

« Journée de l'Accessibilité et de l'Assertivité »
Jeudi 6 octobre 2016

Transcriptions des interventions aux Assises par Système RISP
Les interventions en LSF sont traduites en français par des interprètes sur place.

« Enjeux de la collaboration Sourds-Entendants au travail »
Benoît Blandin & Nahia Jourdy, professionnels de l'accessibilité

Benoît Blandin (en LSF) : Bonjour à tous. Je suis consultant sourd, elle est consultante entendante. Pour les Assises Nationales, on nous a proposé d'intervenir sur comment les sourds et les entendants peuvent être unis face aux enjeux qui nous concernent.

Nahia jourdy : Et en préparant cette intervention, on s'est dit qu'on pouvait partir du titre des assises.

Benoît Blandin (en LSF) : Pourquoi associer le mot sourd à celui d'entendant ? Cela peut être surprenant pour les personnes entendantes de voir qu'on parle aussi des entendants quand on parle des sourds. Mais pourquoi ?

Nahia jourdy : En général, s'il y a un colloque sur les personnes aveugles ou malvoyantes, on voit rarement le terme associé de personnes voyantes. Pourquoi ce serait différent pour les sourds ?

Benoît Blandin (en LSF) : Justement, vous êtes ici tous réunis, sourds, entendants, pour partager vos expériences pendant ces trois jours, pour vous rencontrer. Pour communiquer entre sourds et entendants, vous aurez peut-être quelques difficultés. C'est une situation que les sourds expérimentent au quotidien, ils ont en l'habitude. Pour les entendants ça peut être une vraie situation qui les handicape, qui les paralyse. Ils n'ont pas l'habitude. C'est pour ça, on qu'on parle souvent de situation de handicap partagé. Et par exemple, si je demande à l'interprète et à la vélotypiste de s'arrêter...

[L'échange a lieu uniquement en LSF dans la salle, entre personnes, sourdes et entendantes pratiquants la LSF]

Benoît Blandin (en LSF) : Reprenons l'interprétation s'il vous plaît. Et donc la vélotypie va se remettre en route. Tout à l'heure, je disais que la difficulté dans la communication, elle est mutuelle. C'est un handicap partagé. Les interprètes servent à lever cette situation de handicap mutuelle. Ils sont là autant pour les entendants que pour les sourds.

Nahia Jourdy : Pourtant, quand je dis ça aux entreprises, en général, elles sont un peu sceptiques. Pour elles, vraiment, quand on prend un interprète, c'est pour le salarié sourd. Lorsqu'on rappelle que ça permet aux deux parties de communiquer, de s'exprimer, les entreprises trouvent qu'on exagère ou qu'on joue sur les mots.

Benoît Blandin (en LSF) : Bien sûr, elles trouvent qu'on exagère car pour ces entreprises, majoritairement entendantes et dans lesquelles les salariés sourds occupent des postes souvent subalternes, il est clair qu'il n'y aurait pas la nécessité d'appeler un interprète s'il n'y avait pas le salarié sourd. Quelque part, l'interprète c'est donc bien pour lui !

Nahia Jourdy : Et pourtant, cette représentation change complètement quand il s'agit de managers sourds auprès d'équipes entendantes. Ce n'est pas très fréquent mais ça arrive de temps en temps. Et le changement que ça provoque dans le rapport à l'interprète est intéressant à observer.

Benoît Blandin (en LSF) : Oui, lorsque les sourds sont sur des postes de managers, ils font appels à des interprètes pour les réunions, afin de pouvoir échanger avec leurs collaborateurs entendants. Pour ces derniers, la présence de l'interprète est clairement essentielle, elle leur permet de recevoir de l'information de leur supérieur hiérarchique, des informations qui peuvent avoir des impacts sur leur travail. Dans ces situations, tout le monde considère que l'interprète est là pour l'entendant autant que pour le sourd.

Nahia Jourdy : On parle de handicap partagé, des interprètes et des vélotypistes qui permettent à chacun de communiquer. Mais peut-être est-il important de se demander : "A quoi sert la communication au travail ?"

Et si cette communication est mise à mal, qu'elles peuvent être les conséquences de cette moindre communication ?

Benoît Blandin (en LSF) : C'est vrai. On n'est pas des machines, on ne peut pas travailler sans communiquer. Ou alors, c'est extrêmement dangereux psychologiquement, ça peut provoquer une décompensation, une dépression.

Car la communication au travail a de nombreuses fonctions :

- Par exemple, ça permet d'échanger pour faire le travail, dire à son collègue : dis-moi, tu peux me donner ce dossier, j'en ai besoin.
- La communication, dans l'univers du travail, permet d'obtenir aussi d'obtenir de l'information. Si on nous dit « il nous reste dix minutes avant la fin de l'intervention ». C'est un moyen de gérer notre travail, de s'ajuster. On sait qu'on doit accélérer.
- Communiquer, c'est aussi quand on n'est pas bien, stressé, cela permet d'échanger, de se confier à un collègue, d'exprimer sa colère, de se réguler, ce qui est très important.
- Enfin la communication a aussi une fonction de socialisation : pouvoir discuter avec d'autres collègues de façon informelle de ce qui s'est passé le week-end, de choses qui relèvent de la vie privée, du loisir.

Nahia Jourdy : Les enjeux de la communication entre sourds et entendants au travail traitent de ça, de cette communication qui met toujours en jeu deux parties, de ce besoin d'information pour comprendre, participer, se situer, s'ajuster, socialiser.

Mais nous voulions soulever un autre grand point central dans la collaboration Sourd-Entendant au travail : il s'agit des pratiques de travail qui ne sont pas tout à fait les mêmes suivant qu'on soit sourd ou entendant.

Mais avant de développer les questions de pratiques de travail, on voulait préciser ce qu'on entend par « sourd ».

Benoît Blandin (en LSF) : Le terme « sourd » couvre une grande diversité de situations et de personnes. Il y a des personnes qui sont devenues sourdes, qui ont grandi entendantes, et qui ont perdu l'audition. Celles-ci ont grandi avec le français, elles ont eu un parcours scolaire, professionnel, entendant. Puis, il y a perte d'audition. Psychologiquement, c'est extrêmement difficile.

Il y a aussi des sourds de naissance, oralistes ou signeurs. Il y a de nombreux profils possibles. Mais ce sont en générale des personnes qui ont dû se battre tout au long de leur vie, pour accéder à l'école, aux études, au monde professionnel et qui continuent de se battre au quotidien. Dans le parcours des

entendants, l'apprentissage est souvent plus ouvert, plus facile. Pour les sourds de naissance, quelque soit leur parcours, ils ont tous vécu cet accès moindre à l'information, à la culture générale, au savoir nécessaire à l'entrée dans le monde professionnel ? Pour beaucoup l'enfance a été marquée par la « rééducation », parfois au détriment du temps consacré à l'apprentissage.

Nahia Jourdy : Et il est très rare, encore aujourd'hui, que les sourds aient accès rapidement à une langue fluide et complète. Ils n'ont pas accès à de vrais cours de langue des signes, de la même manière que les entendants ont des cours de français jusqu'au bac.

L'apprentissage du français écrit et lu, est également un enjeu important pour les sourds, il y a peut-être des personnes qui ne le savent pas dans la salle. Comment apprend-on à lire et à écrire quand on n'est pas baigné dans un univers où l'on entend. Dès la naissance, les entendants entendent les sons du français et il en font un apprentissage implicite. Peu à peu, leur tête se configure automatiquement en français. Alors que quand on naît sourd, il faut des méthodes adaptées pour apprendre à lire et à écrire. On part de rien, en tout cas de moins que les entendants. Et si on a la langue des signes, si on a eu cette chance, par exemple parce qu'on a des parents sourds, on a une base langagière sur laquelle s'appuyer pour apprendre une seconde langue, le français.

Pourquoi préciser tout cela ? Parce que dans le monde du travail, acquérir le français écrit, cela a un vrai impact. Alors que beaucoup d'entendants focalisent sur la communication à l'orale, on évoque rarement le rôle central de la communication à l'écrit. On le verra demain. Les salariés ont besoin de recevoir des informations à l'écrit, c'est aussi la possibilité de communiquer à l'écrit avec les collègues. Aujourd'hui, l'écrit met souvent en panne les professionnels sourds.

Et enfin, dans cette diversité de personnes sourdes, il y a les personnes malentendantes. Ce sont des personnes qui utilisent le son, qui entendent et comprennent – plus ou moins partiellement la voix de leurs interlocuteurs. Qu'elles soient appareillées ou implantées, ces personnes ont souvent des difficultés à faire valoir leurs besoins. Leur demande d'aménagement n'est pas toujours comprise.

Benoît Blandin (en LSF) : On a vu qu'il y avait plusieurs profils de sourds : devenus sourds, malentendants, sourds de naissance... Et encore, nous ne rentrons pas dans le détail, il s'agit de grandes catégories, un peu grossière. Ce sur quoi nous voulons insister, c'est que le point commun entre toutes ces personnes, c'est l'importance du regard, du visuel, au-delà de l'audition et de l'accès à l'information par le sonore.

Nahia Jourdy : Effectivement, on a là, dans la grande famille des sourds, une manière d'utiliser la vue et une manière d'être en relation avec l'environnement, par la vue, qui va créer des différences de pratiques avec les entendants.

Benoît Blandin (en LSF) : Il faut donc s'arrêter maintenant sur les entendants. Ces entendants qui regardent les sourds, qui les envisagent à partir de leurs oreilles défaillantes, qui pensent aux conséquences sur la communication, éventuellement à la langue des signes, mais qui ne s'envisagent pas eux-mêmes. C'est comme si « être entendant » était une norme acquise, inconsciente, invisible. Et souvent, les entendants ne se posent pas de question sur eux même, comment ils fonctionnent, alors qu'ils devraient le faire.

Nahia Jourdy : Par exemple, nous, les entendants nous n'avons pas souvent conscience que c'est avec nos oreilles que nous contrôlons notre environnement ; que nous sommes informés par nos oreilles quand une machine fait des bruits bizarres ou qu'il y a des bruits de pas qui approchent.

Benoît Blandin (en LSF) : Nous, les sourds, on contrôle notre environnement avec nos yeux. On se positionne pour avoir le champ visuel le plus large possible. Du coup, on a développé une agilité

visuelle et une forte réactivité au mouvement. On s'appelle les "yeux d'or", c'est une expression en langue des signes.

Nahia Jourdy : Et à plein de moments, c'est nous les entendants qui pouvons être considérés comme des malvoyants !

Benoît Blandin (en LSF) : C'est vrai. Les sourds, qu'ils soient oralistes ou signeurs, par rapport aux entendants qui se basent plutôt sur l'audition, ont des pratiques, une gestion de l'espace et du temps différente.

- L'espace, par exemple, le bureau d'un entendant par rapport au bureau d'un sourd, est différent. Lorsqu'un entendant est à son bureau, il peut parler à distance à une personne dans un autre bureau, sans problème. Mais si la porte est fermée, alors la communication est coupée. Un sourd dans son bureau, si les cloisons sont opaques ne pourra pas discuter avec le collègue du bureau voisin. Mais ce sera possible si c'est une paroi en verre !

- Dans les restaurants, et c'est assez rigolo, quand un entendant sort fumer une cigarette il est coupé de la discussion de sa table. Alors qu'un fumeur sourd pourra la poursuivre à travers la vitre pour peu que la table soit visible de la rue.

Nahia Jourdy : Je pense qu'en ce moment même il y a plusieurs entendants qui sont en train de nous écouter tout en écrivant sur un papier ou sur un téléphone. Ils peuvent faire ces deux choses en parallèles. Pour les personnes sourdes, ça demande une grande agilité visuelle de suivre l'interprète et de prendre des notes à la fois. Peut-être qu'il y a en ce moment même des entendants qui sont en train de répondre à des mails sur leur ordinateur. Si un sourd répond à un mail, il se coupe de ce qui se passe dans la salle. C'est comme si pour nous, les entendants, à chaque fois que nous baissions les yeux, la voix de l'intervenant se coupait automatiquement.

Benoît Blandin (en LSF) : C'est vrai. Là, je suis face à vous, la vélotypie est assez éloignée de moi. Si vous lisez le texte, vous perdez la langue des signes, si vous regardez la langue des signes, vous ne pouvez pas lire la vélotypie. Si je suis à côté de la vélotypie, ce sera beaucoup plus facile pour une personne de suivre les deux. Si on est à distance, ce n'est plus possible. C'est quelque chose qu'il ne faut pas oublier, soit se mettre à côté, soit demander à ce que l'interprète soit proche du texte pour que les gens profitent de la langue des signes et du texte issu de la vélotypie.

Un dernier exemple : à la machine à café, lors des pauses, des collègues sont en train de discuter. Un des salariés entendants peut s'éloigner un peu, tourner le dos, prendre son café puis revenir et il reste dans la conversation. Un salarié sourd, y compris dans un groupe de sourds, quand il va à la machine à café, se coupe de la conversation. En revenant, il va demander un résumé de la conversation. Cette habitude de résumer une conversation pour pouvoir reprendre le fil de l'échange, c'est quelque chose de presque spontané chez les sourds.

Nahia Jourdy : Et cette pratique du « résumé minimum » nous pensons qu'elle découle vraiment du fait d'être sourd et donc visuel. Chez les entendants, comme on a ce fil auditif qui permet de suivre de loin la communication, on n'a pas développé cette habitude. Dans l'emploi, ça peut provoquer des chocs importants, on peut même parler de choc culturel. Les sourds qui ont l'habitude de résumer à l'autre se retrouvent face à des entendants qui rechignent à donner les informations ! Ça s'inscrit dans des pratiques culturelles différentes.

Benoît Blandin (en LSF) : Autres différences de pratiques, lorsqu'un sourd s'exprime en langue des signes et qu'il est traduit par l'interprète. Les entendants ont souvent le réflexe de regarder l'interprète et

non pas l'interlocuteur sourd. L'entendant a l'habitude de regarder là d'où vient la voix, ce qui est très désagréable pour la personne sourde qui peut se sentir mise de côté, non prise en compte. Beaucoup d'entendants ne s'en rendent pas compte et sont un peu gênés quand ils le réalisent.

Dans l'autre sens, quand un entendant s'exprime, qu'il est traduit en langue des signes, il va être gêné, frustré de voir que le sourd regarde l'interprète et ne le regarde pas. Alors que, normalement, dans une conversation, on regarde son interlocuteur. Pour les entendants, c'est perturbant.

Nahia Jourdy : De la même façon, au niveau corporel ou au niveau des expressions du visage, on peut trouver des personnes entendants qui disent des choses gentilles avec un visage fermé, c'est au tour du sourd d'être perturbé. A l'inverse, il y a des personnes qui peuvent dire des choses très dures, avec des expressions tout à fait cordiales.

Benoît Blandin(en LSF) : Les sourds, en tout cas ceux qui signent, sont très à l'aise avec les expressions corporelles. Leur visage est mobile, leurs mimiques sont très naturelles. Ce qui peut choquer l'entendant, c'est de voir un sourd en colère. Sa mimique, sa gestualité devient alors très forte. Et ça peut être interprété comme quelque chose d'agressif pour l'entendant.

Nahia Jourdy : Vous voyez, nous abordons là des pratiques qui peuvent créer de sacrés fossés culturels et tout un tas de petites violences de part et d'autre.

Cela fait plusieurs fois qu'on utilise le mot culture... S'agit-il de culture ? Et si nous parlons d'une culture sourde faut-il alors parler d'une culture entendant ?

Je reprendrai la définition de Bernard Mottez à ce sujet, qui dit : "une culture est un ensemble de pratiques communes liées à une condition sociale commune."

Benoît Blandin (en LSF) : C'est très juste. Et plus encore quand on regarde la communauté sourde, il y a un ensemble d'expériences, il y a un vécu, une histoire commune, une langue commune. C'est tout cela qui fait la dimension de la culture et de l'identité sourde. Fort de cette identité, quand on s'exprime en langue des signes, quand on est entre sourds, ou plus précisément entre signants, on a tous les moyens de dire ce qu'on a à dire, sans entrave, en toute fluidité. Toute situation de handicap est levée.

Nahia Jourdy : Résumons. On a dit qu'il y a des sourds d'un côté, des entendants d'un côté. On a dit que sourds et entendants ont des manières de communiquer différentes, des cultures différentes, qui entraînent des pratiques de collaboration différentes. OK.

Mais à un moment, à force de mettre tout ça sur le même pied d'égalité, ça me crée comme un petit malaise.

C'est super, on est tous à égalité, on est juste différents. il n'y a plus de problème, c'est génial. Les sourds sont juste comme ça, les entendants comme ça. C'est un peu bizarre, non ? Ça gêne un peu non ?

Benoît Blandin (en LSF) : C'est vrai, du point de vue individuel, entre sourd et entendant, on observe une situation de handicap de communication qui est partagé. Mais au niveau collectif, sociétal, il s'agit surtout d'une toute petite minorité face à une immense majorité. Et là, on peut être sûr que l'impact de la situation de handicap n'est pas équitablement partagé !

Nahia Jourdy : Petite minorité – disons-le au passage – qui en plus de devoir s'adapter constamment aux pratiques et à la culture de communication majoritaire, est en plus taxée de communautariste, de ghetto, dès qu'elle exprime son besoin de se retrouver de temps à autres entre pairs, ou simplement dans un environnement où la communication est fluide.

En effet, les sourds au travail, sont le plus souvent des sourds qui évoluent en milieu de travail entendant.

Et en milieu entendant de travail, on remarque, de la part des entendants une survalorisation de la lecture sur les lèvres. Les managers, les RH, les collègues ne cessent de dire « ah mais c'est bon, il me comprend il lit sur mes lèvres » sans réaliser les limites importantes de la pratique de la lecture sur les lèvres.

Benoît Blandin (en LSF) : De manière générale, quand on est sourd, on dépend fortement de l'interlocuteur entendant que l'on a en face de soi et de ses capacités de communication. Certains sont à l'aise dans la communication non verbale, d'autres, pas du tout. Il est très facile de lire sur les lèvres de certains, pour d'autres, pas du tout parce qu'ils articulent beaucoup moins bien, ou que parfois, malgré tous leurs efforts, leur morphologie n'est vraiment pas adaptée à la lecture sur les lèvres. A l'inverse, certains entendants sont très à l'aise dans le mime. Il y a tous les profils possibles.

Et parfois, c'est délicat, l'entendant voit que son collègue sourd le fuit, l'évite. Il peut interpréter cela comme un rejet : est-ce qu'il a un problème avec moi ? Or c'est souvent une question de « non-efficacité » de la communication, qui conduira spontanément le sourd à se tourner vers un entendant avec qui la communication est plus aisée.

Nahia Jourdy : Du coup, si à un moment, le manager, le responsable d'équipe met en binôme un sourd avec une personne entendant avec qui la communication est difficile, même si la personne entendant est de bonne volonté, j'imagine que c'est vraiment frustrant et pas toujours simple à expliquer...

Benoît Blandin (en LSF) : Oui, c'est sûr. Mais il y a pire, imagine : il y a un collègue avec qui ça se passe bien, avec qui on communique bien. Le jour où ce collègue part ou qu'il est muté sur un autre poste, c'est pour nous la double peine ! A la fois, on perd celui avec qui c'est facile de communiquer au quotidien et en même temps celui qui en général nous transmet au quotidien les informations sur ce qui se passe, ce qui se dit...

On dépend clairement et malheureusement des collègues entendants pour accéder aux informations... et on manque toujours cruellement d'informations... c'est rageant, et démobilisant professionnellement.

Nahia Jourdy : C'est sûr que moi, entendant, quand j'arrive dans une entreprise, si je vais à la machine à café, même si je ne connais personne, même si personne ne m'adresse la parole, je capte plein d'informations. J'entends parler de l'accident de travail qu'il y a eu hier, que c'est le dernier jour aujourd'hui avant l'audit. J'apprends qu'un client important va arriver dans une heure. Tout cela en 5min...

Alors j'imagine quand ça fait des dizaines d'années qu'on perd de l'information.

Et justement, cela pose la question essentielle de l'évolution professionnelle. Comment arrive-t-on à monter en compétence quand on manque tellement d'information et qu'on dépend autant des autres ?

Benoît Blandin (en LSF) : Souvent, à l'arrivée d'un salarié sourd, tout le monde est motivé. Les collègues entendants font des efforts, le sourd aussi, un collectif se met en place. Mais petit à petit, la situation se délite. Les entendants n'ont pas conscience de la somme d'information que leur collègue perd tous les jours. Rien n'est formalisé et tout dépend de la bonne volonté des personnes. Le salarié sourd vit difficilement cette situation de dépendance et cette perte d'information qui le met à mal dans son travail. Il finit souvent par s'isoler faute d'un niveau d'information suffisant et d'une vraie possibilité de participation au collectif. Les entendants voient leur collègue sourd de moins en moins motivé, impliqué. Il se referme, voire commence à leur faire des reproches. La dynamique initiale est retombée.

Les entendants continuent leurs tâches, pris par ce qu'ils ont à faire. Le salarié sourd est encore plus isolé et perd d'autant plus d'information. Le cercle vicieux est mis en route.

Nahia Jourdy : On ne peut pas faire reposer la collaboration Sourd-Entendant sur la bonne volonté des gens, sur leur altruisme ou leur empathie. Si on ne donne pas de vrais outils au collectif de travail, si on n'organise pas le travail, si on ne pose pas officiellement les règles de communication, si ces règles ne sont pas garanties, la communication se délite et petit à petit, le salarié sourd, se retrouve en situation d'exclusion.

Benoît Blandin (en LSF) : C'est pourquoi, l'approche de type « aménagement de poste », « compensation », l'approche centrée sur la personne sourde ne fonctionne pas. Le salarié sourd, d'ailleurs ne s'y trompe pas lui qui parle sans cesse d'accessibilité, d'égalité, d'équité, face à la communication.

Nahia Jourdy : « Accessibilité » ça parle d'un ensemble, d'environnement qui doit être travaillé. Et en premier, l'environnement est composé d'humain. C'est au collectif, à l'environnement humain qu'il est nécessaire de donner des outils.

Benoît Blandin (en LSF) : Repositionner et trouver la bonne échelle d'analyse, celle du collectif sourd-entendant et non de l'individu, voilà l'enjeu qui nous réunit tous ici et dont nous allons parler pendant ces trois jours.

Merci beaucoup.