



**afideo**

# ÉQUITÉ AU TRAVAIL

Cycle de 4 conférences

Janvier 2020 à Décembre 2020

**1<sup>ere</sup> CONFERENCE : POSONS LE SUJET !**

**QUALITE DE VIE DES SALARIES  
EN SITUATION DE HANDICAP**

**LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL DES  
PERSONNES SOURDES ET  
MALENTENDANTES**

Noémi Gourhand-Néret  
Hélène Faur  
Clémentine Vié  
Aliénor Vinçotte

**Association Française pour l'Information et la Défense des sourds s'Exprimant Oralement**

Association Loi 1901 – 2 Décembre 2000

Siège Sociale : 79, rue du Commerce 75015 PARIS

Adresse : C/O Maison des associations du 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> – 4 rue des Arènes 75005 PARIS

[www.afideo.org](http://www.afideo.org) Contact: [infos@afideo.org](mailto:infos@afideo.org)

**RESTITUTION DE TRAVAUX  
ET  
COMPTE-RENDU  
DE LA PREMIERE  
CONFERENCE  
DU 1<sup>ER</sup> FEVRIER 2020**

La souffrance au travail pour les personnes sourdes et malentendantes  
Conférence introductive du 1<sup>er</sup> Février 2020  
2 sur 29

Page

*Principal contributeur : Noémi Gourhand-Néret.*

*Cette conférence du 1<sup>er</sup> février 2020 s'appuie sur quelques éléments des travaux de recherche menés sur le sujet de la « **Qualité de Vie au travail des salariés en situation de handicap, et la prévention des Risques Psycho-Sociaux** » dans le cadre d'un Executive Master en Ressources Humaines effectué à Sciences Po Paris, en 2014.*

*Les thèmes abordés, les chiffres cités, proviennent de sources vérifiées, et les témoignages n'engagent que la responsabilité de l'auteur, pas celle de l'Afideo.*

*L'équipe de Conférences de l'Afideo a repris les principales idées-clés de ces travaux de recherche, afin de vous les exposer, notamment sous l'angle de la surdité.*

*Si vous avez des questions sur ces travaux de recherche, n'hésitez pas à contacter Noémi Gourhand-Néret*

# INTRODUCTION



## QUESTIONNEMENTS PRELIMINAIRES

Il y a dix ans de cela, la vague de suicides chez les salariés de France Télécom, mais aussi chez Renault, a démontré de façon tragique les conséquences les plus graves du mal-être au travail. Cela été un très net révélateur de l'impact des risques psycho-sociaux en entreprise sur un nombre important de salariés.

À la suite de ces évènements, la question du mal-être au travail a donc été soulevée et interrogée. Une des pistes afin d'atténuer les conséquences de ces risques psycho-sociaux a été de rechercher de quelle manière les entreprises pouvaient optimiser la qualité de vie de leurs salariés.

Une fois intégrés dans ce champ de recherche, nous nous sommes, de notre côté, posé la question : qu'en est-il pour les salariés en situation de handicap ? De quelle manière risquent-ils d'être impactés par ces risques ?

Tout d'abord, il nous faut préciser que nous faisons le choix, pour explorer la question du handicap en entreprise, de réfléchir davantage sur la notion de « Qualité de vie au travail » que de « Risques psycho-sociaux ». Nous précisons qu'y répondre par le seul angle de l'aménagement du poste est réducteur, puisqu'il ne prend pas en compte l'impact social du handicap au sein de l'entreprise.

Nous nous proposons donc, par le biais de ces conférences organisées par l'Afideo, d'essayer de mettre en avant les différentes pistes qui pourront permettre d'optimiser la qualité de vie au travail des personnes en situation de handicap, notamment pour les sourds et malentendants. Nous ne voulons pas nous arrêter à seulement analyser les risques psycho-sociaux, qui ne représentent que le versant des conséquences.

Notre but est davantage de travailler en amont, plus particulièrement sur la notion de prévention.

Quelques autres questions nous sont venues à l'esprit : est-ce qu'aujourd'hui, les entreprises ont fini par s'approprier

correctement la question des éventuels risques psycho-sociaux inhérents aux personnes en situation de handicap ? Ont-elles par la suite envisagé des pistes afin d'améliorer leur qualité de vie au travail, notamment pour les sourds et les malentendants ?

Auquel cas, comment appréhendent-elles la notion d'équité ?

Y-a-t 'il eu des projets pilote sur ce thème, et au sein de quelles entreprises ?

Aujourd'hui, notre société débat beaucoup sur la question de la « diversité », notamment la place qu'occupent les minorités invisibles, ou encore celles des femmes. Ces sujets ont effectivement de nombreux points communs avec celui de l'inclusion du handicap.

Est-ce que ces autres perspectives pourraient éventuellement faire émerger de nouvelles formes de pratiques au travail ?

Enfin, nos questionnements ont aussi porté sur la gestion de carrière des sourds et des malentendants dans la hiérarchie des entreprises. Évoluent-ils dans leur vie professionnelle de la même manière que les autres salariés ? Sont-ils plus souvent que d'autres confrontés au plafond de verre ? Et pourquoi ?

# QUELQUES CHIFFRES ET DÉFINITIONS



# 1. Les cinq familles de handicaps

Distinguer les cinq grandes familles de handicaps nous permettra ensuite de mieux comprendre la diversité des besoins, notamment en matière d'aménagements de poste.

À partir de là, il nous sera plus facile de rentrer par la suite dans la problématique spécifique de la surdité et de la malentendance.

DÉFICIENCE MOTRICE	DÉFICIENCES SENSORIELLES	MALADIES INVALIDANTES	TROUBLES MENTAUX OU PSYCHIQUES	DÉFICIENCES INTELLECTUELLES
Difficultés pour se déplacer, Conserver ou changer une position, Effectuer certains gestes	d�ficiency visuelle (troubles du champ visuel, glaucome, rétinopathie, daltonisme, c�citi�...)	entraiment des déficiences plus ou moins importantes, et peuvent être momentanées, permanentes ou évolutives.	influent sur la vie relationnelle, la communication, le comportement	qui se déterminent au moyen de l'évaluation du QI.
amputations, malformations, lombalgies, rhumatismes, paralysie.	d�ficiency auditive (légère à profonde, unie ou bilatérale, acouphènes...).	(maladies cardiovasculaires, digestives, endocriniennes, dermatologiques, respiratoires, neurologiques, cancers, VIH, asthme, mucoviscidose, allergies, eczéma...).	névrose, phobies, addictions, dépression.	

→ La première famille regroupe **les déficiences motrices**. Sous cette terminologie, se réunit l'ensemble des personnes qui ont des difficultés pour se déplacer, pour conserver ou changer de position, ou encore pour effectuer certains gestes. C'est le handicap le plus visible et le plus aisément reconnu par la société.

→ La deuxième famille regroupe les **déficiences sensorielles**. Cette terminologie réunit principalement l'ensemble des personnes ayant une d ficiency visuelle (trouble du champ visuel, glaucome, rétinopathie, daltonie, c citi , etc...) et les personnes ayant une d ficiency auditive (surdité de transmission ou de perception de légère à profonde, unique ou bilatérale et les acouphènes). Ce sont des handicaps qui rentrent dans la catégorie des « invisibles », la plupart du temps.

→ La troisième famille regroupe **les maladies invalidantes** qui entraînent des déficiences plus ou moins importantes, permanentes ou évolutives. Cela comprend les maladies digestives, cardiovasculaires, endocriniennes, les cancers, le VIH, entre autres. Même si ces maladies sont répertoriées dans les cinq familles du handicap, elles ne sont pas encore prises en compte dans le droit du travail.

→ La quatrième famille regroupe **les troubles mentaux ou psychiques**. Ce type de handicap influe sur la vie relationnelle, la communication et le comportement (névroses, phobies, addictions).

→ La cinquième famille, la plus grande, regroupe les personnes ayant des **déficiences intellectuelles**.



## 2. Le handicap invisible

**Selon l’OMS, 80 % des handicaps sont invisibles.**






La surdité est un handicap invisible. Mais c’est également le cas des maladies plus ou moins invalidantes (maladie de Parkinson, ...), ou encore, les maladies entraînant des troubles psychiques (schizophrénie, bipolarité, ...), ainsi que les troubles mentaux (l’agoraphobie, l’anorexie, ...).

Nous allons dire que d’un côté, l’invisibilité peut obliger à devoir rappeler le handicap en permanence, afin que les besoins spécifiques soient à chaque fois pris en compte. Le salarié ayant un handicap auditif va donc devoir, tout au long de sa carrière, régulièrement rappeler l’existence de son handicap, qui peut parfois entraver sa compréhension des interactions orales.

L’invisibilité peut aussi, a contrario, pousser le salarié concerné par un handicap auditif, à ne pas le révéler, du fait du regard péjoratif que l’on risque de porter sur lui, sans compter les conséquences négatives que cela pourrait avoir sur sa carrière.

**Ces stratégies d’évitement** engendrent une fatigue accrue, un mal-être du salarié, qui souvent, s’épuise   dépenser autant d’énergie, en sus du travail à effectuer.

La surdité est effectivement actuellement encore trop mal appréhendée dans les entreprises françaises, pour être (plus) facilement assumée par les salariés concernés.

-  **1<sup>ER</sup> DANGER : LES MINIMISER, PARCE QU’ILS NE SONT PAS SPECTACULAIRES, ON PENSE QU’ILS NE SONT PAS GRAVES.**
-  **LES SALARIÉS HANDICAPÉS PEUVENT SE SENTIR OBLIGÉS DE JUSTIFIER EN PERMANENCE LEURS DIFFICULTÉS,**
-  **OU CHERCHENT   EN FAIRE PLUS POUR COMPENSER.**
-  **CERTAINS N’ONT MÊME PAS CONSCIENCE DE LEUR HANDICAP : PAR MÉCONNAISSANCE, OU PAR IGNORANCE DU FAIT QU’ON PEUT FAIRE RECONNAÎTRE SON CAS.**
-  **D’AUTRES PRÉFÈRENT LE TAIRE PARCE QUE LE HANDICAP EST ENCORE VÉCU COMME UN STIGMATE.**

### 3. Quelques chiffres

#### ORIGINE DES DÉFICIENCES

15 % sont de naissance ou datent de l'enfance (accidents, méningites, etc.).

85 % des déficiences sont acquises à l'âge adulte ;  
dont 17 % proviennent du travail (accident du travail ou maladie professionnelle) ;  
Vieillesse : 23%  
Maladie non professionnelle : 23%

Aujourd'hui 9% de la population active a une reconnaissance de travailleur handicapé (RQTH).

Toutefois, dès lors que nous avons la carte d'invalidité, maintenant nommée « carte mobilité inclusion », nous sommes automatiquement bénéficiaires de l'obligation d'emploi des personnes handicapées, l'OETH. La RQTH est dorénavant incluse.

**Il est significatif de rappeler le taux de chômage des personnes handicapées : 21% (contre 10% pour les personnes dites « valides »).**

Toutefois, à un moment ou à un autre, **le handicap concerne un salarié sur deux**. Que ce soit de manière temporaire ou définitive : les accidents de la vie (se blesser en moto et passer six mois en fauteuil roulant...), les maladies (cancer etc...), mais aussi les risques psycho-sociaux au sein de l'entreprise (burn-out, dépression, ...) **peuvent toucher tout un chacun à un moment de sa vie professionnelle**.

**16%** des Français sont sourds ou malentendants. Parmi eux **3% sont sourds sévères à totaux**, c'est-à-dire une population de 359 000 personnes.

→ **32% des salariés handicapés** subissent l'inexistence des aménagements de poste

→ **39% les déclarent inadéquats** du fait :

- d'un **manque de formation** sur l'accessibilité du cadre bâti et sur les différents moyens de compenser les handicaps.
- du **défaut d'échanges** entre la Mission Handicap et les équipes des départements chargés de l'entretien des bâtiments, qui « *décident seuls des besoins des personnes concernées au lieu de leur demander leur avis* ».

→ **35% ont des relations moyennes** avec leurs collègues et managers, et **15% de mauvais rapports** avec eux.

→ **57% se disent mis à l'écart de la vie de l'équipe (réunions, ...)**, souvent du fait de la méconnaissance de leurs managers et collègues du handicap ou de la maladie évolutive.

→ **58% disent avoir les mêmes objectifs que leurs collègues**

→ **54% déclarent avoir une gestion de carrière équitale**.

→ **62% décrètent ressentir un sentiment d'insécurité**, renforcé par le très haut taux de chômage des personnes handicapées, et **83% sont à la merci d'exigences émotionnelles**.

## 4. Définition des risques psycho-sociaux

Nous pouvons répertorier ci-dessous différentes situations qui impactent les salariés, et de ce fait, favorisent les troubles psycho-sociaux :

→ **L'intensité du travail**, ce qui comprend : le temps de travail, la quantité, la complexité des objectifs, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ;

→ **Les exigences émotionnelles**, c'est-à-dire :

- la relation avec le client, la maîtrise des émotions, la peur du travail ;
- le manque d'autonomie et de marge de manœuvre, le degré de liberté pour accomplir son travail ;

→ **La mauvaise qualité des rapports sociaux au travail** implique : le manque de soutien, le manque de reconnaissance, des violences internes et externes, la discrimination, le harcèlement ;

→ **La souffrance éthique ou le conflit de valeurs**, à savoir l'obligation de faire quelque chose que notre conscience professionnelle et même personnelle ne peut accepter, ou encore le manque de temps pour faire un travail de qualité ;

→ **L'insécurité professionnelle**, à savoir la crainte de perdre son emploi.

Plus le salarié concerné est confronté à ces différents facteurs, plus le risque de burn-out, et de dépression est grand. Sans oublier les notions de stress, d'anxiété, de dépression, et de troubles musculo-squelettiques, ou du sommeil qui peuvent s'ajouter.

Par ailleurs, le salarié en situation de handicap risque d'être en sus impacté par d'éventuelles difficultés inhérentes à sa situation personnelle, mais aussi familiale et sociale.

## 5. Définition de la « qualité de vie au travail »

La qualité de vie au travail peut se décrire ainsi : « c'est un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement ou individuellement. Cela englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt pour le travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, la reconnaissance et la valorisation du travail effectué ».

Nous ajouterons : « **au lieu de parler de ce qui ne va pas, mettons en valeur le meilleur de ce que chaque salarié apporte et cela changera tout** ».

Les entreprises qui s'inscrivent dans une démarche de qualité de vie au travail commencent tout juste à se saisir du sujet des difficultés quotidiennes rencontrées par les travailleurs handicapés.

Qu'est-ce ? Les difficultés qui parasitent les performances, et qui trouvent des solutions dans l'échange et la recherche de bonnes pratiques. Cette libération de créativité est un levier de performance pour tous.

Et au-delà de la gestion des difficultés, c'est **une culture de l'amélioration continue, où les points forts de l'organisation et de l'entreprise sont aussi valorisés.**

# **PRÉCONISATIONS SUR LES AMÉNAGEMENTS DE POSTE POUR LES SOURDS ET MALENTENDANTS**

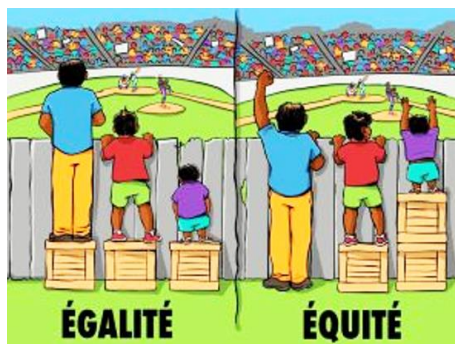


# 1. Équité et égalité

Pour commencer, nous allons nous pencher sur deux concepts complètement différents, mais très complémentaires : l'égalité et l'équité.

Cela nous permettra de mieux nous approprier la notion d'« Egalité des chances » telle qu'elle est énoncée dans la loi du 11 Février 2005.

Peut-être que vous connaissez déjà cette image des trois personnes qui regardent un match de foot.



Nous avons ici trois spectateurs de tailles et gabarits différents, qui sont juchés chacun sur une même caisse en bois pour pouvoir regarder le match au-dessus de la clôture.

Nous ne pouvons que constater qu'ils ont bien eu, de manière égale, accès au même moyen pour mieux voir. Toutefois, à la réflexion, pour d'eux d'entre eux, cela ne leur permettra pourtant pas de suivre correctement le match.

Le second dessin montrera ces mêmes personnages, mais où chacun aura reçu le nombre de caisses correspondant à ses exacts besoins, et ce, afin de pouvoir suivre correctement le match.

Les deux images parlent d'égalité :

- dans la première, tout le monde a reçu à égalité les mêmes moyens, mais l'objectif final n'est pas atteint ;
- dans la seconde, chacun a atteint ses objectifs, toutefois sans moyens équivalents.

Ces images introduisent la notion d'équité, qui est une notion de justice morale. Elle pose la question de savoir quelle forme d'égalité on cherche à atteindre pour que cela soit juste. Dans le domaine du handicap, l'égalité que nous souhaitons pour une meilleure accessibilité pour tous, est l'adaptation aux besoins spécifiques de chacun, **qui ne sont pas équivalents, à handicap semblable.**

L'Égalité des chances, selon la loi du 11 février 2005, c'est vouloir donner à chacun **la possibilité d'avoir les mêmes chances, en fonction de ses besoins spécifiques, pour ainsi réduire les inégalités.**

L'égalité visée est dans la finalité du but à atteindre, et non dans les moyens à mettre en œuvre.

Ainsi, toutes les personnes sourdes ou malentendantes n'ont pas les mêmes besoins. Même si elles se rejoignent sur un socle commun de moyens à mettre en œuvre, **chaque cas doit être ajusté individuellement.**

Le Code du Travail reprend cette notion d'Égalité des chances : « *les mesures appropriées pour permettre au travailleur en situation de handicap d'accéder à un emploi ou de conserver un emploi correspondant à ses qualifications.* »

Et il souligne qu'« *aucune personne ne peut faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion, professionnelle en raison de son handicap.* »

Ce rappel de notion est ici pour bien souligner que les personnes en situation de handicap ont **le droit de demander les moyens nécessaires** pour compenser leur handicap, et ce, pour **pouvoir travailler de manière efficace**, et ainsi **se donner la possibilité d'évoluer et de s'épanouir dans leur travail** tout le long de leur vie.

Réussir à faire valoir ce droit est évidemment difficile, car si les moyens revendiqués sont trop onéreux, l'employeur peut faire valoir qu'il lui est économiquement impossible d'y répondre. Il faut donc trouver des

compromis pour arriver à mettre en place la meilleure des compensations.

Comme par exemple mutualiser les besoins entre les personnes concernées, et les aménagements à mettre en place, afin qu'ils profitent à un maximum de personnes.

## 2. Accessibilité des locaux

### Environnement de travail

Ne sous-estimez pas l'impact de votre environnement sur la qualité de votre travail !

LA PERSONNE  
HANDICAPÉE A DROIT  
À LA COMPENSATION  
DES CONSÉQUENCES  
DE SON HANDICAP  
QUELS QUE SOIENT  
L'ORIGINE ET LA  
NATURE DE SA  
DÉFICIENCE, SON  
ÂGE OU SON MODE  
DE VIE.

Loi du 11 février 2005  
Article 11

Si vous sentez que votre travail n'est pas efficace, ne remettez pas en cause vos connaissances, vos compétences, ou vos qualifications, mais **regardez autour de vous comment vous travaillez**, avec votre hiérarchie, vos collaborateurs, les équipes qui vous entourent.

Est-ce que la communication passe bien, les aménagements sont-ils pris en compte ?

**Apprenez à identifier les différentes situations pouvant vous mettre en difficulté dans le cadre de votre travail.**

Par exemple, si vous exercez la profession de journaliste, suivre les multiples échanges lors des conférences de rédaction sont des moments extrêmement difficiles.

Il est donc essentiel de préparer ses réunions et d'anticiper les aménagements nécessaires avec vos supérieurs et collègues. En sus d'une sensibilisation des intervenants, cela peut aussi par exemple passer par une demande de moyens techniques auprès de la Mission Handicap, tels que la mise en place de micros avec voyants qui s'allument lors des prises de parole : cela incite les intervenants à parler chacun à son tour.

Et d'avoir à vos côtés un scribe, ou un vélotypiste, qui prend des notes en temps réel.

Cela vous permettra, d'une, de mieux suivre et de deux, de pouvoir être force de proposition.

**Bien identifier ces situations, entre autres, vous oblige à mieux cerner vos besoins.** Les personnes référentes dans le cadre de votre travail qui vous aideront à aménager votre poste de travail pourront ainsi mieux trouver les **moyens (techniques, humains)** en mesure de vous épauler.

La **sensibilisation** est essentielle, même si elle n'est pas toujours aisée à mettre en place. Le handicap fait souvent peur, et met certaines personnes mal à l'aise. Se faire aider par des professionnels pour trouver les mots afin de transmettre au mieux le message de ce qu'est la surdité, de ce qu'elle implique pour vous, et pour ceux avec qui vous allez travailler, peut être une solution.



## Salles de travail, open-spaces

Certains lieux de travail peuvent générer beaucoup de bruit, et donc être anxiogènes, et sources d'inconfort. C'est le cas des open-spaces.

L'idée que les sourds n'entendant rien, ils sont faits pour travailler dans les open-spaces est bien sûr le plus souvent erronée ! La plus grande majorité des sourds portent des appareils auditifs, ou des implants cochléaires, et donc entendent les bruits qui les entourent. Les appareils auditifs, malgré les avancées technologiques, nous le savons tous, ne restituent pas les sons comme une oreille dite normo-entendante. Les sons sont donc peu discriminés, et perçus comme un fond sonore continu.

De plus, les personnes sourdes ont beaucoup de mal à faire abstraction de ces sons. Ces lieux sont déjà fatigants pour les personnes normo-entendantes, donc pour les sourds appareillés, c'est pire. Nous pouvons toujours dire que les personnes sourdes peuvent « couper le son » en enlevant leurs appareils auditifs, toutefois, n'oublions pas qu'en agissant ainsi, elles savent qu'elles s'isolent des autres et des conversations, et donc des informations qu'elles auraient dû récolter.

Dans ce type de lieu, il est essentiel de trouver des stratégies afin de pouvoir travailler sereinement. Il existe par exemple des cloisons amovibles intégrant des matériaux phoniques. Faire appel à un ergothérapeute peut aussi permettre de trouver la solution la plus adéquate.

## Eclairage

Faites attention à l'éclairage car voir, c'est entendre. Dans un bureau mal éclairé, ou lors des réunions, si la source lumineuse est mal réglée, ou si le principal orateur est à contre-jour, dites-le.

Cela joue énormément dans votre compréhension.

**Négociez un environnement où vous pouvez travailler sereinement dans la durée.**

Si vous êtes en open-space, et qu'on ne peut vous installer dans un bureau, ou dans d'autres situations défavorables de ce type, ne vous accablez pas de reproches. Plusieurs facteurs rentrent en jeu. Identifiez-les, parlez-en à d'autres personnes ayant le même handicap que vous, adressez-vous à votre Mission Handicap, à votre référent Handicap.

Ne restez pas seul, à vous épuiser tout seul.

**Pour fournir un travail de qualité, il est primordial d'avoir les moyens d'y parvenir. Sinon pourquoi vous embaucher ?**

### 3. Accès à l'information

#### Sécurité incendie

Les personnes sourdes peuvent mal entendre les alarmes sonores, surtout lorsqu'elles sont isolées aux toilettes par exemple, ou dans certains lieux, tels que les archives, ou seules dans un bureau. La question ne se pose évidemment pas lorsqu'elles sont avec d'autres personnes : l'interaction avec l'environnement est rendu possible.

**C'est pour cela qu'il est primordial de se faire connaître des responsable(s) sécurité, et de signaler votre handicap.**

Il est possible de demander, dans le cadre de l'aménagement de poste, un matériel vibreur de poche couplé à l'alarme.

Mais le plus simple, et surtout, le plus logique, est encore de demander d'installer des alarmes visuelles dans les lieux où vous risquerez d'être isolé. Ceci sachant que ces alarmes peuvent profiter à tous.

Autant mutualiser les coûts !

#### Communication liée à notre travail

Un certain nombre d'informations nous échappent, pendant les réunions, les échanges, etc....

L'acquisition des savoirs, **l'accès à l'information doivent faire l'objet de votre attention.** Cela demande un travail important : il faut anticiper, dénicher les veilles, lire les newsletters, se tenir au courant des évènements de l'entreprise, voire récolter les racontars : c'est essentiel pour garder le même niveau d'information que vos collègues, votre boss, et ne pas être surpris par les nouveaux projets.

Soyez à l'affût.

#### Communication interpersonnelle en entreprise

Le principal problème pour la personne sourde en entreprise, nous le savons tous, c'est la communication orale. En général, **tout ce qui est de l'ordre de la communication interpersonnelle échappe souvent aux personnes sourdes.**

La communication interpersonnelle concerne tous les moments d'échanges qui ne sont pas directement liés au travail. Ces échanges autour de la machine à café, pendant les pauses, à l'heure du repas... sont souvent essentiels, ils portent sur la vie de l'entreprise, sur les

projets des uns et des autres, mais aussi, ils permettent le mieux vivre ensemble.

**Il est donc important d'être conscient de notre faible marge de manœuvre dans ce domaine, car beaucoup de personnes sourdes ne mesurent pas l'importance de ce type d'interactions.** Le travail n'est pas qu'un temps d'entreprise, c'est aussi le temps de la socialisation pour faciliter les rapports au travail. Avec la surdité, la solitude guette, avec le risque de rester à l'écart.

Comment contourner ces obstacles ? Soyez présent, tout en gardant des temps calmes pour vous, pour décompresser. Aussi, essayez d'avoir quelques « alliés » au sein de vos collègues, qui vous mettront au courant de tout ce qui s'échange dans l'entreprise, et vous aideront à suivre les quelques échanges informels lors des pauses, par exemple. Attention, cela doit se faire sans leur imposer cette notion d'assistance.

Mettez en place des stratégies en allant dehors avec un ou deux collègues, lancez des sujets de conversation, afin d'avoir la main dessus.

Vous pouvez aussi proposer des cours de langue des signes, de lecture labiale, de LfPC.

Participez aux travaux de votre Mission Handicap, ça peut vous permettre de gagner en visibilité, et de rencontrer d'autres personnes.

Si votre entreprise a une Mission Handicap, demandez à ce qu'elle organise des rencontres entre les salariés en situation de handicap.

Nous le savons, ce n'est pas toujours facile, surtout lorsque les équipes changent, que les postes évoluent, et qu'il faut recommencer tout le travail auparavant mis en place.

Et le handicap auditif, il s'oublie tellement facilement, notamment avec les sourds oralistes !

Donc cela demande de notre part une certaine persévérance, qui, lorsqu'elle s'accumule avec d'autres contraintes, peut être difficile à soutenir.

# Préconisations Et autres pistes



## Mécanismes de compensation individuels

Lorsque nous nous sommes lancés sur ce sujet de la qualité de vie au travail des personnes sourdes et malentendantes, nous nous sommes posé la question de savoir si les salariés en situation de handicap, notamment les sourds et malentendants, avaient ou pas développé des mécanismes de compensation afin d'être mieux armés face aux risques psychosociaux ?

Si oui, par quels biais ? Peut-être grâce à leur cercle amical, familial et associatif ?

**Nous n'avons effectivement pas tous un parcours linéaire.** Que ce soit au niveau de notre parcours social, scolaire ou professionnel, chacun a développé, par la force des choses, des compétences supplémentaires, et complémentaires.

Notamment en matière de compétences de compensation, **dont :**

- **la capacité à toujours nous adapter à notre environnement,**
- **à revendiquer des droits - parce que nous avons aussi et avant tout les mêmes devoirs que les autres** - même si cela ne plaît pas toujours à la hiérarchie.

Un constat : si le poste est correctement aménagé, le handicap peut être compensé, et les risques psychosociaux ainsi largement diminués.

*« Je ne peux pas et ne veux être comme les autres, je veux juste avoir des aménagements selon mes besoins ».*

**Nous n'avons effectivement pas tous les mêmes critères,** rappelons-le : l'un préférera bénéficier d'un codeur LPC, l'autre d'un interprète en langue des signes, ou encore un scribe...

Par ailleurs, nos postes de travail diffèrent les uns des autres. Nous avons donc des besoins et des critères qui peuvent être amenés à évoluer, selon les exigences de chacun des postes de travail, tout le long de la carrière.

## Aborder le sujet efficacement

Nous avons constaté que les personnes sourdes se servent souvent de l'invisibilité de leur handicap afin de choisir de ne pas le signaler.

Nous savons tous par expérience que le taire, peut donner l'impression de faciliter certaines relations, dans un premier temps.

Mais cela peut un jour se retourner violemment contre nous, car nous ne mesurons pas forcément le nombre d'informations qui nous échappent. Combien de fois avons-nous cru bien comprendre, alors que c'était un contre-sens, ou encore un autre type d'information, dans un tout autre contexte ?

Notre **suppléance mentale** peut bien souvent nous jouer des tours. Alors que nous avons l'impression de nous « donner à fond » pour suivre, et de participer correctement, nous pouvons voir la situation nous échapper.

Le risque de burn-out est alors très prégnant.

## L'évolution de carrière

Ce détail n'est effectivement pas des moindres : les personnes sourdes sont souvent confrontées à la **stagnation** de leur carrière et à la notion de « **plafond de verre** ».

### Pour aller plus loin : la notion de qualité empêchée

Il nous a également paru intéressant d'étudier la notion de qualité empêchée, de **travail inutile**. Cela concerne des personnes sourdes et malentendantes bien intégrées dans l'entreprise, mais qu'on fait travailler « dans le vide » et qui n'exploitent donc pas les compétences intégrées lors de leurs études, et pour lesquelles elles ont été initialement embauchées.

Un autre sujet en vogue nous interpelle : le « **bore-out** », qui concerne bon nombre de salariés handicapés, mis « **au placard** » autour de la

quarantaine. Souvent, ces personnes ont été embauchées dans l'entreprise afin de répondre tout d'abord à un quota. Mais il n'y aura pas de projet de carrière, ni de gestion de carrière.

C'est le troisième sujet sur lequel l'AFideo travaille actuellement, après avoir planché ces vingt dernières années sur l'embauche des sourds et des malentendants, et ensuite sur les aménagements de poste.

Ce sont des points que, entre autres, nous souhaitons aborder lors des prochaines conférences.

# QUESTIONS ET DÉBAT



afideo

*Les questions et réponses ci-dessous ont été reprises à partir de la vélotypie. Nous avons essayé de rester les plus fidèles possible aux propos des personnes qui sont intervenues. Si cela n'était pas le cas, signalez-le-nous, et nous le rectifierons aussitôt.*

*N.B. Nous avons changé les prénoms des intervenants.*

**Noémi Gourhand-Néret, présidente de l'AFIDEO : nous allons maintenant passer aux questions du public, et tenter d'y répondre au mieux.**

– **Violaine** : on parlait des aménagements de poste au travail. Moi, je l'ai très bien vécu ce sujet-là. Il y a aussi la part de la résistance de l'entreprise.

J'étais chargée de mission RH, une partie gestion de carrière, en relation avec la mission handicap. Quand on soumet le sujet de l'aménagement de poste, quand la mission handicap est d'accord, mais que la direction refuse, c'est très compliqué. Il peut y avoir de la résistance interne, et pas que le demandeur. Il y a la problématique de confidentialité des données, la peur de dépasser son supérieur. Le sujet est beaucoup plus vaste que ça, je crois.

– **AFIDEO** : Vous avez tout à fait raison d'aborder ce sujet.

C'est vrai qu'on a abordé des aspects plus techniques au niveau de l'aménagement du poste. Pourquoi ? Les aspects techniques, législatifs, les normes, les chiffres, ça sert pour faire avancer votre dossier. Toutefois, si on ne devait retenir qu'un chiffre, c'est qu'un salarié sur deux se retrouvera en situation de handicap temporaire ou définitive durant sa carrière. Il faut absolument retenir ce chiffre. Les entreprises doivent être capables de répondre à cette possibilité, et mettre en place ce qu'il faut pour permettre à leurs salariés de travailler le plus efficacement possible, en tenant compte des aléas de la vie.

– **Julie** : Merci pour cette petite conférence très intéressante.

Pour la prochaine, j'aimerais que vous parliez de la problématique administrative, pour bénéficier des aides, comme la prestation des aides spécifiques, à demander à l'AGEFIPH pour les besoins de codeurs ou d'interprètes. Je suis en plein dedans. C'est, si je peux être polie, c'est un bazar administratif. Moi-même, je ne m'y retrouve pas. On me refuse les prestations que je veux, sous prétexte qu'il y a des contrats déjà mis en place. Pour la prochaine conférence, j'aimerais que vous nous disiez quels sont nos droits et ce qu'on peut faire avec.



Surtout, je suis dans une petite entreprise, on n'a pas forcément les mêmes moyens administratifs que les grosses entreprises qui ont des missions handicap. Merci.

– **AFIDEO** : Merci Julie pour ce témoignage et cette proposition.

On pourrait ajouter un encart détaillé sur le site. On a fait un choix de thématiques, mais aux prochaines conférences et sur le site, on pourrait développer des thématiques comme la tienne.

– **Karine** : Merci pour cette conférence. Je voulais dire que je suis totalement d'accord avec ce que vous dites sur les contraintes en termes d'aménagement de poste. Actuellement, j'ai des contraintes en termes de budget. Mon entreprise refuse l'aménagement de poste sous prétexte que les lignes budgétaires sont insuffisantes. Par exemple, ils ont accepté de me financer une partie de l'appareillage auditif, il y a deux ans. Sous prétexte qu'ils ont accepté cet aménagement-là, je n'ai plus le droit à un aménagement supplémentaire. L'appareillage, c'est bien. Mais ce n'est pas suffisant.

– **AFIDEO** : Avez-vous fait le choix ? Ils parlent de budget limité, mais est-ce qu'on vous a laissé le choix ?

– **Karine** : Le problème, c'est l'accès à l'information, donnée au fil de l'eau. Il y a deux ans, on m'a dit : on peut financer un appareillage auditif, on ne m'a pas dit que c'était exclusif et non complémentaire

avec une aide dont j'aurais besoin aujourd'hui, tel qu'un scribe ou la vélotypie.

- **AFIDEO** : Cela rejoint la question de Julie. Là, le problème, c'est la ligne budgétaire, mais ils n'utilisent pas les aides AGEFIPH, etc. Elles peuvent demander plus. L'entreprise est elle-même en méconnaissance totale de vos droits. Pour ça, il faut aller voir la médecine du travail qui, elle, est aussi là pour aider les personnes à faire des dossiers. C'est un peu son job.

Elle n'est pas compétente, mais elle peut secouer les choses.

Concernant la médecine du travail, c'est un autre problème pour les petites entreprises car elles ont des médecins de travail pour plusieurs entreprises et pas un médecin par entreprise. Du coup, elles sont... Elles ne connaissent pas le sujet. Elles ne peuvent pas forcément nous aider à avancer sur les dossiers, surtout pour les petites entreprises qui nous demandent de faire des visites une fois tous les trois, cinq ans. Donc on n'est pas réellement suivi.

C'est une partie de notre ambition aussi, c'est de pouvoir, avec ce qu'on va récolter, dire à la médecine du travail qu'elle ne répond pas à nos questions, nos besoins, sur le sujet, qu'elle doit se réorganiser pour au moins avoir une personne référente pour répondre à ces questions-là. Quand on y va, on dit ce dont on a besoin et eux ne proposent rien car ils ne connaissent rien.

– **Marie** : Bonjour.

Je travaille dans la fonction publique d'Etat. Les aides, les aménagements de poste, c'est financé par le fiphfp et donc, ils me disent que le fiphfp est financé par les SAMETH, que les administrations publiques paient quand elles ne respectent pas le quota des 6% de travailleurs handicapés.

Plus l'administration embauche des handicapés, moins le Fiphfp aménage leur poste. Le fiphfp a moins d'argent pour payer, financer les aménagements de poste du coup. C'est ce qui m'arrive actuellement. Jusqu'à l'an dernier, j'avais 12h d'aménagement par an. A partir de l'année dernière, c'est 60h, juste 3h. Ça a été divisé par trois pour le budget.

Depuis l'an dernier, il y a eu un appel de la mission handicap qui dit : tu as dépassé l'an dernier, tu as demandé \*h d'aménagement, et tu n'utilises \* pas seulement.

Il y a toute une équipe. Dans mon équipe actuelle, mon chef, il a bien compris l'avantage que ça a d'avoir une trace écrite pour toutes les réunions donc il s'efforce de faire des CR écrit. Pour les grosses réunions, c'est plus compliqué. Donc je me pose des questions.

Cela ne peut pas continuer avec cette politique de financement du Fiphfp.

Ça rejoint ce que disait Julie sur la partie administrative. Dans mon administration, on paie l'aménagement de poste par le FIPHFP.

Voilà, merci.

- **AFIDEO** : On voit qu'il y a un vrai sujet sur les administrations, les financements des aménagements de poste. On pourra en faire un sujet plus important sur une prochaine conférence.

D'autant plus que le sujet est le même pour l'AGEFIPH qui n'a plus d'argent à cause des quotas et on arrive plus difficilement... De la même manière que le FIPHFP, on arrive à quelque chose qui coince. Ils se reposent la question sur comment trouver du financement.

– **Axel** : Je suis fonctionnaire de l'Etat.

Je travaille au ministère de l'intérieur, j'ai un référent handicap. Il y avait des mesures qui sont prévues pour la personne handicapée. Mais il y a des problèmes de financement. C'est un peu compliqué.

Surtout, il y a trop de démarches à faire.

Il faut demander la reconnaissance de travailleur handicapé, car il y a la mise en concurrence par rapport au financement des aides. Je dois produire trois devis de trois audioprothésistes différents. Après, je n'ai pas le libre-choix de l'audioprothésiste.

Les démarches, ça peut prendre quelques mois alors que mon audioprothésiste peut me fournir vite mes nouveaux appareils. Je pense qu'il faut simplifier les choses.

Il faudrait simplifier les démarches à faire.

Voilà, j'ai terminé.

- **AFIDEO** : Merci beaucoup pour votre témoignage.

- **Damien** : Les entreprises privées, comme l'exemple d'avant, c'est l'AGEFIPH qui est compétente. Pour certaines entreprises, notamment des grosses entreprises, elles ont un contrat avec l'AGEFIPH qui fait que ce sont les entreprises qui financent la mise en accessibilité.

Or, mon métier, c'est l'accessibilité des postes de métier, de l'habitat. Et j'ai pu voir la chose suivante : appelé dans une grande entreprise française pour installer des boucles magnétiques dans les salles, j'ai vu qu'une partie du travail fait, on nous interdisait de le faire alors que nous avons la compétence. Pourquoi cette société appelait une autre société, que je ne connais pas, pour simplement démonter ? Je posais mes installations et la société revenait pour remonter. Il m'a été dit par des salariés que cette société était une filiale de la maison-mère et comme ça, de l'argent était dépensé pour le handicap, mais une partie revenait chez eux. Ce sont des entreprises voyous.

– **Julie** : Il y a aussi une autre question au niveau administratif. Dans les MDPH, nous avons tous la RQTH, la reconnaissance de travailleur handicapé. La mienne est arrivée à expiration cette année, mais on m'a dit qu'il ne fallait pas la refaire car j'ai automatique l'OETH. Je suis bénéficiaire de l'OETH. Car j'ai la carte d'invalidité pour vingt ans, maintenant.

Donc automatiquement bénéficiaire de l'obligation de l'emploi des personnes handicapées.

Et du coup, il n'y a plus besoin de renouveler la RQTH apparemment, vous confirmez ?

– **AFIDEO** : Oui, c'est tout à fait exact. Dès lors que tu as la carte d'invalidité, carte mobilité inclusion maintenant, tu es bénéficiaire de l'obligation d'emploi des personnes handicapées, l'OETH. Tu n'as plus besoin de la RQTH, inclus dedans.

Il faut savoir que jusqu'à un certain temps, la RQTH comptait pour la retraite anticipée des personnes handicapées. La loi Touraine a supprimé ça. Depuis le 1er janvier 2016, la RQTH ne sert plus à la retraite anticipée des personnes handicapées. Vous devez vous assurer que votre taux est attaché à votre carte d'invalidité.

Quand vous regardez comment marche l'élaboration des lois, qui s'appuient sur les dispositifs précédents, ça peut vous retirer des droits. Si tu ne demandes pas tout, ça veut dire que tu n'auras plus

la RQTH sur un certain nombre d'années. Mais tu ne sais pas si un gouvernement ne va pas dire : on prend en compte la RQTH Maintenant.

Je te conseille de demander le renouvellement de ta RQTH.

Quand vous faites une demande à la MDPH de renouvellement, vous demandez tout car vous ne pouvez pas préjuger de l'avenir et de ce qui sera fait si vous n'avez pas demandé la RQTH ou la carte invalidité.

Les gouvernements à venir peuvent dire qu'ils changeront et vous, vous n'avez pas fait la démarche...

Il faut tout demander.

Une assistante sociale m'a dit ça un jour : vous n'avez pas tout demandé ? En France, il faut tout demander. Vous demandez la RQTH. Si vous avez un handicap réputé maintenant définitif, depuis la loi avenir professionnel... Vous demandez tout, sinon, vous rentrez dans une situation d'insécurité juridique, même si aujourd'hui ça ne sert à rien.

– **Julie** : Une RQTH à vie ?

Même si la carte invalidité est à vie quand on a 80 %. La RQTH, c'est possible aussi ?

– **AFIDEO** : C'est une mesure qui est le résultat du rapport Taquet, connu car il a remarqué qu'on demandait aux gens de renouveler alors que certaines personnes avaient une situation qui était définitive. Ceci étant dit, ce sont vraiment les cas difficiles.

Quand vous avez droit à quelque chose en France, il faut tout demander.

– **Eric** : Bonjour.

La souffrance des personnes handicapées, il y a des souffrances dans les entreprises... J'ai travaillé à l'hôpital durant 34 ans et demi.

En 1981, ma chef m'appelle, ils ne comprennent pas pourquoi un sourd veut travailler à l'hôpital. Je lui réponds. L'hôpital nous met dans le service où on utilise le moins le téléphone. Ma chef me dit que c'est pas mal.

Finalement, on m'a fait titulariser... Autre chose... Dans l'hôpital, il n'y a pas beaucoup d'handicapés, mais on a pas mal d'handicapés légers, des petits handicaps, pas gros handicaps comme moi... Un jour, on m'a appelé, on me demande de la carte d'invalidité, je demande pourquoi.

Ils demandent ça, ça, ça. Ça veut dire qu'il y a toujours encore...

– **Hervé** : Bonjour, juste une remarque par rapport à ce qui a été évoqué en début de conférence sur l'égalité et l'équité, sur les

difficultés de financement des dispositifs d'accessibilité. Il y a un piège pour les personnes handicapées car sous couvert d'équité, on justifie un certain nombre d'inégalités et on peut le vivre au quotidien parfois dans nos fonctions. On peut justifier des inégalités de traitement, salariales, de carrière professionnelle, d'évolution, car l'employeur va faire l'effort de faire de la compensation du handicap. Je te donne d'un côté de l'accessibilité et je te retire d'un autre côté des choses qui font partie de la vie professionnelle de tout un chacun quand il n'est pas handicapé. Je pense qu'il y a une vraie réflexion qu'on pourrait avoir sur le sujet de l'égalité et de l'équité.

Pour l'AGEFIPH et le FIPHFP, il y a deux situations radicalement différentes. Pour le FIPHFP, ce sont les volets d'emplois publics et les trois secteurs que Gilles connaît par cœur maintenant fonction publique territoriale, hospitalière, d'Etat, les taux atteignent les 6%, donc il y a de moins en moins de cotisations payées et il y a donc un niveau ciseau entre les financements versés par le FIPHFP au titre de l'accessibilité, ou des aides personnelles. Pour l'AGEFIPH, le taux est toujours autour de 3,5, entre 3 et 4.

– **AFIDEO** : Dans le privé, il y a de plus en plus de sous-traitance, ça rentre dans le chiffre, donc ils sont quasiment à l'égal avec le FIPHFP. Ce n'est pas 6%, mais comme ils ont d'autres aides. Même

problème, il n'y a plus d'argent à l'AGEFIPH. Le FIPHFP et l'AGEFIPH, ils vont se poser la question sur comment financer.

Je finis sur cette triste phrase.

Il y a beaucoup de choses à dire, à avancer.

- **La présidente de l'Afideo, Noémi Gourhand-Néret** : merci aux vélotypistes, et merci à tous d'être venus ici et d'avoir participé. J'espère que vous viendrez aux prochaines conférences, et alimenterez cette démarche autour de la qualité de vie au travail.

Merci encore d'être intervenus, c'est ce qui comptait pour nous, avoir vos retours et savoir de quoi vous avez besoin aujourd'hui, sur quoi mettre l'accent, que vous puissiez aussi en parler plus facilement en entreprise. Ça nous laisse pas mal d'idées de projets pour l'année 2020. Si vous voulez vous joindre à nous, n'hésitez pas, ça sera avec grand plaisir que vous serez accueillis.

Maintenant, on va prendre le verre de l'amitié.

On a la salle durant encore 1h pour avoir le temps de papoter, de faire connaissance et les verbatim de témoignages seront affichés sur les écrans.