

**« Journée des innovations ordinaires »
Vendredi 7 octobre 2016**

Transcriptions des interventions aux Assises par Système RISP

Les interventions en LSF sont traduites en français par des interprètes sur place.

**Clôture par le « grand témoin », Serge Volkoff
Statisticien, ergonomiste, Centre d'études de l'emploi et du travail, CEET – Créapt**

Bonsoir à tous et à toutes. Un petit mot d'abord pour compléter la présentation qui vient d'être faite de moi, parce que je suis bien conscient qu'ici quelques-uns me connaissent, mais très peu je pense. Je ne suis pas du tout connu dans les milieux des chercheurs ou praticiens, ou militants, du champ de la surdité. Je suis plutôt spécialiste du travail, c'est donc par l'autre côté des questions abordées durant la journée que je vais entrer. Je suis statisticien, et dans une première partie de ma vie professionnelle, dans les années 1980-1990, j'ai eu en charge de construire le système statistique français sur les conditions de travail et sur la santé au travail. Je me suis intéressé à l'évolution du monde du travail et à ses conditions et j'ai donc travaillé avec beaucoup de praticiens non statisticiens, ergonomes, médecins, syndicalistes, etc. L'ergonomie m'a intéressé à tel point que j'ai fini par tomber dedans si je peux dire ! Au début des années 1990, j'ai fondé un centre de recherches, le CREAPT, qui existe toujours, que j'ai longtemps dirigé. Maintenant, je suis retraité un peu beaucoup actif. Vous voyez que tout cela ne fait pas du tout de moi un spécialiste de la surdité. Mon lien le plus étroit avec la question des travailleurs sourds s'est fait avec deux des organisateurs de cette rencontre, Sophie Dalle-Nazébi et Sylvain Kerbourc'h, Sylvain nous a fait le plaisir de faire partie de notre équipe durant quelques années. Il a été dit ce matin que j'étais responsable scientifique d'une étude (Eepso) qu'ils ont menée. Responsable scientifique, c'est beaucoup dire ! J'en accepte l'honneur, mais ils ont fait l'étude, et mon travail a été quelques échanges avec eux, intéressants, en tout cas pour moi, où je donnais mon point de vue de connaisseur du monde du travail et non pas du monde de la surdité. Ce que je vais faire maintenant aussi.

Quand on est témoin à la fin d'une journée, je ne sais pas si cela vous est déjà arrivé, c'est délicat, stimulant aussi, car on ne sait pas avant d'arriver ce que les intervenants vont dire, et quand on doit s'exprimer, on dit ce qu'on veut, ce qui est bien, mais il faut quand même que cela ait à voir avec ce qui a été dit avant. On se fait un cadre au fur et à mesure sur un bout de papier, on le remplit avec les propos, on rature, on renonce, on déplace et on arrive à un papier illisible avec lequel il faut se débrouiller, ce que je vais faire maintenant. Pour m'en débrouiller, je voudrais d'abord redire que je vais réinterroger le travail et pas la surdité, ce que vous avez amplement raison de faire, et j'y suis bien incité par des propos tenus aujourd'hui. Ce matin, Sophie parlait de la tendance, quand on parle des sourds au travail, à penser la surdité comme une composante inhérente au corps, le corps de la personne sourde, détournant ainsi d'une réflexion sur les conditions de l'organisation du travail. Et j'ai entendu Sylvain indiquer aussi que lorsqu'on réfléchit aux questions d'accessibilité, souvent on ne s'intéresse pas assez, d'après ce que j'ai compris, voire pas du tout, à quel travail les gens font, une fois qu'ils sont sur le poste. Après cela, ils sont censés travailler comme les autres. Regardons, justement, ce travail. Évidemment, toutes les situations de travail sont extrêmement diverses, mais il y a quand même des tendances générales. Ce sont des tendances qu'on a cru pouvoir annoncer il y a vingt ou trente ans dans des discours assez optimistes, disant que la pénibilité physique du travail allait beaucoup reculer avec les transformations techniques, le recul du nombre d'ouvriers. Ces discours disaient aussi que l'ensemble des travailleurs monterait en richesse dans leur travail, en autonomie, autant de bonnes nouvelles que nous pensions pouvoir annoncer. Un livre coordonné par Jean Boissonat, journaliste très connu, qui était rédacteur en chef de l'Expansion, est paru il y a vingt ans et s'appelait, justement : « Le travail dans vingt

ans ». Il y annonçait ce que je viens de dire : dématérialisation, plus grande responsabilité de chaque salarié, plus grande autonomie, etc. Ce qui s'est passé a un peu à voir avec ces prédictions, mais avec beaucoup de différences. Je vais les reprendre et essayer de voir les problèmes que cela pourrait poser, en particulier aux travailleurs sourds dans la deuxième partie de mon exposé. Sur le recul de la pénibilité physique, ce n'est pas ce qui ne s'est passé ni en France ni dans aucun pays industrialisé. Le nombre d'ouvriers a reculé, mais ils restent nombreux. Il y a toujours autant de métiers physiques : dans l'hôtellerie, le commerce, etc. Je n'en donnerai aucun dans mon exposé, mais beaucoup de chiffres vont dans ce sens. Alors, existe-t-il des enjeux spécifiques de la pénibilité physique pour les travailleurs sourds? Cela a été un peu évoqué aujourd'hui. J'ai découvert et retenu par exemple les chocs acoustiques, je n'avais pas ces connaissances-là. Je sais que dans les usines avec beaucoup de postes bruyants, quand il y a des travailleurs sourds, c'est souvent sur ces postes qu'ils sont affectés en partant de l'idée que, eux, leur audition ne va pas se dégrader a contrario d'un travailleur entendant. Or si j'ai bien compris, il y a des dégâts quand même, d'autant que ce bruit n'est pas perçu et cela peut porter d'autres atteintes au corps. Je pense que ça mériterait d'être plus connu.

L'autre question que je me suis posée par rapport aux efforts physiques, c'est le lien vraiment important, souvent sous-estimé, entre le travail mental et les efforts physiques. La communication de Marie-Laure Langouet est importante sur le travail à La Poste, je suppose, même si vous n'avez pas nommé l'entreprise. C'est un univers de travail que nous connaissons bien dans notre équipe pour avoir souvent mené des recherches sur les conditions de travail dans ce secteur, en particulier auprès des facteurs. Vous le savez sûrement, il y a un lien fort entre la manière dont ils préparent la tournée et la manière dont elle se déroule et les efforts demandés durant son déroulement. Marie-Laure Langouet a bien décrit de manière très intéressante la phase de tri, préalable à la tournée. Dans ce genre de tâches très sollicitantes, c'est très important qu'il y ait des possibilités d'entraide. Selon les enquêtes statistiques menées dans les milieux exigeants physiquement, le premier remède, la première caractéristique qui fait baisser les risques d'atteinte à la santé physique à cause des efforts, ce sont les possibilités de coopération. Donc, si les travailleurs sourds ont de moindres possibilités de coopérer lorsqu'ils sont exposés à des pénibilités physiques fortes, ils sont davantage en danger.

Deuxième caractéristique du travail qui est en évolution, dont on n'a pas du tout parlé aujourd'hui, ce sont les bouleversements des horaires de travail. De plus en plus d'horaires de travail sont décalés, irréguliers, nocturnes souvent. Je me suis demandé, vous m'excuserez si je dis des choses peu pertinentes, est-ce le travail de nuit par exemple peut poser des problèmes particuliers à des travailleurs sourds ? Je ne connais pas d'études ou recherches sur ces situations-là, peut-être qu'il y en a. Je me suis dit en tout cas que quand ce travail de nuit se passe par exemple dans un endroit quelconque où l'éclairage artificiel est imparfait, en extérieur ou bien dans certains endroits d'une usine ou d'un magasin, cette pénombre-là pour des travailleurs sourds ayant grand besoin de stratégies visuelles peut les mettre en difficulté. Je me suis dit aussi qu'une des caractéristiques des brigades nocturnes, c'est une forme d'isolement. Les collègues sont loin les uns des autres, certains professionnels sont absents de l'entreprise, par exemple certains cadres techniques. Et on a intérêt à avoir emmagasiné pas mal d'informations durant les périodes de travail en journée. Si beaucoup de travailleurs sourds sont en difficulté pour avoir les bonnes informations le reste du temps, alors quand ils travaillent de nuit, cela doit être assez compliqué. Par ailleurs, nous savons que le travail de nuit s'accompagne d'une fatigue spécifique, donc si travailler en étant sourd est un « travail supplémentaire » du fait d'être sourd, comme cela a été dit, durant la nuit la fatigue s'accroît encore.

Troisième et dernier volet de ces caractéristiques d'évolution du travail, et c'est la principale pour moi, en général, au regard de notre journée, c'est ce que beaucoup d'auteurs appellent l'intensification du travail. Nous pouvons la résumer en disant que nous sommes dans des modèles d'organisation du travail qui adaptent de manière de plus en plus immédiate ce que nous fabriquons à ce qui va être vendu, en

adaptant au plus juste la quantité de travail à la quantité qu'on veut « fabriquer », que ce soient des produits ou des services, et tout cela de façon très immédiate avec toute une série de principes d'organisation dont vous avez certainement entendu parler : flux tendus, zéro stock, just in time, etc. De même qu'il y a cette intensification du travail immédiat, il y a aussi l'intensification des changements du travail. Il y a un univers du travail très changeant. Là aussi, j'essaie de me faire mon idée pour savoir en quoi cette intensification peut poser aux travailleurs sourds des problèmes particuliers ? Nous avons eu des exemples aujourd'hui, et je dirais même sans arrêt. Sylvain a parlé des temps successifs qui se succèdent, Mélanie Hénault-Tessier à propos des chaînes d'information télévisées disait que la plupart des auditeurs entendants ont l'information en temps réel alors que les sourds ont l'information au moment où ils peuvent y accéder dans des conditions convenables. Sylvain a parlé aussi des contextes très changeants. Nahia Jourdy à l'instant disait : « un sourd a investi une situation de travail "et pouf", de manière brutale, pas forcément bien préparée, dans une logique de changement, parce que le changement c'est bien, on décide que c'est mieux que le pas nnnn changement (toute comparaison avec une période électorale actuelle serait fortuite !). On a décidé que les changements étaient mieux que pas de changement, on fait des changements, "et pouf", ceux qui ont investi parfois difficilement, et il semble que c'est le cas pour des travailleurs sourds, peuvent être désemparés dans la nouvelle situation.

Il faut donc réfléchir sur les conséquences de cette intensification de la vie de travail de tout le monde, et notamment des travailleurs sourds. Les ergonomes, les sociologues du travail, les psychologues du travail ont montré quelque chose de très important : dans le travail, nous ne faisons pas que réaliser ce que nous avons à faire. Nous ne faisons pas que réaliser notre tâche. Nous faisons beaucoup d'autres choses. Et c'est cela qui fait que ça marche, et pour le résultat du travail, et pour la personne elle-même. On anticipe sur ce qui va se passer après, on vérifie ce que nous avons fait précédemment. Il y a eu bien des exemples là-dessus aujourd'hui sur l'importance de cela pour les travailleurs sourds, et les difficultés. On se concerta avec des collègues, on essaie d'apprendre aussi, c'est-à-dire que nous essayons une autre façon de faire et si cela ne marche pas, on la modifie, on s'adapte, etc. Or, tout cela, anticipation, vérification, concertation, apprentissage, tend à être de plus en plus considéré comme un travail non productif dont il faut, si possible, diminuer la durée et la quantité. Et je pense que, notamment au vu de tout ce qui s'est dit aujourd'hui, cela peut être un problème particulièrement prégnant pour des travailleurs sourds. Ce que je viens d'énumérer là, c'est peut-être encore plus vital pour des personnes sourdes que pour d'autres personnes.

Pour rassembler tout cela, je voudrais citer cette notion présente de plus en plus dans toute une série d'écrits, de réflexions, d'études, de discours militants, et que je pense que nous pouvons accepter et en faire quelque chose, c'est la notion de travail soutenable ; je ne sais pas si cela se traduit facilement, soutenable. Cela a été d'abord promu par des chercheurs et syndicalistes suédois comme des répliques aux systèmes de travail intensif. On la peut définir comme cela : d'abord c'est un travail qui ne fait pas de dégâts, d'atteintes grandes à la santé, c'est la moindre des choses. Ensuite, un travail qui accepte, et on est en plein dans la question d'aujourd'hui, qui accepte une large diversité de personnes. N'est pas soutenable un travail qui exclut une bonne partie des gens qui ne pourront pas tenir ce poste. De ce point de vue là, le fait d'être travailleur sourd est un facteur de diversité important, parmi d'autres. Alain Touraine disait qu'il n'aimait pas le terme d'identité. Son vieux complice, le sociologue Edgar Morin s'en sert énormément, et il s'en sert au pluriel, ce qui est important. Nous avons tous plusieurs identités. Nous pouvons être sourds, artistes, je ne sais pas quoi, gaulois si on veut (c'est à la mode, grand ou petit) avoir ou non périodiquement des douleurs de vertèbres, avoir fait telle école, connaître bien telle langue ou pas du tout telle autre, etc. Donc, il faut que le travail nous fasse une place dans toute cette diversité-là. C'est la capacité du travail à accueillir des gens extrêmement divers les uns des autres qui sont en jeu et évidemment, la surdité est un caractère de diversité tout à fait important. C'est pour cela que le verbe utilisé ce matin par Alain Touraine, « combiner », est vraiment important. À un moment

donné, dans une situation de travail, il y a une personne avec plein de caractéristiques, un travail avec plein de caractéristiques, la première chose est de penser toutes ces caractéristiques ensemble.

La dernière chose que je dirai, sur laquelle j'insiste fortement, qui est, je crois, dans la tonalité de la journée : ce n'est pas tellement la diversité des caractéristiques des gens qu'il importe de vraiment percevoir et comprendre, ce n'est pas la question de savoir comment ils sont, mais c'est de savoir comment ils font, comment ils agissent. L'approche la plus féconde du point de vue de l'aménagement de travail, pour prendre en compte la diversité, c'est de comprendre comment chacun, collectivement et individuellement, s'efforce de se faire une situation de travail vivable, dans laquelle il puisse s'épanouir, obtenir de bons résultats sans s'épuiser. C'est pour cela que je suis reconnaissant aux organisateurs d'avoir pour cette journée proposé ce thème des stratégies et innovations ordinaires. Quand les stratégies des personnes au travail ont de l'espace pour se réaliser, se créer, ce sont de vraies innovations. Il faut que les stratégies et les innovations ordinaires des individus, des collectifs, parfois avec des intervenants extérieurs, soient réalisables, efficaces. Et cela ne demande pas de laisser les gens livrés à eux-mêmes, mais de faire quelque chose pour que ces stratégies s'élaborent et fonctionnent.

Je termine par une anecdote dans laquelle ce n'est pas la surdité qui est en cause, mais nous pouvons faire un lien. Il y a quelques années dans le cadre de nos recherches sur le vieillissement, qui est le thème de notre centre de recherche, une collègue avait comparé les stratégies de travail d'un ouvrier de montage d'une cinquantaine d'année à celles d'un jeune de vingt ans. Ce qu'on constatait, c'est que pour faire toute une série de gestes sur cette chaîne, le jeune se penchait beaucoup plus que l'ancien. Pourtant, c'est l'ancien qui se trouvait être plus grand, donc nous aurions pu nous attendre au contraire. Cette collègue est arrivée à bien montrer que le jeune, qui était depuis peu sur ce poste de travail, regardait énormément, d'aussi près qu'il pouvait, ce qu'il était en train de faire pour ne pas rater ses gestes. L'ancien qui connaissait le poste depuis longtemps, était beaucoup plus droit et se servait beaucoup plus de ses habiletés tactiles, sensori-motrices. Au bout de quelques mois de formation, cela n'avait pas beaucoup changé. Bien que le jeune maîtrise le poste, il continuait à adapter une méthode dans laquelle il se penchait beaucoup. Ces deux ouvriers faisaient appel à deux types de capacités prioritaires différentes. Le jeune qui se sentait en bonne santé, n'hésitait pas à se pencher, mobilisait son regard. L'ancien, qui sait ce que cela fait à la colonne vertébrale de rester penché toute la journée, utilisait ses habiletés pour éviter de le faire. Chacun savait comment faisait l'autre et commentait la façon de faire de l'autre. Ni l'un ni l'autre ne souffraient. Alors, que fait-on quand on est dans une entreprise et qu'on veut s'occuper d'un poste comme celui-là ? La pire erreur serait d'obliger l'un à faire comme l'autre, quel que soit le sens de l'ajustement. Il faut créer les conditions pour que les deux stratégies marchent, ici c'est tout à fait possible. On peut adapter l'éclairage pour que le jeune se serve de ses yeux, et on peut bien choisir les petites pièces pour que celui qui se sert de son habileté tactile le puisse aussi. Je crois que nous pouvons transposer ce genre de résultat. Il est probable qu'en se montrant attentif à une partie des difficultés que rencontrent les sourds dans leur travail, on peut envisager des conceptions du travail un peu plus larges, un peu plus adaptables, avec peut-être un petit peu moins d'urgence, avec un petit peu moins de changements brutaux, bref, un monde de travail plus humain. Merci de votre attention.