



AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-memoires-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

Université Henri Poincaré, Nancy I
Faculté de Pharmacie

LES SOURDS EN ENTREPRISE

Mémoire en vue de l'obtention du
Diplôme d'Etat d'Audioprothésiste

REMERCIEMENTS

J'adresse mes tous premiers remerciements à l'ensemble du Jury de l'école d'audioprothèse qui m'a accordé sa confiance et qui m'a permis d'accéder à la formation d'audioprothésiste.

J'adresse mes sincères remerciements à toute l'équipe enseignante de l'école d'audioprothèse de Nancy pour leurs enseignements, et plus particulièrement à Monsieur Joël DUCOURNEAU et Madame Pascale FRIANT-MICHEL.

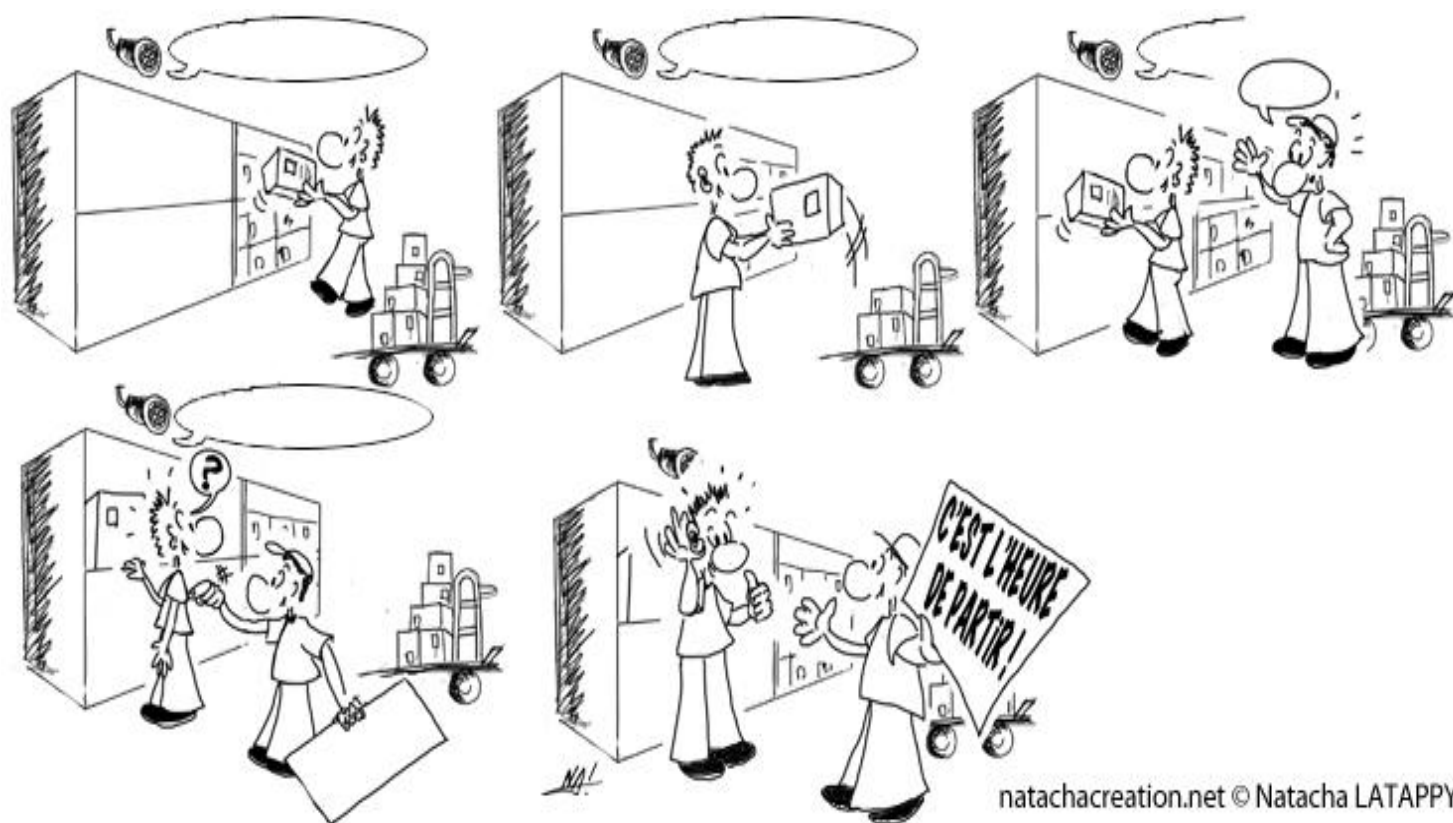
Je tiens à remercier Catherine Crouzier et Anthony Arrigoni de m'avoir transmis leur savoir-faire et leurs conseils avisés pour l'exercice du métier d'audioprothésiste.

Je remercie également Paul Mousny de Prodition, Miranda Albert et Benoit Gillet de l'URAPEDA Lorraine-Alsace pour leur aide précieuse à la réalisation de mon mémoire.

Je remercie également les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce mémoire : Laurent Chupin de Viable et Bruno Gomila de Tadeo.

Un très grand merci à mon conjoint Mathieu, pour son soutien durant ces 3 dernières années, à mes parents pour leur aide, leur disponibilité, et sans qui cette formation n'aurait pas été possible. Merci à Marc, Monique et Gaby pour leur présence auprès des enfants.

Et enfin, merci à mes enfants Emma, Louis et Léopol pour leur indulgence tout au long de cette formation, pour leur patience par rapport aux longues heures consacrées à l'apprentissage des cours, à la préparation et la rédaction de ce mémoire.



Sommaire

Introduction.....	1
I. Sourds et surdités	2
A. Les surdités.....	2
1. Définition de la surdité	2
2. Les surdités pré-linguales et post-linguales	2
a) Les surdités pré-linguales.....	3
b) Les surdités post-linguales.....	3
B. La population sourde.....	4
1. Répartition des surdités dans la population de malentendants	4
2. Aides techniques dans la population sourde	4
a) Les sourds non appareillés.....	4
b) Les sourds appareillés	5
c) Les sourds implantés.....	5
3. Les modes de communication pratiqués.....	5
a) La lecture labiale	6
α. En cas de surdité congénitale et acquise prélinguale	6
β. En cas de surdité acquise postlinguale.....	6
b) La langue des signes française : LSF.....	6
α. Origine	6
β. Principe.....	7
χ. La LSF en quelques chiffres	7
c) Le langage français parlé complété : LFPC.....	8
d) Oralisation.....	9
4. Les difficultés rencontrées dans la communication	9
a) Trois niveaux de difficultés	10
b) Les comportements observés.....	10

II. L'emploi chez les sourds	11
A. La population active handicapée	11
1. Définition	11
a) La population active.....	11
b) Définition du handicap.....	11
α. En France	11
β. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé	11
2. La population active handicapée.....	12
a) Activité de la population générale et handicapée	12
b) Quel handicap dans l'entreprise ?	12
B. Etude chiffrée des sourds et malentendants sur le marché du travail	13
1. Un chiffrage impossible à effectuer pour les petites et moyennes surdités.....	13
2. La population active sourde sévère et profonde	14
3. Zoom sur le taux de chômage des personnes sourdes	14
C. Les freins à l'emploi des sourds dans l'entreprise	16
1. L'illettrisme et les bas niveaux de qualification	16
a) L'illettrisme.....	16
b) Des formations peu qualifiantes.....	17
2. Les réticences à l'embauche d'une personne malentendante	17
a) Les préjugés	17
b) Les barrières de la communication.....	18
c) Les problèmes de sécurité	18
α. La sécurité du malentendant dans l'entreprise	18
β. La sécurité d'autrui.....	19
d) Les coûts de l'aménagement de poste	20
e) Une évolution de carrière limitée.....	20
D. Lois et plans pour faciliter l'intégration des sourds dans l'entreprise	21
1. La loi du 10 juillet 1987.....	21
a) Le texte de Loi.....	21
b) Différentes modalités pour s'acquitter de l'obligation d'emploi.....	22
c) Le bilan	22

2.	La loi sur l'égalité des chances du 11 février 2005	23
a)	Le texte de loi.....	23
α.	Des sanctions plus importantes	23
β.	La fonction publique.....	24
χ.	L'accessibilité.....	24
δ.	La reconnaissance de la langue des signes	25
ε.	La création de la MDPH.....	25
b)	Date d'entrée en vigueur de la loi de 2005	26
c)	La déclaration annuelle.....	26
d)	Le bilan 5 ans après le texte de loi.....	26
α.	Les entreprises privées.....	26
β.	La fonction publique.....	27
3.	Plan 2010-2012 en faveur des personnes sourdes	28
a)	Actions de sensibilisation des employeurs (mesure n°24 et 25)	28
b)	Boite à outils (mesure n°27)	28
c)	Plateforme de services d'accessibilité professionnelles (mesure n°29).....	28
d)	L'accessibilité aux personnes sourdes de l'examen de permis de conduire	
	(mesure n°31).....	29
e)	Ouverture du centre de relais des appels d'urgence pour les malentendants	
	(mesure n°49).....	29
f)	Plan de formation d'interprète et de vélotypistes (mesure n°51)	29
III.	Intégration des sourds et malentendants dans l'entreprise	30
A.	Aménagement des postes de travail.....	30
1.	Quand faire un aménagement de poste ?.....	30
2.	Comment aménager un poste pour une personne sourde ou malentendante ?... 31	
a)	Analyse des situations de communication	31
α.	Les situations de communication.....	31
β.	La nature et le niveau sonore des bruits de l'environnement professionnel du... malentendant	31
χ.	Les situations de communication.....	32

b)	Aménagement du poste de travail	34
α.	Analyse	35
β.	Le poste de travail « idéal »	35
χ.	Organisation du plan de travail	36
δ.	Exemple d'aménagement de poste	37
c)	Les aides techniques à la communication spécialisée ou non spécialisées.....	41
α.	Boucle magnétique.....	41
β.	Système FM, infra-rouge et bluetooth.....	43
χ.	Mail, SMS, fax, messagerie instantanée	43
d)	Les aides impliquant les collègues ou les associations	44
α.	Les dispositifs de communications proposés par les associations telles que l'URAPEDA	44
β.	Le collègue preneur de note	45
χ.	Rédacteur vocal.....	46
δ.	Support informatique de réunion	47
e)	Les nouvelles technologies de communication	47
α.	Vélotypie : un sous titrage en temps réel	47
β.	Les centres relais d'interprétation à distance	50
f)	Les bénéfices de ces nouvelles technologies de communication pour les malentendants	55
g)	Les inconvénients.....	55
h)	La tarification	56
i)	D'autres espoirs technologiques	56
α.	L'ordinateur lecteur labial dans différentes langues	56
β.	Un outil interprète.....	57
B.	Action de sensibilisation.....	58
a)	Campagne de sensibilisation.....	58
b)	La journée du handicap, la journée mondiale de la surdité et la semaine de l'emploi des personnes handicapées.....	58
c)	Un raid inter-entreprise	59
d)	Associations travaillant à la sensibilisation de la surdité dans l'entreprise.....	59
α.	URAPEDA Lorraine-Alsace	59
β.	AFIDEO.....	60
χ.	Dépliant de sensibilisation	61
δ.	Le théâtre d'entreprise	61
e)	Sensibilisation des managers : handimanagement un label.....	62

f) La sensibilisation à la surdité: un facteur incontournable à l'intégration des malentendants dans l'entreprise	62
C. Prise en charge financière et humaine de l'aménagement de poste	63
1. Financement par l'employeur	63
2. AGEFIPH et Sameth.....	64
3. FIPHFP	65
4. PCH.....	65
Conclusion.....	66
Bibliographie.....	67
Annexes	

Epigraphe

« L'homme que le hasard ou la nature a marqué, pourquoi faut-il que toutes ses autres vertus en soient obscurcies dans le regard des autres ? »

Shakespeare, Hamlet, Acte I, Scène 4

INTRODUCTION

Lors de mes expériences professionnelles, j'ai eu l'occasion de rencontrer des personnes sourdes qui m'ont parlé de leurs difficultés à s'intégrer dans le monde du travail, de leur réticence voire de l'impossibilité à utiliser un téléphone, du rapport compliqué à la langue française en raison de la complexité et de la richesse de la langue pouvant constituer un obstacle à la réussite de leur intégration professionnelle. Je pourrais citer le cas d'une jeune femme sourde profonde âgée de 29 ans ayant arrêté ses études à l'âge de 20 ans et souhaitant réaliser une reconversion professionnelle dans l'administration. Cependant cette reconversion s'avérera difficile, malgré une très bonne lecture labiale et une bonne oralisation à cause des difficultés de la langue française. Plus tard, en faisant des recherches, j'ai découvert l'existence de nouvelles technologies de communication pour les sourds, leur permettant entre autres l'accès au téléphone comme n'importe quel entendant. En ayant eu connaissance de ces technologies, j'aurais pu aiguiller cette jeune femme vers ces nouvelles solutions technologiques et lui ouvrir probablement un nouvel horizon professionnel.

En février 2005, a été votée une loi¹ sur l'égalité des chances et des droits des personnes handicapées afin de réduire le chômage et la discrimination touchant cette population. Cette loi a pour vocation de rendre accessible aux handicapés tous les bâtiments publics et d'abolir les discriminations perdurant pour la seule raison du handicap. Elle a été renforcée par le plan en faveur des personnes sourdes de 2010-2012 ajoutant des aménagements spécifiques au handicap de la surdité. Aujourd'hui, toute personne, quel que soit son handicap, doit pouvoir intégrer un poste à partir du moment où elle a les compétences requises pour ce poste.

A travers ce mémoire, j'ai voulu mettre en lien ces deux points. C'est-à-dire que j'ai souhaité déterminer l'impact de la loi de 2005 et du plan en faveur des personnes sourdes de 2010 sur l'émergence de solutions organisationnelles et techniques favorisant l'intégration professionnelle des personnes sourdes tout en recensant les solutions déjà existantes.

Pour bien comprendre l'intérêt des solutions proposées, j'ai tout d'abord tenté de cerner les freins à l'emploi des malentendants. Ensuite, j'ai déterminé l'impact de cette loi sur l'emploi des handicapés tout en zoomant sur celui des malentendants. Et, enfin, je me suis concentrée sur le recensement de solutions existantes ou émergentes à la disposition des malentendants ou de leurs employeurs afin de favoriser leur intégration professionnelle, leur maintien dans l'emploi et leur évolution professionnelle.

Ce mémoire se limitera volontairement aux difficultés des malentendants à assurer leur intégration professionnelle ou socialisation organisationnelle et à assurer leur maintien dans leur emploi. Je n'aborderai donc pas le parcours du combattant que constitue la recherche d'emploi qualifiée par le terme d'« insertion professionnelle ».

¹ : LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées sur legifrance.gouv.fr

I. Sourds et surdités

A. Les surdités

1. Définition de la surdité

Selon la HAS², « la surdité est définie par une élévation du seuil de perception des sons, quel qu'en soit le degré. Elle peut être décrite en fonction de son degré de sévérité, de la localisation anatomique de l'anomalie auditive, de l'existence de facteurs de risque, de l'étiologie de la maladie, et de l'existence ou non d'un déficit associé » [1].

Dans la littérature, la surdité peut être définie par l'intensité de la déficience auditive (de 40 dB HL à 120 dB HL) et par le caractère bilatéral ou unilatéral de l'atteinte. Le BIAP³ classe les surdités en fonction du seuil minimal de perception des sons par la meilleure oreille, exprimé en décibels (dB HL pour « decibels hearing level »), sur les fréquences de 500, 1 000, 2 000 et 4 000 Hz. L'audition est dite normale si la perte auditive moyenne ne dépasse pas 20 dB.

Les différents degrés de surdité [2]:

- surdité légère si la perte auditive est comprise entre 21 et 40 dB. La parole est perçue à voix normale, mais elle est difficilement perçue à voix basse ou lointaine. Cependant, la plupart des bruits familiers sont perçus.
- surdité moyenne lorsque la perte auditive est comprise entre 41 et 70 dB. A ce niveau d'audition, la parole est perçue si le locuteur élève la voix, la lecture labiale devient nécessaire et quelques bruits familiers sont encore perçus.
- surdité sévère pour une perte auditive de 71 à 90 dB. La parole est perçue à voix forte près de l'oreille, seuls les bruits forts sont encore perçus.
- surdité profonde au-delà de 90 dB de perte auditive. Il n'y a plus aucune perception de la parole, seuls les bruits très puissants seront encore perçus.
- cophose au-delà de 120 dB. La déficience auditive est totale, rien n'est perçu.⁴

En conclusion, on désigne par entendante, une personne dont la déficience auditive moyenne ne dépasse pas 20 dB. On devrait désigner par sourde toute personne atteinte de surdité, quelque soit le degré du déficit auditif. Cependant, par abus de langage, une personne est dite sourde lorsque sa perte auditive moyenne est de l'ordre de 120 dB. Et on qualifie de personnes malentendantes sans distinction de degré de surdité dès lors que le déficit auditif se situe entre ces deux pôles extrêmes.

2. Les surdités pré-linguales et post-linguales

Un autre type de classification consiste à distinguer deux types de surdités en fonction de la date d'apparition de la surdité : avant ou après l'acquisition du langage. Dans le premier cas, on parle de surdités pré-linguales, les surdités apparaissant chez l'enfant

² Sur le rapport de la Haute autorité de santé (HAS), évaluation du dépistage néonatal systématique de la surdité permanente bilatérale

³ Le Bureau International d'Audiophonologie (BIAP) est une société scientifique créée, en Belgique, par l'arrêté royal du 24 mars 1967.

⁴ Sur le site du BIAP, voir la Recommandation BIAP 02/1 bis du 1^{er} mai 1997. Disponible en ligne : <http://www.biap.org/recom02-1.htm>.

avant l'acquisition du langage oral, en général avant trois ans. Dans le deuxième cas, on parle de surdités post-linguales, elles sont apparues après l'acquisition du langage. On distingue ainsi les « sourds de naissance » des personnes « devenues sourdes ».

Les surdités de l'enfant sont majoritairement d'origine génétique (70%), elles se manifestent dès le plus jeune âge, les autres sont acquises (30%) au cours de la vie, plus ou moins précocement.

L'âge d'apparition de la surdité est fondamental car il conditionne largement le rapport que la personne sourde va entretenir avec le langage, la lecture et plus globalement la « culture des entendants » ou « la culture sourde ».

a) Les surdités pré-linguales

Les surdités pré-linguales ont une origine génétique ou acquise précocement dans la petite enfance. Les conséquences sur l'acquisition du langage augmentent avec le degré de la surdité pré-linguale et donc la prise en charge sera d'autant plus lourde. La langue française sera acquise plus difficilement suite à une longue rééducation orthophonique, à l'appareillage audioprothétique ou l'implant cochléaire lorsqu'ils sont possibles et efficaces.

Les sourds nés dans une famille d'entendants (95% des enfants nés sourds) et ceux nés dans une famille de sourds avec une culture sourde bien ancrée n'auront pas forcément les mêmes modes de communication. La culture et le mode de communication du sourd sont tributaires du contexte familial et les parents sont les seuls décisionnaires du bilinguisme ou pas de leur enfant. L'enfant se construira sur un ou plusieurs modes de communication : oralisation, langue des signes, langage parlé complété et écrit.

b) Les surdités post-linguales

Les surdités post-linguales sont les surdités survenues après l'acquisition du langage. Elles comprennent les surdités acquises tardivement dans l'enfance, à l'adolescence ou à l'âge adulte à la suite d'un accident, d'une maladie, ou elle peut être la conséquence inéluctable de la baisse de l'audition avec l'âge (presbycusie). Les personnes devenues sourdes manient en générale très bien la langue française. Elles ont en effet intégré la culture des entendants avant l'apparition de leur surdité.

Pour communiquer, ces personnes s'appuient beaucoup sur la lecture labiale et l'écrit afin de pallier leur déficience auditive.

La construction de la personne malentendante et les modes de communication pratiqués (langage gestuel, oral ou mixte) au quotidien dépendront du degré de surdité, de l'âge d'apparition, de la nature de la surdité et du contexte familial dans lequel la personne sourde évoluera. Ce sont autant d'éléments à prendre en compte qui explique la complexité et l'impossibilité de dresser des profils types de malentendants.

B. La population sourde

1. Répartition des surdités dans la population de malentendants

L'étude de la DREES⁵ permet d'estimer à 5 182 000 le nombre de déficients auditifs en France métropolitaine (8,7% de la population) soit une prévalence globale de 89,2 pour 1 000 habitants (la prévalence de la surdité correspond au nombre de cas de surdité dans la population sans distinction entre les nouveaux cas et les cas anciens) [3].

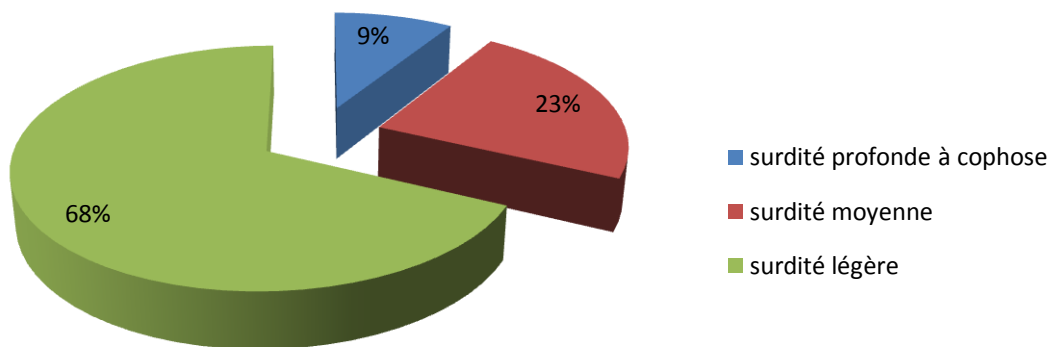


Figure 1 : Répartition des différents degrés de surdité dans la population malentendante. [4]

Les surdités légères représentent 7/10 ème de la totalité des surdités (fig.1). Tout en sachant que les surdités légères sont plus difficilement quantifiables pour deux raisons :

- la surdité légère passe inaperçue. Elle est donc dépistée tardivement.
- la surdité n'est pas déclarée systématiquement dans le milieu professionnel car la personne atteinte souhaite cacher son handicap par peur de discriminations, de licenciement...

Les conséquences de la surdité sont différentes en fonction du degré, de l'âge d'apparition mais aussi en fonction des moyens mis en place pour compenser la déficience auditive. L'hétérogénéité dans la population de malentendants est également liée aux aides techniques auxquelles ont recours les malentendants.

2. Aides techniques dans la population sourde

a) Les sourds non appareillés

Par choix ou par inutilité, certains sourds ne portent pas d'appareil auditif. Ce dernier a vocation d'amplifier les sons et de faire percevoir les sons environnants dont la parole.

⁵ DRESS : Etude de la Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques

b) Les sourds appareillés

Le tableau 2 récapitule les différentes prothèses auditives existantes. Selon l'UNISDA⁶ 15% des malentendants seraient appareillés avec des aides auditives conventionnelles.

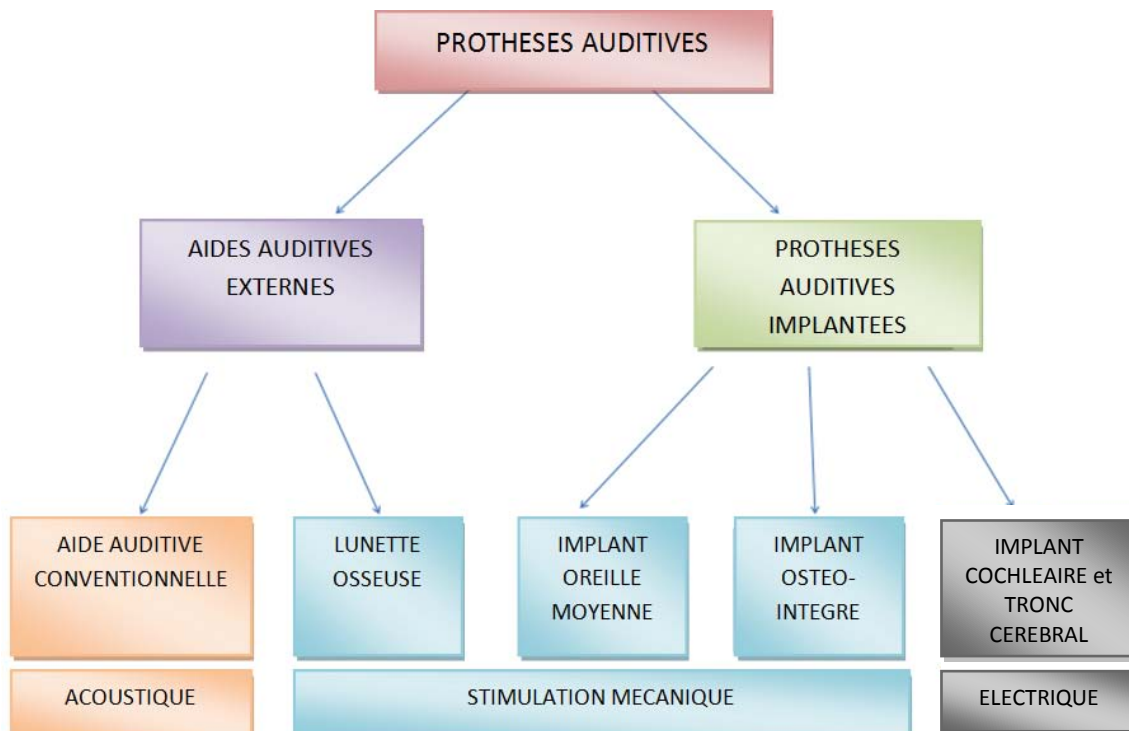


Figure 2 : Les différentes prothèses auditives. [5]

c) Les sourds implantés

L'implant cochléaire est un dispositif médical électronique destiné à restaurer en partie une perte d'audition sévère à profonde. C'est la plus fréquente des prothèses auditives implantables après la prothèse ostéo-intégrée. Les indications sont les suivantes :

- échec de l'appareillage avec des aides auditives conventionnelles
- un seuil d'intelligibilité supérieur à 50%

L'implant cochléaire comprend deux parties principales :

- l'unité électronique implantée dans le rocher, lors d'une opération chirurgicale sous anesthésie générale
- le processeur vocal externe, relié à une petite antenne placée sur la peau au niveau de la partie implantée

3. Les modes de communication pratiqués

Les modes de communication pratiqués par le malentendant résulteront du degré de surdité, de l'âge de survenue de la surdité, des aides techniques utilisées et de l'intégration dans un milieu scolaire spécialisé ou non.

⁶ UNISDA : Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficient Auditif

a) La lecture labiale

La lecture labiale est un procédé permettant de comprendre son interlocuteur en tenant compte d'indications visuelles telles que les mouvements des muscles faciaux, des lèvres, des mains et du corps en général.

Le message reçu par la lecture labiale est incomplet. En effet, seulement 30% du message oral est compris. Pour atteindre ce faible pourcentage de compréhension, les mots prononcés doivent impérativement être connus pour pouvoir être reconnus. La lecture labiale ne permet donc pas d'apprendre mais uniquement de reconnaître ce qui est déjà connu. Elle suppose donc un vocabulaire riche et bien maîtrisé.

De plus, la lecture labiale est source d'erreurs pour deux raisons principales :

- d'une part, les 36 phonèmes de la langue française correspondent à seulement 12 images labiales. Il y a donc de très nombreux "sosies" labiaux, avec par exemple : badaud- bateau, bandeau-manteau ou la position des lèvres et l'ouverture de la bouche sont similaires; ce qui entraîne des confusions lors d'une lecture labiale exclusive,
- d'autre part la langue française compte des phonèmes invisibles à l'œil tel que « k », « gu » et « r » les consonnes d'arrière (respectivement consonne vélaire, consonne postpalatale, consonne uvulaire).

La lecture labiale est le complément à l'appareillage. L'appareillage permet de percevoir le message oral, tout ou partie selon le degré de la surdité, la durée de la privation sensorielle et l'environnement de l'échange oral. La lecture labiale sera très utilisée dans un environnement bruyant y compris pour les entendants. Mais chez le malentendant, la lecture labiale potentialise la réception et la compréhension du message oral, dans diverses circonstances. Cependant, la dépense d'énergie nécessaire à cette lecture est énorme, elle demande beaucoup de concentration et d'attention. La lecture labiale sera par conséquent très fatigante à l'usage.

α. En cas de surdité congénitale et acquise prélinguale

La surdité ayant des conséquences sur l'acquisition de la langue française, sur son utilisation et sur les acquisitions des termes lexicaux, les problèmes se posent tant pour l'expression orale que pour l'écriture et la lecture.

Il en résulte un fort taux d'illettrisme dans la population ayant une surdité prélinguale. Nous aborderons ce point ultérieurement, car l'illettrisme constitue un des freins à l'emploi des sourds.

β. En cas de surdité acquise postlinguale

L'écrit étant la plupart du temps maîtrisé avant l'apparition de la surdité, c'est un mode de communication très usité par les personnes ayant une surdité acquise à l'âge adulte.

b) La langue des signes française : LSF

α. Origine

La langue des signes est née en France au 18^{ème} siècle sous le règne de Louis XVI sur l'initiative de l'abbé l'Epée. En 1880, à Milan, s'est tenu un Congrès de spécialistes favorables à l'éducation oraliste qui préconisaient la prohibition de la LSF dans les établissements scolaires. Cette décision fut très largement suivie en France et la LSF fut

interdite dans les écoles. Elle était pratiquée clandestinement par les sourds et leurs éducateurs.

Après le mois de mai 1968, une tolérance s'est installée (interdit d'interdire).

La langue des signes française (LSF) est la langue officielle de la surdité depuis la loi sur l'égalité des chances de février 2005 que nous aborderons dans la partie II du mémoire.

β. Principe

La LSF est une langue visuelle par placement des mains dans l'espace devant soi. Sa structure syntaxique est différente de celle du français. Le signeur pose d'abord le "décor" (le lieu, la date...), puis les personnages et enfin il termine par signer "l'action". Par exemple, la phrase "Mon chat mange dans la cuisine" sera signée "cuisine" puis "mon chat" puis "mange".

χ. La LSF en quelques chiffres

En 2005, ils étaient 80 000 sourds selon le ministère de la santé dans l'article 75 du code de l'éducation à pratiquer la LSF. Selon l'Union Européenne des sourds, 100 000 personnes sourdes pratiqueraient la LSF comme langue principale en 2010.

La LSF est pratiquée surtout par les moins de 20 ans (fig.3). En effet, 56% des malentendants dans la classe d'âge des 7-20 ans pratiquent la LSF. La LSF est un moyen de communication utilisé essentiellement par les sourds prélinguaux. En effet, les malentendants de plus de 65 ans représentent 75% des surdités, ce sont des surdités acquises tardivement pour la très grande majorité. Les personnes atteintes de surdité acquise apprennent la LSF dans de très rares cas. Ils auront plutôt recours à la lecture labiale, à l'écrit ou éventuellement au LFPC ⁷(Cf. page suivante).

Un plan de formation d'interprète LSF et de vélotypistes (Cf. Partie II B) a été prévu dans le plan de février 2010 en faveur des personnes malentendantes.

⁷ LFPC : Langage Français Parlé Complété

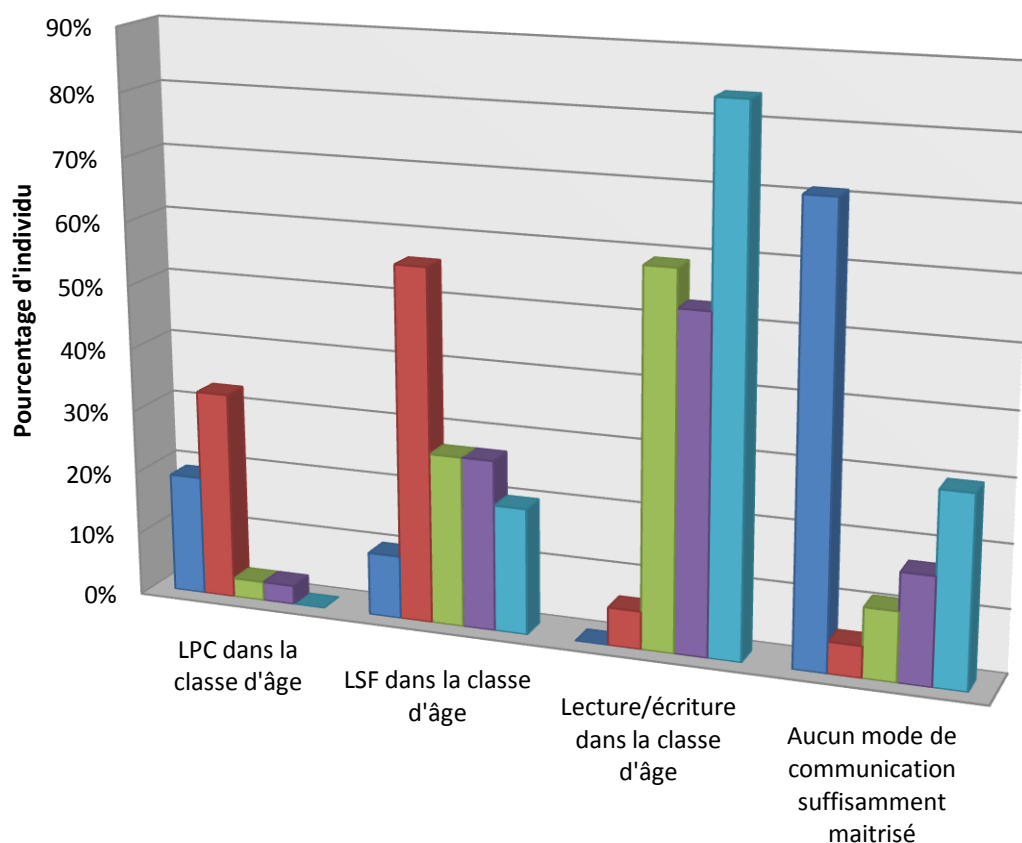


Figure 3 : Mode de communication des malentendants en fonction des classes d'âge. [4]

c) Le langage français parlé complété : LFPC

Le LFPC est un système de code gestuel, phonème par phonème, près du visage qui accompagne la parole et permet aux malentendants de distinguer les sosies labiaux et les phonèmes invisibles lors de la lecture labiale.

Le français oral est alors perçu par la personne sourde sans ambiguïté. Contrairement à la LSF, les signes ne peuvent se suffire à eux-mêmes : le LFPC accompagne la lecture labiale. Le codage est synchronisé avec la parole.

Le LFPC peut être utilisé dès le plus jeune âge, en répétant les lallations puis lors du babillage. L'enfant malentendant recevra un bain de langage comparable à celui de l'enfant entendant. L'enfant sourd aura plus de facilité avec la lecture labiale et percevra les subtilités de la langue française jusqu'à faire les « bonnes fautes » tel que « un avion » prononcé phonétiquement au pluriel « des navions ». Il développera sa conscience phonologique semblable à celle des entendants. Cette conscience phonologique favorisera

l'accès et l'apprentissage de la lecture et de l'écriture des enfants sourds [6]. Le LFPC favorise l'acquisition par l'enfant des structures de la langue orale.

La lecture labiale permet de percevoir 30% du message oral. Accompagné du LFPC, 95% du message oral est compris. La personne sourde identifie de façon optimale grâce au LFPC et peut ainsi enrichir son vocabulaire.

Dans une situation de communication sans LFPC, la personne malentendante ayant utilisé le LFPC pour l'acquisition de la langue pourra reconnaître par lecture labiale les mots, puisqu'ils seront connus au préalable. La phrase prononcée sera alors mentalement reconstituée.

Le LFPC n'est cependant pas la solution miracle, car l'enrichissement du vocabulaire et l'acquisition d'une conscience phonologique dépend de multiples facteurs tels que la qualité du bain de langage, le débit de parole, le codage adapté de l'émetteur, les capacités d'écoute de l'enfant sourd et l'absence de handicaps associés pouvant perturber la réception du codage.

Quoi qu'il en soit, le LFPC est une grande aide à l'enrichissement du vocabulaire et à l'apprentissage de la lecture et de l'écrit.

Aujourd'hui, seulement 4% des malentendants accèdent aux études supérieures [7]. Je n'ai pas pu déterminer dans mes recherches les conséquences de l'utilisation du LFPC dès le plus jeune âge dans l'accès aux études supérieures des sourds. Cela me paraissait intéressant car les premiers utilisateurs du code accèdent ou devraient aujourd'hui parvenir aux études supérieures et peut-être permettre aux sourds d'accéder à des emplois de niveaux de qualification supérieure à ceux atteints jusqu'à présent en raison de l'illettrisme.

d) Oralisation

La loi du 11 février 2005 confie aux parents et aux jeunes sourds la responsabilité et le choix du projet linguistique qui conditionnera en partie sa scolarisation.

L'enfant sourd au même titre que l'enfant normo-entendant est doté de capacités linguistiques. Chez l'enfant sourd profond, les informations auditives sont quantitativement et qualitativement insuffisantes pour permettre un accès immédiat et naturel à la langue orale. Une prise en charge précoce est un pré-requis indispensable mais non suffisant au développement psychique et cognitif de l'enfant, à l'acquisition de la langue et influencera les relations intrafamiliales et sociales.

L'oralisation de l'enfant sourd est donc le fruit des échanges intrafamiliaux et sociaux précoces mais aussi le fruit d'un long travail orthophonique.

4. Les difficultés rencontrées dans la communication

Le projet linguistique et l'adaptation réciproque du malentendant et de son interlocuteur détermineront les modes de communication pratiqués par les malentendants.

a) Trois niveaux de difficultés

Les principales difficultés de communication entre les normo-entendants et les sourds résident dans la réception et la compréhension du message oral :

- dans la réception du message oral : une réception erronée et / ou insuffisante sera à l'origine des carences lexicales, grammaticales et culturelles
- dans la compréhension du message oral ou écrit en raison:
 - ✚ de difficultés dans l'apprentissage et la représentation de l'abstraction,
 - ✚ de la méconnaissance des termes lexicaux utilisés,
 - ✚ du niveau linguistique globalement insuffisant,le malentendant recevra une information déformée, erronée ou incomplète pouvant engendrer confusion et quiproquos.
Pour la surdité postlinguale, les difficultés résident essentiellement dans la réception du message oral et le manque d'accès à l'information orale courante.
- du manque de connaissances générales et de références culturelles : les normo-entendants baignent inconsciemment et en permanence dans un monde d'informations, auxquels n'ont pas accès directement les malentendants.
Ces derniers doivent redoubler d'énergie pour accéder à une partie de cette information. En effet, une part importante de la culture se transmet par le mode audio-oral : télévision, radio, théâtre, cinéma... mais aussi les conversations de la vie courante. La personne sourde ou malentendante ne bénéficie pas de tous ces apports d'information issus de l'environnement social ou professionnel.

De manière générale, Jean-Paul Collard ⁸ a dit, *“face au sourd, l'entendant est mal à l'aise et évite le dialogue, face à l'entendant, le sourd est frustré : il n'est pas sûr de l'avoir bien compris, il s' imagine souvent qu'on se moque de lui...”* [8].

Pour se comprendre, il faut une adaptation réciproque des interlocuteurs entendant et malentendant ; chacun doit faire un pas vers l'autre. Tout se passe comme si deux personnes de langue différente essayaient de communiquer.

b) Les comportements observés

Plusieurs comportements peuvent être observés en fonction de la personnalité et du vécu du malentendant mis en situation de communication avec un normo-entendant :

- attitude d'évitement, d'isolement : la personne malentendante fuit les situations de communication,
- d'autres parleront beaucoup pour éviter d'avoir à comprendre l'autre,
- les usages sociaux sont sous-utilisés pour éviter l'engagement d'une conversation (formules de politesse, salutation),
- attitudes défensives de déni fréquentes en cas de surdité acquise à l'âge adulte entraînant une approche très directe de l'interlocuteur entendant.

⁸ Jean-Paul Collard, Président du CaPSAS, Centre aquitain de Promotion Sociale des Adultes Sourds .Surdité & Multimédia, CaPSAS-INJS Gradigan (33), déc. 1999

On peut noter la multiplicité des moyens de communication. Mais en général les personnes devenues sourdes ne pratiquent quasiment pas la LSF et le LFPC. Ils se tournent d'avantage vers l'oralisation, la lecture labiale et l'écrit. Les sourds prélinguaux utilisent préférentiellement la LSF et / ou le LPC associé à l'oralisation. Autant de situations de communication différentes, qui détermineront des stratégies personnelles d'adaptation ou d'évitement des situations professionnelles et personnelles.

II. L'emploi chez les sourds

Avant de s'intéresser à l'emploi chez les personnes malentendantes, je dresserai un bref bilan de l'emploi dans la population handicapée dont le handicap sensoriel constitue une part non négligeable.

A. La population active handicapée

1. Définition

a) La population active

La population active regroupe la population active occupée (appelée aussi "population active ayant un emploi") et les chômeurs.

b) Définition du handicap

α. En France

"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." Article 114 loi du 11 février 2005 [9].

β. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé

Selon l'OMS⁹ : « Est appelé handicapé celui dont l'intégrité physique ou mentale est progressivement ou définitivement diminuée, soit congénitalement, soit sous l'effet de l'âge, d'une maladie ou d'un accident, en sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou occuper un emploi, s'en trouve compromise ».

« Construite sur l'initiative de l'Organisation Mondiale de la Santé, la classification internationale des handicaps a pour but de permettre une description satisfaisante des conséquences des maladies et problèmes de santé connexes. Elle comprend 3 dimensions qui révèlent autant de composantes du handicap. Ces concepts sont les suivants : déficience, incapacité et désavantage » [9].

⁹ OMS : Organisation Mondiale de la Santé

En cas de déficience auditive, sur demande du malentendant, la MDPH¹⁰ attribue un taux d'incapacité qui prend en compte la "perte auditive moyenne" pour chaque oreille. Ce taux détermine l'ouverture possible de droits spécifiques. (Cf. ANNEXE 1)

2. La population active handicapée

a) Activité de la population générale et handicapée

13% de la population d'âge actif se déclare handicapée, mais seulement 3,9% sont reconnues par les instances administratives.

Le taux d'activité des personnes handicapées reconnues est faible, puisqu'il est de 45% contre 70 % pour la population générale (fig.4). Les personnes handicapées sont donc deux fois moins souvent en emploi que les personnes valides.

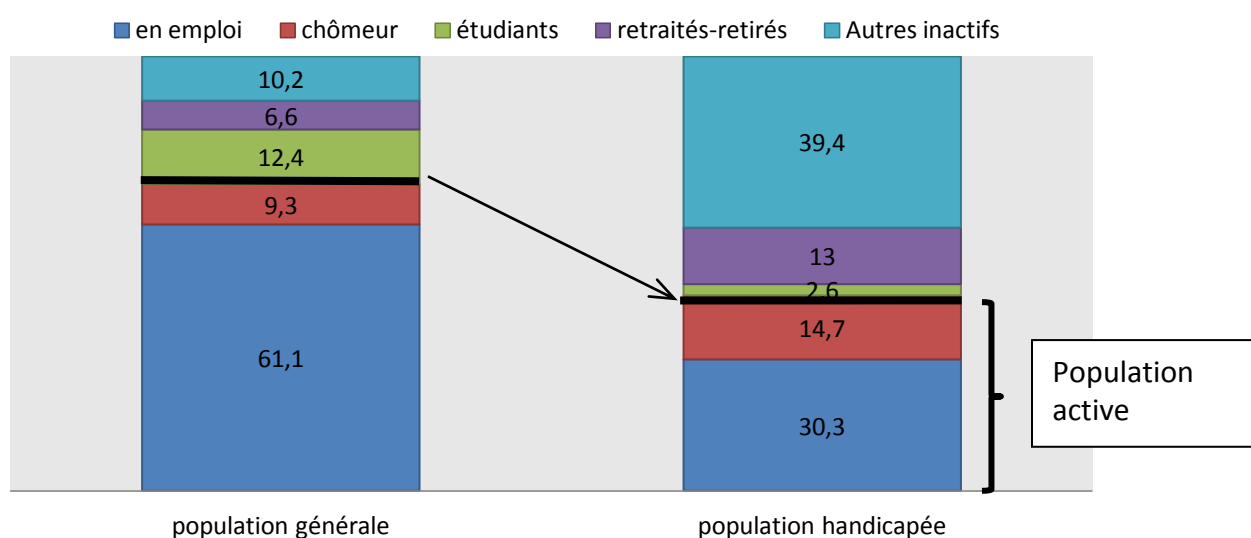


Figure 4 : Activité de la population active et handicapée (2006). [10]

Ce faible taux d'emploi dans la population handicapée résulte d'un fort taux d'inactivité et d'un taux de chômage élevé. La population handicapée en emploi est de 680 000 personnes, dont 375 000 salariés du secteur privé [10].

b) Quel handicap dans l'entreprise ?

Selon une étude¹¹ menée en 2008 [11], voici la répartition des personnes handicapées en âge d'occuper un emploi, selon leur handicap :

- 48 % avec déficience motrice
- 13 % avec déficience sensorielle
- 7 % avec déficience intellectuelle
- 14 % avec déficience psychique
- 18 % avec autres déficiences ou non précisées

¹⁰ MDPH : la Maison Départementale des Personnes Handicapées

¹¹ <http://informations.handicap.fr/art-infos-handicap-2012-811-4879.php>

La surdité est une déficience sensorielle au même titre que la malvoyance et l'atteinte des fonctions de communication.

B. Etude chiffrée des sourds et malentendants sur le marché du travail

Il existe une grande disparité du nombre de malentendants selon l'âge : la majorité des malentendants se situe dans les tranches d'âge de 60 à plus de 75 ans (fig.5) en raison de l'apparition de la presbyacousie qui toucherait 2/3 des personnes de plus de 65 ans.

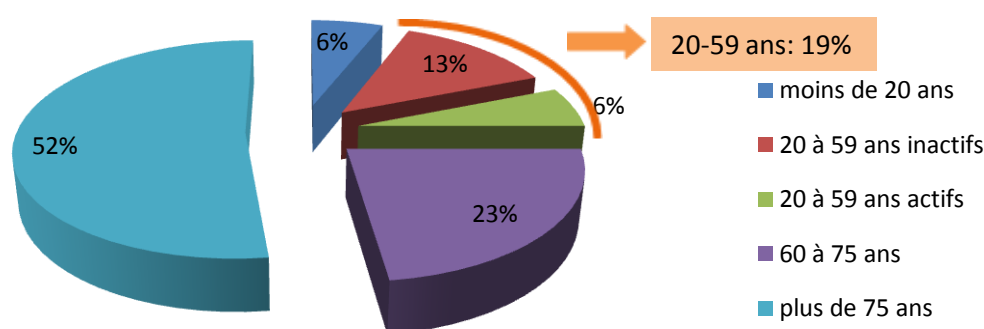


Figure 5 : Répartition des malentendants par âge dans la population française métropolitaine. [4]

19% de la population sourde serait en âge d'être active (1,4 million de personnes), cependant seulement 6% est réellement active [4].

Penchons-nous à présent, sur les chiffres d'activité effective et les chiffres de chômage des différentes catégories de surdité grâce :

- à une étude de 2005, basée sur un croisement de données et parue sur le site de l'UNAPEDA [12]:
 - + les données statistiques du Ministère de la Santé concernant la population sourde et malentendante
 - + les données statistiques de l'INSEE relatif à la population active
 - + les données de l'ANPE sur le taux de chômage des personnes handicapées
 - + les observations des services « Emploi-Formation » de l'UNAPEDA depuis 1990 (plusieurs milliers de personnes sourdes et malentendantes bénéficiaires),
- et du croisement de données extrait du Centre d'étude et de l'emploi (CEE) publiée en 2009, mais regroupant lui-même plusieurs études statistiques et sociologiques [13].

1. Un chiffrage impossible à effectuer pour les petites et moyennes surdités

Il est très difficile de chiffrer la population « active » pour les personnes atteintes d'une surdité légère (environ 4 % de la population) ou d'une surdité moyenne (environ 2 % de la population). Cette catégorie est composée essentiellement de malentendants en

activité signalant rarement leur déficience auditive aux services pour l'emploi parce qu'ils refusent de reconnaître leur handicap, par peur de discrimination, ou parfois par sous-estimation des conséquences et l'ignorance des aides possibles.

2. La population active sourde sévère et profonde

Le taux d'emploi des personnes malentendantes est d'autant moins important que la surdité est profonde puisque celui des malentendants ayant une surdité légère est de 71 % pour les surdités reconnues (tableau 1), celui des personnes ayant une surdité moyenne à sévère est de 59% quand il n'est plus que de 34 % pour les sourds profonds et cophotiques.

Malentendants	Actifs en emploi	Renoncent à travailler	Recherche d'emploi	Autres
Surdité légère	71%	12%	/	/
Surdité moyenne à sévère	59%	15%	15%	11%
Surdité profonde et cophose	34%	34%	30%	2%

Tableau 1 : Malentendants actifs ou renonçant à l'emploi. [12]

Dans cette dernière catégorie, certains peuvent, sous certaines conditions, bénéficier d'allocations et dans 34 % des cas, ils renoncent à travailler. De même pour 15 % des personnes ayant une surdité moyenne à sévère et 12 % de ceux ayant une surdité légère renoncent à travailler.

67 % des malentendants actifs sont en emploi (contre 74 % des non sourds) et 15 % ont renoncé à l'emploi notamment en raison de problèmes de santé (contre 3 % des non sourds).

3. Zoom sur le taux de chômage des personnes sourdes

L'UNAPEDA estime à 103 000 personnes sourdes profondes et sévères « actives », dont 21 000 sont demandeurs d'emploi, soit 7,5 % de la population totale handicapée demandeur d'emploi (280 000 personnes).

En 2009, il y aurait 10 000 sourds profonds demandeurs d'emploi et 11 000 personnes atteintes de surdité sévère [13].

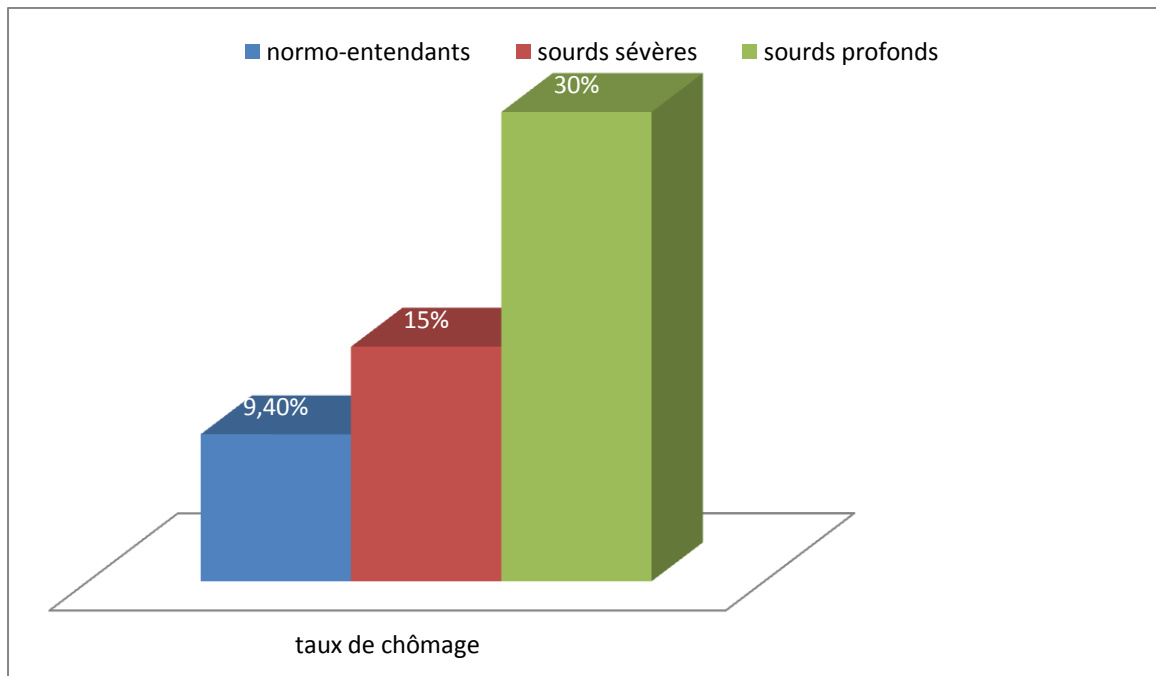


Figure 6 : Comparaison du taux de chômage en France entre les normo-entendants, les sourds sévères et les sourds profonds en 2009. [14]

Ce diagramme (fig.6) comparatif montre bien le décalage entre le chômage des normo-entendants et celui des personnes atteintes de surdité sévère et profonde. La population des sourds profonds présente un taux de chômage 3 fois plus important que les normo-entendants.

13% des handicapés en âge d'être actifs ont une déficience sensorielle. Le taux de chômage et le renoncement à l'emploi des malentendants augmentent avec le degré de la surdité. Beaucoup de malentendants refusent de faire reconnaître leur handicap et ne bénéficieront pas des aides à l'aménagement de leur poste de travail. Pourquoi le taux de chômage est-il si élevé chez les malentendants, quels sont les freins à l'emploi des malentendants ?

C. Les freins à l'emploi des sourds dans l'entreprise

Comme nous l'avons vu précédemment, la déficience auditive est un handicap qui peut survenir à n'importe quel moment de la vie. Chez le jeune enfant, lorsque l'atteinte est bilatérale, elle perturbe l'acquisition et le développement du langage oral et écrit. Cela entraînera une forte présence de l'illettrisme dans la population sourde, et l'illettrisme explique les bas niveaux de qualification dans cette même population.

1. L'illettrisme et les bas niveaux de qualification

a) L'illétrisme

Les personnes illettrées « sont des hommes et des femmes pour lesquels le recours à l'écrit n'est ni immédiat, ni spontané, ni facile et qui évitent et / ou appréhendent ce moyen d'expression et de communication » [15].

Le nombre d'illettrés est estimé à 70% parmi la population malentendante contre 14% d'illettrés chez les jeunes normo-entendants sortis du système scolaire. L'illétrisme dans la population sourde concerne majoritairement les sourds prélinguaux pour les raisons évoquées auparavant.

Cette différence considérable s'explique ainsi :

- l'enfant sourd a acquis un vocabulaire réduit, utilisant plutôt des termes globalisant, sachant que pour intégrer un mot il faut l'avoir entendu plus de 300 fois.
- les acquis scolaires sont fragiles et régressifs s'il n'y a pas d'entretien de la lecture et de l'écriture. Un sourd confondra souvent les homonymes.
- pour les personnes pratiquant la langue des signes : la structure de la langue orale et de la langue des signes est différente. La première utilise le déroulement logique dans le temps, la seconde s'appuie d'abord sur le contexte (le signeur pose le décor), puis sur l'image dans l'espace. Il n'existe pas de système permettant de faire le lien entre le français et la LSF.
- La connaissance du français pour les sourds prélinguaux passe surtout par l'écrit, alors que la personne normo-entendante s'appuiera sur l'oral.

« L'illettrisme des personnes sourdes peut entraîner des difficultés quant à leur insertion dans la communauté nationale : tous les échanges professionnels ou administratifs par exemple, la socialisation elle-même, nécessitent une certaine maîtrise de l'écrit. Cet illettrisme est d'autant plus handicapant que, les sourds n'ayant pas ou peu de communication orale, il ne leur reste que peu de possibilités d'accéder à l'information commune, de participer pleinement à la vie sociale » [15].

Ainsi, les conséquences directes de l'illettrisme seront les bas niveaux de qualification, une accentuation de l'isolement en raison de la carence de l'information quotidienne, de l'information professionnelle sous les différentes formes de l'écrit (mail, internet, intranet, courrier) auxquels s'ajouteront les difficultés de communication « orale » abordées ultérieurement (Cf. Paragraphe 2b).

b) Des formations peu qualifiantes

Je n'ai pas trouvé de données chiffrées concernant les faibles niveaux de qualification, cependant plusieurs articles mentionnent cet état de fait.

L'UNAPEDA [14] a constaté depuis 2005 une augmentation du nombre de personnes sourdes perdant leur emploi. Les raisons sont connues:

- les employeurs élèvent leurs exigences : rendement, productivité, mobilité interne et externe.
- Les reconversions professionnelles sont rendues plus difficiles pour les malentendants que pour les normo-entendants en raison d'un faible niveau de formation initiale ou professionnelle, ou par une impossibilité d'accéder à la formation professionnelle continue par manque d'adaptation au handicap.

2. Les réticences à l'embauche d'une personne malentendante

D'après un regroupement d'informations issues d'enquêtes réalisées au Royaume-Uni par le Royal National Institute for Deaf People (RNID) [12], car il n'existe pas de données en France, la principale barrière au recrutement des personnes malentendantes est l'attitude même de l'employeur potentiel (70%).

« Leur surdité aurait pour effet de les exclure de certains postes (59 %) ou serait un motif de non recrutement (23%) lors d'un entretien d'embauche. D'autant que les personnes malentendantes interrogées lors de ces enquêtes font le constat, chez les intermédiaires de l'emploi comme chez les recruteurs d'un manque d'information et de sensibilisation à leurs besoins (68 %) ainsi que d'une méconnaissance des outils nécessaires à communiquer avec elles (52 %) » [12].

La surdité modifie dans tous les cas la communication et donc les relations entre un normo-entendant et un malentendant. Les relations professionnelles s'en trouveront modifiées. Pour l'employeur la surdité semble un obstacle au quotidien, à la fois pour les relations professionnelles que pour l'intégration à la vie de l'entreprise. Cette vision est souvent liée à une méconnaissance de la déficience auditive elle-même, une méconnaissance des aides et dispositifs d'accès à la communication développés ces dernières années pour les malentendants (Cf. Partie III).

a) Les préjugés

L'embauche de personnes malentendantes et les conditions de travail sont marquées par de nombreux préjugés.

En effet, selon l'enquête sociologique [12] menée auprès de sourds, la surdité fait douter de leur capacité à avoir des compétences ou à prendre des responsabilités. En effet la déficience auditive est associée encore trop souvent à des idées reçues dévalorisantes telles que la moindre productivité, des problèmes de communication insurmontables, un surcoût financier, une surcharge pour les collègues, la nécessité d'avoir en permanence un interprète. Ces préjugés ont longtemps cantonné les malentendants à des métiers à communication réduite (imprimerie ou comptabilité) ou les ont orientés vers des apprentissages sans perspective d'emploi.

b) Les barrières de la communication

Les situations de communication orale dans le monde du travail sont très nombreuses. Elles permettent d'établir du lien avec ses collègues, de donner, recevoir ou comprendre des consignes en face à face, lors de réunion ou d'un exposé...C'est pourquoi la surdité représente un handicap, non seulement pour trouver du travail, en raison de nombreux préjugés mais aussi pour se maintenir dans son emploi et mener une carrière avec les exigences de rendement et de productivité des entreprises.

Pour une personne atteinte de déficience auditive, comprendre et se faire comprendre demande plus de concentration, d'attention que pour un normo-entendant afin d'accéder à l'information la plus complète possible et pouvoir réaliser correctement la tâche professionnelle demandée. Une personne malentendante sera fatiguée plus rapidement qu'un normo-entendant en milieu bruyant, par rapport à un environnement industriel ou bureautique par exemple.

Le téléphone et les réunions, les situations de communication en groupe même restreintes (communication entre 2-3 collègues, les discussions à la pause ...) sont autant de sources d'angoisse pour les malentendants. La peur de mal comprendre est omniprésente, car elle peut être source de quiproquos pouvant menacer son emploi. Dès lors que la personne malentendante ne peut exercer correctement sa tâche, elle rencontrera des obstacles pour s'insérer dans l'entreprise avec un manque de reconnaissance de ses capacités.

La communication au travail est une obligation de résultat selon J. GOUST [16, p. 99] :

« Le mal entendu n'est pas un malentendu, mais une erreur...et l'erreur est de moins en moins tolérée dans la vie professionnelle... Il faut comprendre instantanément et réagir instantanément. »

c) Les problèmes de sécurité

Une personne handicapée moteur ou visuel évacuera les lieux en cas d'alarme incendie car cette dernière aura été entendue. En revanche une personne sourde ne l'entendra pas forcément. Une patiente en centre d'audioprothèse m'a confiée ne pas avoir participé à l'exercice d'évacuation incendie parce qu'elle ne portait pas ses aides auditives et aucun collègue n'avait pensé à la prévenir dans son bureau isolé.

α. La sécurité du malentendant dans l'entreprise

Un grand nombre de sourds peuvent entendre les avertisseurs sonores (alarme incendie, avertisseur de recul d'engin, minuterie diverse...) dans la journée grâce aux implants et/ou aux appareils auditifs. Cependant, la possibilité de l'oubli de s'équiper et la réticence à l'appareillage peuvent être pris en considération et dans ce cas constituent un réel problème de sécurité.

En entreprise, la législation demande qu'il y ait toujours deux personnes en présence ou l'existence d'un système de surveillance pour réagir rapidement à une situation d'urgence, un malaise par exemple. Cependant il existe des circonstances exceptionnelles comme en 1999, à Toulouse, où une femme sourde de 57 ans est décédée des suites d'un incendie dans son entreprise, asphyxiée par la fumée alors qu'elle était aux

toilettes ; aucun collègue n'avait pensé à l'avertir. Pour faire face à ces incidents, le personnel doit suivre une formation de guide et serre file, ainsi que deux exercices d'évacuation par an.

Si les entreprises ont l'obligation d'installer des alarmes incendies et des détecteurs de fumée, il n'existe actuellement aucune loi contraignant un employeur d'un salarié malentendant à équiper ses locaux de système d'alarme mixte visuelle et sonore (type système flash).

Dans une entreprise de plus de vingt salariés, un salarié malentendant peut demander l'installation sur son lieu de travail d'une alarme visuelle. L'AGEFIPH¹² prendra intégralement en charge les frais d'achat et d'installation si sa surdité est reconnue.

Néanmoins aucune prise en charge financière n'est prévue pour assurer la sécurité des salariés malentendants dans les entreprises de moins de vingt salariés [17].

En dehors des problèmes de sécurité d'ordre général, certains postes restent difficilement aménageables et donc inaccessibles aux malentendants car ils posent de réels problèmes de sécurité individuelle pour lesquels il n'y a pas de solution technique. Par exemple, à un poste de manutentionnaire, la personne sourde n'entendra pas le signal de recul du chariot élévateur, à un poste d'ouvrier dans le BTP, il n'entendra pas le signal de recul des engins de chantier...

β. La sécurité d'autrui

Un arrêté, publié au Journal officiel du 26 février 2010, relate le fonctionnement du futur centre national de réception et d'orientation des appels d'urgence des personnes malentendantes. Ce centre doit permettre au malentendant de passer son message et d'obtenir une réponse en utilisant l'un des modes de communication suivant : l'écrit, le LFPC ou la LSF.

Depuis le 14 septembre 2011, toute personne sourde ou malentendante, victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours, pourra composer le « 114 ».

Ce nouveau numéro d'urgence national unique et gratuit est ouvert 7 jours sur 7, 24h/24. Il est accessible dans un premier temps exclusivement par FAX ou par SMS. Il ne reçoit pas les appels vocaux téléphoniques. Le relai envoi sur place les secours en fonction de la situation (police, gendarmerie, pompiers, SAMU...).

Le fax à remplir (fig. 7) doit être mis à disposition des malentendants et doit être demandé au préalable au 114. Ce fax est sous forme de graphismes illustrant les diverses situations d'urgence rencontrées et nécessitant une intervention. Les graphismes sont doublés de l'explication écrite afin de répondre à la demande d'intervention de toutes les personnes malentendantes illettrées ou non.

¹² AGEFIPH : Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées

114

urgence, sourds

Cocher, et renvoyer fax au 114

Victime qui ?

☐ Femme ?

☐ Homme ?

☐ Enfant ?

Age :

Nom :

Prénom :

Témoin : numéro et adresse ?

Fax :

Tel, sms :

Nom témoin :

Numéro : Rue :

Commune, ville, village :

Département :

Code postal :

☐ Maison ?

☐ Appartement ?

Etage ? Escalier ?

Bâtiment ? Code porte ?

Que se passe-t-il ?

☐ Mal poitrine ?

☐ Respire mal ?

☐ Etouffe ?

☐ Évanoui ?

☐ Os cassé ?

☐ Sang ?

☐ Bébé arrive ?

☐ Tombé ?

☐ Noyade ?

☐ Electrocution

☐ Feu ?

☐ Gaz ?

☐ Vol ?

☐ Violence ?

☐ Perdu ?

☐ Inondation ?

☐ Accident ?

Autres informations ?

.....

.....

.....

Figure 7 : Fax à remplir et renvoyer au 114. [18]

En retour, le 114 envoie systématiquement un accusé de réception mentionnant « Fax bien reçu, le 114 vous répond bientôt » accompagné du graphisme explicatif. Si celui-ci n'est pas reçu dans la minute, il faut réitérer l'envoi du fax car ce dernier n'aura pas été réceptionné [18].

L'agent du 114 peut renvoyer un fax à remplir sur le même principe graphisme/écriture pour obtenir davantage d'informations.

Ce système d'appel rend la personne malentendante plus autonome en cas d'urgence et va dans le sens de la loi du 11 février 2005 (Cf. Partie II.D).

d) Les coûts de l'aménagement de poste

Les grandes entreprises connaissent aujourd'hui la participation financière à l'aménagement du poste (Cf. Partie III. C), cependant les PME sont beaucoup moins informées sur le sujet et cela peut constituer un frein à l'emploi des malentendants en entreprise dans les moyennes entreprises.

e) Une évolution de carrière limitée

Les malentendants demandent beaucoup moins de formation que les normo-entendants.

Dans le cas des surdités acquises à l'âge adulte, les personnes adoptent souvent une stratégie de repli et d'isolement et refusent de déclarer et faire reconnaître leur handicap par crainte d'un licenciement ou d'une mise « au placard ». Deux conséquences à cela :

l'isolement ne favorisera pas leur évolution de carrière et les personnes malentendantes n'accéderont pas aux aides techniques et d'accessibilité qui pourraient leur être proposées.

Les personnes malentendantes rencontrent de grandes difficultés dans leur vie professionnelle : difficulté à être recrutées dans un poste puis difficulté ensuite à garder leur emploi. Les freins à l'embauche des malentendants sont principalement liés à des préjugés, aux problèmes de sécurité et de communication que pose la surdité, mais également à l'illettrisme et aux évolutions de carrière limitées. Les chiffres vus ci-dessus justifient pleinement d'une intervention publique en faveur des malentendants en âge de travailler.

Pour pallier ces difficultés, plusieurs lois ont été votées durant ces vingt dernières années, dont celle du 10 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances et le plan de 2010-2012 en faveur des personnes sourdes.

D. Lois et plans pour faciliter l'intégration des sourds dans l'entreprise

Les lois auxquelles je fais référence ci-après favorisent l'intégration des personnes malentendantes dans différents milieux. La loi du 11 février 2005 est l'une des principales lois sur les droits des personnes handicapées, depuis la loi de 1975. Elle s'intéresse à de nombreux domaines tels que le droit à la compensation, l'accueil des personnes handicapées, la scolarité, l'accessibilité des lieux publics, les ressources, la citoyenneté et la participation à la vie sociale, les ressources et l'emploi.

Je me restreindrai, compte-tenu de l'orientation du mémoire, aux mesures prises pour l'emploi des sourds dans l'entreprise.

1. La loi du 10 juillet 1987

L'un des enjeux de la loi du 10 juillet 1987 est de favoriser l'accès au monde du travail des personnes handicapées et favorise ainsi leur insertion sociale et leur autonomie financière.

a) Le texte de Loi

Depuis la loi du 10 juillet 1987, les entreprises privées de 20 salariés et plus sont tenues d'employer 6% de personnes handicapées. Les employeurs ne respectant pas ce dispositif doivent verser une contribution financière à l'AGEFIPH¹³. Cet organisme, né de la loi de 1987, vise à favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises du secteur privé.

¹³ AGEFIPH : Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées

Cette obligation d'emploi était déjà présente dans la loi de 1975, mais elle sera pour la première fois contrôlée grâce à la loi de 1987. Cette dernière a également accentué l'obligation d'emploi qui repose dès lors sur différentes modalités d'application :

b) Différentes modalités pour s'acquitter de l'obligation d'emploi

Pour s'acquitter de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (OETH), les entreprises disposaient de plusieurs modalités. Soit elles emploient directement des personnes handicapées ou indirectement selon les modalités suivantes :

- par le biais de contrats de sous-traitance ou de prestations de services,
- en accueillant en stage les personnes handicapées au titre de la formation professionnelle,
- par le biais des centres de distribution de travail à domicile ou des centres d'aide par le travail (devenus des établissements ou services d'aide par le travail).

Si l'obligation d'embauche selon l'une de ces modalités n'était pas respectée, l'entreprise versait une contribution financière à l'AGEFIPH. Ce montant variait entre 400 et 600 fois le Smic horaire pour chaque personne handicapée manquante dans l'effectif [19]. Le champ d'application de la loi de 1987 est élargi à l'ensemble des fonctions publiques, sans obligation de déclaration et sans contrepartie financière en cas de non respect du quota.

c) Le bilan

Comme il n'existait pas d'études statistiques sur l'emploi des travailleurs handicapés antérieures à 1988, il est difficile d'évaluer dans quelle mesure la loi de 1987 a pu favoriser l'emploi des travailleurs handicapés [19].

Cependant, depuis 1995, les renseignements sont consignés par la Darès¹⁴ grâce à la DOETH¹⁵.

Le nombre d'entreprises assujetties à la loi de 1987 (tableau 2) a augmenté de 10% de 1995 à 2005 (dernière année de l'application de la loi 1987).

Le nombre de travailleurs handicapés embauchés dans le même temps s'est accru de 13%. Même si les contributions financières ont été réduites de 7% durant ces 10 années, cela semble être au profit de l'emploi indirect.

¹⁴ Darès : Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques.

¹⁵ DOETH : déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés

	Entreprises assujetties à la loi 1987	Travailleurs handicapés bénéficiant de la loi	Emplois directs	Emplois indirects	Entreprises apportant une contribution financière
1995-1996	90 000	220 000	34%	28%	34%
2005	100 000	252 000	31%	35%	27%

Tableau 2 : Entreprises assujetties à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés. [20]

Et un tiers des entreprises privées choisissent la contribution financière pour remplir leur obligation plutôt que d'avoir recours aux modalités possibles d'emploi des personnes handicapées.

Les petites entreprises emploient proportionnellement moins de travailleurs handicapés que les grandes entreprises. De plus, ce sont les secteurs de la construction et de l'industrie qui emploient le plus de travailleurs handicapés. Ce sont dans ces secteurs où les maladies professionnelles et les accidents du travail sont les plus fréquents.

2. La loi sur l'égalité des chances du 11 février 2005

La loi du 11 février 2005 ou loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées rappelle les droits fondamentaux des personnes handicapées et redonne une définition du handicap :

« 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 poly-handicap ou d'un trouble de santé invalidant »¹⁶.

La loi du 11 février 2005 donne de nouveaux droits aux personnes handicapées. Elle modifie largement le cadre général du droit appliqué auparavant.

a) Le texte de loi

La loi de 2005 reprend les mêmes modalités d'embauche des personnes handicapées en modifiant radicalement le mode de calcul.

α. Des sanctions plus importantes

La loi du 11 février 2005 réaffirme, pour une entreprise de plus de 20 salariés, l'obligation d'embaucher 6% de personnes handicapées, ou de personnes titulaires de la

¹⁶ Article L114 créée par la Loi n°2005-102 du 11 février 2005 - art. 2 (M) JORF 12 février 2005

carte d'invalidité et également les bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH).

Cette loi renforce les sanctions à l'encontre des entreprises ne respectant pas le quota mentionné ci-dessus. En effet, en fonction de la taille de l'entreprise, le montant financier de la sanction est compris entre 400 et 600 fois le SMIC horaire brut par bénéficiaire non employé et l'entreprise sera redevable de 1500 fois le SMIC horaire brut aux AGEFIPH, si aucun effort n'aura été réalisé dans un délai de 3 ans (soit 2010). La contribution financière est destinée aux AGEFIPH et est réinvestie dans l'insertion professionnelle des personnes handicapées (aménagement de poste de travail...).

Pour le calcul de cette contribution, tous les emplois de l'entreprise sont désormais considérés, en application du principe de non-discrimination, comme pouvant être occupés par un travailleur handicapé.

β. La fonction publique

La loi de 2005 crée le FIPHFP¹⁷ appuyant l'obligation d'emploi du domaine public au même titre que l'AGEFIPH pour les entreprises privées. Ce fond est alimenté par la contribution des ministères, des collectivités territoriales et des hôpitaux ne respectant pas l'obligation d'embauche de 6% de personnel handicapé dans leurs effectifs.

La loi de 2005 a également modernisé le statut de la fonction publique vis-à-vis des personnes handicapées. Elle tient compte des difficultés des personnes handicapées à accéder à l'emploi en [20] :

- modernisant le recrutement par contrat,
- reculant ou supprimant les limites d'âge des concours,
- créant un temps partiel de droit,
- ayant la possibilité d'horaires aménagés pour les fonctionnaires handicapés.

« La loi prévoit une mise en place progressive des contributions dues : 20 % des contributions calculées devaient être effectivement versées pour 2006, 40 % pour 2007 jusqu'à 100 % à partir de 2010. Les demandes de reconnaissance administrative de handicap devaient donc logiquement s'accroître, notamment pour des agents du secteur public potentiellement bénéficiaires de la loi, et ce, d'autant plus que la liste des bénéficiaires s'est élargie à deux nouvelles catégories : les bénéficiaires de l'allocation adultes handicapé (AAH) et les détenteurs de la carte d'invalidité avec un taux d'incapacité permanente de 80 % et plus. Cependant, pour tous les bénéficiaires potentiels de la loi, les délais ont été rallongés, qu'il s'agisse de l'obtention de nouvelles reconnaissances ou de renouvellements » [20].

χ. L'accessibilité

La loi crée l'obligation de mise en accessibilité des bâtiments dans un délai de 10 ans [21] : *« Les dispositions architecturales, les aménagements et équipements intérieurs et extérieurs ... des installations ouvertes au public et des lieux de travail doivent être tels que ces locaux et installations soient accessibles à tous, et notamment aux personnes*

¹⁷ FIPHFP : Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées dans la Fonction Publique

handicapées, quel que soit le type de handicap, notamment physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique... »¹⁸

Cette loi introduit de nouveaux droits comme « *le droit à l'aménagement du poste de travail, et au temps partiel* ». En effet, il est bien précisé que « *les aménagements de postes de travail peuvent consister également en des aménagements horaires propres à faciliter l'exercice professionnel ou le maintien dans l'emploi. Le refus de prendre ces mesures peut être constitutif de discrimination (...) l'intéressé peut alors exercer en justice toute action relative à ces discriminations* » [22].

Elle crée ainsi l'obligation de mettre en place des normes spécifiques aux handicapés dont les personnes sourdes et ne tient plus compte du seul handicap moteur comme les lois précédentes. Des solutions ont été proposées avec par exemple :

- l'installation d'alarme incendie sous forme de système flash spécifique, notamment dans des lieux isolés comme les douches, les vestiaires, les toilettes,
- des ascenseurs vitrés ou muni d'une boucle magnétique (Cf. Partie III.A.2.b).

Ce sont des propositions mais il n'y a pas à ce jour d'obligation de mettre en place tel ou tel système permettant l'accessibilité du bâtiment et du poste de travail.

δ. La reconnaissance de la langue des signes

La loi sur l'égalité des droits et des chances reconnaît officiellement la LSF comme une langue à part entière. Cette réhabilitation a fait émerger de nouveaux métiers comme comédien, éducateur, animateur scientifique, présentateur de télévision, soignant, conseiller juridique, enseignant... Ces métiers étaient jusqu'à présent impensables pour les sourds eux-mêmes.

ε. La création de la MDPH

La MDPH¹⁹ fut créée par la loi du 11 février 2005. Elle regroupe les différents services administratifs dévolus aux personnes handicapées.

La MDPH exerce dans chaque département une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseils des personnes handicapées et leurs proches. La MDPH attribue également des droits spécifiques aux personnes handicapées tel que :

- la prestation de compensation du handicap (PCH). Cette prestation peut permettre d'obtenir des financements pour les aides techniques, ainsi que les frais d'interprète ou de codeur LPC entre autres,
- la RQTH²⁰ est délivrée par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) siégeant à la MDPH.

¹⁸ Extrait de la loi n°2005-102 du 11/02/05 Art.41-I Art.L.111-7

¹⁹ MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

b) Date d'entrée en vigueur de la loi de 2005

La loi sur l'égalité des chances du 11 février 2005 est entrée en vigueur depuis 2006. Les entreprises avaient 3 ans pour atteindre le quota de travailleurs handicapés dans leurs effectifs. Donc, depuis 2010, les entreprises sont dans l'obligation de s'acquitter de la sanction financière liée au sous-emploi de personnes handicapées.

c) La déclaration annuelle

Les employeurs sont dans l'obligation de déclarer chaque année auprès de la Direction du travail et de l'emploi le quota de travailleurs handicapés salariés dans l'entreprise. Ces travailleurs handicapés sont reconnus, ils ont demandé la RQTH²¹.

d) Le bilan 5 ans après le texte de loi

α. Les entreprises privées

(a) Données chiffrées

Hors secteur public, 100 000 entreprises sont assujetties à l'obligation d'emploi de 6% de personnes handicapées [11].

	2006	2007	2010	2011
Entreprises Redevables de la contribution financière	58132	58000	50000	47250
Montant de la contribution financière	604 millions d'euros	/	/	484 millions d'euros

Tableau 3 : Entreprises redevables de la contribution financière et montant de la contribution. [11]

L'impact de la loi de 2005 se fait ressentir, puisqu'en cinq ans la contribution financière passe de 604 million d'euros à 484 million d'euros en 2011 (tableau 3). Les entreprises semblent dans une dynamique d'embauche de travailleurs handicapés. Néanmoins cette dynamique prive l'AGEFIPH d'une partie de ses contributions réinvesties dans la recherche d'emploi et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

Aussi l'AGEFIPH envisage de recentrer les aides sur les personnes aux besoins les plus importants et orienterait les autres travailleurs handicapés vers Pôle Emploi. En 2011, 61% des entreprises assujetties à la loi de 2005 (soit 78 000 entreprises) ont atteint le quota de 6% de travailleurs handicapés ou ont signé un accord agréé contre 39% d'entreprises (soit 59 400 entreprises) ayant un quota de travailleurs handicapés inférieur à 6%.

Sur ces 39%, 10 700 entreprises ont un quota de zéro travailleur handicapé dans leur effectif soit un recul de 17% en une année. La mise en place au 1^{er} juillet 2010 de

²¹ RQTH : Reconnaissance en qualité de travailleur handicapé

pénalités financières équivalent à 13 000 euros par an et par employé handicapé manquant pour les entreprises affichant le taux de 0% de travailleurs handicapés dans leurs effectifs ou n'ayant mené aucune action en faveur de leur insertion a un rôle persuasif pouvant amener un changement de comportement.

(b) *Un bilan en demi-teinte*

Si l'emploi des personnes handicapées s'est nettement amélioré dans le secteur privé, un paradoxe subsiste : le nombre de demandeurs d'emploi handicapés a augmenté de 13,9% en 2011 contre une augmentation de 5,3% pour la population générale.

Selon Pierre Blanc, Directeur de l'AGEFIPH « *depuis 2011, et surtout au premier semestre 2012, on constate malheureusement, comme pour l'ensemble de la population active, une précarisation de l'embauche des handicapés, avec des postes de plus courte durée. Cette tendance devrait se maintenir tant que la croissance ne sera pas de retour* »²².

La loi de 2005 a eu le mérite d'ouvrir les portes des entreprises aux travailleurs handicapés et de favoriser l'ouverture de la société en général au handicap, et de ce fait, de nombreux travailleurs handicapés envisagent un retour sur le marché du travail, ce qui était impensable il y a encore 10 ans. La preuve en est la hausse des reconnaissances en qualité de travailleur handicapé (RQTH) ouvrant les droits et aides aux travailleurs handicapés [21].

Il faut également signaler²³ que certains Groupes internationaux ont négocié des accords sur l'emploi des personnes handicapées, à l'image du Groupe Areva qui a signé un premier accord sur l'emploi des personnes handicapées dès 2007. Pour autant, les progrès sont extrêmement lents. Le groupe n'employait en effet que 3,3 % de travailleurs handicapés début 2009, restant loin du taux légal des 6 % [22].

Plusieurs études révèlent que les entreprises connaissent « bien » ou « assez bien » la loi mais préfèrent parfois payer la contribution financière pensant qu'elles sont gagnantes [22].

β. *La fonction publique*

Selon le communiqué de presse du ministère de la fonction publique publié le 22 décembre 2011, le taux d'emploi de personnes handicapées est passé de 3,99% en 2009 à 4,21% en 2010.

Nous retiendrons globalement une augmentation de travailleurs handicapés dans la fonction publique même si la tendance est moins prononcée que dans le secteur privé [21].

²² Déclaration de Pierre Blanc dans une interview au quotidien La Croix du 31 mai 2012.

²³ <http://www.lenouveleconomiste.fr/lesdossiers/handicap-au-travail-10180/>

	Fonction publique territoriale	Fonction publique hospitalière	Fonction publique de l'Etat
2005	3,73%	3,78%	3,72
2010	5,1%	5%	3,31

Tableau 4 : Taux de travailleurs handicapés dans la fonction publique. [21]

Seule la fonction publique de l'Etat enregistre un recul de l'emploi de travailleurs handicapés entre 2005 et 2010 (tableau 4).

« Cependant, la grande majorité des personnes handicapées accèdent tardivement à l'insertion professionnelle dans les administrations. Les raisons sont fondamentalement liées au retard en termes d'égalité des droits. De nombreux travailleurs handicapés exerçant dans l'administration rencontrent des difficultés pour tout avancement dans leurs carrières » [23].

3. Plan 2010-2012 en faveur des personnes sourdes

Dans la continuité de la loi du 11 février 2005, un plan en faveur des personnes malentendantes comprenant 52 mesures a été mis en œuvre (Cf. ANNEXE 2). Ce plan, d'une durée de 3 ans, est suivi par un comité de pilotage se réunissant régulièrement. L'emploi fait partie des priorités de ce plan, qui prévoit des mesures concrètes pour l'emploi des malentendants [24] :

a) Actions de sensibilisation des employeurs (mesure n°24 et 25)

Des actions de sensibilisation à destination d'employeurs privés et publics doivent être menées afin de valoriser des expériences d'intégration professionnelle de malentendants réussies.

b) Boîte à outils (mesure n°27)

Une boîte à outils est mise à disposition des employeurs pour faciliter l'accès et le maintien dans leur emploi des personnes malentendantes. Elle informe l'employeur sur les aides techniques et humaines et sur l'évolution des technologies favorisant l'emploi des sourds.

c) Plateforme de services d'accessibilité professionnelles (mesure n°29)

Une plateforme de service d'accessibilité professionnelle doit être développée avec notamment la visio-interprétation à distance (Cf. Partie III) expérimentée par AGEFIPH et certaines grandes entreprises. C'est un service qui facilite les situations de communication des salariés malentendants (entretien, réunion, téléphone...)

Ils concernent 200 entreprises du secteur privé à la fin de l'année 2011.

d) L'accessibilité aux personnes sourdes de l'examen de permis de conduire (mesure n°31)

Pour accéder au marché du travail, le permis de conduire est souvent un sésame indispensable. L'examen du permis de conduire est rendu accessible, l'Etat prendra à sa charge les frais d'interprètes dès l'adoption du plan.

e) Ouverture du centre de relais des appels d'urgence pour les malentendants (mesure n°49)

Mise en place de centres relais permettant au malentendant d'effectuer des appels d'urgence (Cf. Partie II.C.2).

f) Plan de formation d'interprète et de vélotypistes (mesure n°51)

Il a été prévu de former 20 interprètes en LSF et 10 vélotypistes par an en 2010 et 2011.

Un bilan sera dressé fin 2013 pour ce plan en faveur des personnes malentendantes. Néanmoins on peut d'ores et déjà admettre que pour la partie « emploi » du plan, certaines mesures comme le numéro d'urgence, les plateformes de services d'accessibilité professionnelles (Cf. Partie III) et les actions de sensibilisation (Cf. Partie III) ont tenu une part de leur engagement même si des efforts restent à faire.

La loi de 2005 sur l'égalité des droits et des chances des handicapés a ouvert en partie les entreprises du secteur privé d'abord, puis public aux handicapés.

Les données chiffrées du bilan de la loi de 2005 concernent les travailleurs handicapés sans distinction de leur déficience.

Je n'ai trouvé aucun bilan par déficience, donc aucune donnée chiffrée pour l'évolution de l'emploi des malentendants depuis la loi de 2005. Cependant, de manière générale, les dispositions de la loi de 2005 et les mesures du plan pour l'intégration et le maintien des personnes sourdes dans leur emploi constituent une avancée certaine pour les malentendants puisqu'elles ont contribué aux développements de nouvelles technologies de communications spécifiques aux malentendants, à la reconnaissance de la LSF, à l'émergence de nouveaux métiers pour les sourds, à la mise en place d'un numéro d'urgence accessible aux sourds et à la prise en charge de l'aménagement de poste grâce aux contributions versées aux AGEFIPH et FIPHFP par les entreprises.

III. Intégration des sourds et malentendants dans l'entreprise

Des études sociologiques de 2007 montrent les difficultés et les insatisfactions des malentendants au travail [12]:

- 68% des malentendants interviewés ressentent un manque d'information et de sensibilisation à leurs besoins,
- 52% des malentendants reconnaissent une méconnaissance des outils de communication existants et estiment faire l'objet d'un traitement différent même lorsque l'emploi occupé les satisfait,
- 74 % des malentendants pensent avoir des possibilités de promotion moindres que leurs collègues non sourds,
- 51% des malentendants sont freinés dans leur carrière.

Dans cette partie je vais tenter de répertorier tous les moyens mis en œuvre pour intégrer et maintenir les malentendants dans leur emploi afin de répondre à leurs attentes et d'aller dans le sens de la loi de 2005 sur l'égalité des chances et des droits, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

L'intégration des malentendants dans leur emploi passe par l'aménagement du poste de travail afin de tenir compte de leurs besoins et d'optimiser la communication entre malentendants et entendants. Mais l'intégration nécessite également un gros travail d'information et de sensibilisation des collègues normo-entendants travaillant au contact des malentendants.

A. Aménagement des postes de travail

La mise en œuvre des aménagements ne peut se faire qu'en connaissance de la surdité et des difficultés rencontrées par les malentendants. Il s'agit en effet d'analyser les situations de communications et de mettre en œuvre les outils techniques adéquats et d'analyser l'environnement acoustique et visuel afin d'apporter les solutions les plus adaptées compensant le handicap.

1. Quand faire un aménagement de poste ?

L'aménagement de poste peut être envisagé dans plusieurs cas :

- si l'entreprise embauche une personne présentant un handicap,
- lors du retour d'un salarié suite à une maladie, un accident du travail ou une maladie professionnelle nécessitant un aménagement de poste de travail,
- un aménagement de poste de travail peut être fait en matière de prévention : l'entreprise doit identifier, évaluer et combattre les risques. Elle a tout intérêt à prendre des mesures pour le maintien dans l'emploi de ses salariés de manière collective d'abord et individuelle si nécessaire. En la matière, il faut se référer à l'article L230-2 du code du travail dont en voici un extrait :

« Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place

d'une organisation et de moyens adaptés. Il veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. »

2. Comment aménager un poste pour une personne sourde ou malentendante ?

Concevoir un espace de travail d'une personne malentendante, nécessite de s'intéresser tout d'abord à son environnement professionnel afin de définir comment elle reçoit l'information. C'est à cette condition que pourront être mis en place des stratégies de compensation artificielle et d'optimisation de ses capacités de compensation naturelle.

a) Analyse des situations de communication

Plusieurs paramètres sont à prendre en compte pour analyser l'environnement professionnel du malentendant [16, p. 132]:

α. Les situations de communication

L'idéal serait de dresser la liste des situations de communication rencontrées par la personne malentendante et la liste des tâches à accomplir afin qu'elle puisse mener à bien sa mission professionnelle :

- les situations de perception de signaux : téléphone, sonnerie de porte, alarmes diverses,
- les situations de communication active : situation où le malentendant s'investit à la fois dans l'écoute et dans l'oralisation ou une autre forme de communication,
- les situations de communication passive : situation d'écoute de conférence par exemple.

β. La nature et le niveau sonore des bruits de l'environnement professionnel du malentendant

Il est conseillé de relever à l'aide d'un sonomètre les niveaux d'intensité du bruit auxquels est soumis le malentendant lors de sa journée professionnelle type. Pour cela, un chiffre entre 1 (calme) et 5 (très bruyant) est attribué pour évaluer le niveau sonore :

- **Niveau 1** de bruit pour une intensité de bruit inférieure à 40 dB : très calme,
- **Niveau 2** de bruit pour une intensité de bruit comprise entre 40 dB et 60 dB : calme,
- **Niveau 3** de bruit pour une intensité de bruit comprise entre 60 dB de bruit : bruyant,
- **Niveau 4** de bruit pour une intensité de bruit comprise entre 75 et 85 dB : très bruyant,
- **Niveau 5** de bruit pour une intensité de bruit supérieure à 85dB²⁴ : dangereux (niveau avec obligation de protection des oreilles).

²⁴ Selon la Directive Européenne 2003/10/CE, la mise à disposition de protections antibruit est obligatoire à partir de 80 dB(A) en bruit constant et 135 dB en bruit de crête. Le port est obligatoire à partir de 85 dB(A) en bruit constant et 137 dB en bruit de crête.

Il est également envisageable, faute de mesure objective du bruit, d'évaluer le niveau de bruit par rapport à la fatigue ressentie et au confort.

χ. Les situations de communication

Ensuite, tout comme pour le niveau de bruit, on attribue un chiffre entre 1 et 5 pour qualifier les situations de communication selon leur fréquence, le stress qu'elle génère et enfin en fonction de la fatigue ressentie.

(a) Les situations de communication selon leurs fréquences

Les activités professionnelles les plus fréquentes bénéficieront prioritairement soit d'un aménagement de poste, soit de la recherche d'une solution technique de compensation.

La notation de la situation se fera ainsi :

- **Niveau 1** : rareté de l'activité,
- **Niveau 2** : activité occasionnelle mais régulière,
- **Niveau 3** : activité quotidienne peu chronophage,
- **Niveau 4** : activité quotidienne peu chronophage mais indispensable,
- **Niveau 5** : activité quotidienne chronophage.

(b) Les situations de communications selon le stress généré

Certaines situations de communication sont particulièrement stressantes pour les malentendants.

Le téléphone est l'outil le plus redouté par les malentendants. Il génère un stress considérable en raison des malentendus pouvant émerger d'une information mal comprise et pouvant être lourde de conséquences dans le milieu professionnel. Le stress généré par la sonnerie du téléphone peut perturber l'intelligibilité par manque d'attention liée au stress.

Il se met en place un cercle vicieux et viscéral, source d'angoisse dès que la sonnerie retentit, pouvant aller jusqu'à la phobie.

Les réunions constituent également une source de stress, plus ponctuelle mais pouvant néanmoins être à l'origine d'un freinage de la circulation de l'information professionnelle.

D'autres situations de communication ordinaires pour les normo-entendants mais générant un stress important pour les malentendants sont les situations de communications permettant de créer du lien social (conversation de couloir, pause café...) et professionnel. Ces situations de communication sont pourtant le gage de la réalisation de bonnes conditions de travail et du bon fonctionnement de l'entreprise.

Pour toutes ces raisons, il est important de répertorier les situations de communication stressantes et de leur attribuer un niveau d'importance comme précédemment :

Notation de ces situations de communications stressantes :

- **Niveau 1** : situation assumée sans stress,
- **Niveau 2** : situation redoutée mais malgré tout gérée,
- **Niveau 3** : situation de stress se répercutant sur l'attention,
- **Niveau 4** : situation générant une angoisse d'anticipation,
- **Niveau 5** : situation de communication où le stress a généré une phobie et la personne est dans l'incapacité à accomplir la tâche.

(c) *Les situations fatigantes*

Les tâches fatigantes sont des actions à accomplir, pas forcément de longue durée mais nécessitant une attention sensorielle (auditive et visuelle) accrue ou une forte concentration.

Notation des situations générant la fatigue :

- **Niveau 1** : situation ne générant pas de fatigue,
- **Niveau 2** : situation sans fatigue anormale,
- **Niveau 3** : situation nécessitant une attention accrue,
- **Niveau 4** : situation fatigante,
- **Niveau 5** : situation épuisante.

(d) *L'intelligibilité*

De la même façon, on peut relever le niveau d'intelligibilité en fonction des situations de communication et leur attribuer un chiffre de niveau :

- **Niveau 1** : situation sans problème d'intelligibilité,
- **Niveau 2** : situation de communication nécessitant de faire répéter, avec existence de malentendus occasionnels,
- **Niveau 3** : situation de communication nécessitant de faire régulièrement répéter, avec existence de malentendus fréquents,
- **Niveau 4** : situation où l'intelligibilité est limitée, nécessité soit de répéter soit de hausser le niveau de la voix,
- **Niveau 5** : pas d'intelligibilité, pas de transmission d'information.

On peut donc représenter les résultats sous forme d'un tableau récapitulatif [16, p. 136]:

Situations/Audition	Niveau de bruit	Fréquences de la situation	Stress généré par la situation	Fatigue générée par la situation	Intelligibilité	Indice de criticité
Dialogue avec les collègues	1	3	2	5	4	120
Atelier						
Réception public en extérieur						
Réception du public en espace collectif						
Réception du public en espace individuel						
Réunion						
Conférence						
Téléphone fixe						
Téléphone portable						
Autres (précisez)						

Tableau 5 : Evaluation de l'audition du malentendant en fonction des situations. [16, p. 136]

Toutes ces notations des situations d'audition par niveau permettront de dresser un profil des activités de la personne malentendante. Ce profil permettra de visualiser avec précision les priorités d'aménagement du poste de travail en fonction de la fréquence, de la fatigabilité de l'activité, du stress généré, de l'intelligibilité des situations de communication.

Afin de hiérarchiser et de prioriser les actions à entreprendre, nous pourrions calculer un indice de criticité global par item en multipliant les niveaux des 5 rubriques entre eux. Nous aurions ainsi des niveaux de criticité allant de 1 (1X1X1X1X1) à 3125 (5X5X5X5X5).

b) Aménagement du poste de travail

L'aménagement du poste de travail passe par plusieurs étapes prenant en compte les données réunies précédemment.

α . Analyse

(a) *Etablissement du plan du poste de travail de la personne malentendante et des collègues*

Il faudra établir un plan du poste de travail de la personne malentendante et de ses collègues, en précisant la place du matériel générant du bruit (imprimante, matériel informatique, machine en atelier...) et l'organisation de l'espace.

(b) *Cartographie des échanges*

A partir de ce plan seront définis les échanges entre collègues, les circulations des salariés amenés à travailler ensemble en tenant compte de la hiérarchie.

(c) *Délimitation de l'intelligibilité*

L'objectif est de déterminer les personnes difficiles à comprendre et d'en comprendre les raisons (espace ouvert, bruit lié au passage fréquent perturbant la compréhension du malentendant...)

(d) *Analyse de la qualité acoustique du poste de travail et des locaux*

Cette analyse permettra de localiser les bruits permanents et réguliers de l'environnement professionnel du malentendant perturbant son intelligibilité.

Un environnement adapté prendra en compte la lumière optimisant l'information visuelle et l'acoustique optimisant l'information sonore puisque le malentendant s'appuie sur les indices visuels et acoustiques pour reconstituer le message.

β . Le poste de travail « idéal »

(a) *Isolation phonique*

Les aides auditives ont bénéficié ces dernières années d'évolutions technologiques remarquables avec notamment les débruiteurs et la directionnalité des microphones. Les premiers atténuent le bruit de fond et permettent une meilleure émergence de la parole quant aux seconds, ils permettent de réduire le champ d'écoute et de se focaliser sur la parole. Cependant en fonction des situations d'écoute, le bruit de fond peut être amplifié par l'aide auditive et nuira dans ce cas à la réception du message oral. La discrimination et l'intelligibilité s'en trouveront à leur tour altérées. La personne sourde doit alors se concentrer davantage pour optimiser la compréhension. Se focaliser en permanence sur les indices visuels et acoustiques est source de fatigue importante, qui tendra à isoler la personne malentendante et à l'orienter vers une stratégie d'évitement des situations de communication.

Pour toutes ces raisons, la salle idéale doit être calme. Les parois de la salle idéale seront constituées ou recouvertes de matériaux peu réverbérants, les plafonds doivent être à hauteur réduite pour limiter l'écho. Munie d'une isolation phonique appropriée, les bruits de rue, des pièces voisines et le bruit émanant de l'activité des collègues s'en trouveront atténués [8].

L'analyse du poste de travail permettra d'identifier les problèmes acoustiques et d'y remédier en traitant les cloisons ou le sol selon les besoins, en meublant la pièce ou en la cloisonnant pour réduire la réverbération.

(b) *Eclairages*

L'éclairage de la salle doit être étudié afin de réduire au maximum la perte d'informations en favorisant la lecture labiale [16].

Plusieurs points sont possibles :

- Mise en place de stores ou voilages aux fenêtres pour éviter le contre-jour,
- Modification des éclairages : passage d'un éclairage direct à indirect,
- Limitation des contre-jours grâce au positionnement spécifique de la personne malentendante par rapport aux éclairages.

χ. Organisation du plan de travail

(a) *Cloisonnement de l'environnement*

Le cloisonnement de l'espace limite la réverbération, les bruits et permet également de couper l'espace visuel. Ainsi, les salariés signalent plus aisément leur présence à la personne sourde et évite des situations de stress par surprise.

(b) *Modifier l'organisation des échanges*

La place idéale de la personne malentendante est ni trop près, ni trop loin, ni trop isolée ; celle d'où l'on peut tout voir. Donc la position dans l'espace de l'emplacement du bureau du malentendant par exemple a son importance tout comme la localisation du matériel bureautique [16].

L'idéal étant que le malentendant puisse voir les réactions et les circulations des salariés ou de la clientèle selon le cas. Il faut qu'il puisse voir l'intégralité de l'intervenant et bénéficier de l'ensemble du message.

La pièce idéale est traitée acoustiquement. L'espace est réduit afin de limiter la propagation du bruit, de limiter le champ visuel qui apportera une quantité d'information non exhaustive. L'éclairage est réfléchi de façon à favoriser la lecture labiale (lumière dans le dos de la personne sourde, pas de contre-jour, pas de reflets éventuels sur des tableaux...). L'objectif étant d'apporter un maximum d'indices visuels et acoustiques afin d'optimiser la réception du message oral par la mise en place des moyens de compensation naturels et artificiels.

δ. Exemple d'aménagement de poste

Les deux études de cas suivantes ont été extraites de l'ouvrage de J. GOUST [16, p. 139].

(a) Cas d'un bureau collectif (fig. 8)

Michèle, malentendante, est secrétaire à la rédaction d'un magazine [16]. Elle travaille dans un espace largement ouvert avec 7 postes de travail répartis autour d'elle : 3 chefs de rubrique (2), 1 rédacteur en chef (3), 1 coordinatrice de rédaction (4) et 2 maquettistes (5).

Avant l'aménagement :

La secrétaire malentendante évoluait dans un grand espace, avec un large champ visuel de 225° autour d'elle. Son bureau est le seul à être central, elle est exposée de toute part à l'information. Le fax est situé dans son dos. Des étagères cloisonnent partiellement l'espace des bureaux situés à sa gauche.

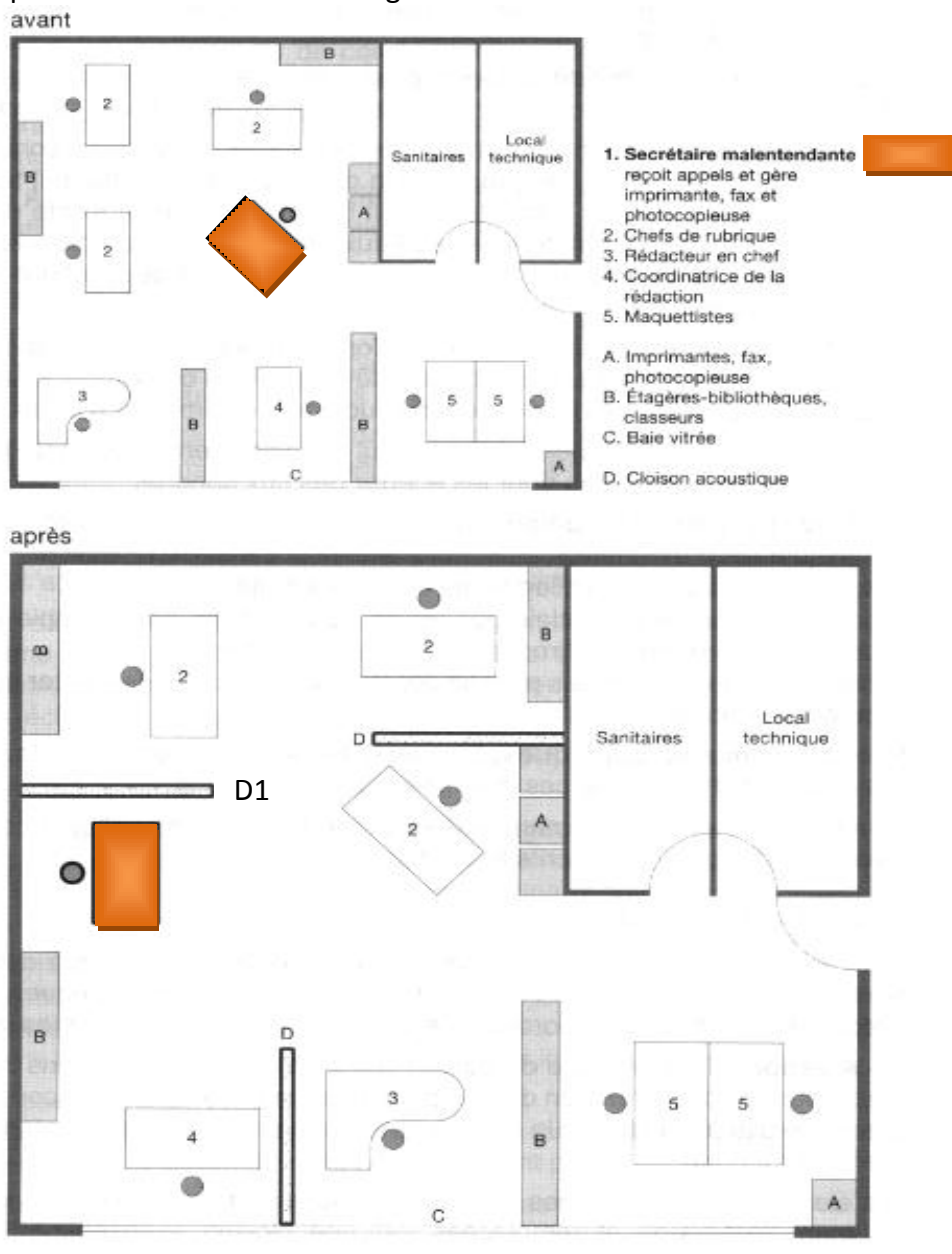


Figure 8 : Aménagement de poste n°1. [16, p. 150]

Après l'aménagement :

- Amélioration de l'acoustique de la pièce pour limiter la réverbération :
 - ✚ installation d'un revêtement acoustique au plafond,
 - ✚ mise en place de cloisons acoustiques ayant un double rôle : isolation phonique et cassure de l'espace en orientant différemment les cloisons,
 - ✚ traitement acoustique de la paroi des sanitaires.
- « *Modification de la cartographie des échanges et coupure de l'espace* » [16].

Plusieurs possibilités seraient envisageables, en voici une proposition :

 - ✚ permutation du bureau de Michèle avec celui d'un chef de rubrique (2), afin qu'elle n'ait personne dans son dos,
 - ✚ permutation des bureaux du rédacteur (3) en chef et de la coordinatrice de la rédaction (4) afin de respecter la hiérarchie professionnelle et de faciliter les échanges avec son supérieur direct,
 - ✚ déplacement d'une bibliothèque contre un mur et remplacement de la bibliothèque par une cloison acoustique,
 - ✚ le matériel bureautique (imprimante, télécopieur, photocopieur) doit perturber au minimum les échanges entre Michèle et la coordinatrice de la rédaction, ainsi ils conservent leur place. Pour une secrétaire normo-entendante la meilleure position du matériel aurait été entre le bureau de Michèle et la cloison D1, afin de limiter les déplacements. Cependant le matériel bureautique en fonctionnement génère beaucoup de bruit pouvant considérablement gêner la réception du message oral perçu par Michèle.
- Travail sur l'éclairage
Les déplacements préconisés limitent les contre-jours entre Michèle et les autres salariés. Le seul contre-jour possible peut se faire avec la coordinatrice de la rédaction (4) positionnée devant une baie vitrée. Donc pour limiter le contre-jour, il suffira de mettre en place des rideaux à la fenêtre.
- Compléments techniques :
Michèle étant amenée à utiliser très régulièrement le téléphone, il faut veiller à ce qu'elle puisse avoir selon le degré de sa déficience auditive le matériel adapté ou bénéficier du service de téléphonie spécifique aux malentendants (fig.9).

Niveaux de déficience		Pertes auditives	Perception de la parole	Nécessité d'un service de téléphonie spécifique
Malentendants	Légère	0 à 19 dB	A voix normale, à un mètre	Possibilité de téléphoner avec un équipement traditionnel
	Moyenne	20 à 39 dB	A voix forte, à un mètre	Possibilité de téléphoner avec un équipement traditionnel ou adapté* la plupart du temps
Sourds	Sévère	40 à 69 dB	A voix forte, près de l'oreille	Possibilité de téléphoner avec un équipement adapté* ou nécessité d'un service spécifique
	Profonde et totale	>70 dB	Pas de perception	Nécessité d'un service spécifique

Nécessité d'un service de téléphonie spécifique

Figure 9 : Téléphone ou service de téléphonie adapté au degré de surdité. [4]

Pour les personnes atteintes de surdité légère à moyenne, le téléphone est envisageable avec ou sans un équipement adapté (aides auditives, système inductif permettant la réception de la communication téléphonique dans les aides auditives).

Cependant pour les personnes atteintes de surdité sévère à profonde un équipement spécifique est indispensable, voire insuffisant et nécessitera le recours à un service de téléphonie spécifique détaillé ultérieurement.

Donc l'aménagement du poste sera fonction de la personne malentendante mais également de son environnement professionnel.

(b) *Cas d'une personne malentendante au contact de la clientèle (fig.10)*

Avant aménagement :

Laurent, secrétaire malentendant, travaille dans une agence immobilière au contact de la clientèle. Il accueille les clients et répond au téléphone.

La configuration de son bureau n'est pas adaptée à sa surdité car les clients patientent dans une salle d'attente en plein contre-jour pour Laurent.



Figure 10 : Aménagement de poste n°2. [16, p. 152]

Après aménagement :

- Amélioration de l'acoustique de base :
Il est nécessaire de traiter acoustiquement le plafond et le mur de l'entrée afin de réduire les bruits provenant de la rue (transmis par la porte d'entrée et la baie vitrée) et ainsi limiter la réverbération.
- « *Modifier la cartographie des échanges et coupures de l'espace* » :
En introduisant la cloison D, l'espace est réduit. Le matériel bureautique est placé derrière cette nouvelle cloison toujours dans le but d'améliorer l'acoustique de la salle, d'autant plus que les collaborateurs (3) ne sont pas présents en permanence dans l'agence.
- Travail sur l'éclairage :
En inversant le côté salle d'attente et le bureau de Laurent, le contre-jour des clients est supprimé. Le bureau est volontairement placé en biais de telle sorte que Laurent voit les clients entrant et que ces derniers ne soient pas dans le contre-jour de la porte.
- Compléments techniques :
Laurent tout comme Michèle sera équipé des dispositifs téléphoniques adaptés au degré de sa surdité.

c) Les aides techniques à la communication spécialisée ou non spécialisées

α. Boucle magnétique

(a) Principe

La boucle magnétique est un dispositif assurant la conduction du son utile, la parole, dans l'aide auditive, par champ magnétique à l'intérieur d'un périmètre délimité par un fil de cuivre (fig.11).

Une source audio (un microphone par exemple) transmet de façon filaire le signal sonore à un amplificateur, lui-même relié au fil de cuivre. Quand l'amplificateur est activé, il transcrit le message sonore en un signal électromagnétique qui parcourera la boucle magnétique.

Le signal électromagnétique est capté par la bobine de l'aide auditive positionnée sur la position T. Puis l'aide auditive retranscrit le signal électromagnétique en un message sonore amplifié et filtré de bruits parasites [25].

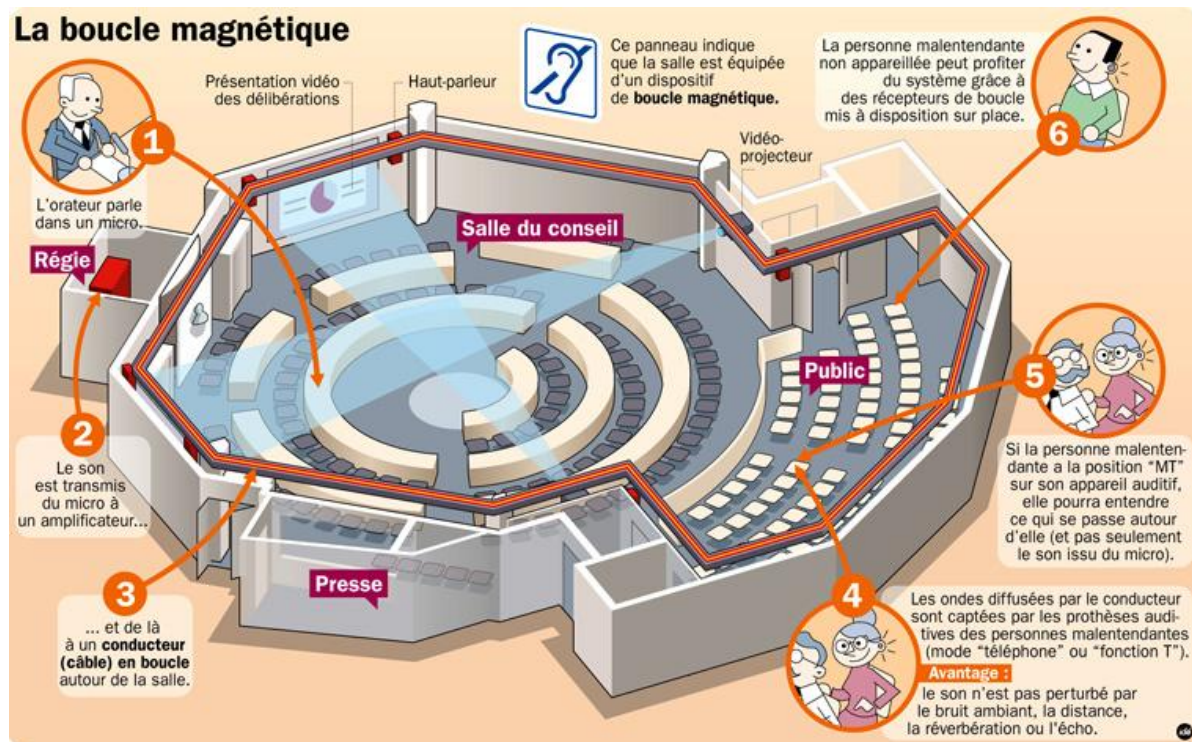


Figure 11 : La boucle magnétique. [26]

(b) Applications

Les applications d'une boucle magnétique sont nombreuses et variées. Elle peut être installée dans une salle de réunion, sous le bureau de la personne malentendante, autour de la caisse pour une caissière par exemple.

Mais elle peut également être mise en place dans les ascenseurs (fig. 12), ce qui va dans le sens de la loi de 2005 sur l'accessibilité des bâtiments aux handicapés.



Un bureau peut également être équipé d'un système de boîtier (fig.13) comprenant le microphone, l'amplificateur et la boucle. Le boîtier se branche simplement sur le secteur, et ne nécessite donc pas d'installation plus lourde.

La présence de la boucle magnétique doit être signalée au malentendant par le pictogramme « oreille barrée avec un T » visualisable sur la figure 13, il pourra ainsi basculer ses aides auditives sur la position T.

β. Système FM, infra-rouge et bluetooth

(a) Principe

Les accessoires utilisant la FM ou l'infrarouge fonctionnent sur le même principe mais utilisent des ondes de fréquences différentes :

- la liaison FM se fait grâce à des ondes radioélectriques (quelques Hz à 10^9 Hz),
- la liaison infrarouge se fait via des ondes électromagnétiques donc l'utilisation en extérieure est impossible en raison des interférences avec le rayonnement solaire.

Un émetteur est branché à la source sonore que le malentendant souhaite écouter. Le récepteur capte et transmet le signal amplifié et filtré des bruits environnants. Le récepteur existe sous différentes formes :

- le récepteur capte le signal de l'émetteur et le transmet directement dans les aides auditives ou l'implant cochléaire muni d'un sabot FM.
Exemple : le système amigo chez Oticon, le smartlink chez Phonak
- le récepteur peut-être localisé dans un collier à enfiler autour du cou, puis transmet le signal sonore amplifié à l'aide auditive par le Bluetooth, qui utilise les ondes radio de courtes distances.
Exemple : le streamer chez Oticon, la tek et la minitek chez Siemens, icom chez Phonak
- récemment un fabricant (GN-Resound) a intégré directement le récepteur FM dans l'aide auditive. Ce qui assure au malentendant une « plus grande discrétion », puisqu'il n'a plus de collier récepteur ou de sabot FM.
Exemple : accessoires unite de GN-Resound comme le mini-microphone.

(b) Applications

La transmission par infrarouge sera privilégiée dans les lieux où une confidentialité est requise car les signaux infrarouges ne traversent pas les murs.

Les systèmes FM traversent les obstacles et peuvent donc être source d'interférences si plusieurs systèmes FM sont calés sur la même fréquence.

χ. Mail, SMS, fax, messagerie instantanée

Le téléphone est devenu un objet banal d'utilisation très courante et indispensable en milieu professionnel pour une communication directe à distance.

Les malentendants investissent le téléphone lorsque c'est possible en utilisant des accessoires permettant d'entendre le téléphone directement dans les appareils auditifs (système FM ou Bluetooth) mais aussi à travers ses fonctions de messagerie écrite les SMS ou les MMS.

Le SMS et les MMS pouvant être une écriture phonétique et symbolique, il peut constituer un obstacle à la communication. En effet, les personnes ayant une surdité congénitale n'auront pas la même connaissance phonétique et la même culture symbolique que les entendants. Dans ce cas, la lecture des SMS peut se révéler difficile. Les messageries instantanées (« tchat ») avec ou sans web cam permettent une discussion quasiment instantanée. Les e-mails et fax décalent l'échange dans le temps donc ne sont pas forcément appropriés pour un échange immédiat.

Les aides à la communication sont utiles pour les malentendants mais ne se suffisent pas à elles-mêmes. Des aides humaines impliquant les collègues et les associations se sont développées depuis 2005.

d) Les aides impliquant les collègues ou les associations

α. Les dispositifs de communications proposés par les associations telles que l'URAPEDA²⁵

L'URAPEDA est présente dans les différentes régions de France cependant je me suis concentrée pour des raisons géographiques évidentes sur l'URAPEDA Lorraine-Alsace.

(a) *Fonctionnement de l'URAPEDA Alsace-Lorraine*

L'URAPEDA de Lorraine-Alsace est sollicitée sur prescription obligatoire de Cap Emploi, ce dernier est un service financé par l'AGEFIPH, le FIPHFP et par Pôle Emploi. L'URAPEDA se charge d'accompagner la personne sourde en entreprise en menant des actions de sensibilisation de l'employeur aux conditions d'intégration de la personne malentendante. L'URAPEDA s'assure que la personne malentendante embauchée a bien compris les attentes de l'entreprise.

L'URAPEDA Lorraine-Alsace suit 150 personnes sourdes en Alsace et 350 personnes sourdes en Lorraine. Les personnes sourdes suivies sont détentrices pour 90% d'un niveau CAP-BEP. Les besoins ne sont pas les mêmes en fonction des régions.

(b) *L'interface de communication et/ou l'interprète de liaison :*

Le service d'insertion professionnelle met à disposition des malentendants des « interfaces ». Ce sont des personnes qui jouent un rôle de médiateur entre la personne malentendante et normo-entendante en utilisant le moyen de communication privilégié par la personne porteuse de déficience auditive. On les qualifie également d'interprète de liaison et non simplement d'interprète car elle ne s'arrête pas à la seule traduction mais essaie de comprendre vraiment les demandes des personnes sourdes.

Il existe trois interfaces de communications différentes :

- **le codeur LPC** : Il intervient auprès d'une ou plusieurs personnes sourdes. Il retransmet les informations orales en utilisant la LPC et facilite ainsi la réception du message oral de la personne malentendante,

²⁵ URAPEDA : Union Régionale des Associations de Parents d'Enfants Déficlients Auditifs

- **l'interprète LSF** : il permet l'instauration d'un dialogue entre des interlocuteurs de langues différentes. Il traduit indifféremment du français vers la LSF et de la LSF vers le français,
- **le technicien de l'écrit** : Il retranscrit un discours oral en texte écrit en synthétisant le message et en restant fidèle au « vouloir dire » du locuteur (notes sur papier, rétroprojecteur ...).

Toutes ces interfaces de communication sont caractérisées par leur neutralité (il ne prend pas partie, ne donne pas son opinion et doit être transparent). Il doit être fidèle au discours et est soumis au secret professionnel.

Il doit consulter la personne sourde au sujet de l'organisation de la salle de réunion.

Le rôle de l'interface est fondamental pour dénouer des situations délicates voire « handicapante » pour le salarié malentendant : « *Les quiproquos sont courant, illustre Paul Vinciguerra²⁶. Je me souviens d'un jeune qui voulait arrêter de travailler parce que son patron lui proposait un CDI ! Pour lui, le contrat étant indéterminé, un contrat pas déterminé n'était à ses yeux pas un bon contrat et il n'en voulait pas ! Les exemples sont nombreux et traduisent toute la difficulté à se comprendre* » [27].

(c) *Les bénéficiaires des interfaces*

L'entreprise doit faire elle-même la demande auprès de l'AGEFIPH pour un salarié présent dans l'entreprise depuis plus de 6 mois. Les besoins du salarié malentendant sont évalués pour établir ou non la nécessité d'une interface de communication.

Pour bénéficier d'une interface de communication, il faut une perte d'au minimum 70 dB sur les deux oreilles.

L'intervention de l'interface de communication se fait sous forme de « forfait surdité » qui est de 30 heures par mois soit 30 x 11,57 euros, sachant qu'une heure d'interprète LSF coûte environ 50 euros [28].

Tous les ans l'entreprise doit réitérer sa demande auprès de l'AGEFIPH. L'acceptation dépendra de l'intégration du malentendant dans l'entreprise et de la volonté de l'entreprise.

A l'URAPEDA de Nancy, l'intervention d'une interface de communication est en moyenne de 20 à 30 heures par mois. Ce sont des interventions nécessaires à l'entreprise mais rarement à la personne sourde selon Miranda Albert, interface LFPC à Nancy.

Le problème réside dans la réservation de l'interface de communication. Car pour les réunions spontanées, l'intervention est impossible. Souvent l'employeur considère que la réservation est du ressort de l'employé sourd et non de son propre champ d'action.

β. *Le collègue preneur de note*

Par choix ou désigné par roulement par exemple lors de réunion, c'est une fonction qui peut vite devenir contraignante, malgré la bonne volonté du preneur de note, en raison du retard entre l'écriture et la communication orale.

²⁶ Paul Vinciguerra : Président de l'URAPEDA

La personne malentendante reçoit l'information avec un retard par rapport aux interventions orales, lié au temps nécessaire à l'écriture. Elle peut se sentir en partie exclue, car toute intervention de sa part se ferait avec un décalage temporel par rapport à la communication en cours. Un décalage temporel que la personne malentendante ne souhaite pas, car il appuie sa différence.

De plus, la retranscription écrite est dépendante du preneur de note, qui peut lui-même perdre de l'information en ne suivant plus le cours des échanges ou de la présentation orale. Le répétiteur ne peut plus participer librement aux échanges sans que cela se répercute sur la transmission du message au malentendant.

De plus la position de la feuille en biais ne facilite ni l'écriture par le preneur de note, ni la lecture par le malentendant.

χ. Rédacteur vocal

Le rédacteur vocal utilise la technologie de reconnaissance vocale pour transmettre les échanges oraux par écrit au malentendant. La reconnaissance vocale sert à écrire vite en pilotant l'ordinateur par la voix grâce à un logiciel adapté et en utilisant un microphone « silencieux » (fig.14).

La vitesse de frappe sur un clavier azerty est de 100 à 250 caractères par minute, soit 20 à 50 mots par minute en utilisant des mots de 5 caractères en moyenne. Sur une base moyenne de 35 mots par minute en dactylographie [30], le temps nécessaire pour la transcription vocale est 4,5 fois moins important que pour cette dernière. Autrement dit, 4,5 heures de frappe correspondent à 1 heure de reconnaissance vocale. La reconnaissance vocale permet un gain de temps 3 à 4 fois supérieur à la dactylographie.

Le rédacteur vocal assure ainsi l'accessibilité à la communication orale des malentendants et fait le relais entre la personne malentendante et les autres salariés mais aussi avec les acteurs externes.

La formation de rédacteur vocal est récente et s'adresse aux salariés d'entreprise soit pour accueillir des clients sourds soit pour faciliter la communication (réunion, entretien...) avec un malentendant salarié. La formation s'inscrit dans le projet de la loi sur l'égalité des chances de 2005 puisqu'elle permet le développement professionnel des salariés, de sensibiliser les collègues du salarié malentendant et favorise le maintien dans son emploi du malentendant.

La formation s'étend sur une durée de 3 mois en alternance : 30 jours de formation dont 210 heures en centre avec 5 jours de stage dans une structure accueillant des malentendants [29] (Cf. ANNEXE 2).

Un ordinateur, un microphone silencieux et le logiciel approprié suffisent au rédacteur vocal pour retranscrire le message oral en un message écrit [30].



Figure 14 : Une rédactrice vocale et son microphone silencieux. [30]

δ. Support informatique de réunion

Un support informatique de réunion sur PowerPoint peut être préparé avant la réunion. Le malentendant pourra disposer des commentaires ou du discours de l'animateur écrits sous la présentation informatique. Le texte écrit est théoriquement utilisé comme guide visuel de l'intervenant et pourra dans ce cas faciliter la compréhension du malentendant qui disposera de la présentation complète sur son ordinateur.

e) Les nouvelles technologies de communication

En France, environ 100 000 personnes sourdes ou malentendantes sont salariées dans les secteurs public et privé.

Le téléphone, la communication en groupe et les formations sont beaucoup plus difficiles d'accès pour les malentendants. De nouvelles techniques se sont développées depuis 2008 en France pour faciliter l'accès aux télécommunications des malentendants, aux réunions et aux colloques.

α. Vélotypie : un sous titrage en temps réel

(a) Principe

La vélotypie est un sous titrage en direct au moyen d'un clavier spécifique déposé (le vélotype) qui permet d'écrire à la vitesse de la parole. Il met en œuvre le principe de l'écriture syllabique et non phonétique comme la sténotypie [31]. La syllabe est produite en frappant simultanément plusieurs touches, tout comme le ferait le pianiste pour un accord. Le clavier présente 37 touches réparties en trois groupes (fig.15) : consonnes initiales, voyelles et consonnes finales. La partie informatique de la vélotypie se charge de placer les caractères de la syllabe dans le bon ordre par reconnaissance orthographique. Par exemple, avec les lettres « s » « e » et « l » on peut écrire le mot « sel » et « les ». Si on veut le mot « sel », on tape « s » à gauche et « l » à droite, et l'inverse pour l'article « les ».



Figure 15 : Clavier de vélotype. [32]

La vélotype ne correspond pas à la sténotypie. Le vélotype permet d'orthographier correctement et d'afficher directement le message, contrairement à la sténotypie classique (exceptée la sténotypie assistée par ordinateur ; Cf. (2)) qui nécessite un traitement supplémentaire du texte phonétique en syllabique. Donc la présentation d'un texte rédigé correctement en français nécessite un délai d'affichage plus long que la vélotype et entraînerait un décalage temporel du message oral par rapport à la retranscription plus important [32].

La Société RISP est localisée à Caen. Évelyne Hamon, créatrice et gérante de l'entreprise Système Risp²⁷, a importé en 1997 la vélotype des Pays-Bas, où elle a été inventée par un linguiste.

Vélotypiste est un métier nécessitant deux ans de formation en alternance après le baccalauréat. Il est impératif d'avoir de bonnes connaissances en français, et l'entraînement sur le clavier apportera une bonne dextérité et une vitesse de retranscription réduite.

(b) *Deux modalités d'intervention*

(i) *Intervention sur site*

Un ou plusieurs vélotypistes sont présents sur le site de la réunion ou du colloque par exemple et retranscrivent en direct et en temps réel la présentation orale sous forme écrite sur l'écran (sous la présentation Powerpoint par exemple) [32].

²⁷ Risp : Retranscription intégrale et simultanée de la parole

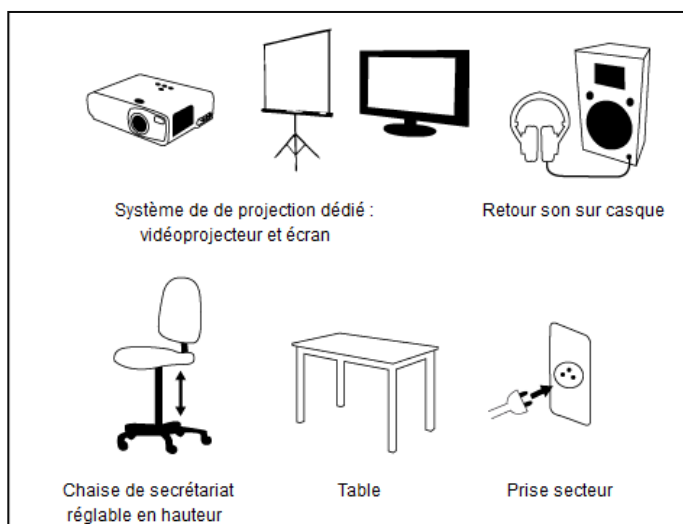


Figure 16 : Matériel de vélotypie sur le site de la réunion. [32]

(ii) Intervention à distance

Les vélotypistes sont situés dans les locaux de l'entreprise commercialisant le système de communication.

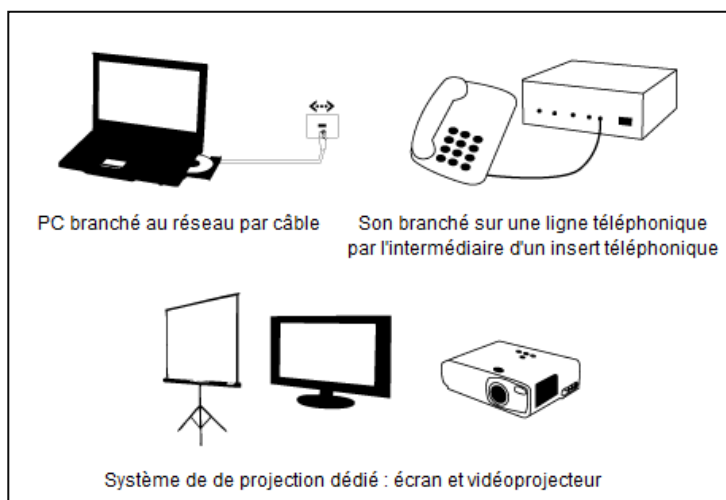


Figure 17 : Matériel de vélotypie à distance. [32]

Afin d'assurer une mise en place d'un système de vélotypie il faut :

- disposer d'un ordinateur branché au réseau par câble, le Wifi est à proscrire en raison de l'instabilité de ses connexions
- prévoir la stabilité d'une bande passante d'un minimum de 1 MO
- un lien par mail est envoyé avant la réunion

En cliquant sur ce lien, le conférencier a accès à l'écran d'ordinateur, sur lequel le texte défile au fur et à mesure des interventions. L'ordinateur du conférencier est branché à un vidéoprojecteur. Le texte retranscrit sera visualisé par toute la salle.

- En branchant la sonorisation de la salle sur une ligne téléphonique via un insert téléphonique, le public de la salle pourra entendre le son.

Application : les réunions d'équipe en entreprise, les réunions avec un fournisseur, les réunions téléphoniques, la formation en entreprise... sont très souvent réalisées par la vélotypie à distance lorsque ce dispositif est choisi par l'entreprise. Ces réunions étant de courtes durée ou récurrentes, elles évitent le déplacement des vélotypistes sur le lieu de réunion ou de formation.

(c) *Intérêt pour les sourds et malentendants*

La vélotypie va dans le sens de la loi du 11 février 2005 pour l'intégration des personnes malentendantes sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Ce système permet en effet aux malentendants de suivre une réunion en temps réel comme n'importe quel normo-entendant. Le malentendant retrouve toute son autonomie en présence de ce système et peut intervenir oralement sans décalage temporel entre lui et les intervenants normo-entendants.

Ce système favorise le travail à distance, car une réunion à l'autre bout de la France peut être rendue accessible par vélotypie à distance.

Références professionnelles utilisant la vélotypie : la SNCF, Sanofi-Aventis, Saint Gobain, Air France, SFR...

β. *Les centres relais d'interprétation à distance*

Les centres relais permettent l'accessibilité téléphonique au sein de l'entreprise mais aussi au sein des services publics et enfin, à titre individuel.

En France, il existe aujourd'hui quatre centres relai d'interprétation à distance : Système Tadeo, Viable France, GuideCaro et Elision (anciennement Visio008).

(a) *Histoire de ces systèmes*

- Système Tadeo : il est le fruit d'un consortium d'entreprises (Thalès, Areva, SNCF, Crédit Agricole,...) qui souhaitait améliorer les conditions de travail de ses salariés sourds. Limité au départ aux salariés d'entreprises partenaires, ce système s'est ensuite ouvert à toutes les entreprises qui le souhaitent depuis 2010.
Le projet a été financé au départ par un fond commun de 6 millions d'euros.
- Viable France fut créée en janvier 2008 par Madame Fanny Corderoy du Tiers, sourde de naissance. Sa motivation principale est de permettre aux personnes malentendantes d'être en situation d'égalité avec les personnes entendant, au niveau de l'autonomie, de la prise de responsabilité et de la liberté.
- GuideCaro : Caroline Mitanne, fille de parents sourds les a beaucoup aidés dans la communication quotidienne avec les entendants. Elle a décidé de créer, avec Frédéric Filliette, GuideCaro pour que les sourds soient indépendants dans leur vie de tous les jours.

- Elision : depuis 2005, la médiathèque José Cabanis de Toulouse offre un accueil en langue des signes à ses usagers sourds, grâce au service Visio08, système appelé aujourd'hui Elision. Ce service permet aux personnes sourdes de dialoguer avec le personnel d'accueil de la Médiathèque directement en langue des signes, par l'intermédiaire d'un interprète à distance. Depuis 2008, ce système s'est étendu aux entreprises.

(b) *Principe*

Le malentendant est connecté à une plateforme d'interprètes en langue des signes, de codeur LPC ou de transcripteur de l'écrit, via une webcam sur un PC ou une tablette spécifique (fig.17).

Donc selon le mode de communication du malentendant, la plateforme délivre des prestations de transcription instantanée de la parole (TIP) ou de visio-interprétation en LSF ou en LFPC.

Elle permet la communication professionnelle entre les normo-entendants et les malentendants notamment au téléphone, en réunion, en formation... et offre ainsi à tous une communication réactive et spontanée.

(c) *Matériel : deux possibilités*

- Un ordinateur muni d'une webcam, d'un microphone et d'un haut-parleur.
- Un vidéophone portable (fig.18) : qui est un écran tactile muni d'une caméra, qui communiquant avec le réseau par Bluetooth ou wifi. Il est équipé d'un flash lumineux d'appel.



Figure 18 : Un vidéophone. [33]

Cette tablette (fig.18) fait partie des aides techniques reconnues par la caisse 9999 (produit d'assistance pour personne en situation de handicap). Une demande de prise en charge financière (PCH - Prestation de compensation du handicap, volet technique) peut être faite auprès de la MDPH.

(d) *Les opérateurs*

(i) *Les interprètes LSF et codeurs LPC*

Les opérateurs des plateformes sont qualifiés et diplômés comme interprète LSF, codeur LFPC. Ils réalisent la traduction en LSF ou codage LPC selon le choix du malentendant.

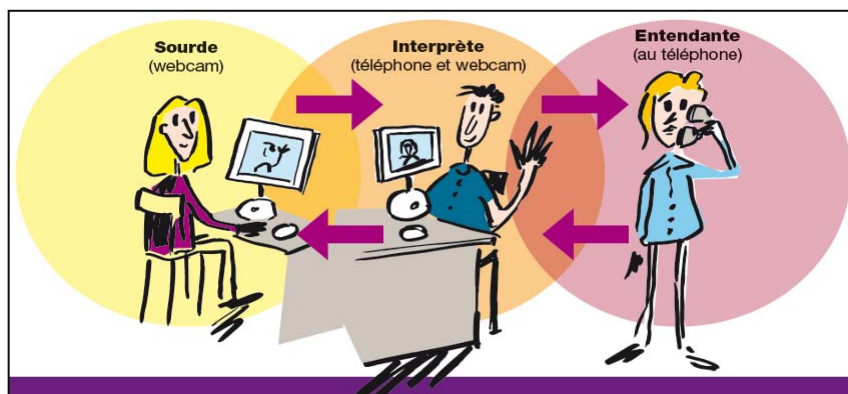


Figure 19 : Principe de la plateforme d'interprète, de codeur ou de transcripateur. [34]

Le malentendant visualise sur sa tablette ou son écran d'ordinateur l'interprète et ce dernier visualise le malentendants via la web cam. La personne normo-entendante est connectée à la plateforme par son téléphone et donc entend la traduction ou le décodage du traducteur ou du codeur (fig.19).

(ii) *Les transpositeurs de l'écrit :
vélotypistes ou sténotypistes selon le
centre relais*

(a) *Les sténotypistes*

Chez TADEO par exemple, les techniciens de l'écrit utilisent la sténotypie assistée par ordinateur pour les utilisations professionnelles. La sténotypie permet de transcrire jusqu'à 220 mots par minute grâce à un clavier spécial sténotypie assistée par ordinateur (fig. 20).



Figure 20 : Sténotypiste assistée par ordinateur. [33]

La vitesse de la parole est estimée à 180- 200 mots par minute en moyenne. Les sons sont transcrits sous forme de codes phonétiques automatiquement traduits par l'ordinateur en texte à l'écran à plus de 210 mots par minute, donc la saisie du texte est synchrone avec la parole.

Il semble cependant que la retranscription écrite comporte régulièrement des erreurs car le logiciel ne prend pas en compte toutes les homophonies, parfois cela peut être un groupe de mots qui ne sera pas reconnu correctement et retranscrit alors de façon erronée. Exemple : « en télétexte » a déjà été vu retranscrit sous la forme : « hanté les textes ».

Le diplôme de sténotypiste est homologué par l'Etat, mais une formation interne supplémentaire est nécessaire. Pour Pierre Ricard²⁸, deux obstacles importants restent à surmonter : la formation interne des opérateurs sténotypistes, qu'aucune école ne peut assurer aujourd'hui, et des subventions en souffrance pour aider les PME à s'équiper.

(b) Les vélotypistes

Même principe que le système Risp. La vélotypie ne dépasse pas 170 mots par minute.

La retranscription reste fidèle à la parole car c'est une transcription syllabique et non phonétique avec un rythme d'affichage quasiment comparable au débit de parole et permettant une lecture aisée.

(iii) La reconnaissance vocale

(a) Le principe

Un transcripneur vocal assure par reconnaissance vocale une transcription écrite de la parole permettant à une personne sourde de suivre une longue réunion, une conférence, une formation (fig. 21)... Les paroles du locuteur sont immédiatement transcrites sur un support (ordinateur, tablette informatique, téléphone portable...) en temps réel grâce à un logiciel de reconnaissance vocale du technicien. La reconnaissance vocale est transformée en temps réel en texte qui s'affiche sur l'écran du matériel informatique du malentendant. Le décalage temporel entre le message oral et la transcription écrite est de 4 secondes.

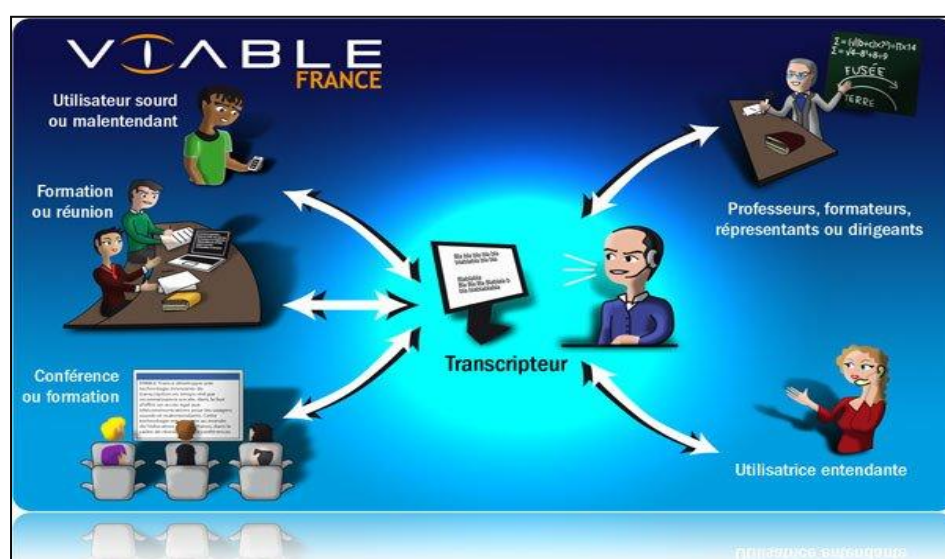


Figure 21 : La reconnaissance vocale. [35]

²⁸ Pierre Ricard: Directeur Administratif TADEO

(b) Logiciel et transcripateur

Pour assurer une retranscription de qualité et rapide, trois mois sont nécessaires pour assurer le paramétrage entre la voix du transcripateur et le logiciel. Celui-ci n'est pas en mesure de retranscrire une voix inconnue. La personne répétant le texte est appelé « perroquet », elle doit être localisée dans un milieu non bruyant et adapter son rythme de diction à l'ordinateur. Pour réduire les erreurs de retranscription « le perroquet » peut intervenir manuellement, utiliser des synonymes et vérifier simultanément la qualité de la transcription écrite basée sur la probabilité d'association des mots.

En effet, la transcription d'une phrase telle que « Le chaland serre la souris » peut être écrite sous plusieurs formes en raison des homophonies et des découpages variables de la phrase qui peuvent être source d'erreur.

Avec par exemple :

- « *Le chaland serre la souris* »
- « *Le chat lent serre la souris* »
- « *Le chas l'en cerf là sourd rit* »

Les logiciels permettent d'éliminer certaines combinaisons de syntaxe grâce au son et à la probabilité. Le transcripateur doit découper clairement chaque mot et surtout indiquer la ponctuation notamment de fin de phrase.

Ce texte peut être sous différentes formes en fonction des besoins et des situations : écran d'ordinateur ou projection sur grand écran.

Exemples de référents professionnels utilisant la reconnaissance vocale: Décathlon et Parkeon utilise ce système de communication.

(a) Procédure d'appel téléphonique

Un code secret est attribué à la personne malentendante pour contacter la plateforme. Sur l'écran s'ouvre deux fenêtres, une pour les sourds oralistes qui visualiseront la transcription écrite, l'autre pour les signeurs LSF ou les codeurs LFPC. Il suffit de choisir son mode de communication en appelant soit le traducteur, soit le codeur ou le transcripateur de l'écrit.

Ensuite, la personne malentendante compose le numéro de téléphone à contacter. L'interprète (le codeur ou le transcripateur de l'écrit selon le choix) appelle le numéro de téléphone et informe l'interlocuteur ainsi : « *votre correspondant est en ligne, à vous de parler* » ou « *votre correspondant est absent, laissez un message* ». Il suffit de parler comme avec un téléphone ordinaire [36].

L'utilisateur malentendant a son propre numéro de téléphone, il est joignable directement comme pour un téléphone fixe. Ainsi il peut émettre des appels sortant et recevoir les appels entrant. Il dispose d'une boîte vocale pour connaître les appels en absence.

f) Les bénéfices de ces nouvelles technologies de communication pour les malentendants

Pour l'employeur, ces nouveaux systèmes de communication favorisent l'égalité des chances, du recrutement, un management plus adapté et une communication plus fluide. Pour le collaborateur malentendant ces nouvelles technologies favorisent l'autonomie, puisqu'il permet de se défaire de la dépendance vis-à-vis d'un collègue et permettrait une meilleure intégration professionnelle et de nouveaux horizons professionnels.

Pour bien comprendre les bénéfices que peuvent en tirer des salariés sourds dans l'entreprise voici le témoignage d'un salarié sourd de naissance. Il a été publié dans le Figaro en 2008. Christophe était alors utilisateur depuis 6 mois d'une plateforme d'assistance : *« Pour moi, c'est le même bouleversement technologique que le téléphone portable pour vous, compare Christophe, ça change la vie. Après 25 ans de maison chez BNP Paribas, c'est aujourd'hui qu'il se sent vraiment intégré. Pour son entourage c'est très net, il revit, moins isolé, plus souriant, valorisé, épanoui... Il est même plus productif, assure sa chef de service qui estime ce gain supérieur à 20 %. Il y a le Christophe d'hier et le Christophe d'aujourd'hui, autrefois dans sa bulle, tributaire de ses voisins de bureau, il est désormais autonome plus ouvert. Il est sur le même pied d'égalité que les autres à présent »* [37].

Deux cas de figure ont été constatés pour passer par un centre relais :

- Les appels pour faciliter la communication entre collègues présents côte à côte (entretien impromptu, réunion) en sollicitant un interprète. Celui-ci traduira directement les échanges sans relayer l'appel vers un numéro téléphonique.
- Les appels à distance : dans ce cas l'interprète relaye la communication en composant le numéro de l'interlocuteur entendant. Il est également possible de faire appel au même interprète (dans une limite de 30 minutes) pour relayer l'appel du malentendant vers plusieurs numéros de téléphone. L'interprète connaissant le contexte des communications « téléphoniques » précédentes sera en mesure de fournir un travail d'interprétariat plus efficace.

Jusqu'à présent les sourds en entreprise n'avaient pas de numéro de téléphone ; ils n'étaient pas référencés dans l'entreprise. Ces nouvelles technologies de communication permettent enfin de référencer les malentendants dans l'établissement.

Certains centres relais comme TADEO ont également ouvert un service en anglais.

g) Les inconvénients

Le problème avec les plateformes relais est la disponibilité des opérateurs. Il est prévu par le plan de 2010-2012 pour les malentendants (mesure 51), la formation d'opérateur de centre relais à raison de 20 interprètes LSF et de 10 vélotypistes par an pour les années 2010 et 2011. L'UNISDA suit de façon régulière la mise en œuvre du plan de formation, et ce dernier n'a pas été suivi en 2010 ni même en 2011 mais est très attendu pour fin 2012 [38].

Il y aurait aujourd'hui selon l'UNISDA, 350 interprètes en LSF, 330 codeurs LFPC et 10 vélotypistes. Des chiffres insuffisants pour espérer pallier aux besoins en traduction et codage des malentendants.

La qualité de l'interprétariat ou de la transcription peut être affectée par la clarté du message, le manque de vocabulaire, l'ordre des idées...

L'humour ou la différence culturelle peuvent poser des problèmes à la transmission du message, tout comme les préjugés, l'ignorance et le manque de concentration [39].

La peur de bousculer les habitudes de travail, la crainte des réactions des interlocuteurs à distance découvrant ce service de téléphonie et par conséquence découvrant la surdité peut déranger voire freiner les malentendants à l'utilisation de ce service.

Les obstacles externes doivent être également pris en compte comme la distance, les bruits, les parasites et la lumière, autant de facteurs pouvant entraver la communication.

h) La tarification

Tadeo utilise un forfait annuel illimité du service, ce forfait varie en fonction du poste de l'utilisateur. Il n'y a pas de devis standard cependant le forfait annuel se monterait en moyenne à un coût de 75 euros de l'heure [40].

L'objectif étant de financer le coût par les subventions reversées à l'AGEFIPH (Cf. Partie C3).

i) D'autres espoirs technologiques

α. L'ordinateur lecteur labial dans différentes langues

Selon les linguistes, les mouvements des lèvres sont caractéristiques d'une langue parlée. Les chercheurs d'une université américaine (Université de East Anglia de Norwich) ont développé un logiciel capable de reconnaître la langue utilisée et de décrypter par « lecture labiale le message oral » sans utilisation du son.

L'équipe de recherche utilise pour cela, un logiciel de reconnaissance faciale (fig.22), qui analyse la façon dont les lèvres bougent et qui analyse les séquences successives de mouvement [41].



Figure 22 : Logiciel de reconnaissance faciale. [41]

Le travail de recherche est basé sur la statistique des signes récurrents à certains langages. Pour cela, vingt trois personnes bilingues ou trilingues ont lu les seize premiers articles de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de l'ONU dans chacune des langues maîtrisées par les sujets. Les langues analysées ont été le polonais, le français, l'allemand, l'arabe, le mandarin, le cantonais et l'italien.

Ces recherches sont motivées par deux applications possibles : créer un logiciel traducteur automatique pour personne malentendante mais aussi un logiciel pouvant être utilisé dans les services de sécurité et de police dans le but de comprendre ce que disent les personnes suspectes par exemple sur des enregistrements de caméra vidéo. Le professeur Stephen Cox, directeur du projet, a dit *« l'exercice fut plus facile qu'on ne le pensait »* car *« le français utilise beaucoup plus de rondeur de lèvres alors que l'arabe utilise de façon proéminente les mouvements de la langue »*.

β. Un outil interprète

Des chercheurs de l'université de Houston aux Etats-Unis ont mis au point un appareil de traduction de la langue des signes. C'est un outil de poche comportant un microphone, une caméra et un moniteur posé à proximité de la personne malentendante. L'appareil capture le message signé, le transfère et le traduit en voix électronique. Cet appareil est à l'état expérimental, tout l'enjeu consiste à retranscrire des images décomposées de chaque signe. Il faut compter 200 à 300 images par signe. C'est un travail d'échantillonnage monumental [42].

Depuis 2005, de nouvelles technologies de communication se développent rendant l'autonomie aux malentendants et leur permettant probablement d'accéder à des postes dont l'organisation était auparavant complexifiée par la surdité.

Ce système est encore trop peu étendu dans les entreprises mais permettra certainement dans un avenir proche de briser les barrières entre malentendants et normo-entendants et de faire tomber certains préjugés.

Pour l'instant, ces systèmes de communication soulignent la volonté d'intégration des personnes malentendantes dans leur profession mais également dans leur vie quotidienne car l'utilisation de centres relais est à l'essai à présent pour les particuliers. Cependant les appels restent cantonnés à des plages horaires définies et les réseaux risquent des saturations en raison de la formation d'un nombre insuffisant de traducteurs, de vélotypistes, de sténotypistes qualifiés et de codeurs LFPC.

B. Action de sensibilisation

La mise en œuvre de moyens pour rendre le travail des malentendants accessible est indispensable, mais insuffisante car l'intégration réussie passera également par l'information des équipes travaillant au contact des malentendants. Ces deux conditions de base sont indispensables pour une réelle intégration et pour favoriser le maintien dans l'emploi du salarié sourd.

Voici une liste d'action de sensibilisation, de pistes à suivre ou à développer qui émergent depuis 2005 pour la plupart.

a) Campagne de sensibilisation

La mesure n°25 dans le plan Handicap auditif du 10 février 2010 prévoit le « *lancement d'une campagne de communication à destination des employeurs privés et publics pour valoriser des expériences réussies d'intégration professionnelle de personnes sourde* ».

Le site internet de l'AGEFIPH et du FIPHFP relatent dans un onglet thématique de partage d'expérience à destination des employeurs privés et publics des expériences professionnelles réussies de personnes sourdes et d'autres personnes handicapées.

Par exemple une vidéo²⁹ dresse le portrait de François Fleury, apprenti expert comptable : « *François Fleury est déficient auditif. Il travaille dans un cabinet d'expert-comptable du groupe Fidorg. Recruté en apprentissage, il prépare un diplôme supérieur de comptabilité et de gestion. Selon son responsable, si François avait un défaut, ce qui pourrait paraître étonnant pour un sourd, c'est qu'il est bavard !* »

b) La journée du handicap, la journée mondiale de la surdité et la semaine de l'emploi des personnes handicapées

Mise en situation de handicap auditif (fig.23) : port de casque en entreprise par les salariés en entreprise ou mise en situation plus en amont dans les universités pour une sensibilisation précoce des futurs collaborateurs ou managers de salariés sourds.



Figure 23 : Mise en situation de collaborateurs n°1. [43]

Par cette mise en situation, de ne pas entendre et de ne pas pouvoir être entendu (pour les sourds non oralistes), les participants sont confrontés à la réalité de la personne sourde. Comment se faire comprendre dans un monde d'entendant ? Comment être entendu ?

²⁹Video : <http://www.agefiph.fr/Personnes-handicapees/Partage-d-experience/Video-Portrait-de-Francois-Fleury-apprenti-expert-comptable>

L'utilisation d'un paralangage, de mimiques, d'expressions du visage et du corps, devient une nécessité qui cherche à compenser l'absence de langage oral [43].

Les associations peuvent participer à ces journées ou semaine de sensibilisation sur demande de l'employeur, comme sur la photo (fig. 23).

Cette rencontre avec la surdité permet de créer un climat d'empathie des salariés entendants.

Exemple : semaine de l'Han-gagement chez Orange grâce à l'association la « Drôle de Compagnie ».

c) Un raid inter-entreprise

Pour la première fois a eu lieu du 25 mai 2012 au 2 juin 2012 une course par équipe, chacune composée de deux salariés handicapés et de deux salariés « valides ». Le départ fut donné à Lyon pour un raid de 800 km parcourus en partie à bord d'un cyclo-tandem et en partie à bord d'un canoë. Onze équipes ont participé à l'évènement [44].

Le cyclo-tandem (fig.24) a été créé spécialement pour la course et baptisés « V.R.A.I » pour vélo de Raid Adapté et Indispensable, sorte de tandem bas à 5 roues.



Figure 24 : Le V.R.A.I. [45]

Cette manifestation a été organisée par l'association Free Handi'se dans le but de changer le regard des salariés sur le handicap dans la vie professionnelle et d'apporter la preuve qu'une diversité de talents réunis dans une même équipe peut être source de performance et de fierté pour chacun comme pour l'entreprise.

d) Associations travaillant à la sensibilisation de la surdité dans l'entreprise

De plus en plus d'entreprises sollicitent des interventions sur la sensibilisation à la surdité. Les attentes sont variées, cela peut être une demande d'information rapide sur la surdité, des demandes sur l'intégration des malentendants en entreprise, une réunion pour vaincre les réticences d'un employeur ou des collègues normo-entendants à l'embauche d'un salarié sourd.

α. URAPEDA Lorraine-Alsace

L'URAPEDA Lorraine-Alsace organise une sensibilisation des collègues de la personne malentendante sous forme de module allant de 3 heures à 360 heures maximum, pris sur le temps de travail des salariés (ce qui peut constituer un frein pour certaines entreprises).

Le nombre d'heures dispensé s'adapte à la demande de l'entreprise et au besoin de la personne.

Une sensibilisation de 3 heures s'organise ainsi :

- Explication et discussion autour de la surdité
- Une heure de sensibilisation à la LSF

Une sensibilisation de plus de 3 heures comprendra en supplément:

- Des jeux de rôles (fig.25) et mise en situation avec par exemple la lecture d'un texte en faisant porter un casque antibruit, en variant l'intensité de la voix et en cachant la bouche du locuteur pour sensibiliser à la lecture labiale. Puis des questions sont posées sur le texte pour rendre compte de la difficulté à comprendre lorsqu'on est malentendant.



Figure 25 : Mise en situation n°2. [43]

- Une sensibilisation à la LSF plus poussée, pouvant atteindre le niveau 4 de compétence en LSF, avec un répertoire de signe en rapport avec la profession.
- Explication des outils pour avoir le bon comportement : mime, expression du visage

β. AFIDEO³⁰

C'est une association de bénévoles œuvrant entre autres à la sensibilisation en entreprises de l'emploi des malentendants par un travail d'information auprès des directions des ressources humaines, des médias et de l'ensemble des acteurs de l'emploi.

En 2008, l'AFIDEO a coréalisé en partenariat avec Disneyland Resort Paris, la Fondation SFR, Manpower, la Société Générale et avec le soutien de l'ANDRH³¹, un CD-ROM interactif dont l'objectif est d'expliquer l'accueil dans de bonnes conditions d'un malentendant en entreprise. Cet outil peut être utilisé de manière collective lors de réunions de sensibilisation ou de formation, mais également de manière individuelle par le manager ou le collaborateur sourd lui-même.

Le CD-ROM est présenté sous forme de 3 rubriques [46] :

- **La surdité** : est une présentation simple de la surdité et des différents modes de communication utilisés par les malentendants, illustrations de la LSF et du LPC,
- **L'accessibilité en entreprise** : cette partie apporte des réponses sur les questions qu'un normo-entendant peut se poser afin d'intégrer et de maintenir dans son

³⁰ AFIDEO : Association française pour l'information et la défense des sourds s'exprimant oralement

³¹ ANDRH : Association Nationale des Directeurs des Ressources Humaines

emploi une personne sourde. Les dispositifs de communication adaptés sont expliqués et le CD-ROM comporte également une présentation des aides techniques et de télécommunication. Une vidéo met en avant des situations d'entreprises. L'accent est également mis sur l'accessibilité de l'environnement de travail de la personne malentendante : ascenseur, guichet, salle de réunion...,

- **Des instants de vie en entreprise** : où sont présentés des exemples concrets d'intégration réussie de personnes malentendantes dans l'entreprise (Designer dans une PME, technicienne d'analyse au sein du centre de recherche St Gobain, Demi chef de rang chez Disneyland Resort Paris).

Le CD-ROM permet de se familiariser avec la surdité, de voir les solutions existantes et visant à garantir l'autonomie et l'accessibilité des personnes sourdes en entreprise. Il est disponible sur commande.

χ. Dépliant de sensibilisation

De nombreux organismes ou associations ont créé des dépliants abordant la surdité au travail et permettant d'accueillir une personne sourde au travail [34].

L'objectif est de

- dépasser les idées reçues comme (Cf. ANNEXE 4) :
 - ✚ un sourd porte un appareil alors il comprend,
 - ✚ quand une personne lit sur les lèvres c'est comme si elle entendait,
 - ✚ les bruits ne gênent pas les personnes sourdes,
 - ✚ les personnes sourdes s'expriment toutes en LSF,
- d'éviter les malentendus et donner des conseils pour optimiser la communication avec un malentendant :
 - ✚ comment interpeller une personne sourde,
 - ✚ les conseils pour bien se positionner pour communiquer,
 - ✚ varier les outils de communication.

Le dépliant est un outil de sensibilisation qui permet une première approche rapide de la surdité et qui peut facilement être mis à disposition des salariés normo-entendants de l'entreprise.

δ. Le théâtre d'entreprise

« *Le théâtre d'entreprise correspond à toutes les interventions théâtrales organisées pour les entreprises, mais aussi collectivités, administrations, associations...* » [47].

Selon les besoins de l'entreprise et selon les troupes d'intervenants, plusieurs formules existent : spectacle seul, spectacle suivi d'information et/ ou d'échange.

J'ai choisi l'exemple de la pièce « Dialogue de sourds » qui est un spectacle composé de 3 scènes sur l'intégration des personnes handicapées.

Résumé de la pièce :

« *DRH d'une société qui communique fortement sur son image d'entreprise responsable, Alice va devoir batailler ferme pour lutter contre les préjugés et convaincre son Directeur d'embaucher des personnes handicapées. De son côté, Stan, devenu malentendant, se*

refuse catégoriquement à parler de son handicap, en entretien d'embauche comme à ses collègues. Une attitude source de bien des malentendus... » [48].

Plusieurs thèmes sont abordés :

- l'acceptation du handicap, l'image de soi et la résilience,
- le poids des représentations et la peur d'être stigmatisé,
- l'intérêt de parler de son handicap et demander la RQTH,
- les avantages liés à l'emploi d'un travailleur handicapé.

Cette forme de sensibilisation a la particularité de présenter les préjugés sur le handicap en jouant sur l'identification de façon ludique. Elle permet d'amener les spectateurs porteurs ou non d'un handicap à identifier leur représentation de la déficience à travers l'humour.

Le miroir de la scène permet une prise de conscience des problèmes que pose le handicap. La représentation théâtrale favorise les échanges et permet l'expression des craintes et des non-dits.

Ce type d'action encourage également le salarié malentendant à se dévoiler et à parler de son handicap. En parlant de son handicap, ses besoins seront mieux cerner et il pourra prendre toute sa place dans l'entreprise.

e) Sensibilisation des managers : handimanagement un label

Travailler avec une personne handicapée, n'est pas aussi naturel que de travailler avec une personne valide.

Handimanagement est une formation qui sensibilise les étudiants mais surtout des cadres et des managers d'entreprise, au management de personnes handicapées sans distinction de handicap. L'objectif de la formation est de surmonter le handicap afin qu'il ne soit plus vu comme un obstacle à l'expression des compétences du salarié handicapé.

La formation existe sous forme de plusieurs modules et se finalise par l'obtention du label handimanager.

« Avec ce label, l'enjeu est de créer un réseau de managers motivés sur lequel l'entreprise peut s'appuyer pour faire avancer l'intégration du handicap en interne » [49] (Cf. ANNEXE 5).

Exemples d'entreprise ayant formé ainsi certains de leurs managers : Orange, Cedcam une filiale du Crédit Agricole

f) La sensibilisation à la surdité: un facteur incontournable à l'intégration des malentendants dans l'entreprise

La surdité est un handicap de communication, c'est donc un problème partagé entre les individus. La sensibilisation joue un rôle fondamental pour la prise de conscience des difficultés quotidiennes des salariés malentendants et notamment la sensibilisation active et participative des collègues entendants. La sensibilisation constitue un levier à l'insertion professionnelle des personnes handicapées et permet comprendre la nécessité d'améliorer

l'accessibilité des malentendants à leur poste de travail. Le travail de sensibilisation en amont avant l'installation de malentendus et d'incompréhension favorisera la meilleure intégration possible.

Les sourds sont à tort souvent considérés comme des handicapés dont la socialisation organisationnelle est la plus aisée et peuvent être embauchés à cette condition. Cependant, l'intégration professionnelle nécessitera une prise en compte du handicap et une sensibilisation des collègues faute de quoi, l'intégration sera très probablement un échec.

D'autres entreprises pour valoriser leur image auprès du grand public choisissent d'embaucher des personnes atteintes d'un handicap visible et valorisant pour l'entreprise. Dans ce cas, l'entreprise hésitera à embaucher des personnes dont le handicap est moins visible telle que la déficience auditive.

« Une réelle politique volontariste dans ce domaine ne doit donc pas se baser sur la visibilité du handicap mais sur la capacité pour l'entreprise à trouver un poste en adéquation avec les capacités du candidat... Une réelle volonté d'insertion demande de la bonne volonté de la part des deux parties : le candidat et l'entreprise » [50].

C. Prise en charge financière et humaine de l'aménagement de poste

L'employeur doit financer l'aménagement du poste de travail de son salarié. Il participera en co-financement avec l'AGEFIPH si l'employé est bénéficiaire de l'obligation d'emploi.

1. Financement par l'employeur

L'employeur est dans l'obligation de fournir le minimum nécessaire afin que ses salariés puissent exercer leur fonction et leurs missions et pour que les dispositions du code du travail en matière d'hygiène et de sécurité soient respectées [51].

Lors du maintien dans l'emploi, si le coût de l'aménagement du poste de travail est trop élevé, l'entreprise peut refuser de le financer. Néanmoins si l'entreprise à la volonté de maintenir son salarié dans l'entreprise, elle a la possibilité de co-financer le projet avec des partenaires.

Dans le cas où l'entreprise est soumise à l'obligation d'emploi de 6% de personnes handicapées, elle peut déduire de sa contribution versée à l'AGEFIPH certaines dépenses :

- dépenses liées à la réalisation de travaux dans les locaux de l'entreprise en faveur de l'accessibilité (système flash...),
- dépenses liées à la réalisation d'études et d'aménagement des postes de travail sur consultation du médecin du travail et du CHSCT³² afin d'améliorer l'intégration professionnelle du travailleur handicapé dans l'entreprise (étude ergonomique, adaptations techniques, acquisition de matériels),

³² CHSCT : Comité d'Hygiène et de Sécurité des Conditions de Travail

- dépenses liées à des actions de formation et de sensibilisation des salariés de l'entreprise au handicap,
- dépenses liées à la mise en œuvre de moyens pour le maintien dans l'emploi et la reconversion professionnelle de travailleurs handicapés.

L'aménagement du poste de travail doit impérativement être lié au handicap et ne doit pas relever de l'obligation légale de l'employeur.

Le montant de l'aide éventuelle versée par l'AGEFIPH sera déduit du montant des dépenses déclarées par l'employeur. La déduction ne peut pas excéder 10 % du montant de la contribution annuelle versée à l'AGEFIPH.

L'entreprise peut bénéficier d'aides financières de l'AGEFIPH ou de FIPHFP, selon l'affiliation du salarié handicapé respectivement au secteur privé ou public.

2. AGEFIPH et Sameth³³

AGEFIPH (CF. ANNEXE 6) finance Cap emploi pour la recherche d'emploi des travailleurs handicapés et les Sameth pour l'aide au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés. Sameth aide entre autres à la mise en œuvre d'une solution déjà identifiée comme l'aménagement de poste, la formation ... Ce service s'adresse aux employeurs de salariés du secteur privé et d'agents du secteur public (administrations d'Etat, collectivités territoriales, fonction publique hospitalière) reconnus handicapés ou en voie de l'être [52].

La demande de financement se fait auprès de Sameth (présent dans chaque département) qui transmettra le dossier technique et financier complet à l'AGEFIPH. L'interlocuteur de l'entreprise est Sameth ou éventuellement le conseiller Cap emploi.

L'AGEFIPH participe au financement après l'étude préalable des besoins du travailleur handicapé et des moyens techniques à mettre en œuvre pour que le salarié handicapé puisse effectuer ses missions professionnelles. Cette aide a pour but de compenser la situation de handicap de la personne en aménageant son poste de travail, ses outils de travail ou en adaptant l'organisation du travail du salarié ou de l'équipe.

L'AGEFIPH peut financer l'intégralité des frais liés à l'intervention d'un ergonome qu'elle aura elle-même missionné pour l'étude de l'aménagement.

L'aide financière de l'AGEFIPH couvre uniquement la dépense supplémentaire c'est-à-dire le surcoût par rapport à l'achat d'un matériel standard.

L'aide financière à l'acquisition de matériel compensant le handicap, à l'acquisition d'aide technique, d'aide à l'adaptation de poste de travail dans le but de maintenir dans son emploi la personne handicapée atteignait en 2008 le montant maximum de 9150 € maximum par an. Elles viennent en complément des aides de droit commun existantes pour les entreprises recrutant un demandeur d'emploi.

³³ Sameth : mission d'emploi de travailleur handicapé

Pour les salariés malentendants qui travaillent dans les entreprises privées l'AGEFIPH a décidé en 2012 de participer financièrement de la façon suivante :

- 2600 € TTC/an pour les services de la plate-forme d'interprètes et/ou de transcripteurs utilisés pour des entretiens individuels en face-à-face, ou des réunions de 5 personnes.
- 1300 € TTC/an pour l'achat de matériel, et pour les frais d'installation, de déplacement et de formation liés à ce matériel [53].

Le dossier de demande d'intervention est disponible en ligne sur l'internet.³⁴

3. FIPHFP

Le FIPHFP propose une aide à l'aménagement des postes de travail (à hauteur de 10000 € en 2009) dans la fonction publique.

La présence d'interprètes LSF est prise en charge mais plafonnée à un taux horaire déterminé par le FIPHFP.

4. PCH

La PCH ou Prestation de Compensation du Handicap s'adresse directement aux handicapés. C'est une aide financière destinée à financer les besoins liés à l'autonomie des personnes handicapées. Son attribution est personnalisée. La demande se fait auprès de la MDPH en remplissant un dossier dans lequel la personne exprime son projet de vie et ses besoins de compensation du handicap.

La PCH peut financer la présence d'un interprète en LSF à raison de 30h/semaine compris dans le forfait surdité (soit 330.60€/mois), [54] des aides auditives ou d'autres aides techniques (Cf. ANNEXE 7).

Des moyens variés de sensibilisation tels que les mises en situation, le théâtre d'entreprise, les dépliants d'information, la sensibilisation spécifique des managers au handicap, des actions communes entendant-malentendant favorisant la création de liens existent et sont mis à la disposition des employeurs pour favoriser l'intégration professionnelle des salariés sourds. Les clés de l'intégration réussie passent par le partage du handicap et par une réelle volonté politique d'intégration du handicap dans l'entreprise.

L'entreprise peut bénéficier d'aide financière à l'aménagement du poste et à l'accessibilité à condition qu'elle s'acquitte de l'obligation d'emploi de 6% d'handicapé.

³⁴ <http://www.agefiph.fr/Entreprises/Aides-et-services-de-l-Agefiph/Comment-solliciter-les-aides-de-l-Agefiph>

CONCLUSION

Motivées par la loi sur l'égalité des chances et des droits de 2005, les entreprises de plus de 20 salariés font des efforts d'intégration professionnelle des handicapés. J'aurais souhaité démontrer l'impact chiffré de cette loi dans la population malentendante, cependant les données chiffrées restent générales, sans distinction du type de handicap. J'ai pu, malgré tout, noter les efforts concrets d'emploi de personnes handicapées dans les entreprises de plus de 20 salariés depuis 2005, puisque la contribution financière a diminué de 7% alors que le nombre de travailleurs handicapés embauchés dans le même temps s'est accru de 13%. L'étude EEPSo³⁵ en cours menée par Sophie Dalle-Nazeby et Sylvain Kerbourc'h (Cf. ANNEXE 8) pourrait répondre en partie à cette problématique, puisqu'elle a en effet pour objectif de :

- « combler le manque de données sur le rapport à l'Emploi et les Expériences Professionnelles des Sourds en milieu Ordinaire, tant du point de vue statistique qu'en termes de parcours et de vécu de cette population active »,
- « préciser de quelle manière la loi du 11 février 2005 transforme ou est susceptible de transformer les conditions de travail et les stratégies professionnelles des personnes sourdes ».

Cette étude aurait pu être la ligne directrice de ce mémoire. A mon niveau, j'ai constaté que la loi de 2005 souligne et tente de mettre fin à la discrimination à l'emploi sur le seul critère du handicap en favorisant l'accessibilité, et en réinvestissant les contributions financières dans la socialisation organisationnelle c'est-à-dire dans l'aménagement du poste de travail et dans l'accompagnement en entreprise des malentendants par des aides humaines : traducteurs, codeurs ou interfaces de liaison.

Cette loi a également entraîné l'émergence du service de téléphonie d'abord chez les sourds en entreprise, et le plan de 2010 en faveur des personnes sourdes tente de le développer au grand public. Ce service est une réelle avancée pour les malentendants car il leur permet de s'affranchir d'une tierce personne et de retrouver ainsi une certaine autonomie, mais il ne semble pas toujours connu des travailleurs malentendants. Un travail de communication reste à faire auprès des salariés malentendants et des entreprises.

Les clés de la réussite de l'intégration passent non seulement par l'aménagement du poste de travail mais aussi par le partage du handicap de communication entre le salarié malentendant, ses collègues et ses managers. Le partage du handicap ne peut se faire qu'au moyen de la sensibilisation. De nombreuses actions ou services de sensibilisation ont vu le jour depuis 2005. Ils sont la condition *sine qua none* de la réussite de l'intégration du salarié sourd dans l'entreprise, car ils changent progressivement les mentalités et font tomber certains préjugés.

³⁵ http://www.unapeda.asso.fr/article.php?id_article=1513

BIBLIOGRAPHIE

- [1] «Evaluation du dépistage néonatale systématique de la surdité permanente bilatérale,» 01 2007. [En ligne]. Available: <http://www.has-sante.fr>.
- [2] «BIAP,» 1 05 1997. [En ligne]. Available: <http://www.biap.org/recom02-1htm..>
- [3] «Dernières données statistiques sur la surdité en France métropolitaine,,» 22 06 2008. [En ligne]. Available: <http://www.unapeda.asso.fr/article.php3?idarticle=615>.
- [4] «Evaluation des besoins des personnes sourdes ou malentendantes en matière d'accessibilité des services téléphoniques,» 1 03 2010. [En ligne]. Available: http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-access-handicap-serv-tel-janv2011.pdf.
- [5] C.Parietti, «Cours: les prothèses implantables,» Nancy, 2012.
- [6] «Langue parlée complétée,» [En ligne]. Available: <http://www.ada74.fr/Surdite-Audtion-Langage/langue-parlee-completee.html..> [Accès le 13 06 2012].
- [7] «Plateforme de proposition de l'UNISDA 2012-2014,» 17 03 2012. [En ligne]. Available: http://www.unisda.org/IMG/pdf/Plateforme_de_propositions_2012-2014_Unisda_Version_du_17_mars_2012.pdf..
- [8] «Repères sur les déficiences auditives,» [En ligne]. Available: : http://www.association-aris.org/HANDICAP/def_auditive.pdf.
- [9] M. GUERNAOUI, «Le handicap en France : définitions et chiffres,» [En ligne]. Available: <http://www.gereso.com/ressources-humaines/le-handicap-en-france-definitions-et-chiffres.html..>
- [10] «Que savons nous des personnes handicapées et de leur situation professionnelle?,» *La lettre des études de l'AGEFIPH*, 08 2006.
- [11] «Emploi et handicap : ce que disent les chiffres,» 01 06 2012. [En ligne]. Available: [http://informations.handicap.fr/art-infos-handicap-2012-811-4879.php. .](http://informations.handicap.fr/art-infos-handicap-2012-811-4879.php.)
- [12] S. KERBOUCH, «L'emploi des malentendants et des sourds : quels enjeux?,» 06 2009. [En ligne]. Available: [http://www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/66-emploi_malentendants_sourds_enjeux.pdf. .](http://www.cee-recherche.fr/fr/connaissance_emploi/66-emploi_malentendants_sourds_enjeux.pdf.)
- [13] «Evaluation de la situation de l'emploi des personnes sourdes en France métropolitaine,» 07 12 2005. [En ligne]. Available: http://www.unapeda.asso.fr/article.php3?id_article=89.
- [14] «Evaluation de la situation des personnes sourdes en France,» 7 12 2005. [En ligne]. Available: http://www.csnl.fr/pdf/2010_pdf/evaluation2005.pdf..
- [15] «De l'illétrisme, état des lieux de la recherche universitaire concernant l'accès et le rapport à l'écrit,» 1995. [En ligne]. Available: <http://www.cis.gouv.fr/spip.php?article339>.
- [16] J. GOUST, Audition et vie professionnelle, Editions LIAISONS, 2007.
- [17] «Livre de l'accès des personnes sourdes à la citoyenneté,» 06 2011. [En ligne]. Available: [http://www.fnsf.org/2011/wp-content/uploads/2011/06/livre-blanc-de-FNSF.pdf. .](http://www.fnsf.org/2011/wp-content/uploads/2011/06/livre-blanc-de-FNSF.pdf.)
- [18] «Guide utilisateur du Centre National de Relais pour personne sourde ou malentendante,» 06 09 2011. [En ligne]. Available: : <http://www.lyon.fr/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadername2>.
- [19] «Obligation d'emploi des handicapés- Contribution AGEFIPH,» 04 2009. [En ligne]. Available: http://cneap.scolanet.org/ressource_documentaire/droit_du_travail_et_relations_sociales/5456-

obligation_demploi_des_handicapes_-_contribution_.aspx..

- [20] DARES, «La loi d'obligation d'emploi des travailleurs handicapés du 10 juillet 1987,» 07 2008. [En ligne]. Available: <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2008.07-28.1.pdf..>
- [21] J.-N. Escudié, «Agefiph annonce un nouveau recul du nombre d'entreprise de 20 salariés ne respectant pas le taux d'emploi,» 06 2012. [En ligne]. Available: http://www.unapeda.asso.fr/article.php3?id_article=1774.
- [22] M. Neu, «Handicap au travail- Tanaces préjugés,» 11 05 2011. [En ligne]. Available: <http://www.lenouveleconomiste.fr/lesdossiers/handicap-au-travail-10180>.
- [23] «Avancement des personnes handicapées salariées de l'administration,» 03 2009. [En ligne]. Available: <http://www.senat.fr/questions/base/2009/qSEQ090307827.html..>
- [24] «Plan 2010-2012 en faveur des personnes sourdes ou malentendantes,» 02 2010. [En ligne]. Available: : http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Plan_en_faveur_des_personnes_sourdes_ou_malentendantes.
- [25] «Accessibilité des bâtiments,» [En ligne]. Available: http://www.gironde.fr/cg33/upload/docs/application/pdf/2010-02/livret_accessibilite_approfondir.pdf..
- [26] «Qu'est ce que la boucle magnétique,» [En ligne]. Available: <http://surdi49.fr/pages%20HTML/boucle.html..>
- [27] B. Crozat, «L'intégration scolaire et professionnelle des sourds,» 06 03 2008. [En ligne]. Available: http://www.lien-social.com/spip.php?article2300&id_groupe=8.
- [28] «Centre d'information sur la surdité et l'implant cochléaire,» 2011. [En ligne]. Available: <http://www.cisic.fr/vos-droits>.
- [29] «Formation continue : rédacteur vocal,» [En ligne]. Available: <http://www.esaip.org/formation-continue/redacteur-vocal/metier-et-competences/>.
- [30] «Rédacteur vocal,» 2012. [En ligne]. Available: <http://visuel-vox.com/docs/ESAIP%20redacteur%20vocal%202012.pdf..>
- [31] R. Cottin, «technique: les centres relais video-téléphoniques,» *La Caravelle*, p. 16, 06 2009.
- [32] «Le vélotype,» [En ligne]. Available: <http://www.systemerisp.com/velotype.html..>
- [33] «Videophone for the deaf : The VPAD,» 2009. [En ligne]. Available: [http://www.switched.com/2009/01/07/cool-gadgets-youll-see-in-2009-part-1-3/..](http://www.switched.com/2009/01/07/cool-gadgets-youll-see-in-2009-part-1-3/)
- [34] INJS, «Un sourd en entreprise,» [En ligne]. Available: <http://www.injs-paris.fr/documents-du-site/fichiers-a-telecharger/Guide-INJS.pdf..>
- [35] «Viable,» [En ligne]. Available: <http://www.viable.fr/..>
- [36] «Entrer en communication avec une personne sourde,» 9 12 2011. [En ligne]. Available: [http://www.sourds.net/2011/12/09/entrez-en-communication-avec-une-personne-sourde/..](http://www.sourds.net/2011/12/09/entrez-en-communication-avec-une-personne-sourde/)
- [37] «les entreprises qui aident leurs salariés handicapés,» 15 11 2008. [En ligne]. Available: <http://www.lefigaro.fr/emploi/2008-les-entreprises-qui-aident-leurs-salaries-handicapes-.php>.
- [38] «Plan handicap auditif 2010-2012: bilan intermédiaire mitigé,» 14 10 2011. [En ligne]. Available: <http://www.auditionecoute33.fr/dossiers/dossiers-thematiques/plan-handicap-auditif-2010-2012?..>
- [39] I. Lombard, «Un centre de relais video en France,» 2007. [En ligne]. Available: <http://relaistelephonique.blog.lemonde.fr/2007/09/22/premier-memoire-universitaire-sur-les-centres-relais/#more-78>.

- [40] «Un videophone en langue des signes», 24 2010. [En ligne]. Available: <http://informations.handicap.fr/art-informatique-21-3395.php>.
- [41] «Quand l'ordinateur lit sur les lèvres dans toutes les langues», 30 04 2009. [En ligne]. Available: <http://www.atelier.net/trends/articles/l'ordinateur-lit-levres-toutes-langues>.
- [42] GENYSEB2, «Listen : quand les robots parlent la LSF», 14 06 2012. [En ligne]. Available: <http://www.blog-audioprothesiste.fr/>.
- [43] «En direction des entreprises», [En ligne]. Available: <http://www.drolecompagnie.com/actions-de-sensibilisation-au-handicap/en-direction-des-entreprises/>.
- [44] «Free Handi'se Trophy Un raid Inter-Entreprises de 800 km pour changer le regard sur le handicap», [En ligne]. Available: <http://www.france-handicap-info.com/>
- [45] «Free Handi'se Trophy comme si vous y étiez», 28 05 2012. [En ligne]. Available: <http://www.talenteo.fr/free-handise-trophy-comme-si-vous-y-etiez/>.
- [46] «Cd-Rom de sensibilisation à l'intégration des sourds en entreprise», [En ligne]. Available: <http://cis-npdc.fr/spip.php?article440>.
- [47] «Dialogue de sourds: spectacle sur l'intégration des personnes handicapées», [En ligne]. Available: http://www.theatre-d-entreprise.fr/pieces-spectacles_7-handicap-integration.html.
- [48] «Dialogue de sourds: spectacle sur l'intégration des personnes handicapées», [En ligne]. Available: http://www.theatre-d-entreprise.fr/pieces-spectacles_7-handicap-integration.html.
- [49] «Handimanagement», [En ligne]. Available: http://www.companieros.com/?p=2186&menu_parent=81.
- [50] «Vivre avec un handicap, comment ça se passe vraiment?», 2007. [En ligne]. Available: <http://www2.univ-mlv.fr/ecosoc/stage/SiciakDEF.pdf>.
- [51] «L'aménagement du poste de travail», 07 04 2008. [En ligne]. Available: <http://emploi.handicap.fr/documents-emploi/faq-emploi-amenagement-poste-travail-2.php>.
- [52] «AGEFIPH: Service sameth», [En ligne]. Available: <http://www.agefiph.fr/Entreprises/Aides-et-services-de-l-Agefiph/Toutes-les-aides-et-services-pour-compenser-le-handicap>.
- [53] «Subvention AGEFIPH en 2012», [En ligne]. Available: <http://www.viable.fr/professionnels/agefiph/>.
- [54] «Aide financière PCH», [En ligne]. Available: <http://www.audio-store.fr/infos.php?id=29>.
- [55] L. Philippe, «Travail avec un employé sourd», [En ligne].
- [56] «Guide de la Loi Handicap», 2006, Edition Sicom.
- [57] DARES-analyse, «Emploi des travailleurs handicapés dans les établissements de plus de 20 salariés ou plus du secteur privé. Bilan de l'année 2008», 10 2010. [En ligne]. Available: http://www.emploi.gouv.fr/_pdf/dares2010_068.pdf.
- [58] «Les entreprises et l'emploi. Bilan annuel 2010», 2010. [En ligne]. Available: http://www.handiplace.org/media/pdf/publications/b2010_Ent_Emploi.pdf.
- [59] «La reconnaissance vocale», [En ligne]. Available: <http://visuel-vox.com/reconnaissance-vocale.php>.
- [60] «Des idées pour le handicap», [En ligne]. Available: <http://www.idergonomie-areram.fr/typologie-des-interventions/>.
- [61] «Emploi et handicap: ce que disent les chiffres», 01 06 2012. [En ligne]. Available: <http://informations.handicap.fr/art-infos-handicap-2012-811-4879.php>.

ANNEXE 1

L'invalidité et le taux d'incapacité³⁶

L'invalidité : c'est à la Sécurité sociale. Le taux d'incapacité, souvent appelé le taux de handicap, c'est à la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH, ancienne COTOREP). Les deux demandes doivent être faites séparément. Les deux dossiers médicaux seront remplis par votre médecin. Les droits obtenus à la Sécurité sociale sont sans rapport avec ceux obtenus à la MDPH.

L'INVALIDITE : Le médecin conseil de la Sécurité sociale l'attribue aux personnes dont il estime qu'elles présentent une invalidité réduisant d'au moins deux tiers leur capacité de travail ou de gain. Elle est assortie d'une **catégorie (1, 2 ou 3)**

- Elle permet d'obtenir une pension d'invalidité.
- Elle ouvre au regard de l'emploi les mêmes possibilités que la RQTH, y compris accès aux aides de l'Agefiph, aux Cap emploi, aux SAMETH, etc.
 - Elle ouvre droit, en outre, à une prise en charge à 100% des dépenses de santé par la Sécurité sociale (dans la limite des tarifs conventionnés, hors médicaments "vignettes bleues", franchises et participations forfaitaires).
- Elle n'a pas de lien avec l'Allocation adulte handicapé (AAH).

LE TAUX D'INCAPACITE : Il est attribué par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH. Sur cette base, la Commission départementale des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) attribue les droits et prestations.

- Il détermine l'accès à l'AAH et à certains droits (exonération d'impôts, exonération de la taxe d'habitation, carte européenne de stationnement, etc...).
- Il conditionne l'accès au Complément de ressources (CR) et à la Majoration pour la vie autonome (MVA).
- Il donne accès aux offres d'emplois réservées aux travailleurs handicapés. Il n'a pas de lien avec la pension d'invalidité.

La carte d'invalidité qui peut être délivrée par la MDPH (ou Maison du handicap) n'a rien à voir avec l'invalidité de la Sécurité sociale ! La carte d'invalidité (délivrée par la MDPH si l'on a un taux d'incapacité de 80% ou plus, ou une invalidité Sécurité sociale de catégorie 3) est souvent confondue avec la RQTH. La carte d'invalidité est une carte de couleur orange alors que la RQTH est un simple courrier précisant que la personne est reconnue travailleur handicapé. Il existe aussi une "carte priorité pour personne handicapée" (ancienne "carte station debout pénible" ou "carte verte") délivrée par la MDPH pour les personnes dont le taux d'incapacité est inférieur à 80%. Elle n'ouvre pas les mêmes droits que la carte d'invalidité orange qui donne droit à la priorité également, mais aussi à bien d'autres droits. Pour l'employeur, inutile de présenter sa carte d'invalidité, la RQTH suffit.

³⁶ Extrait du site web : <http://www.chronicite.org/trucsetastuces/invalidite-et-taux-dincapacite/>

ANNEXE 2

Plan de 2010-2012 en faveur des personnes sourdes³⁷

3 axes-13 mesures phares

1. Lancement par l'INPES en 2011 d'une campagne de sensibilisation et de prévention des risques liés à la musique amplifiée, en particulier chez les jeunes
2. Mise en place de dépistages systématiques à certains âges de la vie (16- 25 ans et autour de 60 ans)
3. Ouverture en 2011 un Centre national de ressources sur la surdité doté d'un site Web
4. Organisation d'une journée nationale de concertation et de réflexion (« conférence de consensus ») sur l'éducation et la scolarisation des jeunes sourds (décembre 2010)
5. Expérimentation du recours en classe à un dispositif de visio-interprétation via un ordinateur avec synthèse vocale et une simple connexion internet.
6. Lancement d'une campagne de communication à destination des employeurs privés et publics pour valoriser des expériences réussies d'intégration professionnelle de personnes sourdes
7. Développement d'une plate-forme de services d'accessibilité professionnelle, comportant notamment la visio-interprétation à distance, sur le modèle expérimenté par l'AGEFIPH et les grandes entreprises signataires d'un accord (2010)
8. Prise en charge par l'Etat des frais d'interprète pour l'examen du permis de conduire (code et conduite)
9. Mise en place par France Télévisions d'au moins un journal télévisé du soir traduit en LSF à partir du 1er janvier 2011
10. Intégration obligatoire du sous-titrage dans tous les masters numériques et le sous-titrage en langue française de tous les DVD commercialisés en France et des programmes diffusés en VOD à partir du 1er janvier 2011
11. Lancement au 2^{ème} semestre 2010 d'un centre relais pilote pour les appels téléphoniques concernant un nombre défini d'usagers sourds ou malentendants et représentant les 3 modes et supports de communication (LSF, LPC et écrit).
12. Ouverture avant fin 2010 du centre national de relais des appels d'urgence pour personnes sourdes ou malentendantes
13. Lancement d'un plan de formation d'interprètes LSF et de vélotypistes

³⁷ Extrait du site web : http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Plan_en_faveur_des_personnes_sourdes_ou_malentendantes_-_10_02_2010-2.pdf

ANNEXE 3

MODULES DE FORMATION REDACTEUR VOCAL³⁸

D. UF1 - Déficience auditive et surdités

1. Module 1.1 : Sociologie du handicap (durée 7h)

- Évolution de la société sur le handicap
- La surdité et son histoire
- La surdité et l'intégration sociale, familiale et professionnelle

2. Module 1.2 : Approche clinique de la déficience auditive et ses conséquences relationnelles (durée 7h)

- Étiologie : les causes de la surdité et de la malentendance
- Types de surdité ou de malentendance et l'appareillage individuel
- Conséquences sur les relations environnementales : environnement proche, environnements social et professionnel

3. Module 1.3 : Les moyens de compensation et les adaptations nécessaires (durée 21h)

- Aménagement de l'environnement au domicile
- Aménagement du poste de travail et de l'environnement professionnel
- Accessibilité dans l'environnement social et dans la cité
- Posture de l'entourage professionnel : attitudes, conseils, écueils à éviter
- Modes de communication :
 - Traitement numérique du son, boucle magnétique
 - Sténotypie, vélotypie
 - Lecture labiale, Langage Parlé Complété, Langue des Signes Française
 - Rédaction vocale

4. Module 1.4 : Politiques en France et en Europe en matière de handicap (durée 7h)

- Politique Européenne
- Traités internationaux
- Politique de la France

E. UF2 - Environnement professionnel

1. Module 2.1 : Réalité professionnelle et approches conceptuelles du métier (durée 7h)

- Fonctions et compétences
- Domaines d'intervention
- Identité professionnelle

³⁸ Extrait du site web : <http://www.esaip.org/formation-continue/redacteur-vocal/modules-de-formation/>

2. Module 2.2 : Déontologie (durée 7h)

- Objectifs institutionnels de l'établissement, de l'entreprise ou du service d'accueil
- Règles éthiques et déontologiques régissant les activités et rapports entre les différents professionnels
- Gérer des problématiques personnelles et professionnelles

F. UF3 - Sémantique et linguistique

1. Module 3.1 : Sémantique et sociolinguistique (durée 7h)

- Analyse de la langue française orale
- Types de langages
- Éléments syntaxiques et grammaticaux
- Analyse du discours

2. Module 3.2 : Approche cognitive de la surdité (durée 7h)

- Interactions des dimensions cognitives et affectives dans le cadre du handicap
- Approche cognitive de la surdité
- Émotion et rationalité
- Acquisition de la langue française (orale et écrite) - structuration de la pensée et de la communication

G. UF4 - Le métier de rédacteur vocal

1. Module 4.1 : Théorie et outils de la reconnaissance vocale (durée 77h)

- Théorie de la reconnaissance vocale
- Répétition d'un message oral avec un support de reconnaissance vocale
- Correction et retraitement d'un texte
- Production et synthèse de documents
- Typographie
- Reformulation

2. Module 4.2 : Bureautique (durée 10,5h)

- Dactylographie rapide
- Fonctions avancées de Word
- Paramétrage et configuration en réseau du pack logiciel

3. Module 4.3 : Recueil et traitement de l'information (durée 10,5h)

- Traitement de l'information
- Techniques de lecture rapide et de synthèse
- Les écrits professionnels

4. Module 4.4 : Gestion du stress (durée 7h)

- Comprendre les mécanismes du stress
- Repérer les signaux et les effets du stress
- Gestion du stress

5. Module 4.5 : Pratique des modes de communication (durée 35h)

- Langue des Signes Française
- Langage Parlé Complété
- Lecture labiale

ANNEXE 4

Extrait du dépliant : « Accueillir un sourd en entreprise »
 Sur <http://www.injs-paris.fr/documents-du-site/fichiers-a-telecharger/Guide-INJS.pdf>

Une personne sourde appareillée peut percevoir les sons comme une personne entendant

FAUX. La prothèse auditive ne restitue pas une audition normale. Elle amplifie autant les sons parasites (bruit de la rue par exemple) que la voix de l'interlocuteur. De plus la localisation de l'origine du bruit est souvent impossible. En aucun cas on ne peut comparer l'effet correcteur des lunettes avec l'effet amplificateur des prothèses auditives. Plus la surdité est profonde moins l'apport de la prothèse est efficace pour la compréhension de la parole. C'est pourquoi de nombreuses personnes sourdes ne portent pas d'appareils auditifs : n'entendre que des bruits sans comprendre ne sert à rien. La perception auditive est ainsi permise par des prothèses ou un implant cochléaire mais la compréhension est apportée par l'utilisation du canal visuel (lecture labiale, mimo-gestualité...)

Un sourd porte un appareil ?... Il comprend !

FAUX. Ne pas confondre « entendre » et « comprendre ». Une personne sourde peut réagir à un bruit de voix et ne pas comprendre ce qu'on lui dit du fait de la difficulté du déchiffrement du message.



Les bruits ne gênent pas les personnes sourdes !

FAUX. Les personnes sourdes sont très sensibles aux bruits car elles sentent les vibrations. Une ambiance bruyante est difficile à supporter pour une personne sourde et appareillée d'autant plus qu'elle ne discrimine pas les sons.

Quand une personne sourde lit sur les lèvres, c'est comme si elle entendait !

FAUX. La lecture labiale ne remplace pas l'audition et ne restitue pas malheureusement l'intégralité des messages. Seulement 30 à 35% maximum de l'information est captée. Cela induit beaucoup de malentendus et de quiproquos. À dire vrai, certains sons sont invisibles sur les lèvres par exemple : K, R et d'autres sont identiques par exemple : B et P ; V et F... De plus, de nombreux mots ont la même « image labiale » : il est presque impossible de les distinguer. Ce sont des sosies labiaux.

Exemple : « il entend ce cours » et « il attend les secours »
 « il mange des frites » et « il marche très vite ».

C'est un exercice assez périlleux et très fatigant à la longue pour la personne sourde, puisqu'elle doit en permanence choisir entre les différents mots qui ont la même image. Ceci peut altérer la compréhension de la phrase entière et la personne sourde doit utiliser en permanence la suppléance mentale pour comprendre dans la mesure du possible le sens de ce qui est dit. C'est pourquoi les personnes sourdes ont besoin d'informations complémentaires : le contexte, les gestes, les sous-titres, des supports visuels ou l'apport de codage LPC qui permet de discriminer les sosies labiaux et soulage la lecture labiale quand la personne sourde l'utilise.

Les personnes sourdes s'expriment toutes en langue des signes française.

VRAI et FAUX. Certaines personnes sourdes ne pratiquent que la LSF, d'autres préfèrent ne communiquer qu'en français oral, en s'appuyant parfois sur la lecture labiale avec ou sans LPC. D'autres utilisent ces deux langues. On dit qu'elles sont bilingues.

Les personnes sourdes maîtrisent bien la langue parlée.



VRAI et FAUX. Toutes les personnes sourdes n'ont pas (ou pas eu) les mêmes facilités pour apprendre le langage parlé. De plus la capacité d'émission n'est pas forcément liée à la capacité de réception. En effet le degré de surdité (profonde, sévère, moyenne, légère) ne permet pas de préjuger des difficultés de communication de la personne sourde. Chacune a plus ou moins de dispositions naturelles pour apprendre à lire sur les lèvres, indépendamment du degré de surdité, de son histoire personnelle, de la rééducation dont elle a bénéficié.

Les personnes sourdes sont muettes.

FAUX. Il n'existe quasiment pas de personnes sourdes muettes. Toutes les personnes sourdes peuvent parler et font des efforts considérables pour y parvenir. Ces efforts sont souvent frustrants et peu reconnus car elles ne peuvent pas entendre si leur prononciation est correcte. Notez qu'elles apprécient tout effort fait par les personnes entendant pour les comprendre.

Les personnes sourdes ont les mêmes références culturelles que les personnes entendant

VRAI et FAUX. Il existe une culture sourde bien spécifique, qui comporte son histoire, ses valeurs, ses figures de proue, ses pratiques sociales et artistiques, son humour, etc. Mais les personnes sourdes ont bien sûr des références culturelles communes avec les personnes entendant relatives au pays dans lequel elles vivent (pratiques sociales, religieuses, habitudes alimentaires, etc.)

Certaines personnes sourdes sont bi-culturelles et d'autres non. Cependant, au niveau de l'emploi de la langue française, un certain nombre de choses peut leur échapper comme :

- Les expressions toutes faites, comme par exemple : « Qui vole un œuf, vole un bœuf » ; « Avec des si, on mettrait Paris en bouteille » ; « Couper l'herbe sous le pied », etc.
- Les jeux de mots, les sous-entendus, et plus généralement le sens figuré des mots.

Ceci ne veut pas dire que la langue des signes est dépourvue de toutes ces subtilités, au contraire.



Troisième règle d'or

Soyons courtois

- 1 Ne soyez pas surpris par la voix inhabituelle ou les intonations des personnes sourdes; ne faites pas une mimique dégoûtée, c'est décourageant. Concentrez-vous plutôt pour comprendre ce qu'elles ont à vous dire.
- 2 Attachez de l'importance à leurs paroles car le ton n'est pas toujours en rapport. Ne soyez pas étonnés qu'elles fassent du bruit, elles ne s'en rendent pas forcément compte de ce qu'elles génèrent.
- 3 Evitez surtout de rire lorsqu'une personne sourde prend un mot pour un autre. Vous risquez d'accentuer le sentiment d'isolement et de rejet dont souffrent certaines personnes sourdes. Ne comprenant pas ce qui se dit, elles peuvent avoir l'impression que l'on se moque d'elles.
- 4 Soyez patient et ne vous énervez pas si la personne sourde vous demande de répéter. Ne criez pas car crier donne des mimiques faciales proches de celles de l'énervement et de l'agacement. Cela peut la mettre mal à l'aise et elle va vraiment se sentir en trop et va dire qu'elle a compris même si ce n'est pas le cas...



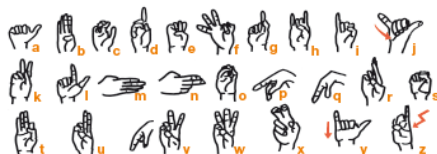
- 5 Si un mot prononcé vous échappe, demandez une explication. Ne dites pas systématiquement que vous avez tout compris si vous n'avez rien compris car c'est vexant, d'autant plus si l'on vous pose une question et que vous répondez à côté...
- 6 Il est nécessaire de vérifier régulièrement la compréhension mutuelle des messages, afin d'éviter tout malentendu dû à une interprétation erronée.
- 7 Evitez de « marmonner » pour vous-même en présence d'une personne sourde car elle fera de gros efforts inutiles pour vous entendre.

Quatrième règle d'or

Varier les outils de communication

- 1 Si la personne sourde a des difficultés pour vous comprendre, réorganisez votre phrase en utilisant des synonymes plus simples.
- 2 N'hésitez jamais à prendre un papier et un crayon si la communication verbale est difficile. Un dessin vaut parfois mille mots !
- 3 Utilisez au maximum les supports écrits et visuels pour les réunions et pour donner des directives (mail, fax).
- 4 Faites appel si besoin à un vélotypiste qui, lors d'une conférence, transcrit les propos sur un écran.

Utilisez si vous pouvez la dactylographie (ou alphabet en signes) pour épeler un mot difficile ou un nom.



- 5 Si le cœur vous en dit, apprenez la LSF. Proposez également à vos collègues des cours de LSF ou de LPC dans votre plan de formation selon le profil des personnes sourdes accueillies.
- 6 Pour les réunions ou pour une meilleure communication, vous pouvez faire appel à un interprète en langue des signes ou un codeur LPC, selon le profil de la personne sourde concernée.
- 7 Sachez qu'il ne faut jamais obliger, forcer une personne sourde à oraliser, c'est-à-dire à s'exprimer par la parole. Cela peut être perçu comme un refus de sa spécificité et de son mode de communication. Cependant la plupart des personnes sourdes, lorsqu'elles se sentent à l'aise avec leur interlocuteur entendant, recourent à l'oral pour faciliter l'échange.



Variez les outils de communication

ANNEXE 5

6. DIFFERENTS FORMATS DE FORMATION HANDIMANAGEMENT³⁹

7. Handi Management – Découverte

a) > Format : 1/2 journée par groupe de 10 à 20 participants.

b) > Le + : une session courte de découverte ou d'approfondissement du sujet selon les publics concernés.

8. Handi Management – Exploration

a) > Format : 1 journée par groupe de 10 à 20 participants.

b) > Le ++ : une formation calibrée, nécessaire et suffisante, adaptable aux demandes spécifiques des entreprises et administrations.

9. Handi Management – Immersion

a) > Format : 3 demi-journées par groupes de 10 à 20 managers.

b) > Le +++ : un questionnement en profondeur sur les pratiques organisationnelles et managériales, à partir de la découverte du thème du handicap.

10. Handi Management – Transmission

> Format : une équipe de 8 à 10 collaborateurs est formée en profondeur et accompagnée pour déployer et animer les modules Handi Management sur les sites de l'entreprise. Le projet mobilise l'équipe relai une trentaine d'heures sur 4 à 5 mois.

> La pédagogie validée par un Accord AFNOR, réside sur 3 piliers :

- Le questionnement des stéréotypes personnels et collectifs qui freinent l'intégration des personnes handicapées.
- Le dialogue : qu'il soit avec des personnes handicapées, avec des managers de personnes handicapées ou entre managers confrontés aux mêmes problématiques, c'est lui qui permet un dépassement de ses préjugés et un changement de regard sur le handicap et le management.
- La transmission par les pairs : s'appuyer sur une équipe relai, qui a vécu elle-même ce questionnement pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs.

> **Le ++++**

- La puissance de recrutement d'une équipe de cadres volontaires et sensibilisés : en moyenne 10 fois plus d'inscrits vs formations traditionnelles.

³⁹ Extrait du site web : <http://www.companieros.com>

- Une démarche de progrès managérial, une forte dynamique de lien social.
- Un vaste réseau interne sur lequel s'appuyer pour créer une communauté et lancer des groupes de travail : les Handi Managers.

Le Label Handi Manager⁴⁰



Le Label Handi Manager est un certificat délivré à des managers, non pas experts du handicap, mais suffisamment éclairés pour aborder la problématique du handicap avec réalisme et confiance dans leur vie professionnelle et adopter une attitude volontariste facilitant le changement. Ces comportements renvoient aux fondamentaux du management et sont considérés aujourd'hui par les entreprises comme des **compétences incontournables**, dans tous les métiers et dans tous les types de postes.



Pour décrocher le Label Handi Manager, un candidat doit, comme prérequis :

- Assister à une formation académique (B.A BA du handicap).
- Participer à 2 ou 3 rencontres de personnes handicapées
- Travailler en petit groupe sur un cas managérial.

A l'issue de ce parcours, le candidat passe une épreuve écrite individuelle en ligne visant à mesurer connaissances, appropriation et motivation sur le sujet de l'intégration des personnes handicapées dans l'entreprise, le temps de réponse est d'environ 2h.

Companieros évalue et note chaque partie du questionnaire. Une note moyenne minimum de 12 est nécessaire à l'obtention du Label Handi Manager.



L'obtention du Label Handi Manager permet de rejoindre **une communauté de Handi Managers** interne à l'entreprise ou l'administration mais aussi de bénéficier de l'information transmise régulièrement par Companieros à l'ensemble des labellisés.

Pour une organisation, la capacité à pouvoir s'appuyer en interne sur un réseau de labellisés pour développer une démarche de progrès est un avantage considérable

⁴⁰ Extrait du site web : <http://www.companieros.com>

ANNEXE 6

ROLES AGEFIPH, Cap Emploi, Sameth et MDPH⁴¹

Agefiph : Association pour la gestion du fonds pour l'insertion de personnes handicapées
L'Agefiph a pour mission de favoriser l'accès et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap en milieu ordinaire de travail. Grâce aux contributions versées par les entreprises, l'Agefiph développe et finance des actions pour ouvrir l'emploi aux personnes handicapées.

L'Agefiph met à disposition des employeurs et des personnes handicapées 4 réseaux nationaux de partenaires - services :

- **Cap Emploi** : spécialiste de la relation handicap et emploi, au service des employeurs et des personnes handicapées, pour faciliter l'embauche et l'insertion d'un travailleur handicapé
- **Vie au travail** : pour optimiser durablement l'employabilité d'un travailleur handicapé
- **Sameth** : pour maintenir en activité un salarié dont l'état de santé devient incompatible avec son poste de travail (secteur privé et public)
- **Alther** : pour informer les grandes entreprises sur leur obligation d'emploi de personnes handicapées, les conseiller et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées.

L'Agefiph finance également :

- Des prestataires spécialisés pour apporter une expertise sur des déficiences spécifiques
- Des aides directes aux personnes handicapées et aux employeurs privés (assujettis ou non) : primes à l'embauche et au contrat en alternance, aménagement des situations de travail, aide au maintien dans l'emploi, tutorat, formation, bilan de compétences, aide à la création d'activité, aides techniques, aides à la mobilité...

MDPH :

La Maison départementale des personnes handicapées (MDPH). La MDPH exerce, dans chaque département, une mission d'accueil, d'information et d'accompagnement. Elle est l'interlocutrice privilégiée des personnes handicapées et de leurs familles. Elle attribue notamment la reconnaissance travailleurs handicapés via la CDAPH.

CDAPH :

La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). Instituée par la loi du 11 février 2005, la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées est chargée de l'attribution de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé et de l'ensemble des prestations et aides (orientation scolaire et / ou professionnelle) pour les personnes en situation de handicap. Cette instance se trouve au sein des MDPH (Maisons départementales des personnes handicapées).

⁴¹ Extrait du site web : http://www.mde-valenciennes-metropole.fr/images/uploads/fichiers/DYNAMICINFO_numero5_MDE_VM.pdf

ANNEXE 7

Prestation de Compensation du Handicap Pour les personnes adultes sourdes ou malentendantes⁴²

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH) a été créée avec la Loi du 11 février 2005.

Qui peut bénéficier de la PCH ?

Pour le moment, les adultes de 20 à 60 ans. Les personnes entre 60 et 75 ans peuvent bénéficier de la PCH s'il est possible d'établir qu'elles étaient éligibles avant l'âge de 60 ans. Autrement dit, une personne qui devient sourde après 60 ans n'est pas éligible. Une personne qui était sourde avant 60 ans et fait sa demande à l'âge de 68 ans peut être éligible.

La prestation de compensation du handicap (PCH) est désormais ouverte de façon effective aux enfants et aux adolescents handicapés depuis le 1er avril 2008. Rappelons que la loi de financement de la sécurité sociale pour 2008 avait prévu la suppression de la condition d'âge pour l'ouverture de la PCH aux enfants et aux adolescents. L'objectif : améliorer la situation des familles qui, du fait d'enfants ou d'adolescents handicapés, sont obligées de recourir à des aides humaines rémunérées. L'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), qui est une prestation destinée à compenser les frais d'éducation et de soins apportés à un enfant handicapé, peut donc être maintenant cumulée soit avec la PCH, soit avec le complément de l'AEEH, les modalités du droit d'option entre la PCH et le complément de l'AEEH venant d'être fixées par un décret publié au Journal officiel du dimanche 11 mai 2008. JORF n°0110 du 11 mai 2008 page 7832, texte n° 9. Décret n° 2008-451 du 7 mai 2008 relatif à l'accès des enfants à la prestation de compensation

Quel est le degré minimum de surdité qui ouvre droit à la PCH ?

La Loi ne donne pas de seuil chiffré. L'évaluation se fait en rencontrant la personne malentendante pour évaluer avec elle les moments où elle est en situation de handicap. Ce qui permet d'être plus près de la réalité des personnes et donc de faire une évaluation en rapport avec le projet de vie des personnes.

Que se passe-t-il après avoir déposé ses formulaires ?

La procédure

Le dossier reçoit une date de dépôt et des agents instructeurs s'assurent que la situation administrative de la personne permet de traiter la demande.

Puis, des professionnels de l'équipe d'Évaluation et Suivi sont désignés. Pour les personnes sourdes : Un travailleur social et une ergothérapeute.

Un délai est à prévoir entre le moment où on constitue la demande et le moment où l'équipe propose un rendez-vous.

- Le travailleur social et l'ergothérapeute proposent un rendez-vous au domicile ou à la MDPH. Au cours de cet entretien, l'équipe évalue les difficultés et les besoins des personnes. L'éligibilité à la PCH est déterminée à l'aide d'un guide d'évaluation, qui est un outil national.
- L'ergothérapeute étudie avec la personne sourde les solutions possibles, vérifie les devis et constitue un argumentaire technique

⁴² Extrait du site web : http://www.unapeda.asso.fr/article.php3?id_article=336

- Le travailleur social étudie le contexte social
- L'équipe constitue un Projet de Compensation, qui est soumis à une Equipe Technique Pluridisciplinaire
- Ce Projet de Compensation personnalisé mentionnant les différentes aides requises et leur financement au titre de la PCH est adressé à l'intéressé par courrier
- L'intéressé dispose de 15 jours pour émettre des observations et le cas échéant être reçu pour apporter les précisions qu'il souhaite. Ces observations sont transmises à la Commission des Droits (CDAPH) qui statue et notifie le droit à la PCH
- L'intéressé peut demander à être reçu par la CDAPH, accompagné de la personne de son choix

Le plus souvent, le montant attribué au titre de la PCH ne couvre pas la totalité des coûts des besoins évalués.

Parallèlement à la validation du plan de compensation par la CDAPH, le bénéficiaire peut solliciter le Fonds Départemental de Compensation, dont le Comité de gestion étudie à son tour le dossier et décide d'attribuer ou non des financements complémentaires. (Cf. exemple à la fin de l'article).

Quels sont les 5 éléments de la PCH ?

1) l'aide humaine : c'est le "forfait surdité".

Pour en bénéficier, il faut remplir deux conditions :

- Avoir une perte auditive supérieure à 70 dB
- Recourir "au dispositif de communication adapté nécessitant une aide humaine" = Interprète, interface, codeur, preneur de notes, par exemple.

Le Forfait surdité représente 30h / mois d'aide d'humaine (ce qui représente 330,60 € par mois, tarif fixé par la réglementation).

2) les aides techniques :

Pour en bénéficier, il faut être éligible à la PCH. La Loi ne donne pas de seuil minimum de surdité. Que sont les aides techniques ? "Tout instrument, équipement ou système technique adapté ou spécialement conçu pour compenser une limitation d'activité rencontrée par une personne du fait de son handicap"

Comment choisit-on les aides techniques ?

- Sur demande de la personne
- L'équipe d'évaluation peut aussi faire des propositions

Elles sont adaptées au projet de vie de la personne

Le choix se fait donc en concertation entre la personne et l'équipe pluridisciplinaire. Il faut souvent des conseils, et faire des essais. Les aides techniques peuvent être très variées. Elles dépendent des besoins de la Personne.

Exemples d'aides techniques :

- Prothèses auditives,
- Fax, webcam 90 i/s, téléphone mobile compatible visiophonie, (mais pas le forfait),
- Vidéo portier (vidéophones),
- Flash, vibreur, pour sonnette, téléphone, pleurs de bébé, etc
- Réveil vibrant ou lumineux,
- Boucle magnétique, systèmes HF, casque télé
- Téléphone amplifié,
- etc....

3) l'aménagement du logement

Les dispositions nécessitent un article à part...

4) Les aides exceptionnelles et spécifiques

Elles servent à financer des charges telles que :

- Un forfait annuel piles et produits d'entretien (pour les prothèses auditives, les implants cochléaires, les appareils à ancrage osseux), en complément de la prise en charge Sécu,
- Contracter une extension de garantie sur les matériels fragiles (implants cochléaires, appareils auditifs, etc...),
- Faire une formation en LSF ou LCP pour la personne bénéficiaire (et dans certains cas son entourage),
- Etc....

5) les aides animalières

Ce sont les chiens guide et les chiens d'assistance, par exemple.

Les financements :

La PCH est versée au bénéficiaire par le Conseil Général (en complément de la Sécu et de la mutuelle pour les appareils auditifs)

Les montants plafonds des financements de la PCH :

- Pour les aides techniques, le montant attribuable par la PCH ne peut dépasser 3960 € par période de trois ans,
- Pour les aides exceptionnelles, 1800 € par période de 3 ans,
- Pour les aides spécifiques, 100 €/ mois par période de 10 ans.

Le Fonds de Compensation

Le plus souvent, le montant attribué au titre de la PCH ne couvre pas la totalité des coûts des besoins évalués. Le reste à la charge de la personne peut être pris en compte en partie par le Fonds Départemental de Compensation

Le dossier de demande de Fonds de Compensation est un dossier unique qui permet de faire appel à plusieurs financeurs : Etat, Département, villes, assurance maladie, mutuelles, etc. Ce dossier est donc commun à la plupart des co-financeurs.

Un exemple (fictif) de prise en charge :

Un jeune homme de 26 ans, Monsieur Ixe, sourd profond, appareillé, communiquant en LSF, travaille dans une entreprise privée :

Monsieur Ixe a besoin de deux appareils auditifs, d'un système de 3 flashes pour la sonnette et l'interphone, d'un fax, d'une webcam 90 images / seconde pour dialoguer en LSF via internet.

Monsieur Ixe a une prise en charge Sécu à 100 % pour l'audition. Il peut participer au financement de ses aides techniques à hauteur de 400 €. Par ailleurs, M. Ixe fait régulièrement appel à un interprète.

Nota : Les coûts et tarifs mentionnés plus bas sont des exemples.

	Coût réel	Tarif Sécu	PCH attribuée*	Reste à la charge de Ixe
Aide technique et aides spécifiques <i>appareils auditifs de Classe D pour une perte auditive supérieure à 70 dB</i>	1600 € X 2 = 3200 €	199,71 X 2 = 399,42 €	(599,13 x 2*) 798,84 €	2001,74 €
Système de flashes	550 €	Néant	412,50 €	137,50 €
Fax jet d'encre	129 €	Néant	96,75 €	32,25 €
Webcam 90 i/s	65 €	Néant	48,75 €	16,25 €
Piles et produits d'entretien pour les appareils auditifs (forfait annuel)	90 €	36,59 X 2 = 73,18 €	(146,36 *) 73,18 €	3,64 €
Total	4034 €		1430,02 €	2191,38 €

* Pour les prothèses auditives et les piles, on déduit du tarif PCH le montant versé par la Sécurité Sociale. Tarif PCH - Sécu = PCH attribuée.

Monsieur Ixe sollicite le Fonds de Compensation. Les co-financeurs attribuent :

Fonds de Compensation Etat : 600 €

Fonds de Compensation Conseil Général : 148,80 €

Sécu - Aide extra légale : 300 €

Centre Communal d'Action Sociale : 150 €

Mutuelle - Action Sociale : 150 €

Agefiph : 540 € Reste à la charge de la personne : 305,58 €.

La prestation de Compensation du Handicap pour Monsieur Ixe sera : une prise en charge de ses aides techniques à hauteur de 1430,02 € et le forfait surdité de 330,60 € / mois. Le différentiel étant pris en charge en partie par le Fonds de Compensation.

ANNEXE 8

EEPSO : Emploi et les Expériences Professionnelles des Sourds en milieu Ordinaire⁴³

EEPSO est un projet de recherche national d'une durée de 2 ans (de janvier 2011 à décembre 2012), bénéficiant d'une contribution financière de la CNSA-Mire* dans le cadre d'un soutien à un jeune chercheur, pour des travaux concernant Le handicap et la perte d'autonomie.

Il vise à :

- combler le manque de données sur le rapport à l'Emploi et les Expériences Professionnelles des Sourds en milieu Ordinaire, tant du point de vue statistique qu'en termes de parcours et de vécu de cette population active,
- préciser de quelle manière la loi du 11 février 2005 transforme ou est susceptible de transformer les conditions de travail et les stratégies professionnelles des personnes sourdes.

L'objectif du projet est d'abord de réaliser un état de l'art sur le sujet, et de reprendre l'analyse des données de 3 enquêtes statistiques nationales, en se focalisant sur les personnes sourdes interrogées.

Il s'agit ensuite d'approfondir la connaissance sur le rapport des sourds à l'emploi, à travers une série d'entretiens qualitatifs sur des parcours, interactions et aspirations professionnels de personnes nées sourdes, mais aussi avec leurs collègues et direction ainsi qu'avec les acteurs intermédiaires de l'emploi, dans ou en dehors des milieux professionnels (MIH / Cap Emploi, etc.).

L'enjeu est en particulier de comprendre les causes de rupture d'activité et de renoncement à l'emploi, partiellement mis en évidence à ce jour par les données statistiques, et le rôle des divers aménagements au sein du milieu de travail, individuels ou collectifs, éphémères ou structurels, dans l'activité des travailleurs sourds.

Nos précédents travaux permettent en effet d'émettre l'hypothèse que ces questions sont décisives, autant que la problématique du recrutement. L'objectif est également de mettre en évidence les expériences professionnelles positives de sourds, et leurs ressources, et d'analyser les caractéristiques et relations de travail propres aux activités créées par les sourds eux-mêmes.

Enfin, l'ensemble de ces analyses sont présentées et discutées au sein de trois espaces de concertation et de débats créés pour permettre la réappropriation des résultats de cette recherche et poursuite collective de ces analyses :

- sur l'expérience et le vécu des sourds en milieu de travail
- sur la production et l'usage des statistiques sur les sourds et leur emploi
- sur l'amélioration des conditions de travail des sourds, espace rassemblant salariés sourds, collègues, DRH, direction, entrepreneuriat sourd, médecine du travail, MIH, etc.

⁴³ Extrait du site web : <http://www.websourd-entreprise.fr/spip.php?article164>

À l'issue de ce projet, une analyse documentée de la situation des sourds au travail, et les propositions émanant des espaces de concertations, devraient donner une meilleure visibilité des enjeux et ressources décisifs dans les expériences professionnelles des sourds.

() Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et Mission Recherche (MiRe) de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES)*

LES SOURDS EN ENTREPRISE

RESUME :

En 2005, la loi sur l'égalité des droits et des chances et la participation à la citoyenneté a été votée et fait suite à celle de 1987. Cette loi a pour vocation de rendre accessible aux handicapés tous les bâtiments publics et d'abolir les discriminations perdurant pour la seule raison du handicap. Elle a été renforcée par le plan en faveur des personnes sourdes de 2010-2012 ajoutant des aménagements spécifiques au handicap de la surdité. Aujourd'hui, toute personne, quel que soit son handicap, doit pouvoir intégrer un poste à partir du moment où elle a les compétences requises pour ce poste.

Le but de ce mémoire est de mettre en lien la loi de 2005 sur l'égalité des droits et des chances, et le plan en faveur des malentendants avec l'émergence de moyen mis à la disposition de l'employeur et des salariés malentendants afin d'intégrer et de maintenir les salariés malentendants dans leur emploi.

MOTS CLES :

SOURDS CENTRE RELAIS VELOTYPE RECONNAISSANCE VOCALE
REDACTEUR VOCAL PLAN EN FAVEUR DES MALENTENDANTS LOI 11 FEVRIER 2005
SENSIBILISATION A LA SURDITE TECHNICIEN DE L'ECRIT
AMENAGEMENT DE POSTE DE TRAVAIL SOURD EN ENTREPRISE