

Opérateur sourds de livraison et d'acheminement

Défis et Stratégies

Marie-Laure
LANGOUËT

Assises nationales de l'inclusion
professionnelle, sourds et entendants au
travail

Octobre 2016

Le contexte : L'entreprise ...

→ une grande entreprise avec une politique handicap développée depuis plus de 10 ans (plusieurs accords successifs)

→ composée de plusieurs sites et de différents métiers

**Besoin
de BOE**

**Des
postes de
travail
physiques**

**La
surdité :
handicap
le plus
adapté ?**

... un questionnement face aux salariés sourds ...

Des observations

- un mal-être de certains salariés sourds
- des difficultés pour les managers
- des tensions relationnelles qui interrogent tous les acteurs

**Mais pas de liens mis en avant
avec la surdité ni l'environnement de travail**

**En quoi l'environnement de travail et la surdité
interagissent-ils dans l'intégration d'un salarié sourd ?**

Pour y répondre => regards croisés

- 4 entretiens managers
- 3 entretiens salariés sourds
- 4 entretiens acteurs RH

... sur des métiers spécifiques

Opérateurs de livraison auprès des particuliers

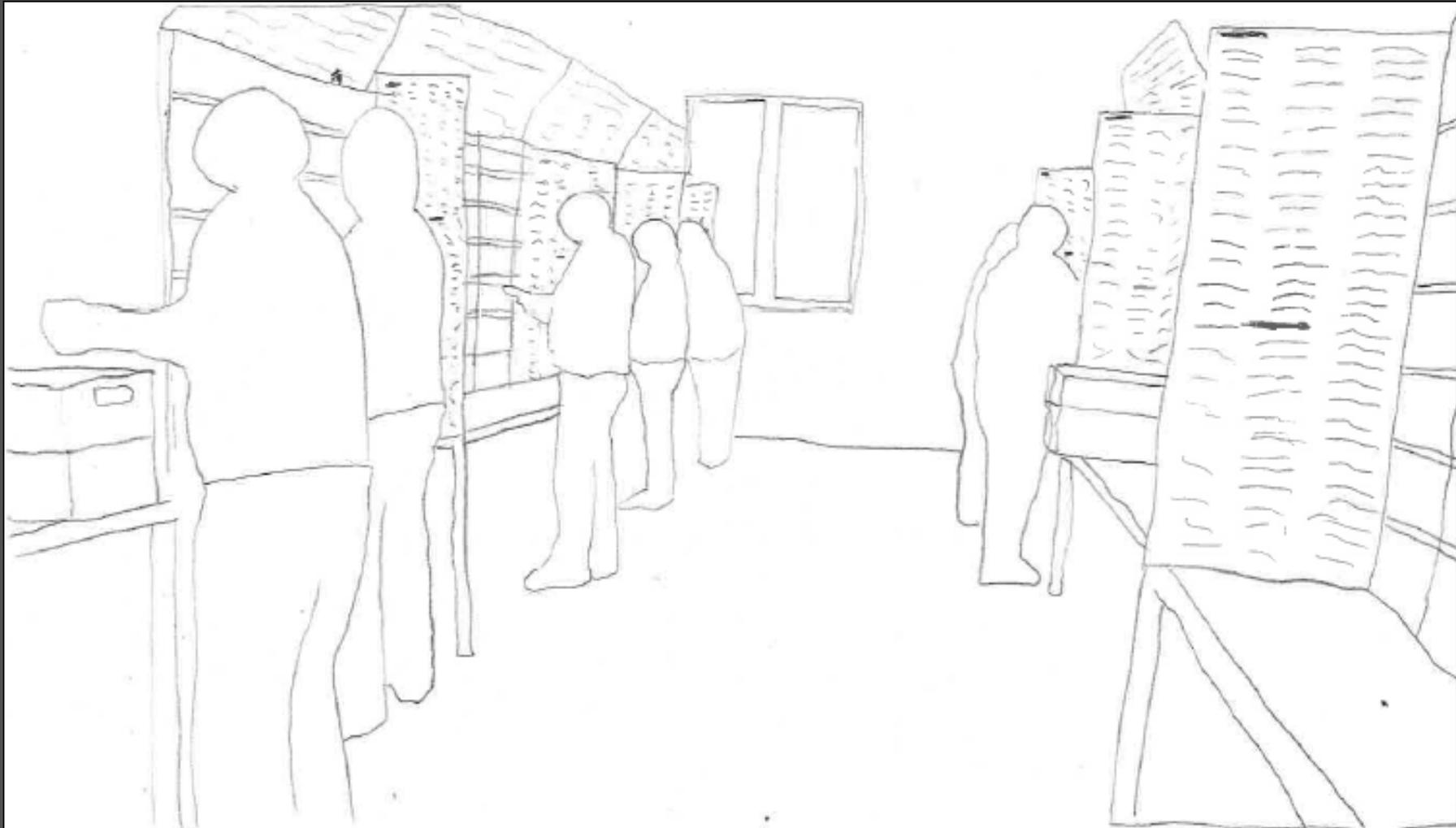
Composé de 3 activités :

- Le tri collectif : travail en équipe
- Le tri individuel
- La livraison : travail en autonomie

Adaptation envisagée en amont : circuit unique

Une équipe en phase de tri collectif

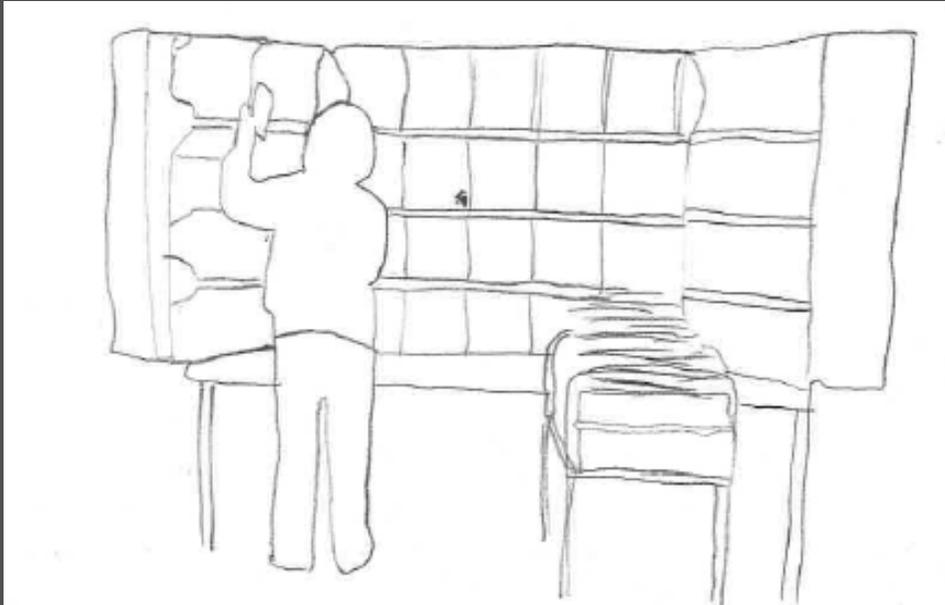
=> concentration, mémorisation



Tri collectif : une adaptation nécessaire

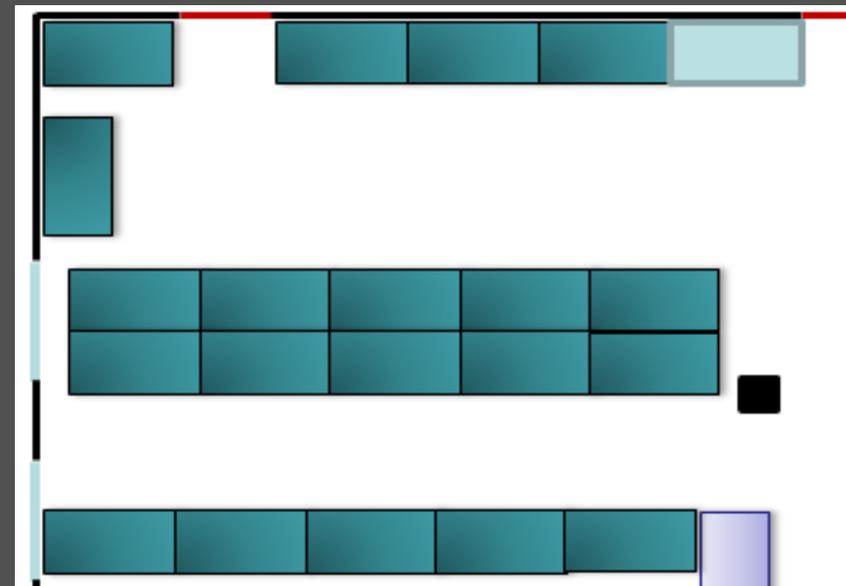
- **Isolement au sein de l'équipe**
 - informations liées à l'activité => qualité du travail
 - informations sur l'entreprise => culture d'entreprise
 - informations sur la vie de l'établissement => intégration au groupe
- **Examen de tri**
- **Adaptations envisagées**
 - Transmission d'infos par écrit
 - Dispenser le salarié sourd de ce tri
 - Faciliter son apprentissage
 - Prise de poste progressive...

Le tri individuel



Le positionnement des casiers d'une équipe

Un opérateur sur son casier



La livraison

Prendre en compte les contextes de livraison :

Type d'habitat (immeubles ou maisons)

Type d'objet (remis en boîte ou contre signature),

Zone urbaine : nécessite plus de temps et d'énergie, de stress

=> Attribuer ou non un circuit,

-

.

Autres métiers...

Opérateurs de livraison et de collecte auprès des professionnels :

Très autonome

Clientèle habituelle, restreinte

Peu de contact avec les équipes

Rythme soutenu

Circuits mixtes

Livraison moins longue

Pas de tri collectif

Rythme soutenu

Les adaptations du poste de travail : créativité des managers et des salariés sourds

Adaptation du manager

- Communication
- Vigilance sur le passage de consignes
- Gestions des réactions

=> investissement en temps et énergie

=> développement de leurs propres outils

=> Adaptation quotidienne

Dimensionnement de l'équipe et type d'encadrement

Petit site

équipe restreinte

Nombre de circuits plus limité

=> facilite le relationnel et l'apprentissage

// Management à distance

Site de dimension

importante

Moins convivial, ambiance
bruyante,

// présence d'un manager

Les réunions

Des difficultés sous-estimées

Des adaptations fonction du salarié et du manager

- référent prise de note,
- remise du texte en amont,
- supports visuels,
- debrief,
- interprète...

Les outils

- Binôme, tutorat,
- Caméra de recul, transcripteur, calepin, visio
- Formation ou sensibilisation LSF,

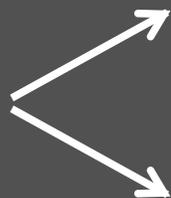
Conclusion

L'inclusion, c'est concilier :

- les difficultés, stratégies individuelles du salarié sourd
- le fonctionnement du collectif de travail
- les nécessités de l'organisation

**Préparer l'arrivée et
le poste de travail**

**=> plusieurs acteurs
=> pas de généralité**



**Sensibiliser l'entourage
professionnel
à la surdité**

**Sensibiliser le salarié
sourd
au contexte professionnel**

Partage d'expériences, l'utilisation d'outils (tutorat...)

Faire confiance aux managers et aux salariés

Soutenir les managers (RH)

Merci de votre attention