

LE BIEN ETRE PROFESSIONNEL ET PERSONNEL DES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Laetitia Manoury nous livre ses réflexions issues de son DU référence Handicap. Elle y mène une analyse qualitative de témoignages sur le bien-être dans l'emploi et met en avant des solutions adaptées au bien-être des travailleurs sourds. Elle souligne ainsi les avantages pour une entreprise en termes d'image, de relationnel mais aussi et surtout de compétences, de l'embauche d'une personne sourde.

Sourde profonde de naissance, j'ai été "biberonnée" au LPC depuis l'âge de 2 ans. J'ai mené une scolarité en milieu ordinaire depuis la maternelle jusqu'aux études supérieures, accompagnée par des codeurs LPC et grâce à une forte volonté. J'ai obtenu un BTS de Gestion PME/PMI, et un master de Marketing Opérationnel. Je travaille depuis 14 ans à la Société Générale dans le secteur administratif. Suite à un plan de restructuration du réseau bancaire, je vais bénéficier d'un départ volontaire. Dans le cadre de ce plan, j'ai suivi et obtenu un Diplôme Universitaire de Référent Handicap à l'Université de Créteil.

Cette formation s'adresse aux personnels des entreprises privées et publiques qui souhaitent accroître leurs connaissances et compétences en matière de handicap, d'insertion et de maintien dans l'emploi, et être initiés aux problématiques du handicap et de l'insertion professionnelle, sociétale, scolaire ou universitaire des personnes en situation de handicap. L'objectif de ce diplôme est la professionnalisation d'une fonction ou l'acquisition de connaissances et de compétences spécialisées, aujourd'hui souvent absentes des DRH des entreprises, des établissements scolaires ou universitaires. Le sujet de mon mémoire était : "Cultiver et mettre en place des moyens pour développer le bien-être professionnel et personnel des travailleurs sourds et malentendants".

Je vais vous présenter ici les principaux points mis en lumière par ce travail.

LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL

LA PERCEPTION ACTUELLE DU TRAVAIL

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) propose une définition intéressante du bien-être au travail, en prenant en compte son aspect psychologique, social ou physique, et la résume par cette phrase : "c'est la perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lesquels il vit, en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes. Il s'agit d'un large champ conceptuel, englobant de manière complexe la santé physique de la personne, son état psychologique, son niveau d'indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et sa relation avec les spécificités de son environnement".

A l'ère du numérique et de la mondialisation, le monde de l'entreprise traverse une période de mutations et d'évolution sur les plans organisationnels, technologiques et humains. Ces grandes mutations de l'organisation du travail à la fin du XXème siècle sont caractérisées par moins de lien social, une montée de l'individualisme, une perte de valeurs et donc une recherche de substitut pour redonner du sens et de la motivation.

En quelques décennies, les progrès technologiques ont considérablement influencé la façon de travailler (avènement de l'informatique, la robotisation, le numérique...). Les salariés sont en permanence reliés et

connectés au travail, même en dehors des heures de bureau, par le biais des tablettes ou des smartphones. Les répercussions sur la vie privée sont telles que le « Droit à la déconnexion » a été inscrit dans le Code du travail en 2016.

Cela pose clairement la question du bien-être au travail.

Aujourd'hui, dans un contexte de plus en plus concurrentiel, les travailleurs ont le sentiment d'être moins reconnus, ce qui peut entraîner chez certaines personnes des troubles pathologiques dont le plus connu est le « burn-out ». Les salariés attachent de plus en plus d'importance à concilier leur vie personnelle et professionnelle. Face à cette situation, les entreprises prennent peu à peu conscience de l'enjeu majeur de ce que représente le bien-être de leurs salariés. Elles doivent d'abord développer et ensuite maintenir ce concept si elles veulent préserver les bons éléments, maintenir une ambiance saine et assurer la vie pérenne de la société.

Ce contexte global a un impact considérable pour les sourds sur le plan professionnel, "13,2 % des sourds sont inactifs"*.

LA SITUATION DES SOURDS DANS LE MILIEU PROFESSIONNEL

Si peu de données chiffrées existent, les causes de la souffrance au travail reviennent de façon récurrente : sentiment d'isolement voire de harcèlement, fatigabilité engendrée par la concentration permanente nécessaire à la compréhension des locuteurs, frustration de ne pas comprendre et de ne pas accéder à toutes les informations, difficultés à participer aux réunions ou à la vie sociale de l'entreprise, évolution professionnelle limitée, etc.

La surdité est un handicap invisible dont les effets sont mal connus. Il est très difficile de se mettre à la place d'une personne sourde et d'imaginer les difficultés qu'elle rencontre. Cette méconnaissance partagée par tous, y compris le milieu médical, fait qu'il n'y a que peu d'adaptations du cadre de travail ce qui

engendre un isolement très important. Les difficultés ou obstacles sont pour la plupart liés à la communication.

La surdité est considérée comme un handicap onéreux car les besoins d'aménagement de poste ne sont pas ponctuels mais récurrents et étalés dans le temps (interfaces, interprètes, services de transcription...). Beaucoup d'entreprises refusent donc de mettre en place les conditions nécessaires à l'intégration de la personne sourde.

Avec l'évolution des mentalités et l'avènement du numérique, on aurait pu penser que les changements de modes de communication (SMS, emails, internet...) seraient bénéfiques aux sourds et leur permettraient de mieux exprimer, développer et mettre en avant leur efficacité personnelle au service de l'entreprise. Mais cela reste difficile, comme l'indiquent les résultats de l'enquête de l'INPES et la CNSA menée entre 2011 et 2012* : "les personnes sourdes font trois fois plus de tentatives de suicide que les personnes entendantes en rapport avec la souffrance au travail. 34% se déclarent en état de détresse psychologique contre 5,4% de la population générale. Et 3,5% ont été tenté de se suicider pour des raisons professionnelles contre 0,6% de leurs collègues». Seul un salarié sourd sur dix bénéficie d'un emploi du temps aménagé".

Pourtant depuis une vingtaine d'années on constate qu'un nombre de plus en plus important de personnes sourdes accèdent à des niveaux d'études supérieures et représentent un personnel de plus en plus qualifié. C'est un phénomène relativement récent et encore méconnu du monde professionnel.

LA PARTIE EXPÉRIMENTALE : STAGE DE TERRAIN CHEZ ARIS

L'ARIS est à la fois service d'interprètes L.S.F., service d'interfaces de communication et d'aides écrites en faveur des déficients auditifs. Ils interviennent en soutien à l'intégration scolaire ou professionnelle des sourds et malentendants. Ils ont également développé, par extension, un service d'aide à la recherche d'emploi personnalisé, une auto-école spécialisée

et un service de formation à la Langue des Signes Française.

Depuis 2010, l'AGEFIPH a choisi l'ARIS pour la mise en œuvre des aides humaines dans le cadre de Prestations Ponctuelles Spécifiques en faveur des déficients auditifs en recherche d'emploi ou en situation de formation professionnelle et formations en alternance. L'intervention de l'ARIS est prescrite par des partenaires tels que Cap Emploi, Missions locales, Pôle Emploi, SAMETH, Médecins de la Fonction Publique.

Des ateliers avec des personnes sourdes et malentendantes en recherche d'emploi sont organisées. A cette occasion, les animateurs expliquent notamment la posture professionnelle à adopter (ponctualité, horaires à respecter, considération de la hiérarchie...) et qui n'est pas forcément évidente pour les personnes sourdes en recherche d'emploi. Ces entretiens sont l'occasion de repérer les personnes en situation de fragilité psychologique.

Voici quelques situations observées lors de mon stage pratique :

♦ **Rencontre entre une salariée sourde à l'hôpital Henri Mondor, son ergonome, sa référente handicap et sa responsable**, en présence d'une interprète LSF. La salariée souhaitait évoquer ses besoins et bénéficier d'un équipement adapté à sa surdité : matériel détecteur avec un flash incendie au sein du bloc opératoire, des toilettes, de la salle de repos...

L'ergonome a fait part des difficultés d'installation et du problème de financement de ces aides. Il souhaitait faire jouer la concurrence conformément à la loi régissant les marchés publics afin de choisir le matériel le moins onéreux. Or le FIPHFP peut apporter des solutions adaptées. Cela met en lumière la méconnaissance des moyens permettant la mise en accessibilité et dans ce cas précis, la méconnaissance des actions menées par le FIPHFP.

♦ **Entretien annuel** d'un salarié sourd en fin de carrière travaillant au service comptabilité de son entreprise.

Il a demandé un interprète parce qu'il avait du mal à comprendre sa responsable. Il ne bénéficiait de cet aménagement qu'une seule fois par an, dans le cadre de son entretien d'évaluation. Il a exprimé un grand sentiment d'isolement et la monotonie des mêmes tâches effectuées depuis quinze ans. Il n'avait pas le sentiment d'avoir évolué comme il l'aurait souhaité. Etant proche de la retraite, il n'avait plus réellement de revendications à formuler. Cela révèle bien pour certains un sentiment de placardisation forcée.

♦ **Réunion disciplinaire** d'un salarié sourd salarié sourd travaillant au Mac Do en compagnie d'un interfaçe de communication et d'un médiateur sourd. Le manager avait sollicité le service médiation de l'ARIS afin de chercher à comprendre les réels motifs du changement de comportement de ce salarié, qui avait été exemplaire durant les trois premières années. La situation avait commencé à dégénérer depuis quelques mois, avec des retards répétés au travail et un comportement indécent devant les clients et les collègues. Le médiateur s'est employé à rétablir la communication. Le salarié a fini par faire part de son envie de démissionner car il ne s'épanouissait pas dans son travail. Le fait que son père ait travaillé au même endroit et y ait été très bien considéré semblait être un poids pour lui. Il semblait renfermé sur lui-même et dans une réelle souffrance.

♦ **Réunion d'équipe** dans un Institut Médico-Educatif dont la mission est « d'accueillir des enfants et adolescents handicapés atteints de déficience intellectuelle quel que soit le degré de leur déficience ». J'ai accompagné l'interprète en LSF qui devait assurer la traduction pour une éducatrice spécialisée sourde. J'ai observé le comportement et les attitudes des collègues entendants et constaté beaucoup de bienveillance, d'empathie de leur part vis-à-vis de leur collègue sourde. Celle-ci m'a dit beaucoup aimer son travail puisqu'elle y trouve parfaitement sa place et s'épanouir dans son poste. Le type de management participatif de cette structure donnait de l'importance à l'humain. C'était l'image d'une intégration réussie.

♦ **Débriefing** d'une nouvelle salariée sourde avec sa responsable après la première semaine de prise de

fonction, en compagnie d'une interface de communication

La salariée était chargée de ranger, trier et approvisionner les rayons de produits frais chez Carrefour. L'interface l'accompagnait sur le plan de l'intégration et de l'échange avec la responsable afin de recueillir ses impressions. Cela se passait globalement bien même si au début la salariée sourde ne communiquait pas encore avec ses collègues. Il lui fallait peut-être le temps de trouver ses marques mais elle semblait rassurée par la présence de l'interface de communication. L'ARIS peut faire un suivi pendant 3 ou 6 mois pour s'assurer du succès de l'insertion professionnelle en fonction de la situation de la personne sourde.

◆ **Atelier de sensibilisation** organisé par une animatrice entendante et un animateur sourd à la demande de H&M en prévision de la future embauche d'une salariée sourde. La direction avait manifesté la volonté de sensibiliser l'ensemble de l'équipe et la responsable avant l'arrivée de la salariée et avait donc fait appel à l'ARIS. La réunion a duré 2h. Les animateurs ont mis l'accent sur l'humour et la participation active, si bien que les participants, un peu réservés au début, ont rapidement pu poser des questions sur la surdité, la manière de percevoir les sons, de communiquer, le comportement à adopter en cas d'incompréhension, etc.

Ces exemples montrent l'importance du rôle d'acteurs spécialisés comme l'ARIS, les effets positifs d'un réel accompagnement ou au contraire les effets destructeurs du manque d'accompagnement. Encore faut-il que les employeurs et les personnes sourdes sachent que ces dispositifs existent.

ANALYSE QUALITATIVE DE TEMOIGNAGES SUR LE BIEN-ETRE DANS L'EMPLOI

49 personnes sourdes en emploi (majoritairement en CDI) ont répondu à un questionnaire sur l'intégration professionnelle et le bien-être au travail.

Les principaux points à retenir sont les suivants :

- ◆ On remarque une évolution positive et une hétérogénéité des profils professionnels, là où auparavant les métiers dits "manuels" étaient sur-représentés ;
- ◆ Quel que soit le mode ou le niveau de communication, les personnes sourdes font part d'une grande fatigabilité et d'une évolution difficile dans le monde professionnel : réunions de groupe compliquées, évolution professionnelle ou poste exercé en deça des compétences réelles, mise à l'écart (fut-elle involontaire) des moments de vie informelle de l'entreprise, etc.
- ◆ La qualité de l'insertion professionnelle dépend très étroitement de celle de la relation avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques. Encore plus que le mode de fonctionnement global du service, c'est bien la nature de la relation personnelle et l'ouverture d'esprit de l'entourage professionnel qui favorise l'insertion professionnelle et le bien-être dans l'emploi.

LES SOLUTIONS ADAPTEES AU DEVELOPPEMENT ET AU MAINTIEN DU BIEN-ETRE DES TRAVAILLEURS SOURDS

- ◆ Information et sensibilisation : la méconnaissance et l'incompréhension de ce qu'est la surdité est le premier des obstacles à surmonter. Porter des prothèses auditives n'est pas comparable au fait de porter des lunettes, ce qui est difficile à comprendre pour la majorité des gens. Des actions de sensibilisation et d'information à la surdité auprès des personnels entendants sont indispensables et bénéfiques à tous, y compris au salarié sourd (meilleure compréhension de sa qualité d'élocution, compréhension du ressenti et des attentes de ses collègues, travail sur un éventuel déni du handicap, etc.). L'idéal serait de mener des actions d'information systématiquement avant l'embauche d'un salarié sourd, puis une fois en poste.
- ◆ Aménagement du temps de travail (possibilité de télétravail par exemple) et accessibilité des formations (souvent peu accessibles en raison du coût des aides techniques ou humaines),

- ◆ Meilleur suivi et réel investissement des Ressources Humaines, de la Mission Handicap et de l'ergonome ; Meilleure reconnaissance du travail et des efforts fournis pour arriver au même résultat qu'un collègue entendant.

- ◆ Adaptation des postes de travail et utilisation des ressources en accessibilité :

- Aides techniques : utilisation de logiciels de transcriptions en temps réel, sous-titrage des vidéos, mails, SMS, centre relais téléphonique...
- Aides humaines : interprète en LSF ou codeur, interface de communication, preneur de notes...

EMBAUCHE D'UNE PERSONNE SOURDE : QUELS AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE ?

L'embauche d'un salarié sourd n'est pas qu'une obligation légale ou morale, elle présente de nombreux avantages en terme de :

IMAGE :

- ◆ Affirmer les responsabilités sociales et éthiques,
- ◆ Enrichir la culture de l'entreprise en présence d'un travailleur sourd,
- ◆ Développer son image proactive dans la diversité et l'égalité d'accès à l'emploi.

RELATIONNEL :

- ◆ Développer et favoriser la solidarité et l'esprit d'équipe,
- ◆ Améliorer l'acceptation de soi des autres par rapport au handicap auditif,
- ◆ Développer et humaniser la qualité du management,
- ◆ Créer un climat positif et serein avec l'adoption des bonnes habitudes en la présence du salarié sourd, par exemple le respect de la prise de parole en public, les comptes-rendus, etc., bénéfiques pour tout le monde.

FINANCIER :

- ◆ Bénéficier des aides de l'AGEFIPH et du FIPHFP,
- ◆ Embaucher plusieurs personnes sourdes permettrait de mutualiser le coût des aides humaines.

COMPÉTENCES :

- ◆ Renforcer l'employabilité du travailleur sourd ou malentendant par l'acquisition de nouvelles compétences,
- ◆ Profiter des compétences hyper visuelles des personnes sourdes.

CONCLUSION

Les personnes sourdes représentent un groupe très diversifié : surdités différentes (acquises ou de naissance), modes de communication différents (langue française, Langue française Parlée Complétée, Langue des Signes Française, bilinguisme), niveau de la langue hétérogène.

L'expression : *"l'arbre qui cache la forêt"* caractérise parfaitement la situation des personnes sourdes. Il est également primordial de chercher à comprendre ce que ressentent les personnes entendant face aux personnes sourdes.

Les salariés sourds doivent enfin apprendre à s'affirmer, afin d'exprimer leurs besoins, notamment en matière d'accessibilité, auprès de la mission handicap, de leur responsable, ou du médecin du travail. Et surtout, elles doivent apprendre à dire non quand les efforts demandés risquent de dépasser les limites de la supportabilité. Chaque personne sourde a un parcours propre car tout dépend des facteurs comme l'environnement, aussi bien scolaire que familial, des capacités et des aptitudes de l'enfant, de l'entourage, de la réception du langage, de l'apprentissage et du choix des mode de communication tel que la LSF, le français avec le LPC ou le français signé.

Plusieurs pistes se dessinent pour maintenir le bien-être de la personne sourde de manière pérenne :

- ◆ Développer le volet sensibilisation. “Il faut sensibiliser les collègues de travail au handicap que l’on porte car c’est l’ignorance qui empêche de trouver des solutions ensemble”, dixit une salariée sourde.
- ◆ Dans le cadre du maintien de l’emploi, créer une sorte de tutorat c’est-à-dire choisir un collègue volontaire et sensibilisé.
- ◆ La loi va imposer l’existence d’un référent handicap dans toutes les entreprises de plus de 250 salariés : il faudrait donc faire en sorte que ces référents soient formés et sensibilisés par le biais du DIU Référent Handicap afin d’être initié aux problématiques du handicap et de l’insertion professionnelle.
- ◆ La société doit s’adapter aux personnes en situation de handicap et non l’inverse.

Laëtitia MAUNOURY

* <http://inpes.santepubliquefrance.fr/accessible/pdf/rapport-a-la-sante-surdite-re-sultats-etude-qualitative.pdf>

La trompette de Sophie

Aleksi CAVAILLEZ

Ecole des Loisirs
2019 - 12,20 €

De 6 à 8 ans



Sophie a trouvé une trompette dans la rue : quelle chance ! Mais elle a beau la nettoyer, et s’entraîner à souffler dedans, aucun son n’en sort. Heureusement, sa voisine Mireille connaît la musique. Elle apprend un grand secret à Sophie : les instruments ont chacun leur histoire. Ils éprouvent des sentiments. Ils ont besoin d’être compris et aimés comme ils sont, pour pouvoir jouer... Un peu comme nous !

Site : www.ecoledesloisirs.fr

L'AUTEUR :

Alexis Cavaillez est né en 1981 à Paris. Il a appris le maniement du crayon à l’école Estienne et aux Arts décoratifs de Paris, puis a poursuivi ses études en Finlande. Là-bas, ses camarades de classe orthographiaient son prénom “Aleksi”. Alors, c’est resté. Il a débuté dans la publicité comme dessinateur et roughman avant de collaborer à la presse magazine – Vanity Fair, Madame Figaro, Le Monde, Feuilleton, XXI... Véritable touche-à-tout, il a rapporté de ses voyages des carnets, des textes et des photographies qu’il lui arrive d’exposer ou d’éditer chez ses amis de Ofr. Un jour, par le plus grand des hasards, il part en tournée avec le groupe de musique Fauve, réalise des clips musicaux et chante en solo sur une péniche-concert malgré sa surdité. Désormais, avec sa femme et ses trois enfants, il apprend à danser le moonwalk et continue son travail d’illustration pour l’édition et les agences. La trompette de Sophie est son tout premier album jeunesse.

Site : www.aleksicavaillez.com