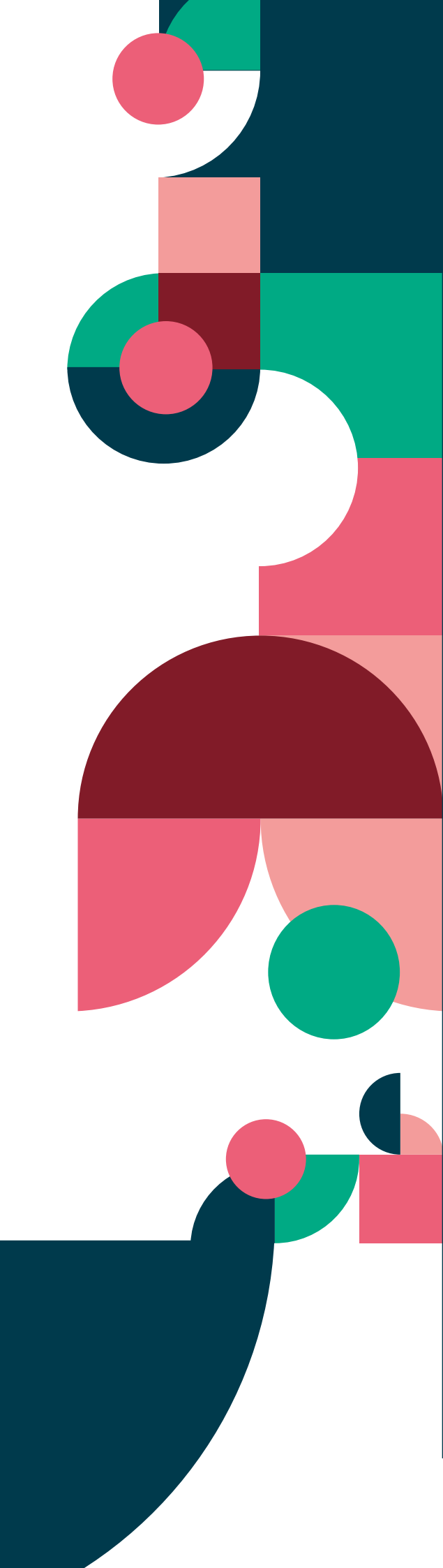




Surdités en entreprise

L'ESSENTIEL POUR :
**SE CONNAÎTRE,
SE COMPRENDRE
ET TRAVAILLER
ENSEMBLE**





Éditos

LE MOT DE...

Jérémie Boroy, Président du Comité National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH)

Chacun connaît, dans son entourage proche ou éloigné, une personne sourde ou malentendante. Et pour cause : 7 millions de nos concitoyens sont confrontés à une perte de l'audition en France, soit 11% de la population.

Pourtant, surdités et malentendances ont une spécificité : elles sont, dans la majorité des cas, invisibles au sein de la société en général, et de l'entreprise en particulier. À l'exception des personnes s'exprimant en langue des signes française (LSF), on devine rarement, au premier regard, que notre interlocuteur est sourd ou malentendant. La prise de conscience ne survient généralement qu'au cours des premiers échanges, lorsque la communication s'en trouve impactée.

Or, communiquer fait partie du quotidien, en particulier dans l'univers professionnel. Quel que soit notre métier, il nous faut pouvoir dialoguer, partager des idées et se nourrir les uns des autres, sans non-dit ni tabou.

Tout l'objet de ce guide pratique est donc de montrer – et c'est fondamental – que les surdités n'empêchent pas l'interaction. Elles nécessitent seulement de mobiliser les bons outils et de sensibiliser aux bonnes pratiques pour que l'ensemble des collaborateurs, sourds et entendants, puissent lever les freins et interagir sereinement.

Au nom de nos deux organisations, nous en sommes intimement convaincus : faire progresser l'accessibilité et l'inclusion des personnes sourdes ou malentendantes dans le monde du travail est un défi collectif, qui exige détermination, méthode et pragmatisme. Il en va du bien-être des salariés comme de la performance des entreprises.

Pour y parvenir, l'engagement de tous est essentiel. Nous comptons sur vous !

LE MOT DE...

Denis Le Squer, Directeur général de la Fondation Pour l'Audition

Dès 2019, la Fondation Pour l'Audition a engagé une vaste démarche visant à faire connaître et faire comprendre les surdités. Notre objectif ? Donner des clés de lecture pour dissiper les incompréhensions et les idées reçues qui font obstacle à l'inclusion des personnes sourdes ou malentendantes dans notre société.

Après la publication d'un premier guide pédagogique intitulé « *L'essentiel pour connaître et comprendre les surdités* » (octobre 2020), la Fondation Pour l'Audition a souhaité approfondir la question de l'accessibilité des personnes sourdes ou malentendantes en entreprise.

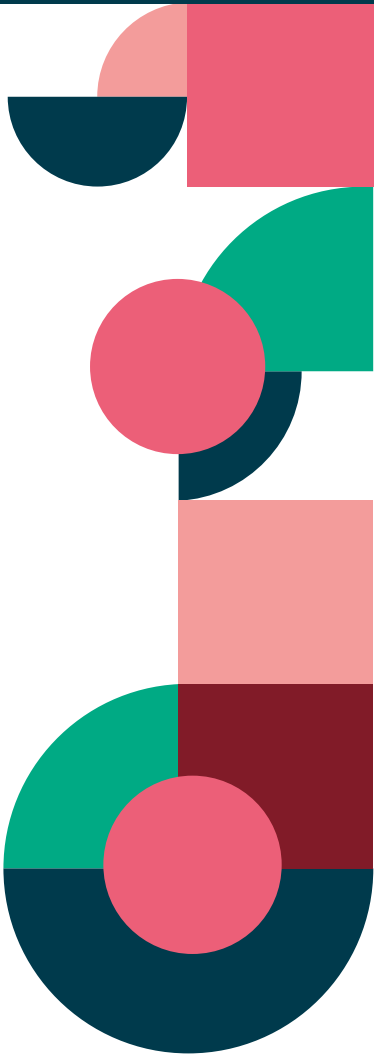
De cette volonté est né le guide que vous tenez entre les mains. Il s'agit d'un outil pratique, apportant des solutions concrètes pour faire de l'inclusion en milieu professionnel une réalité, et un atout au service de l'entreprise et des salariés. Nous vous en souhaitons une bonne lecture !



INCLUSION :

un contexte qui pousse à accélérer

À bien des égards, la pandémie de Covid-19 a agi comme un accélérateur de changements dans notre société. Le monde du travail n'y a pas échappé.



Confrontées à des bouleversements sans précédent, les entreprises sont amenées à s'adapter et à prendre en considération de nouveaux paramètres, dont l'évolution des modes de collaboration. Partout se pose la question de l'adaptation des conditions de travail aux nouveaux besoins et aux nouvelles aspirations des salariés, ainsi qu'aux nouveaux impératifs sanitaires et environnementaux.

Les débats sur l'avenir du bureau en sont une illustration. Traditionnellement considéré comme un simple lieu de commodité offrant un cadre de travail aux salariés, il est aujourd'hui appelé à se transformer en lieu de partage, accessible et durable, favorisant le bien-être et garantissant la santé au travail pour tous¹. L'aménagement et le confort des postes de travail deviennent centraux.

Au-delà de cet exemple précis, les entreprises, parce qu'elles sont jugées comme des acteurs majeurs pour améliorer le monde actuel, se voient attribuer une feuille de route élargie. C'est particulièrement le cas en matière de formation des salariés, de promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, ou encore de lutte contre les discriminations². Jamais, dans l'histoire récente du pacte social entre entreprises et collaborateurs, les cartes n'ont à ce point été rebattues.

Dans ce contexte, et alors que les organisations repensent leur fonctionnement en profondeur, l'inclusion en entreprise doit devenir une priorité, et une opportunité à saisir. Outre la réglementation en vigueur, dont l'application doit encore être améliorée, tous les ingrédients sont aujourd'hui réunis pour nous inciter à accélérer. Bâtissons ensemble l'entreprise de demain, plus ouverte et inclusive !

1. *L'avenir du bureau post crise sanitaire vu par les grands dirigeants d'entreprises* – Étude ELABE pour GECINA, mai 2021

2. *La relation des Français aux entreprises* – Étude ELABE pour L'IDEP, septembre 2020

REPÈRES

QUE DIT LA LOI DU 11 FÉVRIER 2005 SUR LE HANDICAP³ ?

L'article L.114, la loi du 11 février 2005 «pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées», stipule : «Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.»

Cette loi élargit la définition du handicap. Elle instaure le principe du «droit à compensation» avec la création de la «prestation de compensation du handicap» (PCH) qui finance des aides humaines, techniques, mais aussi des aides spécifiques. Elle affirme également le principe de la non-discrimination au travail, celui du droit à la scolarité dans un établissement ordinaire, de l'accessibilité, qui n'est plus seulement celle des locaux mais aussi des savoirs (par exemple, obligation de sous-titrage des programmes audiovisuels, recours à la langue des signes). Enfin, elle crée les Maisons départementales des personnes handicapées. Conçues comme des guichets d'accès unique aux droits et prestations dans chaque département, les MDPH sont chargées de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées et de leurs proches.

Et le plan 2010-2012 en faveur des personnes sourdes et malentendantes ?

Dans la continuité de la loi de 2005, ce plan 2010-2012 vise, quant à lui, à :

- Améliorer la prévention, le dépistage et l'accompagnement lors de la découverte d'une déficience auditive.
- Mieux prendre en compte la déficience auditive à tous les âges de la vie (école, enseignement supérieur, emploi, personnes âgées devenues sourdes).
- Rendre notre société plus accessible aux personnes sourdes ou malentendantes (accès à l'information et à la culture, téléphonie, développement des métiers de l'accessibilité).

L'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH), qu'est-ce que c'est ?

Depuis 1987 et jusqu'au 1^{er} janvier 2020, seuls les établissements de 20 salariés et plus devaient répondre à l'obligation d'emploi de 6% de personnes handicapées, et établir chaque année une déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (Doeth).

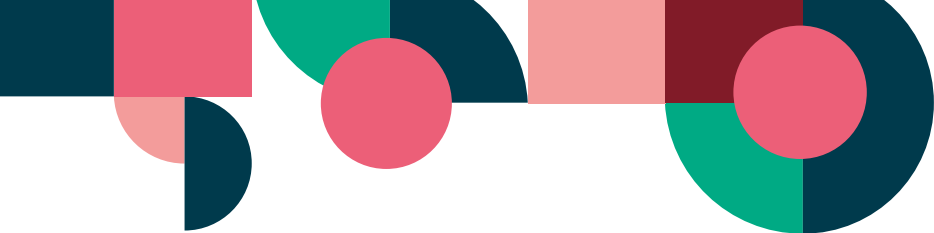
À compter du 1^{er} janvier 2020, les règles ont changé :

- Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, y compris celles de moins de 20 salariés, doivent déclarer mensuellement les salariés handicapés qu'elles emploient.
- Les entreprises de 20 salariés et plus doivent effectuer une déclaration annuelle et payer une contribution financière si leur taux d'emploi de personnes handicapées est inférieur à 6%.

Comment répondre à l'obligation d'emploi de personnes handicapées ?

Les entreprises de 20 salariés et plus ont une obligation d'emploi de personnes handicapées. Cinq solutions se présentent à elles pour répondre à cette obligation :

- Salarier ou accueillir en stage des personnes handicapées.
- Sous-traiter auprès du secteur adapté, protégé ou indépendant.
- Conclure un accord agréé de branche, de groupe ou d'entreprise.
- Verser une contribution financière.



POUR LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES,

3 grandes trajectoires de vie et 4 types de parcours en entreprise

----> LES 3 GRANDES TRAJECTOIRES DE VIE

1. Langue des signes et culture sourde
2. Communication et oralisation
3. Santé auditive

Dans son premier guide pédagogique, intitulé « L'essentiel pour connaître et comprendre les surdités » (octobre 2020), la Fondation Pour l'Audition met en exergue la pluralité des situations.

En effet, il n'existe pas une surdité mais des surdités. Le choix du projet médical fait par les personnes sourdes ou malentendantes (port d'appareils auditifs, pose d'implants cochléaires, orthophonie...), les décisions linguistiques qu'elles prennent (langue des signes, langue française parlée complétée, oralisation...) marquent leur histoire personnelle, constituent leur identité et déterminent leur manière de vivre.

S'il existe autant de parcours que de personnes, 3 grandes trajectoires émergent cependant selon l'âge de survenue de la surdité, le degré de la surdité et le projet socio-éducatif qui a été suivi. Chacune de ces 3 trajectoires reflète une vision et une façon de vivre la surdité au quotidien.



D'un point de vue lexical, j'entends beaucoup le vocabulaire de la culpabilité de la part des personnes sourdes ou malentendantes : « voilà je n'ai pas envie d'imposer ça à mes collègues ». » Je ne veux pas que ça se voit. Je ne veux pas qu'un truc qui me regarde moi, du point de vue de ma santé, que cela ait une incidence sur la manière dont les gens se parlent, sur la spontanéité. (...) En quoi suis-je légitime à ce que les autres modifient leur comportement pour que la communication se fasse. » Ça paraît trop culpabilisant, trop stigmatisant d'en parler, il y a plein de barrières qui se mettent en place. Ce sont des croyances.

EXPERT



1. LANGUE DES SIGNES ET CULTURE SOURDE

2. COMMUNICATION ET ORALISATION

3. SANTÉ AUDITIVE

QUI INCARNE CETTE TRAJECTOIRE ?

Les personnes nées sourdes pratiquant la langue des signes.

Les personnes sourdes ayant fait le choix de l'oralisation.

Les personnes devenues sourdes et, souvent, les familles entendant d'enfants sourds.

COMMENT L'INCARNENT-ELLES ?

Grâce à la langue des signes qui leur permet d'appartenir à une communauté et de faire vivre la culture sourde.

Grâce à l'apprentissage des différentes langues (orale, langue française parlée complétée, langue des signes, lecture labiale).

Grâce aux solutions technologiques et médicales (implants cochléaires, appareils auditifs, orthophonie...) pour « compenser les pertes auditives » et rester dans la « normalité ».

POURQUOI LA REVENDIQUENT-ELLES ?

Pour échanger avec leurs semblables, assumer leur différence et exprimer leur identité sourde.

Pour pouvoir échanger avec les autres, sourds ou entendants, quel que soit leur mode de communication.

Pour rééduquer la capacité à entendre, retrouver son quotidien et maintenir les liens avec son entourage.

QUELS AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS ?

Une langue, une histoire, une manière d'être au monde spécifique... mais qui reste méconnue, marginalisée par la société et souffre de stéréotypes.
Une communauté caractérisée par une forte identité assumée, des valeurs d'accueil et de solidarité... mais dont l'intégration dans la société des entendants est difficile (barrière de la langue entraînant un manque de sociabilisation, accès à l'information et aux services limité, inégalités).

Une capacité remarquable à s'adapter, à communiquer et à établir des passerelles entre les uns et les autres... mais au prix d'efforts considérables pour atteindre l'oralisation et la maîtrise des différentes langues.
Une plus grande ouverture, une meilleure intégration et sociabilisation... mais qui se heurtent à une société souvent dure et intolérante, aux yeux de laquelle ils apparaissent comme des « demi-sourds » voire des « sous-entendants ».

Des solutions technologiques qui permettent d'entendre à nouveau et de ne pas se sentir coupé du monde dans lequel on a toujours évolué... mais une rééducation longue qui fonctionne plus ou moins bien selon les cas.
Une vision mécaniste de l'humain... mais qui passe sous silence les émotions ressenties par la personne devenue sourde, victime de situations de déni et d'idées reçues.

→ 4 TYPES DE PARCOURS

En résumé, si les situations sont diverses et variées, **se répètent néanmoins de façon fréquente 4 types de parcours en entreprise pour les personnes sourdes ou malentendantes**, selon leur profil et leurs choix médicaux et sociaux.

1. Des postes peu qualifiés, réservés aux personnes en situation de handicap.
2. Des postes servant d'interface entre le milieu sourd et l'entreprise, dans des fonctions de transmission ou de communication.
3. Des postes diversifiés dans tout type de structures, en dehors des quotas car obtenus avant la surdité.
4. Des postes généralistes dans de grandes entreprises, accompagnés et suivis par les missions handicap.

REPÈRES

ÊTRE SOURD EN ENTREPRISE : L'ENJEU DE LA VISIBILITÉ ET DE LA RECONNAISSANCE

Davantage que d'autres handicaps, la surdité touche à la question de l'identité. S'assumer, s'affirmer, prendre sur soi, avoir confiance en soi... Tels sont les prérequis pour se mettre en mouvement et aller vers les autres.

Or, nombre de personnes sourdes ou malentendantes, qui le sont devenues au cours de leur vie notamment, sont dans une attitude de déni et de minimisation de leur surdité. Cet effacement conduit à leur invisibilité au sein de l'entreprise. Confrontées à la culpabilité, à la honte et à la peur de déranger, elles ne se sentent pas légitimes pour solliciter leurs collègues. Les non-dits finissent par se retourner contre elles, générant quiproquos, erreurs d'interprétation et jugements négatifs de la part de leurs interlocuteurs entendants qui, eux, ne disposent pas des codes pour leur venir en aide.

Ainsi, seules les personnes sourdes ou malentendantes qui réussissent à assumer et à exprimer leur surdité parviennent à créer les conditions favorables à la communication, à s'entourer d'alliés pour surmonter les situations difficiles. Car l'inclusion suppose la reconnaissance et l'unité du collectif, portées par l'entreprise dans son ensemble.

RÉUSSIR L'INCLUSION D'UNE PERSONNE SOURDE OU MALENTENDANTE EN ENTREPRISE :

les 4 étapes clés

Pour favoriser l'inclusion des personnes sourdes ou malentendantes, l'entreprise doit veiller au bon déroulement de 4 moments décisifs qui, aujourd'hui encore, sont jalonnés de difficultés à surmonter, du côté des candidats comme des recruteurs.

1. LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT

est souvent entaché de pratiques de discrimination à l'encontre du candidat (subies ou favorisées par les politiques de quotas). Accompagné par différents organismes publics ou associatifs dans sa recherche, le candidat est parfois abruptement mis en relation avec une entreprise dont l'objectif est de remplir son obligation d'emploi de personnes handicapées, sans tenir compte des compétences et des attentes de la future recrue. Dans le même temps, nombre d'entreprises regrettent la complexité et l'illisibilité du système existant.

LES BONNES PRATIQUES À METTRE EN ŒUVRE

- **POUR LES ENTREPRISES**, élaborer un projet professionnel en accord avec le projet d'entreprise et de l'équipe, et non comme une contrainte pour remplir des quotas.



J'avais découvert une association spécialisée pour accompagner les étudiants sourds. C'était nouveau et ils m'ont trouvé un travail dans une banque. Ils cherchaient à respecter les quotas de 6%. J'avais l'impression d'être un produit. J'ai été reçue par un DRH qui m'a tout de suite dit : « On vous prend ! » On m'a donné le poste comme ça, sans passer de tests alors que je n'avais pas fait d'études bancaires. C'était ça le plus surprenant. A l'époque, ils étaient prêts à prendre n'importe quel étudiant pour les quotas de handicap.

ALINE, PERSONNE SOURDE⁵

5. Pour chaque témoignage, le prénom a été modifié.

2. L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

qui apparaît comme une barrière à franchir, soulève une question cruciale pour le candidat comme pour le recruteur : comment aborder la surdité ? Si la personne sourde s'interroge sur la nécessité et la manière d'indiquer sa situation de handicap sur son CV ou lors de son entretien, le recruteur, lui, n'est parfois pas plus à l'aise pour trouver les bons mots et pallier les difficultés de communication.

LES BONNES PRATIQUES À METTRE EN ŒUVRE

- **POUR LES ENTREPRISES**, former les DRH ; définir des procédures d'insertion et d'encadrement des personnes sourdes et malentendantes.
- **POUR LES CANDIDATS SOURDS ET MALENTENDANTS**, clarifier leurs besoins, travailler les formulations, et informer leur interlocuteur de leur situation de handicap.



Il y a beaucoup de jeunes qui n'osent pas en parler, qui disent : « Non mais tu sais à l'entretien, j'y vais mais je ne veux pas en parler, parce que j'ai peur. Mon handicap est invisible, comment je fais ? » Moi je fais un travail de fond, et je leur dis : « Est-ce que vous pensez que vous pouvez expliquer ça, mais d'une façon plus légère ? Et en plus, si vous avez des supports et que vous vous préparez bien à l'entretien, est-ce que vous ne pensez pas que ce sera mieux de l'assumer, et que ça changera l'approche ? »

MAXIME, DRH

3. L'INTÉGRATION ET L'ACCUEIL DANS L'ENTREPRISE

dépendent très largement de la sensibilisation et de la préparation du manager et des collègues à l'arrivée d'une personne sourde ou malentendante dans l'équipe. Avec une particularité : la vigilance et le suivi des situations à risque doivent être maintenus dans la durée, afin de ne pas fragiliser l'équilibre lors du renouvellement des effectifs notamment.

LES BONNES PRATIQUES À METTRE EN ŒUVRE

- **POUR LES ENTREPRISES**, former les managers et collaborateurs des personnes sourdes ou malentendantes ; assurer un encadrement et un suivi régulier avec les services de ressources humaines.
- **POUR LES CANDIDATS SOURDS ET MALENTENDANTS**, être transparent sur les besoins d'adaptation du poste de travail et les situations d'interaction.



Au début, c'était très bien parce que j'avais cette philosophie de me dire que ma surdité ne me mettrait pas de barrières au niveau professionnel. Je faisais toujours en sorte de réfléchir à des solutions pour que mon intégration soit la meilleure possible. En fait, il n'y avait aucune adaptation de poste mais de la bienveillance de la part de l'équipe. Ça a duré un an, et ça s'est très bien passé. Mais ensuite, j'ai basculé sur un projet normal, et la galère a commencé : j'étais dans une équipe de jeunes qui se parlaient beaucoup, c'était dans un open space, ils se lançaient plein de petites phrases et je ratais tout.

ZORAH, PERSONNE SOURDE

4.

ENFIN, L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

apparaît, sauf exception, limitée. Les personnes sourdes ou malentendantes se heurtent à un plafond de verre, qui les empêche d'accéder aux postes à responsabilité ou d'encadrement, en dépit de leurs compétences.

LES BONNES PRATIQUES

À METTRE EN ŒUVRE

- **POUR LES ENTREPRISES**, permettre aux personnes sourdes ou malentendantes de progresser dans l'entreprise en mettant en place des dispositifs d'adaptation de poste, de suivi des salariés concernés, de soutien voire de coaching.



Mon mari a ressenti un plafond de verre quand il a quitté son entreprise parce qu'il n'y avait pas d'évolution possible. Comme il avait un profil handicap, les entreprises qui l'ont reçu ont considéré qu'il devait commencer par le bas. Il n'avait pas la possibilité de valoriser tout son parcours. Il fallait convaincre à nouveau le nouvel employeur, refaire ses preuves.

ANGÉLIQUE, MARIÉE À UNE PERSONNE SOURDE

REPÈRES

SCOLARITÉ ET ORIENTATION PROFESSIONNELLE : DES PARCOURS SEMÉS D'EMBÔCHES ET DES VOCATIONS CONTRARIÉES DÈS LE PLUS JEUNE ÂGE

Malgré des progrès enregistrés ces dernières années, l'inclusion scolaire des jeunes pratiquant la langue des signes s'avère difficile et leur niveau d'études reste plus faible que la moyenne, souvent inférieur au bac. Dans ce contexte, le choix de l'orientation professionnelle, qui intervient très tôt dans la scolarité, s'effectue par défaut voire sous la contrainte. L'accès au monde du travail s'en trouve réduit le plus souvent aux métiers d'ordre manuel.

Les personnes sourdes ou malentendantes ayant fait le choix de l'oralisation ont davantage accès aux études supérieures, puis à des métiers diversifiés. Pour autant, le choix d'orientation peut être contraint : l'étudiant est, par exemple, régulièrement incité à prendre une voie technologique générale (filières gestion et comptabilité) ou à poursuivre des études scientifiques car d'autres cursus lui sont inaccessibles : lettres, langues, communication, management.

Pour améliorer l'intégration des personnes sourdes ou malentendantes dans notre société, l'inclusion scolaire et universitaire fait, elle aussi, indéniablement partie de la solution.



POUR LE COLLABORATEUR
SOURD OU MALENTENDANT,

des trésors d'adaptation à déployer

Pour réussir dans le monde du travail, les personnes sourdes ou malentendantes sont amenées à redoubler d'efforts. Elles doivent, en premier lieu, acquérir et maîtriser les codes d'un milieu professionnel qui leur est étranger, puisque régi par les normes de la langue et de la culture orale.

Elles doivent également témoigner d'une grande capacité à aller vers les autres, à tisser des relations au sein de l'entreprise, en dépassant les sentiments de culpabilité et de manque de confiance en soi. Enfin, nombre de collègues entendants soulignent leur volontarisme, leur persévérance et leur combativité face aux difficultés quotidiennes.

C'est notamment le cas d'Antoine, collaborateur d'une personne sourde : *« Ce qui m'étonne, c'est à quel point il ne laisse rien paraître, même lorsque c'est difficile et gênant. Il garde son dynamisme et son envie de communiquer et d'aller vers les autres. C'est quand même un mérite. Je pense que c'est comme ça qu'il peut tout surmonter. »*



RÉUSSIR L'INCLUSION D'UNE PERSONNE
SOURDE OU MALENTENDANTE EN ENTREPRISE :

les solutions pratiques

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, l'inclusion n'est pas qu'un sujet d'application de la loi ni de bonne volonté.

Elle dépend, avant tout, de méthode et de détermination de la part de la gouvernance des entreprises, qui se doit de mobiliser et d'embarquer tous ses services et ses équipes dans la politique qu'elle entend impulser.

IL CONVIENT D'INFORMER, DE FORMER ET DE COORDONNER LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE L'ENTREPRISE, À TOUS LES NIVEAUX :

- Les managers, dont le rôle est clé puisqu'il leur revient d'installer une relation de confiance avec les personnes sourdes ou malentendantes, en faisant preuve d'exemplarité, de vigilance et d'équité dans leurs prises de décisions
- Les services de ressources humaines et de mission handicap
- Les services de médecine du travail
- Les services de responsabilité sociétale et environnementale (RSE)
- Les collaborateurs dans leur ensemble

CE TRAVAIL DE SENSIBILISATION DOIT S'ACCOMPAGNER D'UNE ADAPTATION DU CADRE DE TRAVAIL, AFIN DE TENIR COMPTE DES BESOINS DU COLLABORATEUR SOURD OU MALENTENDANT.

Concrètement, cela passe d'abord par **UN AMÉNAGEMENT DE POSTE**.

Le processus se déroule en **TROIS TEMPS** :

- Le diagnostic : réalisé avec la personne sourde ou malentendante, il vise à identifier ses besoins en fonction de sa surdité et des situations d'usage.
- L'équipement et l'ergonomie du poste de travail : il s'agit d'installer différents outils d'accessibilité (prothèses, ampli, micro, BIM, transcription, téléphone...) et de configurer l'espace de travail (matériel, mobilier, machine...).
- Enfin, la sensibilisation des équipes et le coaching de la personne sourde ou malentendante : l'objectif est de créer les conditions d'une collaboration sereine et sans tabou.

Lors de ce processus, **TROIS REGISTRES** sont à prendre en compte :

- Le registre technique (appareillage, moyens de connectivité...)
- Le registre spatial et acoustique (prise en compte du positionnement de la personne par rapport à la circulation du son)
- Le registre humain et organisationnel (organisation des tâches dans l'équipe)



Il y a un amalgame qui se fait entre compétences et situations. Ce n'est pas toujours un problème de compétences. C'est souvent un problème de situations hostiles.» (Expert)

«Ce qui nous intéresse quand on fait des adaptations de poste, c'est la vie de la personne dans sa globalité et pas simplement se focaliser sur un compartiment de sa vie. C'est d'amener les personnes à comprendre quels sont les besoins dans les situations qui posent problème et dans chaque situation, quel est le mode d'emploi qui va permettre de créer les conditions de communication inclusive. Notre volonté c'est de dire que c'est possible dans toutes les situations qui posent problème : on peut créer les conditions pour que ça fonctionne.

UN EXPERT

REPÈRES

LES BONNES PRATIQUES À METTRE EN ŒUVRE AU QUOTIDIEN

LORS D'UNE RÉUNION EN PRÉSENTIEL, AVEC PLUSIEURS INTERLOCUTEURS :

- Proposer à la personne sourde ou malentendante de s'installer à la place la plus appropriée, selon la disposition de la salle, la luminosité, le son...
- Rappeler à tous les participants, en début de réunion, les consignes à respecter
- Prévoir les solutions techniques nécessaires (transcription écrite, boucle magnétique, interprète...)

LORS D'UNE VISIOCONFÉRENCE, AVEC PLUSIEURS INTERLOCUTEURS :

- Rappeler à tous les participants, en début de réunion, les consignes à respecter (allumer sa caméra, prendre la parole tour à tour sans s'interrompre...)
- Prévoir les solutions techniques nécessaires (outils d'accessibilité)
- Utiliser le tchat en cas d'incompréhension (pour un nom, des chiffres qui n'auraient pas été compris...)

LORS DES TEMPS D'ÉCHANGE INFORMELS (DÉJEUNER OU PAUSE-CAFÉ) :

- Éviter l'agitation, les environnements bruyants
- Rester attentif à l'inclusion de la personne sourde ou malentendante dans la conversation, en évitant les échanges croisés par exemple

DE MANIÈRE GÉNÉRALE :

- Être vigilant à la configuration de l'espace de travail et éviter les open-spaces, qui sont très contraignants pour les personnes sourdes ou malentendantes
- Porter un masque inclusif en période de crise sanitaire



L'INCLUSION DES PERSONNES SOURDES OU
MALENTENDANTES EN ENTREPRISE :

un pari gagnant

Une chose est sûre : pour que la communication puisse fonctionner entre personnes sourdes et entendantes, les efforts doivent nécessairement être partagés. La réciprocité est la condition sine qua non de l'inclusion.

Par exemple, lorsqu'elles communiquent entre elles, les personnes pratiquant la langue des signes n'ont aucune difficulté de compréhension. En revanche, lorsqu'un entendant souhaite participer à leur conversation, l'intervention d'un interprète est indispensable. Les signants doivent alors s'adapter à une conversation ralentie.

De la même manière, pour dialoguer avec une personne sourde ou malentendante oralisant, les entendants doivent produire certains efforts, simples mais à chaque fois renouvelés : suivre quelques consignes de prise de parole et d'élocution, faire preuve d'un peu de patience.

Pour autant, ces efforts de communication ne doivent en aucun cas être perçus comme une contrainte. C'est un pari gagnant, source d'ouverture et d'épanouissement pour les individus, mais aussi de performance économique pour les entreprises. Nombre d'études le démontrent : l'inclusion est, sans conteste, un facteur de réussite.

REPÈRES

L'EXEMPLE DE KUMULUS VAPE

Née en 2012, la société Kumulus Vape fait partie des pionniers européens de la redistribution de cigarettes électroniques. Elle compte aujourd'hui 4 salariés sourds au sein de sa chaîne logistique.

Après le recrutement du premier collaborateur sourd, la chaîne logistique – dont le fonctionnement reposait essentiellement sur la parole – a été repensée et numérisée. Après un premier bilan, cette adaptation a permis de réduire significativement les délais de préparation des commandes ainsi que les taux d'erreur, tout en simplifiant la formation des nouveaux salariés.

Au-delà de la compétence des salariés sourds et de la richesse apportée par cette démarche d'inclusion (une journée de sensibilisation aux surdités a été dispensée à toute l'équipe), la chaîne logistique s'avère bien plus efficace que par le passé. Les retours d'expérience sont excellents, et la direction envisage l'embauche d'autres salariés sourds.

LES MOTS DE

LA **surdité** ET DU **handicap**

« Sourd », « malentendant », « handicapé », « déficient auditif »...
Quels sont les termes utilisés spécifiquement par les personnes sourdes ou malentendantes pour parler d'elles-mêmes ?
Quels sont les mots acceptés et rejetés ? Tour d'horizon sémantique.

« SOURD » OU « MALENTENDANT » ?

Les deux termes « **sourd** » et « **malentendant** » sont d'usage relativement fréquent.

« **Sourd** » présente l'avantage d'identifier clairement la personne et son état, et de recouvrir un spectre large sur le plan médical. Mais attention à ses connotations péjoratives (« **sourd et muet** », « **sourdingue** »).

« **Malentendant** » possède une identité flottante, oscillant entre non-entendant et non-sourd. Ce terme est bien perçu des personnes qui n'ont pas une surdité trop sévère et par les devenus-sourds, mais il suscite l'agacement des sourds profonds, qui y voient un langage politiquement correct. Le choix entre ces deux mots va donc dépendre de la personne, de son parcours éducatif et social, de son degré de surdité, mais il suscite la polémique auprès des sourds profonds, qui y voient un langage politiquement correct.

« HANDICAP », « DÉFICIENCE », « RÉPARATION »

LES MOTS QUI DIVISENT

« **Handicap** » est un mot ambivalent : il n'est guère apprécié mais est souvent utilisé. Les spécialistes, militants et professionnels du secteur préfèrent parler de « situation de handicap ». « **Handicap** » est aussi affilié à l'univers administratif et aux demandes d'allocations, tout comme « **invalidité** » et « **incapacité** ».

À ce titre, il a un côté pratique intéressant, mais, du côté négatif, il induit une situation de dépendance.

Il en va autrement du mot « **handicapé** », qui est à proscrire car il stigmatise la personne ainsi désignée. Le rejet est tout aussi fort pour les termes « **déficiência** », « **déficient** », « **réparation** » et « **réhabilitation** », lesquels sous-tendent une vision mécaniste d'un humain cassé, abîmé.

Dans ce registre technique, plusieurs formulations sont mobilisées sans poser de problème particulier : « **compensation** », « **pertes auditives** », « **restes auditifs** ».

« ACCESSIBILITÉ », « INCLUSION », « VISIBILITÉ »

LES MOTS QUI FÉDÈRENT

« **Accessibilité** » est une notion fédératrice qui englobe l'accès à l'information et à un ensemble de services : la santé, l'éducation, la justice, l'emploi, les aides.

« **L'inclusion** » est un souhait de la plupart des interlocuteurs qui s'applique essentiellement à l'école.

La notion de « **visibilité** » révèle une problématique centrale de la surdité qui tient au fait qu'elle n'est pas suffisamment visible dans la société.

Ce problème concerne les personnes qui oralisent, les devenus sourds et les malentendants. A contrario, la visibilité de la communauté des signants du fait de sa langue et de son identité forte est convoitée.

LES ORGANISMES ET ENTREPRISES À VOTRE DISPOSITION

LES ORGANISMES D'INSERTION PROFESSIONNELLE

AGEFIPH : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

ESAT : Établissement et service d'aide par le travail

FNATH : Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés

MDPH : Maisons départementales des personnes handicapées

SAMETH : Service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés

URAPEDA : Union régionale des associations de parents d'enfants déficients auditifs

LES PRESTATAIRES PROPOSANT DES SOLUTIONS D'ACCESSIBILITÉ ET D'AMÉNAGEMENT DE POSTE (liste non exhaustive)

Elioz : Elioz propose des services d'accessibilité téléphonique et physique dédiés aux personnes sourdes et malentendantes
<https://www.elioz.fr/>

RogerVoice : Sous-titrage en direct des appels téléphoniques.
<https://rogervoice.com/fr/>

Tadeo : solution pour l'aménagement du poste de travail d'un collaborateur sourd ou malentendant
<https://new.tadeo.fr/>

Le Messager : s'engage pour l'accès des personnes malentendantes et sourdes à la communication. Notre vocation est de mettre en œuvre les conditions d'une accessibilité à la communication à égalité de chances des personnes sourdes et malentendantes et d'accompagner le développement de ces nouveaux usages.
<https://www.lemessager.com/>

Surdicité intervient dans le domaine de l'accessibilité auditive. L'aménagement des postes de travail pour apporter confort, sécurité et efficacité en milieu professionnel.
<http://www.surdicite.fr/>

AVA : service de sous-titrage basé sur l'IA (avec ou sans sous-titres professionnels) pour toutes les situations de la vie.
<https://fr.ava.me/>

Système Risp : Leader du marché français de

la transcription simultanée, l'entreprise Système Risp sous-titre vos événements en direct.
<https://www.systemerisp.com/>

Voxa Direct : solution de vélotypie en langue française et en langue anglaise pour les conférences, meetings, réunions d'entreprise, événements
<https://www.voxadirect.com/>

Trait d'union : Trait d'Union s'appuie sur un maillage national pour proposer aux professionnels une offre centralisée et efficace :

- Des interprètes diplômés,
- Des interprètes en langue des signes ayant une compétence dans une langue étrangère.

Le réseau Trait d'Union met son expertise au service de votre besoin d'interprétation.
<https://www.trait-union.coop/>

Vouloir-dire : plateforme de réservation d'interprètes en langue des signes française
<https://vouloir-dire.fr/>

ARIS France : Association Régionale pour l'Intégration des sourds qui fournit des prestations d'interprètes ou de codeurs
<https://arisfrance.fr/>

Isos accessibilité : prestataire de service en LPC (Langue française Parlée Complétée)
<https://www.isosaccessibilite.fr/>

I GLOSSAIRE

BIM : la boucle d'induction magnétique est un dispositif de transmission audio par voie électromagnétique qui permet aux personnes appareillées ainsi qu'aux implantés cochléaires de profiter au mieux du son dans les salles de concert, les théâtres, les administrations, etc.

Implant cochléaire : prothèse utilisée lorsque les appareils auditifs ne sont pas assez puissants pour compenser la surdité.

Incapacité : l'incapacité est la conséquence de la lésion qui affecte une personne. Un exemple serait qu'un pianiste perde un doigt : c'est une lésion. L'incapacité serait le fait de ne pas pouvoir jouer de piano.

Lecture labiale : apprentissage de la lecture sur les lèvres d'un interlocuteur. La lecture labiale est presque toujours un complément indispensable pour les sourds et malentendants.

LSF : la langue des signes française ne se parle pas seulement avec les mains, mais aussi avec le visage et le corps. En langue des signes, on pense en images et l'alphabet (alphabet dactylologique) sert à transcrire les mots qui n'ont pas de représentation gestuelle, comme les noms propres, les noms de lieux, etc. À chaque lettre correspond un signe permettant d'épeler le nom.

LfPC : la langue française parlée complétée ajoute à la lecture labiale des gestes précisant les sons qui ne se voient pas sur les lèvres ou qui apparaissent identiques. Par exemple, le « r » n'a pas d'image labiale, et la différence entre le « m », le « b » et le « p » est imperceptible visuellement.

MDPH : les Maisons départementales des personnes handicapées ont été créées en 2005 dans le cadre de la loi pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Elles se chargent de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées, ainsi que de leurs proches. Il existe une MDPH dans chaque département.

OETH : L'Obligation d'emploi de travailleur handicapé est un dispositif qui incite les employeurs privés et publics, de 20 salariés et plus, à embaucher des travailleurs handicapés, à hauteur de 6% du total de leurs salariés.

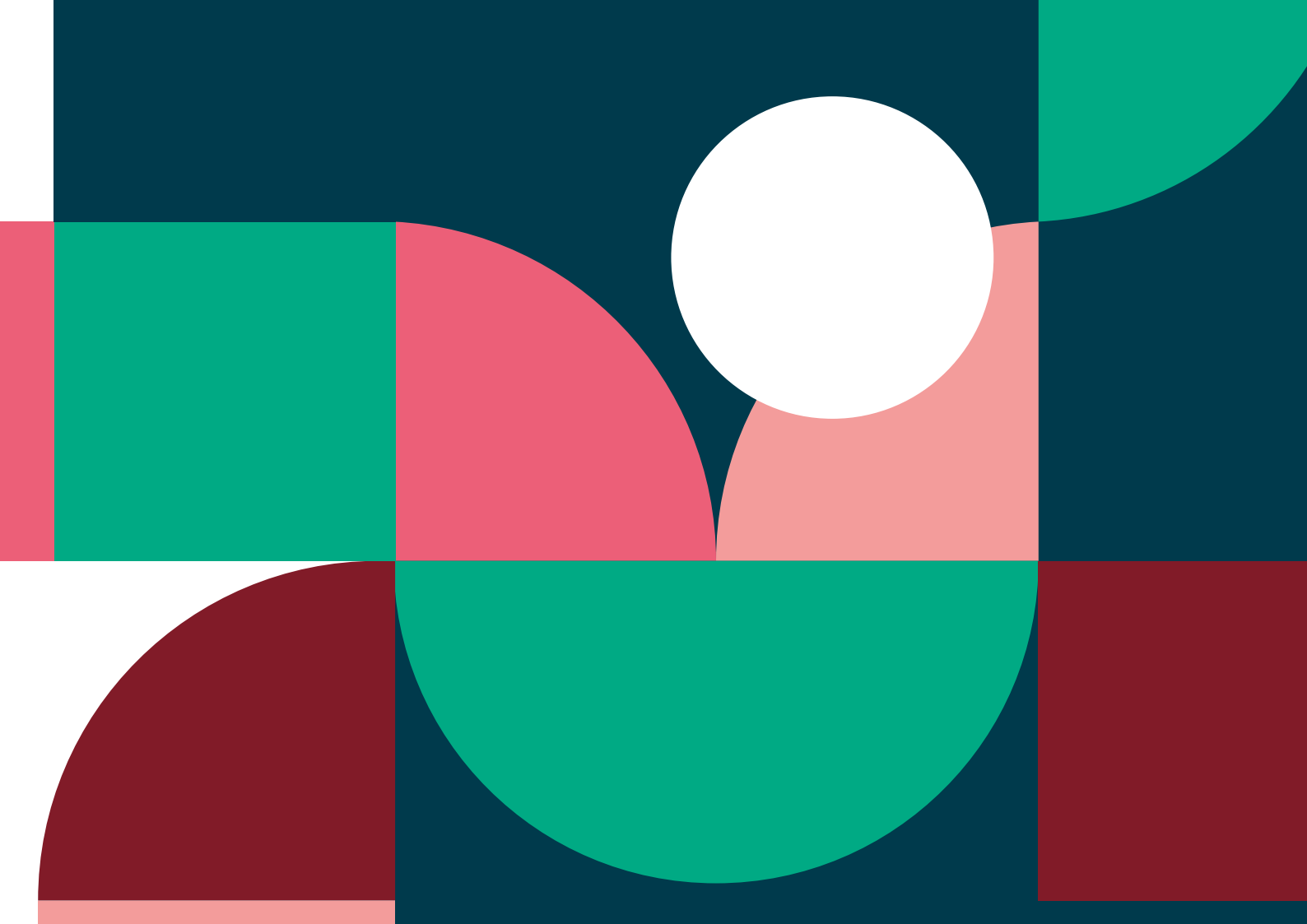
RQTH : La Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé est une décision administrative qui accorde aux personnes en situation de handicap une qualité leur permettant de bénéficier d'aides spécifiques. Une procédure de reconnaissance est engagée à l'occasion de l'instruction de toute demande d'attribution ou de renouvellement de l'allocation aux adultes handicapés (AAH).

Rééducation auditive : travail effectué avec l'orthophoniste. Les objectifs sont de reprendre confiance en son audition avec l'appareillage auditif et d'habituer son cerveau à une situation auditive.

I MÉTHODE

Ce guide pratique est le résultat d'une étude qualitative approfondie qu'a souhaité mener la Fondation Pour l'Audition auprès d'actifs sourds ou malentendants ; leurs collègues, managers, ou DRH ; des experts de la surdité en entreprise (médecins du travail, prestataires spécialisés, associations et structures d'accompagnement...).

Cette étude, réalisée par le cabinet d'études et de conseil ELABE, a permis de recueillir et d'analyser des parcours biographiques et des témoignages d'acteurs de la surdité, au cours de 32 entretiens individuels ayant duré 1 h 30 en moyenne, en visioconférence ou en présence entre le 15 février et le 15 mai 2021.



| REMERCIEMENTS

La Fondation Pour l'Audition remercie chaleureusement l'ensemble des personnes ayant participé à l'étude. Elle salue la qualité du travail mené par l'association Unanimes et par la Fédération Nationale des Sourds de France (FNSF), dont les études respectives ont largement contribué à alimenter la réflexion de la FPA⁶.

6. Étude de l'association Unanimes, publiée le 31 mai 2021 ; Rapport de la FNSF : « Les sourds et les entendants au travail. Diagnostic et préconisations »



Contacts

www.fondationpourl audition.org
contact@pourl audition.org

