

ÊTRE ACTEUR DE SON INSERTION PROFESSIONNELLE

Marie-Laure SAUREL nous fait part ici de plus de 10 années d'observation et d'accompagnement des personnes sourdes dans l'emploi : un point de vue riche et argumenté, permettant de réfléchir concrètement à l'amélioration des pratiques.

OBSERVATION DU MONDE PROFESSIONNEL

Depuis 2009, avec la création de PEPSA3, je scrute et j'analyse les enjeux de l'insertion professionnelle pour les personnes sourdes et malentendantes, à travers les nombreuses missions qui m'ont été confiées via les adaptations de poste, les sensibilisations des équipes à la surdité, les résolutions de crises majeures liées à des malentendus de communication entre sourds et entendants, les coachings assertivité.

Quel que soit le parcours ou le profil de chacune des personnes sourdes ou malentendantes, j'ai pu observer dans le monde professionnel au cours de ces dix années des difficultés similaires et récurrentes d'un cas à un autre :

- ♦ Le sentiment **d'isolement**, l'impression d'être présent dans une équipe comme un "pot de fleur", d'être considéré avant tout comme sourd et donc de ne pas se voir confier une place de professionnel en regard des compétences.
- ♦ L'incapacité à percevoir les **informations informelles** : les personnes sourdes ne savent en fait que ce qu'on leur dit en face, ou ce qu'elles peuvent lire (sur les lèvres, dans des documents). Les informations informelles échangées dans l'open space, les pauses café, à la cantine, en marge des réunions, leur échappent complètement. Or ces informations sont

très importantes pour prendre des décisions, évoluer dans son poste, progresser, tisser des réseaux professionnels, se sentir en confiance et partie prenante des projets.

- ♦ **La difficulté dans les situations multi locuteurs** (réunions, séminaires) : aucune personne sourde ne peut suivre s'il n'y a pas un minimum d'accessibilité.
- ♦ La difficulté à **socialiser** de façon informelle en participant à des conversations à la volée prive les personnes sourdes du côté convivial et humain du travail avec des collègues. Quand les personnes sourdes sont au travail, elles ne parlent et ne pensent qu'au travail. Elles tissent peu de relations sociales, ce qui alourdit le ressenti de la vie professionnelle.
- ♦ **L'effort de compensation** du handicap solitaire entraîne une extrême fatigue, un redoublement de combativité pouvant aller jusqu'au burn-out. Depuis tout-petits, on demande aux sourds d'être combattifs, et ce crescendo, dans leur famille puis, à l'école, au collège, au lycée et on pense qu'ensuite, avec un diplôme en poche, les efforts sont terminés. Mais la situation empire parce que le monde professionnel est très dur pour tout le monde et en particulier pour les sourds. Des burn-out se produisent lorsque les jeunes adultes sourds, vers 30 ou 35 ans, à force d'efforts continus, une consommation d'énergie colossale investie dans leur travail depuis des années, craquent, épuisés.

ÊTRE ACTEUR DE SON INSERTION PROFESSIONNELLE

J'ai souvent été appelée via PEPSA3 sur des tensions de ce genre et cela m'a poussée à analyser des situations concrètes pour trouver les solutions à ces risques d'épuisement professionnel, réfléchir aux clés de la réussite d'une intégration professionnelle de la personne sourde pour proposer des pistes afin que les personnes sourdes deviennent actrices de leur insertion professionnelle.

J'ai au fil du temps théorisé ce sujet ainsi : une insertion professionnelle de personne sourde réussie repose sur **trois piliers**. Si l'un de ces trois piliers est absent ou défaillant, l'insertion professionnelle s'avère difficile, douloureuse, incomplète.

♦ Les **outils d'accessibilité** : ils sont nécessaires dans toutes les situations multi-locuteurs ou les situations de communication longues (conversation de plus de 30 mn) ou à forte charge émotionnelle (entretien d'embauche, entretien disciplinaire, entretien d'évaluation).

Il faut impérativement les connaître en détail (ils sont nombreux et variés) pour savoir les panacher et les adapter à la situation (profil de surdité, profil de poste), savoir les demander et être en capacité de justifier de leur utilité pour convaincre les entreprises de les mettre en place efficacement.

Lorsque les outils d'accessibilité au poste de travail sont insuffisants ou inadaptés au profil de surdité ou au profil du poste, les personnes sourdes ne se les approprient pas et ils s'avèrent alors complètement inefficaces alors même que l'employeur a l'impression qu'il a fait ce qu'il fallait.

Le cas typique est celui des missions handicap qui pensent se débarrasser du problème de l'accessibilité de leurs salariés sourds en les abonnant tous à la même marque de visio LSF ou visio transcription (fort bien vendue et très chère) mais la personne sourde et son équipe ne savent pas comment l'utiliser de façon optimisée ni dans quelles conditions ; cela s'avère ino-

pérant et consomme la totalité du budget handicap, sans pour autant résoudre les soucis liés aux situations multilocuteurs ou à l'isolement ou à la non perception des informations informelles.

LA SENSIBILISATION DES ENTENDANTS

Elle est absolument fondamentale mais hélas, souvent négligée. Elle doit consister à faire comprendre la surdité à l'équipe mais surtout à faire comprendre ses conséquences sur l'organisation du travail, le comportement de la personne sourde, la perception (inconsciente) des entendants.

Quand une personne sourde oralise clairement, l'entendant en face ne fait aucun effort pour la comprendre et cette facilité lui fait totalement oublier la surdité puisqu'il est difficile d'imaginer qu'une personne qui parle ne comprend pas forcément ce qu'on lui dit.

Souvent, les personnes sourdes de naissance ne savent pas expliquer ce que la surdité suppose car c'est beaucoup plus vaste que le seul fait de ne pas entendre ou d'entendre mal. La surdité a une influence complexe sur la perception du monde, l'apprentissage, la relation aux autres, les comportements dans un groupe, la fatigue liée à la concentration, l'identité profonde de la personne, la confiance en soi, le sentiment d'échec, la peur de décevoir, l'envie de revanche : **la surdité ne se résume pas à un problème d'audition**. Ne pas être informé dans une équipe des comportements induits par la surdité entraîne souvent des malentendus terribles et des frictions entre sourds et entendants.

De même, la surdité influe sur l'organisation du travail collectif : quand on a un collègue sourd dans une équipe, on ne peut pas faire comme si de rien n'était, il faut réserver des codeuses ou des interprètes à l'avance, mettre beaucoup d'écrit dans la communication, se discipliner pour de bonnes pratiques de communication.

La sensibilisation à la surdité permet aussi de travailler sur l'inconscient collectif. Certains entendants vont en effet inconsciemment considérer qu'être sourd

c'est être limité intellectuellement et donc en conséquence, même si le collègue sourd a un diplôme, vont avoir tendance à lui confier des tâches en dessous de ses compétences ou à le laisser de côté, par crainte d'être ralentis.

L'ASSERTIVITÉ SOURDE OU L'AFFIRMATION DE SOI EN TANT QUE PERSONNE SOURDE

C'est le troisième pilier indispensable car l'assertivité est la clé de l'autonomie, la clé de l'estime de soi et de l'acceptation du handicap et finalement la clé de l'insertion professionnelle et sociale. Mais c'est un sujet dont les personnes sourdes elles-mêmes doivent se saisir.

Les observations en milieu professionnel que j'ai pu faire m'ont conduite à une construction de l'assertivité sourde en six étapes :

1. S'accepter comme personne sourde surtout pour ceux qui restent dans le déni de leur handicap et se veulent "comme les autres" dans la crainte de "se faire remarquer".

Beaucoup de jeunes sourds sont élevés avec l'injonction parentale d'être comme les autres, de se rapprocher de la norme au prix d'efforts importants (orthophonie, double travail scolaire, cours particuliers, appareillage). Mais le jour où ils comprennent qu'ils ne sont pas comme les autres, qu'ils sont sourds irrémédiablement et que cela impacte toute leur vie, que c'est la raison de la plupart de leurs difficultés, la prise de conscience est douloureuse, avec une impression immense de gâchis.

2. Comprendre le regard que les autres (entendants) portent sur la surdité et en particulier savoir détecter les préjugés très inconsciemment ancrés dans l'imaginaire collectif, tel que le sourd pensé comme un sujet limité, rêveur, tête en l'air, non fiable, sauvage, asocial, illettré, etc.

3. Savoir analyser ses vrais besoins en accessibilité en fonction des situations de communication : il faut savoir repérer les interactions de communication

inhérentes au poste de travail (téléphone, réunions, séminaires, déplacements professionnels, nombre d'interlocuteurs, taille de l'équipe, langues étrangères utilisées) et à chacune adapter l'outil d'accessibilité optimal. Il n'y a pas un mais des outils, il faut tous les connaître pour les proposer, en les panachant, à son employeur.

4. Faire partager son handicap c'est-à-dire l'effort de communication et ne pas tout compenser tout seul (sinon, risque de blocage et de burnout). Il faut apprendre à parler de sa surdité de façon positive et convaincante en se mettant à la portée de son interlocuteur (qui n'y connaît en général pas grand-chose...). On ne peut pas laisser des personnes sourdes compenser toutes seules leur surdité et ne rien attendre de l'équipe ou des entendants. C'est surtout pour se protéger de l'extrême fatigue qu'occasionne une compensation solitaire du handicap.

5. Connaître et valoriser ses points forts. Tous ceux qui connaissent des enfants sourds et des ados sourds savent qu'ils sont épatants. Ils ont de très grandes forces liées à leur surdité, par exemple, une très grande combativité, une capacité de concentration exceptionnelle, une résistance au stress de champion, une capacité d'adaptation incroyable, des étonnantes capacités de communication autres que verbales et orales, qui vont être très précieuses dans les interactions avec les autres. Et il faut que les jeunes sourds se rendent compte de tout ce potentiel, de toutes ces forces qu'ils ont, qui viennent de leur surdité et qu'ils apprennent à valoriser leurs points forts. C'est indispensable pour acquérir estime et confiance en soi.

6. Apprendre à dire non de façon acceptable pour les entendants afin de gérer la fatigue induite par l'effort de compréhension que suppose la surdité au quotidien.

Il faut savoir dire non à une réunion qui n'est pas accessible, à une conférence téléphonique avec des personnes qui parlent anglais. Souvent, les personnes sourdes n'osent pas dire non de peur de se faire mal voir, sans se rendre compte que si elles ne comprennent pas le contenu de la réunion et que cela im-

pacte leur travail, le reproche formulé par le manager sera plus grand.

Il faut aussi apprendre à se dire “non” à soi-même, le début du lâcher prise vis-à-vis de la volonté de tout vouloir contrôler et accepter de ne pas tout savoir tout le temps, partout comme peuvent le faire des entendants, sans effort en laissant “traîner” leurs oreilles.

LES CONSEILS AUX PARENTS ET ÉDUCATEURS D'ENFANTS SOURDS

Une fois ce vaste programme assertivité décliné et analysé, j'ai constaté que les sourds rencontrés durant ces dix ans étaient toujours confrontés à un déficit d'assertivité important en milieu professionnel, déficit souvent dû à l'éducation reçue et basé sur un sentiment de culpabilité, une peur de déranger, une peur du regard des autres, l'incapacité à voir le “*deaf gain*”, à se penser avec de la valeur, l'obsession à vouloir être comme tout le monde, l'habitude de surcompensation du handicap, au-delà des attendus ou une volonté de revanche à prendre pour prouver aux autres qu'on peut à tout prix.

La difficulté de se penser avec de la valeur et toutes ces luttes négatives entraînent, à terme, un épuisement professionnel et surtout un manque cruel de confiance en soi, d'estime de soi.

Le déficit d'assertivité pose un problème dans le milieu professionnel, dans la mesure où il va induire des comportements de repli ou d'agressivité, de défiance, de sentiment d'oppression qui vont aussi gêner le collectif entendant.

Le sujet du colloque étant “*insertion professionnelle des jeunes sourds : que dire aux parents ? Comment accompagner l'enfant, l'adolescent, le jeune adulte sourd pour lui permettre la meilleure insertion professionnelle possible : un parcours à construire ensemble*”, j'en viens donc aux conseils aux parents mais aussi à tous les professionnels qui entourent les enfants sourds (orthophonistes, médecins, psychologues, réglieurs d'implants, audioprothésistes). Tous les adultes

qui gravitent dans le parcours de l'enfant sourd ont un rôle à jouer pour lui permettre de construire son assertivité, dès le plus jeune âge.

◆ Permettre à son enfant de se construire en tant que personne sourde et non pas “comme les autres”.

Il s'agit de vivre **AVEC** la surdité et non pas **CONTRE** ; cela signifie chercher à apprivoiser la surdité et non à l'éradiquer, se mettre en position d'acceptation et non de déni. La surdité est très puissante sur la vie des enfants sourds et de leurs parents, elle est constamment présente par l'adversité dans l'éducation, dans la vie quotidienne, dans les combats permanents à mener pour protéger et faire grandir son enfant sourd. On ne peut pas l'effacer.

Si on se positionne avec un prisme de déni (“*mon enfant finira bien par entendre et être comme les autres*”), on ajoute un fardeau supplémentaire pour l'enfant, qui va avoir du mal parfois à l'assumer, c'est déjà le mettre dans une position de culpabilité, du risque de décevoir ses parents et donc une difficulté colossale à prendre confiance en soi.

Accepter la surdité de son enfant, c'est considérer qu'il reste sourd, même si on déploie des outils techniques pour lui permettre d'entendre et de parler le plus confortablement possible mais c'est surtout lui faire confiance sur toutes les autres potentialités qu'il va pouvoir développer.

◆ Permettre à son enfants le contact avec des pairs, des enfants qui, comme lui, sont sourds et vont vivre des expériences similaires aux siennes dans la société (dans la famille, à l'école).

Ceci est devenu beaucoup plus compliqué à proposer avec la disparition des écoles spécialisées et l'inclusion scolaire à tout prix. Il faut cependant trouver des lieux de partage et d'échange pour construire ce qui est fondamental à la personne sourde : un réseau de solidarité et d'identité (enfant sourd signeur, LPC, implanté, n'importe quelle identité sourde).

◆ Développer dès le plus jeune âge les alternatives

d'accessibilité qui seront essentielles dans la vie professionnelle où même avec une bonne récupération auditive via un implant cochléaire, les adultes sourds sont en difficulté sur les situations multi locuteurs ou dans le bruit.

Cet aspect permet aussi de se prémunir d'une panne d'IC ou d'une catastrophe relationnelle à l'adolescence.

Cette mise en place d'accessibilité autre que l'audition résiduelle se base sur :

- ◆ Un focus essentiel sur la lecture - écriture (plus que parole orale) pour plus tard pouvoir utiliser confortablement les connaissances accessibles par l'écrit, la transcription simultanée de la parole (au téléphone, en réunion) et communiquer correctement par mail.
- ◆ Une accessibilité basée sur les compétences visuelles à renforcer par l'utilisation de la LSF ou du LPC ou les deux. L'enfant dont les compétences visuelles auront été stimulées par des loisirs tels que des ateliers de LSF, le dessin, des travaux manuels de précision pourra ensuite mieux utiliser les outils d'accessibilité liés au visuel.
- ◆ Permettre à son enfant de construire son identité de personne sourde c'est aussi mettre de côté un peu l'obsession du son et par exemple laisser son enfant NE PAS entendre s'il en a envie, poser ses appareils, se remettre dans son état naturel et ce, sans couper la communication pour autant (d'où l'intérêt de la LSF et du LPC).

Enfin, il faudrait abandonner les vieux préjugés concernant la LSF (comme quoi, elle rendrait les sourds illettrés, les ghettoïserait dans une communauté fermée, etc.). Une mode actuelle de baby signe se développe pour les enfants entendants : on a prouvé que l'apprentissage de la LSF les rendaient plus détendus, avec une capacité à s'exprimer précoce qui réduit leurs frustrations, le temps que la parole orale se mette en place. Si la LSF fait du bien aux bébés entendants, elle est plus que bénéfique aux bébés sourds : c'est un vecteur d'épanouissement, d'entrée

dans le langage, d'interactions avec autrui indispensable et qui favorise l'apprentissage du français par la suite. De toute façon lorsque les jeunes sourds se sentent en échec avec l'oral, ils se tournent vers la LSF tardivement au prix de clash familiaux terribles (effet boomerang souvent dévastateur et douloureux dans les familles). Donc, autant les mettre en contact avec cette langue fantastique et épanouissante dès le plus jeune âge !

Marie-Laure SAUREL
Consultante en accessibilité

PEPSA3, Paris

Site : www.pepsa3.com

Mail : info@pepsa3.com

Tél : 06 75 61 07 70