposée par PEPSA3.

La commission tient à préciser que cette formation n'est possible que si les sourds ont déjà un niveau suffisant de connaissance :

- En culture générale
- Sur la culture des sourds et la langue des signes
- Sur l'histoire de l'entreprise

f. Formation au monde de l'entreprise, à son fonctionnement et à sa culture de communication

La commission s'intéresse à un phénomène croissant depuis dix ans, et qui sera certainement à suivre et à accompagner : celui des entrepreneurs sourds. Nous avons recueilli les témoignages de plusieurs sourds ayant créé leurs entreprises. Ils racontent les obstacles qu'ils ont rencontrés, notamment du fait de leur surdité.

Un de ces entrepreneurs a créé une entreprise dans le bâtiment. Il ressent chez ses clients une forte réticence à confier leur projet à un « sourd et muet » comme ils disent. Pourtant les sourds ont souvent de grandes qualités pour les travaux manuels. Cet entrepreneur sourd a du mal à convaincre ses potentiels clients entendants. Il cherche des stratégies pour les rassurer et gagner leur confiance.

En tant qu'entrepreneur, les sourds vont pouvoir créer un environnement de travail qui leur est favorable (ne travailler qu'avec des personnes signantes par exemple), mais ils devront au final, dans leurs interactions avec l'extérieur (clients, partenaires, prospects) lever des obstacles qui ressemblent étrangement à ceux qu'ils auraient eu à traiter en tant que salarié : sensibilisation et gestion des interprètes...

Actuellement, les entrepreneurs sourds ne peuvent recevoir d'aide financière pour assumer le coût de l'interprétariat, ou de dédommagement concernant le temps perdu à sensibiliser les clients avant de pouvoir leur faire une offre commerciale. Si l'entrepreneur sourd a embauché des salariés sourds, il pourra bénéficier d'aides financières (alors qu'en interne, il n'y a pas de problématique de communication), les utiliser pour ses démarchages commerciaux ou les utiliser pour communiquer avec un salarié entendant (qui se retrouve lui, handicapé). Il s'agit toujours de détourner des cases administratives qui ne répondent plus aux réalités.

La commission demande aux pouvoirs publics de se pencher sur la question de l'entrepreneuriat des personnes sourdes et de réfléchir avec les entrepreneurs sourds aux moyens à mettre en place pour encourager le développement de cette pratique⁹¹.

En termes de préparation et de formation, l'entreprise Langue Turquoise propose une séquence sur ce sujet dans le cadre de sa formation « création d'une entreprise et/ou d'une association ». La question de savoir rassurer les clients et faire tomber leurs préjugés est traitée via des approches sociologiques, et des mises en situation (simulations) permettant aux entrepreneurs d'affiner leurs discours.

A l'avenir, la commission estime que ce genre de formation devra se développer afin que les entrepreneurs sourds s'arment d'outils pour naviguer sur le marché entendant et en évitent les principaux pièges.

6) Recommandations pour Pole Emploi et CAP Emploi

La commission se permet de dresser deux grands profils de jeunes sourds :

- Les jeunes ayant passé un diplôme bac + 2 ou plus : ceux-ci sont en général plus autonomes dans leur recherche d'emploi. Le service pourra aider les candidats à faire ses relances téléphoniques ou à organiser la présence d'un interprète lors d'un entretien d'embauche. Le conseiller devra cependant être vigilant sur les questions d'acceptation de la surdité, et la capacité du candidat à exprimer ses besoins et ses limites.

⁹¹ Signalons la recherche suivante menée dans cette optique : Elise GHIENNE, 2015, Favoriser l'entrepreneuriat des sourd-es, Mémoire de Master 2 en Nouvelle Economie Sociale, Université Toulouse 2

- Les jeunes ayant un diplôme de niveau V (CAP / BEP) ou sans aucun diplôme : ils ne sont souvent pas motivés dans leur recherche d'emploi, soit parce qu'ils n'arrivent pas à être embauchés dans leur branche, soit parce qu'ils n'ont pas de goût pour le métier qu'ils ont appris. Ils ont souvent un manque d'autonomie et attendent que leur conseiller leur trouve un travail. Le suivi emploi ne dure en général pas longtemps car ils ne reviennent pas.

Avant de proposer à ces derniers d'entrer dans une nouvelle formation professionnelle, la commission recommande à Pôle Emploi et aux CAP Emploi de vérifier si c'est vraiment l'action prioritaire à proposer à ces candidats.

Il nous semble important de s'assurer auparavant :

- de l'adhésion du jeune à cette nouvelle orientation ;
- de sa confiance en lui-même (identité sourde, assertivité...) ;
- de sa maîtrise de sa culture et de sa communication.

Si besoin, un détour par les formations que nous vous avons recommandées ci-dessus permettra certainement à tout le monde de gagner du temps.

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