Les sourds en entreprise, c'est possible! Il suffit de s'écouter.

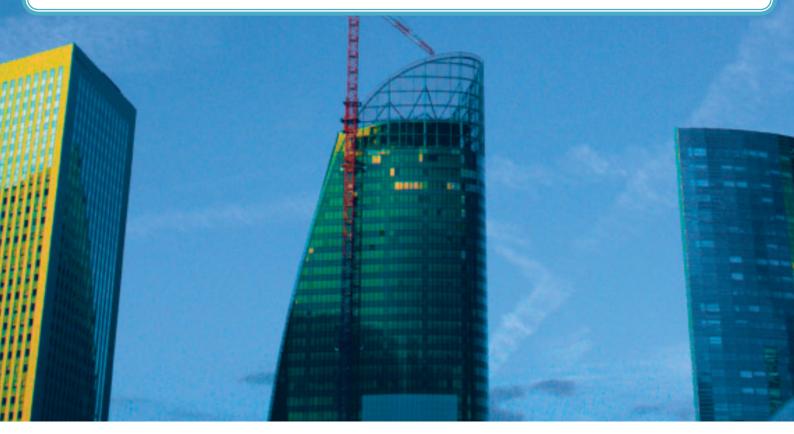




MARDI 13 NOVEMBRE PARIS-LA DÉFENSE

### **ACTES**

Ces textes sont issus de la transcription écrite simultanée des interventions. il s'agit donc des versions prononcées et non rédigées tel quel.



# La diversité des publics et des attentes

Table ronde
Sid-Ahmed Nouar

Bonjour à tous.

Bienvenue aujourd'hui, mardi 13 novembre, pour la conférence sur l'emploi et la surdité. Je suis content de vous accueillir ici. Je suis Sid-Ahmed Nouar, je serai l'animateur de la matinée, chargé de poser des questions aux intervenants pendant la table ronde.

J'appelle les différents intervenants: Cédric Lorant, qui représente l'association AFIDEO, puis Françoise Quéruel, présidente du BUCODES, personne devenue sourde, Philippe Boyer, président de la FNSF, n'est pas là, il a un problème de transport; et Jacky Correia, président du Mouvement des sourds de France, MDSF.

#### Bonjour.

Pour la première table ronde, on va essayer de discuter des spécificités de chaque public que vous représentez, de façon concise pendant 25 minutes, chacun pourra s'exprimer.

Une question à chacun : dans vos associations, vous représentez un public spécifique, pouvezvous expliquer chacun quel public vous représentez, quel est le mode de communication de chaque public.

#### Françoise Quéruel

Présidente du BUCODES

Le BUCODES, ce sont des personnes devenues sourdes et malentendantes, qui utilisent pour communiquer leur potentiel auditif, amélioré éventuellement avec une prothèse ou des aides techniques, et qui utilisent aussi l'écrit. On développera ensuite.

#### Cédric Lorant

Président de l'AFIDEO

Je représente l'AFIDEO, l'association qui représente les sourds qui s'expriment principalement à l'oral, et qui peuvent compléter avec les autres moyens de communication, que sont le LPC et la LSF.

#### **Jacky Correia**

Président du MDSF

Bonjour. Je représente l'association du Mouvement des sourds de France, je suis président. Ce sont des sourds, environ 60 % de personnes âgées, et d'autres personnes qui signent, qui sont en langue des signes principalement.

#### Sid-Ahmed Nouar

Dans le MDSF, l'AFIDEO et le BUCODES, vous représentez différents publics de personnes sourdes, dans l'emploi, quelles sont les principales difficultés rencontrées ?

Par exemple, par rapport aux entretiens d'embauche?

#### Françoise Quéruel

Les personnes sourdes devenues malentendantes, ça peut être des personnes qui ont une faible densité auditive ou qui sont complètement sourdes. On a un panel différent. On a des gens qui peuvent déjà être dans un emploi, enseignant, agriculteur, commerciaux, PDG, ils perdent l'audition et se retrouvent dans une problématique qu'ils n'ont pas anticipée. C'est un public vraiment très hétérogène, il n'y a pas de solution toute faite, et il n'y a pas une difficulté.

On a les mêmes difficultés que toutes les personnes sourdes et malentendantes par rapport à la communication, par rapport à





l'accès au téléphone, par rapport à l'accessibilité des réunions. Ce qu'il y a, je ne vais pas m'étendre, ce qu'on a de vraiment particulier, c'est déjà ce fait de ne pas avoir pu anticiper sa difficulté d'audition. Quand on devient sourd, on ne l'a pas prévu. Toutes les difficultés vous tombent dessus à la fois : on ne sait pas communiquer, on ne sait pas communiquer, on ne sait pas comment annoncer qu'on est sourd.

Les personnes ont tendance à cacher leur problème d'audition. Elles vont tout faire pour qu'on ne se rende pas compte qu'elles entendent mal. Donc elles sont dans une pression permanente.

Le deuxième problème, c'est par rapport aux difficultés de communication avec leur entourage, leurs collègues.

Une troisième spécificité: notre fatigabilité dans les milieux bruyants, par rapport à un environnement industriel, bureautique, c'est extrêmement bruyant, nos oreilles abîmées les supportent mal.

#### **Cédric Lorant**

Pour compléter, il faut savoir que les personnes sourdes qui oralisent peuvent avoir un accent, qu'on peut appeler « accent de sourd ». La personne sourde doit déjà accepter cette différence et faire accepter la différence aux autres. Cela peut être un frein à la communication. L'accent est basé sur l'apprentissage du langage, et pas sur l'apprentissage du savoir, il faut bien distinguer les deux.

Bien sûr, nous rencontrons des difficultés dans le milieu professionnel : les réunions, même en amont : la recherche d'emploi. On peut hésiter à marquer sur le CV si nous sommes handicapés et plus si nous sommes sourd ou malentendant. C'est une question qu'on se pose souvent.

#### **Jacky Correia**

Il y a quand même des différences puisque les sourds qui s'expriment en langue des signes, il y a des gros problèmes de communication car il n'y a pas de voix ou ils ont des voix horribles, du coup ça passe mal même en lecture labiale, quand ils vont à l'ANPE par exemple, on est coincé par rapport à la communication car les gens ne sont pas sensibilisés aux sourds. Ce sont des papiers à faire, les sourds utilisant la langue des signes, l'interlocuteur ne sait pas s'adapter. Les sourds signants ont des problèmes par rapport à l'écrit, on a honte de montrer qu'on a un niveau de français si faible. Ce n'est pas qu'on est bête, mais on a des problèmes de français qui font qu'on montre une image qui n'est pas bonne. Quand on écrit une lettre de façon simple, à notre façon à nous, c'est vrai que souvent, la personne qui reçoit ce courrier, il faudrait qu'elle soit sensibilisée. Il faudrait un préalable avec un moven communication adapté. On a besoin de langue des signes pour pouvoir dialoguer vraiment et après, la personne peut nous poser des questions.

#### Sid-Ahmed Nouar

Justement le public de sourds que vous représentez, j'ai envie de revenir en arrière par rapport aux sourds oralistes, comment ça se passe pendant un entretien d'embauche? Qu'est-ce qui est le plus difficile?

#### Cédric Lorant

C'est de parler de son handicap pendant l'entretien. Il faut que ce soit la personne handicapée qui le signale.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

La discrimination, quoi?

#### **Cédric Lorant**

La méconnaissance du handicap, de la surdité, ça peut effrayer des employeurs. Il faut justement entrer dans ce débat sur ce qu'est le handicap, quelles sont les solutions qu'on peut apporter en tant qu'individu et aussi en tant qu'entreprise. Il faut que les deux parties





participent à l'intégration des personnes handicapées.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Au moment de l'entretien, comment ça se passe ?

#### **Jacky Correia**

Le premier problème, c'est la communication. La personne se met à parler à l'oral. Souvent, les entendants disent: vous pouvez lire sur les lèvres, oui, mais on ne perçoit pas 100 % du message. Alors on passe à l'écrit, mais ça prend du temps, c'est très long, donc ils n'ont pas envie et du coup, la sélection est vite faite. C'est juste un problème de communication.

S'il y avait les moyens adaptés, parce qu'avant, on informait en disant qu'il fallait un interprète... C'est difficile sans interprète.

Les sourds ont besoin d'un interprète.

Avant l'entretien, il faut s'assurer que l'interprète est là. Cela rassure le sourd signeur, et souvent, on n'est pas informé qu'il y a un interprète, ça nous rassure quand on sait qu'il est là.

S'il n'y a pas d'interprète, on communique doucement, par écrit, avec nos appareils. Sans appareils, on passe à l'écrit.

On essaie d'expliquer notre expérience, mais...

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Il y a des solutions au niveau technique?

#### **Jacky Correia**

Pour les sourds signeurs, ce sont les interprètes. Il y a maintenant les interprètes à distance, c'est bien. Il y a aussi les centres relais qui pourraient nous aider, car on pourrait appeler directement ces centres, ce serait pratique à distance.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

On va échanger sur les centres relais ce matin, pas en entreprise puisque c'est plus un service d'accès à distance, on ne va pas mélanger tout. Comment ça se passe ?

#### Cédric Lorant

Les besoins des personnes sourdes en entreprise ou à l'embauche ?

#### Sid-Ahmed Nouar

Au niveau de la recherche d'emploi et de l'entretien ?

Quel est le premier besoin, la première urgence ?

#### **Cédric Lorant**

Quand nous sommes dans une entreprise, on participe beaucoup à des réunions. Ce sont les réunions qui peuvent freiner le suivi du projet. Pour les personnes qui ne connaissent pas la langue des signes, la solution, c'est un codeur LPC, comme on peut voir ici, ou alors une transcription par écrit, avec la solution vélotypie.

#### Françoise Quéruel

Par rapport à l'embauche, le problème pour les personnes malentendantes, c'est qu'elles ne savent pas comment annoncer leur handicap.

Ce n'est pas seulement au niveau de l'embauche, c'est aussi pour les personnes en situation d'emploi qui se retrouvent souvent déclarées inaptes, car les médecins du travail ne sont pas suffisamment informés. C'est plus facile de licencier quelqu'un. Il faudrait faire une in formation générale des entreprises pour qu'elles sachent que c'est possible d'aménager les conditions de travail : les réunions, le téléphone, les horaires, et surtout informer l'ensemble de l'entreprise.

L'urgence est la question d'information.

#### Sid-Ahmed Nouar

L'aménagement adapté pour les devenussourds, c'est quoi ?





#### Françoise Quéruel

C'est au cas par cas.

L'essentiel est que les employeurs savent que c'est possible et ne disent pas qu'ils sont inaptes. Nous sommes des travailleurs compétents, toutes nos compétences demeurent, même quand on est sourd.

#### **Cédric Lorant**

Nous sommes embauchés dans une entreprise pour des compétences, et nous avons aussi des compétences pour aménager notre poste de travail. C'est un atout, il faut le percevoir comme ça.

C'est une compétence informatique qui peut être mise en valeur.

#### **Jacky Correia**

Au niveau de la communication, la relation avec le médecin du travail, une fois que l'embauche a été décidée, c'est important, il a un rôle de sensibilisation auprès de l'entreprise près des personnes valides pour qu'elles sachent ce qu'est communiquer avec un sourd. Si on a besoin d'un aménagement de poste particulier, le médecin nous y aide.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Cette première table ronde est terminée. Merci beaucoup.





# L'accessibilité téléphonique et les centres relais : quel impact sur l'emploi ?

Table ronde

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Maintenant, nous allons passer à la deuxième. Il s'agit de l'accessibilité par le téléphone, les centres relais.

Quel impact les centres relais auront sur l'emploi.

J'appelle Mme Corderoy du Tiers, ensuite M. Goudenove, M. Gérard Lefranc.

Merci à vous trois d'être présents.

Pardon, j'ai oublié deux personnes : Martine Lecesve et Philippe Guittard.

Mme Corderoy, et M. Goudenove, vous représentez Websourd, qui est ici, vous représentez Viable pour les centres relais.

Je vais commencer par vous, Mme Corderoy du Tiers, quel est l'objectif de Viable France ?

#### **Fanny Corderoy du Tiers**

Viable France

Viable France est un service pour l'accessibilité de tous, pour que tout le monde puisse avoir accès au téléphone, quel que soit le type de surdité, oralistes, s'exprimant par langue des signes ou par écrit.

Personnellement, je suis née sourde, j'ai beaucoup voyagée et c'est aux Etats-Unis que j'ai vu la plus grande accessibilité donnée aux personnes sourdes et malentendantes. Elle était là grâce à l'accessibilité au téléphone. Quant on a accès au téléphone, on peut téléphoner à qui on veut, on peut faire ce qu'on veut.

Quand je suis revenue en France, je ne pouvais communiquer par téléphone.

Mon frère, informaticien, travaillant aux Etats-Unis, a travaillé sur la communication visuelle adaptée pour les sourds.

Il a travaillé avec la NASA, avec l'agence militaire, et il a embauché 70 personnes car il peut téléphoner grâce au centre relais comme il veut.

C'est quelque chose d'extrêmement important. Il connaît bien tous les besoins ses sourds, c'est pour cela qu'il a pu faire cette accessibilité làbas aux Etats-Unis.

Grâce à la langue des signes et l'accessibilité à l'écrit, les Américains ont pu devenir autonomes. Il faut un juste retour des choses, il faut que les Américains nous apportent l'accessibilité du téléphone.

On peut accéder à toute la société grâce à l'accessibilité du téléphone.

C'est ce qu'on souhaite au sein de Viable France pour avoir une vie de bonne qualité tous les jours.

#### Sid-Ahmed Nouar

C'est effectivement une solution importante pour l'embauche des sourds, qu'est-ce que cela changerait ?

#### **Fanny Corderoy du Tiers**

Lorsqu'un sourd veut avoir un entretien, il faut qu'il le prépare, mais il suffit qu'il ait un simple ordinateur portable pour pouvoir téléphoner un centre relais et pouvoir prendre rendez-vous avec l'entreprise.

On a fait des essais en novembre et décembre 2006, puis une deuxième phase récemment en mars et avril 2007. On a un nouveau logiciel, différent, adapté aux PC et aux Macs, on finalise les phases d'essai pour que ce soit au point techniquement et répondre à tous les types de surdité.

Cela marche très bien aux Etats-Unis, il y a une file d'attente pour avoir accès aux centres relais.





#### **Sid-Ahmed Nouar**

C'est une chance pour les sourds pour trouver du travail, laquelle ?

#### **Fanny Corderoy du Tiers**

Un employeur qui recevra un coup de téléphone... Avant, on passait par l'écrit, il fallait faire des efforts, mais par le centre relais un sourd peut téléphoner à un employeur ou à un collègue et cela donne une communication de qualité.

Les entendants découvrent que les sourds ont des tas de compétence quand la barrière de la communication est passée.

Il suffit de téléphoner et on a un interprète à distance qui traduit la communication.

Si on souhaite que les sourds deviennent autonomes, on a besoin de ce système.

Personnellement, je suis autonome avec ce système de communication.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

M. Goudenove, c'est quoi votre objectif?

#### François Goudenove

Directeur de WebSourd

Websourd, c'est une société coopérative créée par des sourds, c'est la fédération des sourds de France qui a fondé Websourd avec d'autres partenaires. L'objectif était de développer l'accessibilité avec les nouvelles technologies.

Dès le début, on a voulu marier une langue des signes de qualité avec les nouvelles technologies.

On a expérimenté ces technologies sur plusieurs services. Par rapport à l'emploi, rapidement, on a eu beaucoup de demandes. On a développé à l'époque des dispositifs limités qui marchent bien dans certaines conditions et très rapidement on nous a demandé du relais pour le téléphone. On l'a mis en place assez rapidement, dès 2003, 2004, et dès que l'UNISDA a mis en place un groupe de travail sur

cette volonté des centres relais, on s'est intégré dans ce groupe avec la qualité en objectif.

Un centre relais, cela doit être ouvert toute la journée, on a développé des partenariats pour cela. L'objectif, c'est l'accessibilité.

Notre statut, une coopérative, garantit cette accessibilité car on n'est pas là pour gagner de l'argent, et on est là aussi pour rendre des comptes à nos actionnaires qui sont les coopérateurs et les sourds ont la parole dans l'entreprise. C'est eux qui décident de la politique.

Comme chez Viable, la plupart des salariés sont sourds eux-mêmes.

On a eu la volonté de travailler avec des réseaux, de sociétés d'interprétariat, etc.

C'est très important car c'est cela qui fait changer les choses.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Très bien. Justement, qu'est-ce que cela apporte aux personnes sourdes au niveau de l'emploi ?

#### François Goudenove

On a mesuré plusieurs impacts : l'objectif, de Websourd, ce n'est pas d'accompagner la personne sourde, mais l'entreprise, de lui faire comprendre qu'elle peut s'adapter à des situations de communication qui concernent tout le monde, pas seulement les salariés sourds.

Le salarié sourd, avec ce système, découvre sa capacité. Cela développe son autonomie avec ses collègues, sa capacité à téléphoner.

Il faut absolument une qualité. C'est une exigence absolue.

Si l'interprétation est mauvaise, c'est son image qui sera dégradée dans l'entreprise.

On ne prend pas ce risque.

L'impact est important en termes d'image car cela remet le salarié au centre de l'entreprise. On l'a mesuré et vu.

Et cela lui permet de travailler avec ses collègues.





On voit un impact fort dans l'entreprise, même au moment de l'entretien d'embauche.

Le fait de savoir qu'on aura des systèmes à distance pour communiquer dans l'entreprise, cela rassure et cela permet à l'entretien d'être moins tendu, plus ouvert.

Le dispositif est déjà présent par exemple sur la région Midi-Pyrénées, tous les Cap emploi sont équipés, ainsi que d'autres structures. Donc les entreprises ont pris l'habitude de voir que cela fonctionne.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

J'aurai une question après.

Vous avez vécu, Mme Corderoy, aux Etats-Unis, les centres relais vous ont donné une identité. Mais sur le plan social ?

#### **Fanny Corderoy du Tiers**

Aux Etats-Unis, les centres relais fonctionnent 24 heures sur 24, les personnes sourdes utilisent les centres relais à 92 %.

Les employeurs ne souhaitent pas passer par l'écrit, ils souhaitent que la personne sourde communique.

Les sourds ont donc accès à pratiquement tous les métiers.

Ce que j'ai vu avec mon frère sourd, c'est qu'on a beaucoup d'entendants dans les entreprises et les entendants se demandent comment communiquer avec les personnes sourdes.

97 % de personnes sourdes travaillent dans les bureaux et communiquent dans l'entreprise grâce aux centres relais.

Au départ, les gens tapaient sur un clavier et cela posait un problème pour communiquer avec les sourds car les sourds n'ont pas toujours un niveau d'écrit élevé.

Au bout d'une dizaine d'années, on a vu que ce n'était pas seulement un problème de surdité, mais aussi un problème de vision car les sourds voulaient quelque chose de visuel. L'informatique par écrit, cela ne suffisait pas.

On a commencé à travailler sur l'image il y a quelques années, de transmettre la langue des signes sur ordinateur. Désormais, la qualité est bonne et les sourds communiquent en direct et en temps réel en communication avec un entendant car c'est traduit en langue des signes. Plus la technique a augmenté sur le plan visuel, plus cela a aidé à l'accessibilité des sourds.

Il reste des systèmes comme MSN, etc., et puis ce n'est pas encore au point.

Quand on regarde la lecture labiale sur un écran, ce n'est pas toujours facile.

Dès que cette technique est devenue au point, l'image de bonne qualité, cela a pu libérer le système et les sourds s'en servent pour la vie de tous les jours. Cela fonctionne 24 heures sur 24. 97 % des personnes sourdes l'utilisent.

#### Sid-Ahmed Nouar

Aux Etats-Unis, cela a changé la vie des personnes sourdes sur le plan social. Elles ont même créé des entreprises.

#### **Fanny Corderoy du Tiers**

Tout à fait. C'est vrai qu'on ne dit jamais que c'est impossible.

Aux Etats-Unis, on n'aime pas l'impossibilité, on souhaite toujours dépasser les limites.

Et donc les entendants se rendent compte que les sourds sont capables de faire, d'agir, que la communication n'est pas un handicap.

Grâce aux moyens technologiques adaptés, on est au même niveau que les entendants. Il n'y a pas de ségrégation, il y a une égalité entre tous car l'accessibilité est totale.

Le handicap ne se voit pas, on regarde l'aptitude de la personne, la relation humaine et c'est tout.

Aux Etats-Unis, il y a beaucoup de sourds directeurs, chefs d'entreprises, universitaires. Les sourds sont intégrés et on ne voit plus leur différence.

L'objectif, c'est de rendre la France sur le même plan que les Etats-Unis.





#### **Sid-Ahmed Nouar**

Pouvez-vous expliquer la politique de Websourd pour l'embauche des personnes sourdes ?

#### François Goudenove

Comme on l'a dit tout à l'heure, Websourd est une coopérative qui a pour but de développer l'accessibilité de façon générale. Avec nos partenaires de l'emploi, on s'est rendu compte que c'est extrêmement important d'avoir accès au téléphone, à des réunions, mais cela ne suffit pas pour favoriser une politique de l'emploi.

On a décidé de mettre en place d'autres actions qui sont cohérentes, toujours basées sur la logique de la qualité et globalement l'accès à l'information, savoir ce qui se passe. Connaître une entreprise, c'est voir comment elle marche à l'intérieur. On met en place un espace sur notre site dédié à l'emploi pour que les entreprises puissent se présenter aux sourds dans leur propre langue.

Il y a le développement des centres relais, des fonctions particulières dont on a besoin en entreprise, par exemple l'interprétation de réunions, c'est très compliqué et délicat qui peut avoir des conséquences dramatiques si c'est mal fait. C'est des choses qu'on mesure tous les jours. A Websourd, il y a 9 salariés sourds sur 13, le système d'interprétation est fondamental.

L'idée, c'est de vraiment développer un programme emploi général avec un certain nombre d'activités, dont l'information en amont, le suivi en entreprise et l'accès au téléphone.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Depuis plusieurs mois, l'UNISDA met en place des centres relais, un cahier des charges en tout cas, sur la définition d'un centre relais de qualité. Vous pouvez nous en parler ?

#### **Fanny Corderoy du Tiers**

Un centre relais de qualité, quand je suis arrivée en France, il y a 14 ans, je me suis rendu compte que l'accessibilité était vraiment limitée. On essaie de développer un système visuel.

J'essaie de faire une information sur les centres relais et enfin Jérémie Boroy, président de l'UNISDA, est allé aux Etats-Unis pour se rendre compte de la situation.

Nous avons créé un groupe pilote pour se rendre compte des différentes situations.

Ce qui est important, c'est de rendre aux personnes sourdes qu'il ne faut pas les pénaliser sur ce service accessible.

Le groupe de pilotage a essayé de voir s'il y a des moyens de financer ces centres relais pour que les personnes sourdes n'aient pas à payer.

Aux Etats-Unis, il y a une commission qui prélève de l'argent sur chaque abonnement téléphonique et cela finance intégralement les centres relais.

On souhaiterait ce modèle en France pour que les personnes sourdes n'aient pas à payer ce service accessible.

Les sourds ont droit, dans la loi, à une égalité totale et il ne faut pas de surcharge financière pour les services adaptés aux personnes handicapées.

On voudrait que les personnes sourdes ne paient pas en plus ce service attribué et que ce soit gratuit.

Nous sommes en train de militer ensemble pour que ce service soit totalement gratuit.

#### François Goudenove

Pour moi, la qualité est vraiment de respecter la conversation qui a lieu. On met deux langues au même niveau et la prestation doit être de qualité. Il faut de la transparence par rapport à cette qualité.

C'est comme pour les interprètes, l'interprète a une déontologie, il a un diplôme qui garantit le niveau de langue, c'est une assurance de qualité.

Pour le centre relais, il faut poser cette exigence dès le départ et qu'elle soit transparente, qu'on puisse rendre des comptes par rapport à cela, sinon le risque est important que le centre relais





soit mal utilisé et qu'on revienne aux démons du passé : assistanat, etc. Ce n'est plus possible.

Aux Etats-Unis, on le voit bien, il faut donner accès à l'autonomie et après les gens sont capables d'exister.

Qualité et transparence, c'est primordial.

Ce qui sera fondamental, c'est aussi l'usage. Il faut respecter la personne qui fait aussi le travail, vélotypiste ou interprète, il faudra qu'ils aient les meilleures conditions de travail.

On n'est pas dans un centre relais classique, il faut penser aux conditions de travail dès le début.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Merci.

Je demande à Gérard Lefranc, qui travaille à la mission handicap chez Thalès : pourriez-vous de façon brève nous développer la politique pour le handicap chez Thalès ?

#### **Gérard Lefranc**

Responsable mission handicap - Thalès

Il faut aujourd'hui se concentrer sur l'insertion professionnelle des personnes sourdes et malentendantes.

On a démarré en 92 avec un premier accord d'entreprise pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Nous en sommes aujourd'hui à notre sixième accord, et cet aprèsmidi, je vais présenter cet accord à la DDTE du 92, c'est pourquoi je ne serai pas avec vous.

Ce qui a toujours guidé la politique du groupe Thalès dans l'insertion professionnelle des personnes handicapées, ça a été d'abord: l'emploi, c'est rechercher des personnes handicapées de compétence pour pouvoir les intégrer convenablement et les maintenir dans l'emploi pendant leur vie professionnelle. Un deuxième point que je pense important, c'est leur assurer un parcours professionnel de qualité. Dans le groupe, depuis maintenant six ans, les accords font qu'une personne en situation de handicap dans le groupe a une

garantie d'emploi. Cela veut dire qu'il faut très largement anticiper, et à ce moment-là, il y a beaucoup de choses à mettre en place.

Voilà en gros sur la politique du handicap de Thalès.

La population chez Thalès, c'est 80 % d'ingénieurs et cadres, ce qui induit une problématique sur la formation.

Tout à l'heure, j'ai entendu des propos sur l'accessibilité aux réunions, il y a une problématique très importante : l'accessibilité à la formation, de haut niveau, technique. Et il y a beaucoup à faire à ce niveau.

#### Sid-Ahmed Nouar

Chez Thalès, quel constat faites vous? Quel est l'objectif?

#### **Gérard Lefranc**

Je voudrais faire le constat suivant : quand on part du principe qu'on doit assurer à toute personne du groupe un parcours professionnel et une vie dans l'entreprise, on constate différentes choses : d'abord que l'accessibilité aux réunions, c'est important, car dans un groupe technologique, il y a beaucoup de réunions où des échanges techniques de haut niveau se font.

On a aussi une population qui vieillit, et on constate qu'il y a beaucoup de personnes qui deviennent sourdes ou malentendantes. Ces personnes, quand elles ont eu des postes de responsabilité, elles ont du mal à reconnaître ou à dire qu'elles entendent mal. Petit à petit, on se rend compte qu'il y a des gens dont la qualité de travail diminue parce que, justement, dans les réunions, elles ont du mal à comprendre tout ce qui se dit. Pour garder ces compétences et cette qualité de collaborateur, il faut leur permettre de pouvoir compenser ce handicap.

Des compétences et des personnes handicapées formées, il y en a de plus en plus, mais ça manque encore aux niveaux bac+4, + 5, et l'entreprise est en train de se couper de l'accès à certaines compétences. Ces personnes





sourdes ont suivi des formations, elles ont des compétences, si on ne sait pas les intégrer en entreprise, on est en train de se couper de compétences.

Nous nous sommes réunis pour voir comment on pouvait prendre cette problématique.

Je pense qu'on a tous eu l'idée du centre relais, c'est-à-dire... Au début, on l'a appelé assistance virtuelle apportée aux personnes sourdes mais en fait, il s'agit pour moi d'une transcription dans une autre langue, comme on le fait dans des réunions. J'ai beaucoup appris en suivant les rudiments de la langue des signes, c'est une langue qu'il faut apprendre, mais qui demande du temps, pour bien se mettre dans cette problématique et cette compréhension que la langue des signes est une langue à part entière, et qu'elle doit avoir droit de cité dans l'entreprise, comme l'anglais. Il faut pouvoir amener au plus près du travailleur, en réunion, dans son bureau, et aussi dans les ateliers, cette transcription en langue des signes.

Ensuite, ce qui est aussi important en entreprise, c'est transcription la simultanée. Cette transcription est d'une grande importance. Là-dessus, nous avons démarré avec un de nos salariés malentendants, qui est aujourd'hui dans le public, et que je remercie, qui a lancé, car il est ingénieur, un système de projet de vélotypie on-line avec Système RISP. C'est tout cela qui nous a mené à l'idée de se plusieurs entreprises regrouper à mutualiser nos forces et mettre en place un centre relais entreprise.

La caractéristique que je vois sur les centres relais entreprise par rapport au centre relais téléphonique est fondamentale pour moi. Les centres relais téléphonique, on pourrait croire que, dans une réunion, il suffit de décrocher le téléphone et de le poser sur la table et de se dire qu'on a résolu le problème. Il est important qu'il y ait de la qualité, car il peut y avoir des milliers d'euros en jeu, et des difficultés de compréhension peuvent des avoir conséquences importantes. Donc qualité d'abord. Thalès, quand il utilise le service langue des signes, travaille toujours avec la même personne car elle connaît le vocabulaire de la société, l'organisation de la société. Il y a un travail à faire avec ces professionnels pour avoir un service de Qualité.

Ensuite, il faut une disponibilité immédiate. Aujourd'hui, on est obligé de prendre rendezvous. Il n'y a pas suffisamment d'interprètes, pas suffisamment de personnes faisant de la transcription écrite simultanée pour qu'on puisse démarrer quelque chose au pied levé. Face à ces constats de disponibilités manquantes, on s'est donc lancé dans cette approche.

Je pense qu'il faut faire attention sur les centres relais téléphonique, c'est très important, mais il ne faut pas sectorialiser le besoin.

Et il y a le besoin spécifique des entreprises qui doit être pris en tant que tel.

Tout peut converger.

#### Sid-Ahmed Nouar

Merci. L'explication est très claire entre centre relais téléphonique et ce qui se passe en entreprise, où c'est un service d'accessibilité à distance.

On passe maintenant à Mme Martine Lecesve-Galland, qui est responsable diversité à la Macif. Vous avez commencé une politique d'embauche des personnes handicapées, il y a un accord qui a été fait, et vous avez aussi organisé un colloque en octobre dernier.

De façon très brève, la diversité, quelle est la démarche précise de cette diversité ?

#### **Martine Lecesve-Galland**

Responsable diversité – Macif

La démarche diversité fait suite à un engagement fort de la Macif sur l'ensemble des différences, notamment les problématiques du handicap prises à la Macif depuis de nombreuses années. Nous en sommes à notre troisième accord, qui a été complété fin 2006





par un accord cohésion sociale, qui élargit le champ à l'ensemble des différences tout simplement.

Pour être brève, l'accord cohésion sociale regroupe des grandes thématiques, que sont l'intégration des personnes issues d'origines diverses, la problématique des seniors qui rejoint celle des handicaps, et l'égalité, mixité entre hommes et femmes. Nous avons aussi d'autres champs d'action sur l'intégration des militants syndicaux par exemple.

J'ai pris mes fonctions fin 2006, je suis chargée de mettre en application ces accords sur la cohésion sociale et le handicap. La façon d'aborder les choses par l'angle de la diversité, cela ouvre des portes, car on est souvent sur phénomènes. des principes des représentation et on peut toucher certaines personnes sous un angle pour certains qui se sentent concerner par le handicap, d'autres par la mixité, égalité, etc. Mais si on amène une réfléchir personne à à ses propres représentations par rapport à la différence, elle s'ouvre sur l'ensemble.

Sur le problème du handicap, la Macif s'est penchée depuis un certain nombre d'années, par rapport à ses salariés et à ses sociétaires, la Macif d'ailleurs a un site Web dédié aux personnes sourdes et malentendantes qui propose une traduction en langue des signes et en français des principaux contrats, qui donne des explications sur les contrats qu'elle propose. Par ailleurs, nous avons prévu l'accueil des personnes sourdes sur les sites, soit par des conseillers qui ont été formés à la langue des signes, et aussi par le lien informatique, puisque nous avons des télé-conseillers que l'on peut contacter non pas par téléphone, mais par webcam, et qui signent, qui peuvent échanger avec les sociétaires sourds.

C'est un aspect ouvert à nos sociétaires. Les points d'accueils sont équipés : il y a une boucle magnétique dans chaque point d'accueil pour faciliter l'écoute des personnes appareillées. Aujourd'hui, nous en sommes à élargir sous l'angle des salariés les dispositifs d'aménagement des postes de travail. C'est pourquoi je suis là aujourd'hui, puisque nous sommes très intéressés par les centres relais, et sous l'angle de l'entreprise évidemment pour faciliter l'aménagement des postes de travail des salariés.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Par rapport aux salariés sourds, quel a été le constat par rapport au projet de centre relais ? Qu'est-ce que cela va leur donner ? Au niveau de la place, ça va être favorable pour eux ?

#### **Martine Lecesve-Galland**

Nous avons une problématique, c'est que la Macif est régionalisée, les sourds peuvent se sentir isolés, car il peut y avoir seulement deux personnes en lle-de-France par exemple, donc la communication n'est pas facile, hormis le moyen informatique, car ils échangent beaucoup par mail. Les problématiques sont différentes au sein de l'entreprise, car certains sont LSF. Mais cela reste limité à quelques collègues qui les entourent.

Nous avons aussi des personnes sourdes appareillées qui sont oralistes. Jusqu'à présent, elles pouvaient en tout cas se débrouiller en face à face, échanger directement avec un collègue, mais lors de réunion de service, elles ne captent pas toutes les informations.

Lors du colloque que nous avons organisé en octobre dernier, on a eu un problème technique, nous avions prévu de le traduire en vélotypie, et c'est vrai qu'on va essayer à chaque fois d'élargir ces modes communication à l'ensemble des actions que nous menons, à la fois en interne et en externe. La plupart des assemblées régionales sont traduites en langue des signes pour les sociétaires sourds. Ces nouveaux dispositifs-là vont permettre probablement d'élargir les moyens de communication et de faciliter la communication.





Sur la formation, c'est aussi une de nos problématiques. On rencontre les mêmes difficultés par rapport aux formations, et au niveau aussi de qualification, sachant que l'entreprise assure une formation technique complète à ses salariés, mais qui n'est pas adaptée dans la plupart des cas aux personnes sourdes. Lorsqu'on organise une session de formation pour un certain nombre de personnes, cela pourrait faciliter complètement l'intégration des personnes sourdes au sein d'un groupe de formation.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Vous travaillez aussi avec un réseau d'entreprises d'économie solidaire. Pensez-vous qu'elles accepteraient ce changement ?

#### **Martine Lecesve-Galland**

Le colloque que nous avons organisé était en grande partie dirigé vers le monde de l'économie sociale. On a fait le constat à la Macif en tout cas que la solidarité, c'est dans nos valeurs, ce qui était comme socle et comme base à la fondation de cette entreprise, que c'était pour nous une question de valeur et d'éthique, mais quand on a analysé les choses, on ne fait pas mieux si on ne met pas en place une politique volontariste pour faire avancer les choses. Une grande entreprise comme la Macif qui porte l'étendard de l'économie sociale se doit d'être exemplaire. Nous voulons aller le plus loin possible, et entraîner les autres entreprises et l'économie sociale à ces actions, à s'impliquer et à agir de manière très pragmatique pour faire avancer les choses.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Je vous remercie beaucoup pour ces explications.

M. Guittard, vous êtes délégué au ministère de la Justice. Dans le ministère, vous avez déjà commencé un certain nombre d'actions pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées. Le 25 octobre, vous avez signé

avec le FIPHFP un accord, une convention. Quelle est cette convention ? Qu'est-ce que cela va donner ?

#### **Philippe Guittard**

Délégation ministérielle handicap du Ministère de la Justice

Cette convention permettra de pérenniser et renforcer ce que nous avons déjà mis en place en termes d'insertion professionnelle des personnes handicapées.

Je voudrais rejoindre la personne de la Macif sur l'exemplarité. Une personne handicapée qui n'arrive pas à avoir un emploi, son premier mot est de dire que ce n'est pas juste. Nous sommes le ministère de la Justice.

Nous nous devons aussi bien entendu d'être exemplaires.

Je ne vais pas décliner ici le plan. Nous sommes très heureux de cette convention car il va vraiment permettre d'avoir les moyens de respecter notre obligation d'emploi à hauteur de 6 %. Nous avons plein de projets, tout à l'heure, Cédric Lorant évoquait les entretiens d'embauche, nous sommes convaincus qu'il faut mettre des actions en amont et en aval du recrutement. Il faut former à la fois la personne en situation de handicap, mais aussi tous les gestionnaires des ressources humaines. Il faut d'abord mener cet entretien dans un but professionnel, mais on ne peut pas ne pas évoquer le handicap car il conditionne aussi le projet d'insertion. Donc comment faire sans ressentir un malaise, sans avoir des propos dévalorisants? Ce n'est pas difficile, mais ça s'apprend.

Cela nécessite de l'argent, et aussi un autre regard, une approche sociale façonnée par une politique de formation. Il faut surtout changer les mentalités. C'est un gros dossier.

J'ai passé neuf ans dans la gestion des RH. Sur le titre de cette table ronde, l'accessibilité téléphonique, les centres relais, quel impact pour l'emploi ? Malheureusement, on ne peut





que se projeter dans un avenir que j'espère le plus court possible, car aujourd'hui, la réalité du monde du travail, c'est que cette forme d'accessibilité n'est pas encore permise, et c'est absolument très regrettable pour les employeurs comme pour les personnes auditives. Sur déficientes le plan des représentations et des perceptions du travail, il semble paradoxal d'associer un sourd et un téléphone. Pour autant, personne n'est choqué par le fait que les sourds communiquent. Ils ont même inventé une langue. Nous donnons des cours de langue à nos salariés.

Pour qui ne connaît pas cette langue, c'est assez fascinant, et c'est une langue teintée d'une certaine poésie. On reconnaît aux sourds une parfaite facilité à communiquer, et pourtant, téléphone et personne malentendante, c'est un paradoxe. Pourtant, personne, aujourd'hui dans le monde du travail, ne puisse admettre qu'on perde son emploi par le simple fait de ne pas pouvoir utiliser le téléphone. Il y a besoin de réactivité de travailler en temps réel, c'est là que l'écrit pose problème.

Utiliser un téléphone est un geste devenu incontournable et familier dans notre vie professionnelle. Il ne faut pas en exclure certaines personnes.

Malgré la technologie d'aujourd'hui, les SMS, les courriels, beaucoup d'employeurs demeurent réticents à l'idée d'embaucher une personne sourde ou malentendante. Ce n'est pas de la mauvaise volonté, c'est surtout parce qu'on ne sait pas faire. On a du mal à imaginer comment intégrer cette personne dans le collectif de travail et comment on va le faire travailler. On va travailler à des actions de formation vraiment pratico-pratiques avec des mises en situation et la démonstration des moyens de compensation dont on dispose.

A l'égard des aveugles, quand on met en situation des responsables de tribunaux ou de prison, et qu'on dit : voilà comment on peut faire travailler une personne aveugle, ça lève le frein à l'embauche.

C'est un projet important.

Ce qui est regrettable, c'est que la nonaccessibilité du téléphone aujourd'hui est aussi un facteur d'isolement dans la vie privée.

Nous nous sommes rendu compte que les personnes sourdes et malentendantes justifient souvent d'un excellent niveau de formation. C'est regrettable que la fonction publique, comme le privé, se prive de tels collaborateurs.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Excusez-moi, vous avez un double défi : vous avez des employés qui sont sourds, mais des justiciables qui viennent auprès des tribunaux qui ont aussi des problèmes de communication. La loi 2005 prévoit l'accessibilité, dans un de ses articles, pour toutes les personnes handicapées. On a parlé tout à l'heure des centres relais, des interprètes, mais que va-t-il se passer au ministère de la Justice ?

#### **Philippe Guittard**

Vous soulevez une question fondamentale, c'est comment sectoriser l'accessibilité entre l'agent et le justiciable.

Ce serait regrettable de mettre en œuvre une accessibilité sur son lieu de travail et qu'il ne puisse pas avoir l'accessibilité sur le plan de sa vie privée.

La sectorisation, bien évidemment, on considère que le handicap ne commence pas à 9h du matin et qu'il s'éteint à 18h. Cela nous a amené à avoir des choix tels que ne pas initier un calcul qui amène à définir une quote-part sur le remboursement des prothèses: nous remboursons la totalité.

Entre la vie d'agent et la vie de citoyen, il y a aussi une question à se poser entre comment sectoriser... Dans de nombreux domaines, nous avons beaucoup de différences entre le public et le privé, mais la problématique sur le téléphone est identique.

Chez moi, beaucoup seraient réticents sur les centres relais, car il y a des choses délicates. Chez Thalès, c'est pareil, à mon avis.





Ce serait dommage de sectoriser une approche fonction publique et privée sur ces problématiques. Plus on mutualisera et plus on sera opérationnel.

Il faut aussi faire preuve d'imagination. Sur le problème de la confidentialité des informations, il faut de la qualité, de la sécurité, auprès de la Cnil par exemple.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

L'expérimentation actuelle des services est en cours. Comptez-vous mettre en place une mise en place rapide ?

#### **Philippe Guittard**

Sur les centres relais, il est dommage d'attendre de disposer d'un modèle parfait pour l'expérimenter. Je souhaiterais que des employeurs publics et/ou privés puissent rapidement initier une expérimentation, il faut savoir prendre des risques. Cela permettrait de tirer des enseignements et de faire avancer ce concept.

En pure gestion des RH, cela apporterait une autonomie à la personne en situation de handicap, et aussi un meilleur accès aux postes à responsabilité.

Aujourd'hui, il y a encore un reliquat de personnes qui sont bloqué sur des postes à faible responsabilité.

Donc, dans la mesure de ces moyens, le ministère de la Justice sera très intéressé pour s'associer à une démarche d'expérimentation.

Dans l'immédiat, pour les personnes souffrant d'une déficience auditive, nous avons un projet qui organise l'accessibilité de cours de droit public, même s'il n'y a pas de personnes sourdes et malentendantes dans les locaux pédagogiques. Dans une salle de cours aujourd'hui, à l'université, on a besoin de personnes qui ont des niveaux de formation supérieure, et on n'en trouve pas.

Pourquoi ne pas afficher le principe de l'accessibilité des personnes auditives, qu'il y ait des sourds ou des malentendants ?

Ce projet est susceptible d'être conduit en l'absence d'étudiants sourds, mais notre but n'est pas de toucher un nombre important de personnes sourdes, mais de faire un peu de bruit, et de faire savoir que cette université ne leur est pas interdite car elle est inaccessible.

Nous n'allons pas encore dévoiler l'intégralité du projet, nous souhaiterions passer une convention avec une université prestigieuse pour assurer une couverture médiatique et développer l'exemplarité.

On en a beaucoup parlé avec Jérémie Boroy qui vient souvent au Ministère, pour relayer avec vigueur et énergie la cause professionnelle des personnes sourdes et malentendantes.

Le but serait d'équiper les locaux de boucle magnétique et de vélotypie. Nous souhaiterions associer l'UNISDA, et plus particulièrement l'AFIDEO pour bénéficier de leurs ressources humaines et techniques.

Je sais que c'est un projet mineur par rapport aux attentes, mais cela peut susciter un début de réflexion auprès de l'ensemble des employeurs.

#### François Goudenove

Pour répondre aux propos sur l'expérimentation : on va entrer dans le concret. L'expérimentation est en train de se faire, et dans quelques entreprises, des centres relais sous forme expérimentale sont en train de se mettre en place.

Il y a le projet avec Websourd qu'on va mettre en place, ce sont des démonstrateurs opérationnels. On va partir sur une période de six mois pour tester en grandeur nature avec des personnes salariées sourdes le fonctionnement de ces systèmes pour pouvoir se retourner vers les pouvoirs publics ou pour pouvoir se faire une idée dans l'entreprise.

Une réunion est prévue début décembre avec Jérémie Boroy et les représentants des associations de sourds pour mettre en place ces expérimentations. Ces projets seront





coordonnés par l'AGEFIPH. Croyez-moi, cela va aller vite car le besoin est très important.

#### **Fanny Corderoy du Tiers**

On remarque actuellement qu'il y a une certaine évolution dans les entreprises. Il y a des contacts internationaux, la Commission européenne fait qu'on a des rapports et des échanges très importants et très rapides. Viable a des antennes dans sept langues : français, anglais, japonais, russe, italien. Pour donner une accessibilité à tous les citoyens sourds de France et d'Europe et même du monde.

Nous avons beaucoup milité pour répondre à ces besoins des sourds, et en France, nous n'avons pas eu toujours ce bon accueil. On a souvent été rejeté par les entreprises qui se demandent ce qu'on veut faire. Maintenant que le service fonctionne, on a vraiment besoin que les sourds puissent travailler en parallèle avec les entendants. Ce sont les employeurs qui nous rejettent en France. Même l'AGEFIPH, on n'a pas de réponse de sa part.

La question est : pourquoi nous, sourds, n'avons pas de soutien en France pour un système si indispensable ?

Ce n'est pas un rejet de l'Amérique, je ne pense pas, car notre système est international, c'est vraiment pour le monde entier. Je crois qu'on peut donner de l'accessibilité au téléphone partout sur la planète.

C'est difficile en France, même avec les entreprises qui communiquent à l'international. Il faut avoir un regard un peu lointain, regarder en dehors des frontières de France, et donner cette accessibilité à tous les sourds français au téléphone.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Merci à vous tous.





## Intervention de Jérémie Boroy, président de l'Unisda

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Maintenant, je vais accueillir Jérémie Boroy, qui est le président de l'UNISDA. Bonjour, Jérémie.

#### Jérémie Boroy

Président de l'Unisda

Bonjour.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

C'est toi qui as organisé ce colloque, pourquoi?

#### Jérémie Boroy

C'était très important pour nous que sur la question de l'emploi il y a encore beaucoup choses à faire pour que les personnes sourdes et malentendantes puissent trouver leur place. Je remercie le public de s'être mobilisé aujourd'hui, en particulier les présidents des associations, les entrepreneurs, les organisations syndicales, ceux qui siègent avec l'UNISDA au conseil d'administration de l'AGEFIPH ou du FIPHFP, et naturellement Valérie Létard qui va intervenir dans quelques minutes.

Sur la question de l'emploi, l'enjeu est important puisque nous avons une diversité de besoins qui correspond à des modes de communication différents, des parcours différents, des profils différents, mais, au fond, c'est d'ailleurs le but de l'UNISDA de voir quels sont les points communs entre publics, il y a une attente essentielle pour tout le monde, c'est la l'accessibilité mise place de l'environnement de travail, l'accessibilité de la communication dans l'entreprise, que ce soit la communication avec les collègues, l'employeur, les services, des clients, et que ce soit la communication pendant les réunions, les entretiens, en rendez-vous et au téléphone.

C'était l'objet de la table ronde de ce matin où l'enjeu est de taille sur l'accessibilité téléphonique car aujourd'hui sans centre relais téléphonique c'est toute la vie quotidienne qui est compromise.

Pour avancer sur la question de l'emploi des personnes sourdes, il faut être clair sur les attentes et les rôles.

Depuis quelques années, il y avait une confusion sur le rôle de chacun, en particulier celui des aides humaines qui interviennent auprès des personnes sourdes, on s'aperçoit que dans l'esprit de nos interlocuteurs, en particulier les financeurs, les choses ne sont pas très claires. On se dit que si un sourd a besoin d'un interprète, c'est qu'il n'est pas autonome ou s'il a besoin d'un codeur, c'est qu'il n'est pas autonome. Et donc, il faut développer les possibilités de communiquer tout seul.

Or, c'est quand les professionnels sont là pour rendre accessibles les situations de communication que le sourd retrouve son autonomie.

C'est là, la difficulté, c'est qu'on confond les missions de l'accessibilité et le rôle que peuvent avoir d'autres professionnels qui sont là pour accompagner certains sourds.

C'est pour cela qu'à l'UNISDA on est très intéressé par tout le développement des recours aux solutions d'accessibilité à distance, comme la visio-interprétation, la vélotypie à distance puisqu'elles permettent de détacher la personne sourde de l'aide apportée.

Voilà le principal enjeu.

Il y a beaucoup d'autres sujets à avoir en matière d'emploi, mais c'est le point commun à toutes les catégories de personnes sourdes.

#### Sid-Ahmed Nouar

Merci, Jérémie. On a beaucoup parlé des centres relais, qu'est-ce qu'on attend ?





#### Jérémie Boroy

Depuis que l'UNISDA s'est mobilisée sur le sujet, via son groupe de pilotage, et mon voyage aux Etats-Unis avec l'œil et la main, on a sensibilisé les pouvoirs publics pour qu'un choix politique soit fait.

Au-delà du fonctionnement, il y a une décision à prendre sur le financement de ces centres relais téléphonique.

Pour nous, il serait juste que ce soit le secteur des télécoms qui cherche à se rendre accessible en finançant des centres relais ou en reprenant l'exemple américain qui a prévu une contribution sur les factures de téléphone.

Pour nous, c'est la première décision à prendre. On attend du gouvernement actuel et des parlementaires qu'ils puissent faire un choix, soit dans un projet de loi ou une autre mobilisation pour que ce mode de financement soit trouvé.

La deuxième chose, c'est qu'il faut soutenir les porteurs de projets, en particulier ceux qui, dès le départ ont indiqué qu'ils souhaitaient se référer complètement aux exigences que l'UNISDA avait fixées l'an passé, donc pour nous fondamentales en matière de qualité.

Ces porteurs de projets doivent être accompagnés dans leur expérimentation avant les déploiements.

La balle est dans le camp du gouvernement et des pouvoirs publics.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Très bien. On a parlé de qualité des centres relais, mais qu'est-ce que cela veut dire pour toi ?

#### Jérémie Boroy

Des expérimentations sont en cours, mais si on ne s'entend pas sur un certain nombre de principes de fonctionnement des centres relais, dans l'intérêt des usagers, on n'y arrivera pas.

On a bien vu des exemples à l'étranger, leur succès a été dû à la rigueur des pouvoirs publics au moment où on a mis en place le fonctionnement.

Recours systématique à des professionnels diplômés, le financement dont on a parlé, l'ouverture des centres relais de façon large et souple, 24h sur 24, répondre aux différents modes de communication : langue des signes, LPC, transcription écrite.

Pour nous, c'est important d'insister là-dessus.

On voit aujourd'hui qu'il y a deux profils de porteurs de projets : ceux qui dès le départ ont intégré cela dans le mode de financement et d'autres qui disent qu'il y a peut-être une opportunité intéressante pour leurs affaires financières.

Bien entendu, on n'a pas du tout la prétention de dire qui peut être centre relais ou pas, on garde notre liberté à l'UNISDA de travailler avec les porteurs de projets qui ont d'abord décidé de répondre à nos critères.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Très bien. A l'UNISDA, quelle est sa demande auprès du gouvernement ?

#### Jérémie Boroy

Beaucoup de choses.

On ne peut pas parler de l'emploi des personnes sourdes sans regarder tous les autres sujets qu'il y a autour.

Je parle de la scolarisation des jeunes sourds, de leur éducation, de l'accompagnement des parents dans la découverte de la surdité de l'enfant. bien évidemment l'accessibilité téléphonique, donc centres les relais, l'accessibilité de l'information à la télévision, dans les relations avec les services publics, dans la vie de tous les jours. Si on ne traite pas tous ces sujets, la question de l'emploi n'avancera pas non plus.

L'insertion professionnelle est aussi garantie par la formation de la personne sourde. Cela suppose qu'on ait bien mis en place tout ce qu'il fallait en amont.

C'est la première chose que le gouvernement doit entendre.

La deuxième chose, et l'esprit de la loi du 11 février 2005 le permet, il faut se donner les





moyens d'avoir une réflexion globale sur le parcours de la personne sourde, le jeune, la personne qui devient sourde et qu'on se pose des questions sur la cohérence des dispositifs qu'on met en place et qu'on arrête de faire comme d'habitude en France, tout saucissonner en fonction de l'âge, du lieu, etc.. Il faut une réflexion globale et un effort particulier des pouvoirs publics pour que les choses avancent plus vite.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Et pour l'emploi?

#### Jérémie Boroy

Sur l'emploi, au-delà des personnes sourdes, il y a eu la mise en place il y a un an du FIPHFP, on entendra tout à l'heure le directeur de ce fonds. Il répond à une attente forte : la mise en place de l'équivalent de l'AGEFIPH pour la fonction publique avec des administrations qui chaque année cotisent en fonction de leur taux d'emploi d'agents handicapés.

On a vu qu'au bout de la première année d'expérience il y avait encore des choses à faire évoluer pour que ce fonds soit à la hauteur des attentes, je pense à la possibilité de saisir euxmêmes le fonds comme un salarié du privé peut saisir l'AGEFIPH, et que ce ne soit pas seulement l'employeur public qui serve d'interface.

C'est vraiment la première chose.

La deuxième, c'est qu'il faudrait que ce fonds puisse aussi, de façon plus large, permettre l'accessibilité des formations pour accéder aux formations de la fonction publique, ainsi que les concours.

L'autre attente, partagée par d'autres associations de personnes handicapées, c'est la réglementation sur l'accessibilité des lieux de travail.

La loi de février 2005 a prévu des objectifs d'accessibilité du cadre bâti mais a prévu des dispositions particulières sur les lieux de travail. Pour nous, l'accessibilité concerne toutes les formes de handicap, et pas seulement la conception du bâti pour le déplacement d'une personne à mobilité réduite.

Il faut que l'accessibilité de l'information soit intégrée dans cette accessibilité.

Le décret qui est en cours de discussion doit vraiment prendre la mesure de cette attente et surtout aller le plus loin possible et ne pas dire que par exemple l'accessibilité d'un lieu de travail serait déclenchée dès lors qu'on a embauché un certain nombre de personnes handicapées et qu'il faille atteindre un seuil minimum.

Voilà les grandes attentes exprimées par l'UNISDA ou d'autres associations.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Bien. Une conclusion?

#### Jérémie Boroy

La conclusion, c'est d'abord une nouvelle fois mes remerciements, en particulier aux membres de l'AFIDEO, aux administrateurs de l'UNISDA présents et à l'ensemble des participants.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Merci beaucoup, Jérémie Boroy.





### Intervention de Valérie Létard, secrétaire d'état à la Solidarité

Valérie Létard

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

Avant toute chose, je voudrais vous remercier d'avoir pris l'initiative de ce colloque au cœur de cette 11e semaine pour l'emploi des personnes handicapées. La question de l'emploi des personnes sourdes revêt des spécificités qui justifient qu'on leur accorde une attention plus particulière.

La surdité est un handicap invisible, souvent inavoué par les personnes qui en souffrent, notamment quand il s'agit de personnes devenues sourdes. De nombreux salariés qui souffrent de problèmes auditifs cachent leurs difficultés, de peur d'être mis sur la touche. Avant toute chose, je souhaite donc adresser un message à ces personnes : osez sortir de votre isolement et demander les aménagements auxquels vous avez droit pour vous insérer et vous maintenir dans l'emploi. Je veux également mobiliser la médecine du travail autour des enjeux liés au dépistage des problèmes d'audition et au maintien dans l'emploi des personnes sourdes et malentendantes.

Tous ici, nous le savons bien : les portes de l'emploi sont encore trop timidement ouvertes pour l'emploi des personnes handicapées. Les résultats obtenus en matière d'emploi des personnes handicapées demeurent inférieurs au taux de 6 % requis par la loi : dans les entreprises, le taux d'emploi reste à 4,1%, dans les administrations, il s'élève à 3,7%. Le taux de chômage des personnes en situation de handicap, entre 19 et 20 %, reste le double de

celui des personnes valides, et ces demandeurs d'emploi cumulent des difficultés d'accès à l'emploi : ils sont en majorité peu qualifiés et connaissent plus fréquemment que d'autres le chômage de longue durée.

Mais ce constat ne doit pas nous conduire à baisser les bras. La loi du 11 février 2005 a donné une nouvelle impulsion à l'insertion des personnes en situation de handicap dans tous les domaines de la vie quotidienne et elle nous a donné de nouveaux outils pour promouvoir l'emploi des personnes handicapées. Nous en voyons d'ailleurs les premiers fruits : depuis son entrée en vigueur, le nombre de travailleurs handicapés a augmenté de 4 %, et le nombre de demandeurs d'emploi handicapés a chuté de 8 %. Mais nous devons aller plus loin. Pour cela, nous travaillons actuellement sur quatre pistes, en lien avec Christine Lagarde, en charge de toutes les guestions d'emploi, et André Santini, pour les questions plus spécifiquement relatives à l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique.

Première piste : la formation. Comme pour toutes les autres personnes handicapées, lon premier combat pour l'insertion professionnelle des personnes sourdes, c'est celui de la qualification. Et ce combat passe d'abord par l'école, c'est un passage essentiel, c'est par-là que commence la réussite d'un parcours professionnel. Un projet construit dans sa globalité, c'est un aspect essentiel si on veut que demain, l'insertion professionnelle soit une réussite. Ce combat, le gouvernement est totalement mobilisé pour le mettre en œuvre. Nous avons fait de la réussite de la dernière rentrée scolaire notre premier chantier.

Mais je suis consciente que la question de l'accès des personnes sourdes à l'école, puis à l'enseignement supérieur appelle des réponses tout à fait spécifiques. Je sais notamment que les outils de droit commun que sont les





auxiliaires de vie scolaire ne sont pas totalement adaptés. La loi a posé le principe du libre choix du mode de communication pour les enfants sourds : nous devons nous donner les moyens de garantir le respect de ce choix.

Cette question sera au centre du comité de pilotage sur la surdité que je souhaite mettre en place d'ici la fin de l'année. J'attends de ce nouveau comité des propositions concrètes qui seront présentées au plus tard lors de la première conférence nationale du handicap qui se tiendra au printemps 2008. Le temps est venu de développer une politique spécifique aux personnes sourdes et malentendantes. Elle devra porter sur l'ensemble des questions dont vous m'avez saisie depuis ma prise de fonction : emploi, accès aux soins, scolarisation, insertion et formation professionnelle.

Au-delà de l'accès à la formation initiale, je veux améliorer l'accès à la formation professionnelle des personnes en situation de handicap. D'ici la fin de l'année, nous allons engager un travail avec les régions, l'AFPA, l'AGEFIPH, le FIPHFP, le CNFPT, les Cap emploi et les organismes collecteurs. Notre objectif est de mettre en place, région par région, des plans d'accès à la formation pour les travailleurs handicapés.

Deuxième piste : l'accessibilité. Je suis persuadée que l'accessibilité des locaux professionnels conditionne très largement l'accès au monde du travail. Pour faciliter cet accès, je souhaite que l'on réfléchisse à l'élargissement des missions de l'AGEFIPH et du FIPHFP, pour que ces fonds puissent non seulement financer l'adaptation du poste de travail mais aussi l'accessibilité des locaux professionnels entre autres. Cette aide serait conditionnée à un plan de recrutement de travailleurs handicapés.

S'agissant plus particulièrement du FIPHFP, j'ai souhaité que le ministère en charge des personnes handicapées puisse participer en tant

que tel à sa tutelle, de façon à assurer la cohérence de s apolitique d'aide avec l'ensemble des autres aspects de sa politique en faveur des personnes handicapées. Je souhaite également qu'il soit plus facile de solliciter son intervention. Il me semble notamment que les personnes devraient pouvoir solliciter ellesmêmes une aide du fonds, comme c'est déjà le cas pour l'AGEFIPH.

Pour en revenir à l'accessibilité et à la signification de ce terme pour les personnes sourdes, je n'oublie naturellement pas un aspect primordial : celui de l'accessibilité du téléphone. Dans un univers toujours plus tourné vers les technologies de l'information et de la communication, comment accéder à l'emploi, comment s'y maintenir quand on est privé d'un outil aussi indispensable que le téléphone ? C'est pourtant à cet obstacle que sont confrontés aujourd'hui des milliers personnes sourdes. C'est la raison pour laquelle je veux travailler, avec Christine Lagarde et Luc Châtel, au développement des centres relais pour les personnes sourdes.

Troisième piste : aider au recrutement dans les PME. Ces entreprises constituent un vivier d'emplois pour les personnes handicapées, comme pour les autres salariés, même si elles ne sont pas directement concernées par l'obligation d'emploi de la loi du 11 février 2005. Mais elles ignorent souvent la démarche à suivre, elles ne disposent souvent pas de DRH pour les aider dans une démarche recrutement de travailleurs handicapés. Je souhaite donc encourager l'AGEFIPH, l'occasion de la renégociation de sa convention d'objectifs et de gestion qui doit aboutir d'ici la ľannée 2007, à poursuivre développement de ses actions de conseil en recrutement pour ces entreprises.

Quatrième et dernière piste : accompagner l'insertion professionnelle des personnes handicapées. L'accès à l'emploi des personnes





handicapées présente des spécificités, car le principal obstacle qu'elles rencontrent n'est pas la situation du marché de l'emploi mais les conséquences du handicap sur leur capacité de travail. Je souhaite développer un dispositif d'accompagnement adapté aux personnes en situation de handicap dans leur recherche d'emploi. Il s'agit de proposer aux demandeurs d'emploi handicapés des bilans d'employabilité et un soutien renforcé à la recherche d'emploi, en s'appuyant notamment sur les référents pour l'insertion professionnelle des maisons départementales des personnes handicapées et les Cap Emploi.

Le chantier est vaste, mais des moyens sont là pour les mener à bien. Surtout, au-delà des moyens, il faut une véritable volonté d'accepter d'ouvrir les entreprises à la différence. Je conclurai donc en m'adressant, au-delà de notre assemblée, à l'ensemble des employeurs. Puisque j'ai la chance d'avoir un portefeuille ministériel qui traite à la fois du handicap, de la question des personnes âgées et donc de la place des seniors, mais aussi de l'égalité entre les hommes et les femmes, je voudrais vous dire, au travers de tous les échanges que je peux avoir jour après jour, à quel point la diversité et la différence sont une richesse et une ouverture pour qui sait s'en saisir.





# Depuis la loi du 11 février 2005, quelles stratégies pour l'emploi?

Table ronde

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Je vous demande d'accueillir : Jean-François de Caffarelli, directeur du FIPHFP, bonjour ; normalement était prévue Marie-Anne Montchamp, mais c'est Gwenaëlle Bethelem qui la remplace ; également Serge Milano, bonjour et puis Isabelle Lombard.

Bonjour. Vous pouvez vous asseoir.

Tout d'abord, Jean-François de Caffarelli, vous êtes donc directeur du FIPHFP, le fonds pour l'insertion des personnes handicapées pour la fonction publique. Mercredi dernier, un nouveau président a été élu, M. Didier Fontana. En deux mots, de façon brève, pouvez-vous nous expliquer les principes de fonctionnement de ce fonds ?

#### Jean-François de Caffarelli

Directeur du FIPHFP

Ce fonds créé par la loi du 11 février 2005 a eu pour objet de faire passer au sein des fonctions publiques l'emploi de la personne handicapée de l'état de principe à l'état de réalité avec une sanction en cas de non respect du taux de 6 %. Les sommes versées par les employeurs qui ne respectent pas cette obligation viennent alimenter le fonds qui gère les différentes actions pour aider les employeurs à remplir l'obligation et mettre en place les actions nécessaires pour aller dans ce sens.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Justement, ce matin, on nous a expliqué le développement des centres relais, il y a eu des propositions du ministère de la Justice, vous avez un rôle important dans ce développement?

#### Jean-François de Caffarelli

Le fonds finance deux grandes actions: une série d'actions de sensibilisation, d'information qui contribuent à faire évoluer les mentalités et faire prendre conscience aux employeurs que l'emploi des personnes handicapées est possible, et qu'en plus il y a des solutions techniques et que les impossibilités qu'on peut imaginer peuvent être facilement levées.

C'est un volet important.

Et par ailleurs il y a des actions et des aides tout à fait concrètes, des aides à la personne et aux postes qui sont adaptées et qui permettent d'adapter ou de faire en sorte qu'une personne puisse soit être embauchée et maintenue dans son emploi, soit évoluer dans sa carrière en lui donnant les moyens techniques et de formation pour pouvoir suivre ces évolutions.

Le sujet que vous évoquez aujourd'hui peut trouver une partie de son financement dans le cadre de la fonction publique par le biais d'actions financées par le fonds comme le disait Philippe Guittard tout à l'heure.

#### Sid-Ahmed Nouar

Merci beaucoup.

Malheureusement, Marie-Anne Montchamp n'a pu venir et vous la remplacez.

Entreprise et Handicap, c'est votre spécialité, quand cela a été créé ?

#### Gwenaëlle Bethelem

Agence Entreprises et Handicap

D'abord, je présente les excuses de Mme Montchamp qui n'a pu être là. Je m'occupe de Entreprise et Handicap qu'elle a créé.

Il est apparu que les entreprises étaient des acteurs incontournables de l'intégration des personnes handicapées, et pourtant, même si on les oblige à employer 6 % de personnes





handicapées, on s'attache peu aux préoccupations des entreprises.

Mme Montchamp a invité des chefs d'entreprises à réfléchir sur la possibilité d'associer les notions de performance et la problématique de handicap car au-delà de rechercher l'obligation légale, il y avait l'opportunité de travailler la performance des entreprises.

Depuis trois ans, ce club se réunit et mène une réflexion pour démontrer le lien pertinent entre la performance et le handicap et en montrant que la personne handicapée a des compétences dont l'entreprise ne doit pas se priver sous prétexte de problématiques d'accessibilité ou de peurs qui peuvent être surmontées par différents moyens.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

D'accord. Pour les centres relais téléphonique, c'est une chose, l'accessibilité à distance en est une autre, qu'est-ce que cette possibilité offre pour l'emploi selon vous ?

#### Gwenaëlle Bethelem

On développe aujourd'hui nos réflexions autour de différents chantiers, dont l'accessibilité. On s'intéresse beaucoup à cette question, les entreprises qui sont membres de l'agence s'y intéressent car elles y voient l'intégration des personnes handicapées dans leurs effectifs.

Il est parfois difficile d'avoir une offre visible par rapport à cela, mais il y a vraiment un besoin de ce côté-là.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

On voit bien dans l'agence que l'accompagnement est quelque chose de nouveau.

Dans l'accessibilité, ce qui est important, c'est l'accompagnement de la personne dans l'entreprise en parallèle avec les centres relais.

#### **Gwenaëlle Bethelem**

Pour ce qui est de l'accompagnement, je crois que l'entreprise a besoin d'être accompagnée,

que ce soit outillée ou avec des experts pour réussir une intégration performante des compétences dans l'entreprise, qu'elles soient portées par des personnes sourdes ou autrement handicapées, ou vieillissantes, l'entreprise a besoin d'être accompagnée pour devenir experte du sujet, finalement.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Merci beaucoup.

Monsieur Milano, vous êtes le président de l'Officiel du handicap et membre du Conseil économique et social.

Depuis 2002, vous êtes dans trois ministères, dont le secrétariat d'Etat aux personnes handicapées. Et vous participez à l'application de la loi de 2005.

Aujourd'hui, vous êtes membre du Conseil économique et social, quels sont les projets pour les personnes handicapées en quelques mots. Qu'est-ce qui va se passer maintenant ?

#### **Serge Milano**

Président de l'Officiel du handicap

Petite précision: j'ai accompagné cette loi pendant cinq ans de M. Mattéi à M. Bas, je suis en effet au Conseil économique et social, mais ce n'est pas à ce titre que j'interviens aujourd'hui, c'est en qualité de président de l'Officiel du handicap.

L'Officiel du handicap, c'est une initiative privée d'une société qui s'appelle Mondial médias, spécialisée dans la communication institutionnelle, et cette société, à l'occasion de la loi du 11 février 2005, avait proposé d'utiliser l'encyclopédie Quid comme support de communication sur cette loi de 2005. Cela a donné le Quid du handicap.

Naturellement, le choix a été incité par le contexte, mais aussi par le fait qu'il y avait un jeune aveugle qui les a poussé à se pencher sur le handicap.

C'est à la suite du succès de ce Quid du handicap que plusieurs chefs d'entreprises, et parmi les plus grandes, les ont incité à aller plus





loin en matière d'emploi des personnes handicapées.

Il y a eu deux outils imaginés: un outil de communication interne de l'entreprise qui s'appelle l'Officiel du handicap et un outil opérationnel qui met en relation le demandeur d'emploi avec l'employeur, qui s'appelle Youjob. Il s'agit d'une seule et même démarche, d'un seul et même projet pour favoriser l'emploi des personnes handicapées en donnant aux personnes un instrument de remise en relation avec les employeurs et deuxièmement de sensibiliser et d'informer l'ensemble de la communauté de travail sur ce qu'est le handicap. Ce sont les deux projets que je voudrais vous présenter rapidement.

Le premier, l'Officiel du handicap, se présente comme un ouvrage de référence avec la volonté de faire comprendre les textes, la législation, ce qui existe et ce qui se fait, le sens politique du handicap.

Il comprend aussi une partie d'organismes et d'entreprises référencés, qui disent ce qu'ils font, comment on peut les joindre. Et il est destiné à la communication interne de l'entreprise, à la sensibilisation, l'information des personnels.

Ce n'est pas un guide des droits des personnes handicapées, ce n'est pas prioritairement destiné aux personnes handicapées, mais destiné aux autres, à ceux dont on nous dit qu'il faut modifier le regard sur le handicap.

Son slogan est : changer de regard sur la différence.

Un comité de rédaction a été créé, il comprend les principaux décideurs dans le domaine de l'emploi : l'ANPE, l'AFPA, l'AGEFIPH, toutes les associations du réseau, M. Bénazet, président de l'Unith, l'Adapt, Ohée et Prométhée et un certain nombre de personnalités comme M. Gohet , des personnalités de gauche et de droite, sénateurs, Marie—Anne Montchamp. Si la question du handicap a pris de l'importance aujourd'hui, c'est grâce à l'impulsion que Mme Montchamp a donnée à ce sujet.

Donc un comité de rédaction qui valide les textes et apporte sa contribution qui cette année se présente sous la forme d'un cahier pour l'emploi.

On pourrait ajouter le président de l'Observatoire du handicap, le professeur Borgetto, auteur du Code de l'action sociale et des familles.

Je terminerai sur ce point en disant qu'un lancement public est prévu le 31 janvier 2008 au Conseil économique et social, Valérie Létard et son directeur de cabinet nous a donné son accord, le directeur adjoint de Xavier Bertrand nous a assuré de sa présence.

Nous voulons organiser un vrai dialogue entre un petit nombre d'entreprises, d'administrations ou d'associations, une vingtaine, en présence de journalistes, pour avoir un dialogue tranquille sur ce qui marche bien et sur ce qui ne marche pas dans l'emploi des personnes handicapées.

Deux ou trois exemples : cela ne marche pas car la loi n'a pas fait ce qu'il fallait faire, car le regard des entreprises n'a pas changé, car les associations ne sont peut-être pas assez organisées pour avancer.

S'agissant de la loi, j'ai comparé les législations allemandes et françaises, depuis une réforme datant de 2001, l'emploi des personnes handicapées augmente en Allemagne. Ils ont allégé les sanctions et ils ont mis en place un dispositif d'accompagnement différent du nôtre.

Le fait est que dans la fonction publique ils ont un taux d'emplois de travailleurs handicapés de 7,2 % et, dans le secteur privé, où l'obligation est à 5 %, ils sont à 4,5 %, mais ils n'ont plus qu'une vingtaine de milliers d'entreprises qui échappent à l'obligation d'emploi.

Tout ceci sera présenté fin janvier sous la forme d'un dialogue tranquille.

Voilà pour le premier point.

Le deuxième point, Youjob, c'est un instrument opérationnel. Il est parti d'une idée simple : les petites annonces dans la presse, c'est en chute





libre, les CV qu'on envoie sont tous désormais faits de la même façon, personne ne les lit, cela n'intéresse personne et ils n'indiquent rien quant à la personnalité, la motivation, la volonté de travailler, etc.

On s'est dit aussi que s'agissant des personnes handicapées il y a toujours un problème d'accessibilité, de déplacement à surmonter.

Nous sommes arrivés à la conclusion qu'il fallait se servir de la vidéo, via un téléphone portable, une caméra, etc.

Donc la personne peut présenter ses capacités, se présenter tel qu'elle est, de pouvoir se présenter par vidéo en trois ou quatre minutes et que l'entreprise avait à convaincre qu'il fallait venir travailler chez elle et que l'entreprise, ellemême, pouvait se présenter, présenter sa culture d'entreprise, présenter les emplois et métiers qu'elle offre, et surtout qu'on mette directement en relation, dans un salon virtuel aux couleurs de l'entreprise, le demandeur d'emploi avec le gestionnaire des ressources humaines.

On dit souvent que la télécommande a été inventée par une personne handicapée, on ne sait pas si c'est vrai ou pas.

Youjob, cela a été au départ une préoccupation pour éviter les déplacements des personnes handicapées, et finalement cela se présente pour toutes les personnes en recherche d'emploi.

On a prévu plusieurs adaptations. On a évoqué la question de l'international, YouJob, lancé le 18 septembre, connaîtra dès la fin de novembre une deuxième version qui sera en plusieurs langues, en anglais, en allemand, italien, espagnol, russe, chinois, d'une part, et d'autre part, il sera adapté aux petites et moyennes entreprises.

Tout à l'heure, Valérie Létard faisait remarquer qu'il y avait un vivier d'emplois dans ces entreprises.

Et puis ce sera adapté aux sourds, à la demande de Jérémie Boroy, car YouJob va s'attacher les services d'un interprète en langue des signes. Le fait est que dans la prochaine version, il y aura un interprète en langue des signes.

Enfin, il y a une dernière chose qui était prévue : les employeurs se posent beaucoup de questions, dont la question décisive de la formation des personnes handicapées, mais il y en a d'autres et la première, c'est parfois dramatiquement : où puis-je trouver un travailleur handicapé ?

A cette question, jusqu'ici il n'y a pas de réponse.

Dans Youjob, on a prévu de proposer aux partenaires de mettre à disposition la technologie Youjob sur leur propre site Internet gratuitement.

Donc voilà deux instruments parmi d'autres. Ce n'est qu'un début.

Nous avons prévu une montée en charge sur trois ans pour Youjob et l'Officiel du handicap.

Youjob a déjà très bien démarré puisque lancé le 18 septembre, il y a plus de 200.000 demandeurs d'emplois inscrits et cinquante grandes entreprises ont déjà leur compte.

L'Officiel du handicap obtient déjà un grand succès auprès des entreprises.

#### Sid-Ahmed Nouar

Merci.

Isabelle Lombard est présidente de l'AFILS, association des interprètes en langue des signes. Dans l'association, vous regroupez des interprètes diplômés. Vous êtes en contact avec l'UNISDA.

Il y a des professionnels de l'accompagnement avec un rôle de soutien, et il y a des professionnels dont le métier est l'accessibilité et la communication.

Vous, avec votre expérience, qu'avez-vous remarqué? Qu'avez-vous comme préconisations à faire?





#### **Isabelle Lombard**

Présidente de l'AFILS

On a vu ce matin, ça a été clairement répété, la différence entre accessibilité comme on peut le voir aujourd'hui avec la présence d'interprètes en langue des signes, de codeur, et de vélotypiste, nous sommes des professionnels de la communication, formés, diplômés, et dans l'objectif de permettre aux personnes sourdes et malentendantes d'être totalement autonomes. Nous ne sommes pas là pour aider ou pour soutenir, ce n'est pas notre rôle.

Depuis la mise en place de la loi du 11 février 2005, on parle de la mise en place d'un plan métiers en parallèle, qu'on réclame depuis longtemps maintenant, pour vraiment appuyer notre professionnalisme. Les formations existent, les diplômes aussi, nous sommes soumis à un code de déontologie pour permettre et reconnaître cette autonomie des personnes sourdes.

Pour revenir sur une anecdote, encore récemment, lorsqu'on se rend dans des entreprises pour des entretiens d'emploi par exemple, de moins en moins souvent, à la demande de la personne sourde elle-même, mais quand c'est le cas de la personne qui demande, on s'adresse encore à nous en nous demandant : vous l'accompagnez ? vous êtes de sa famille ? il va pouvoir se débrouiller seul ?

Il y a encore une grande information à faire, il y a un gros problème de vision, de compréhension. Sous le mot interprète, on voit souvent le mot accompagnateur.

Quand les officiels partent à l'étranger avec des interprètes, on ne s'adresse pas aux interprètes pour demander si le président par exemple peut s'exprimer ou pas.

On se bat pour ça.

On ne veut pas séparer cette image du handicap et la communication.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Merci.

Avec l'UNISDA, une expérimentation a été menée sur les centres relais.

Par rapport à la vision du métier, comment se placent les interprètes ?

#### **Isabelle Lombard**

Aux Etats-Unis, les interprètes sont formés, diplômés, contrôlés, ils sont liés au code de déontologie qui a été mis en place. Il existe déjà pour le métier d'interprète en général, un contrôle et qui a été renforcé dans les centres relais par une commission officielle qui dépend du gouvernement.

Les interprètes ne peuvent pas déroger à ce code. Ils sont totalement neutres, totalement fidèles à la discussion, n'interviennent pas, n'aident pas. C'est là qu'on peut voir la totale autonomie des personnes sourdes, on les voit se prendre totalement en charge pour pouvoir accéder à des communications de haut niveau. Les sourds sont à des postes à haute responsabilité grâce à ces centres relais téléphonique.

Par contre, il y a une distinction très claire aux Etats-Unis, c'est qu'il y a les centres relais téléphonique, centre relais vidéo uniquement pour les communications téléphoniques, que ce soit d'ordre personnel, social ou professionnel, et il y a à côté les centres de visio-interprétation à distance pour tout ce qui est réunion professionnelle : pour plusieurs personnes réunies dans une même salle, on fait appel à ce service, et seul l'interprète est à distance, ce qui n'est pas le cas dans la communication téléphonique.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

Mais en France, ce n'est pas le cas que les interprètes soient reconnus ?

#### **Isabelle Lombard**

En France, ils sont aussi reconnus sur le papier, puisqu'on apparaît dans la loi, mais il y a encore un énorme travail de reconnaissance au niveau professionnel et social. Il y a beaucoup





d'information à faire auprès des employeurs, des entreprises, de la société en général. Comme nous travaillons dans le champ social, on nous assimile souvent à des travailleurs sociaux, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. On intervient comme des interprètes en langue étrangère.

#### **Sid-Ahmed Nouar**

La table ronde est terminée. Merci et bravo.





### Intervention de Habib Jeouabi, juriste à la HALDE

#### **Habib Jeouabi**

Bonjour à toutes et à tous, avant de commencer une présentation concernant la HALDE, je remercier voudrais l'AFIDEO pour invitation, et puis aussi les techniciens et les interprètes. Si des personnes se posent des questions sur l'aménagement raisonnable qui permet aux personnes handicapées d'accéder à la formation ou à une profession, cette organisation aujourd'hui, en termes d'appareillages, codeurs, interprètes, vélotypiste, etc., j'invite les entrepreneurs à prendre connaissance de ce que peut être l'aménage ment raisonnable d'un poste de travail.

C'est très intéressant d'avoir cet ensemble de dispositifs.

Donc, oui, je suis juriste à la HALDE, à la haute autorité de lutte contre les discriminations, et ce que je vais tenter de voir avec vous, puisqu'on est limité par le temps, c'est de tenter d'aborder trois thèmes : tout d'abord ce qu'on entend par HALDE et les conditions de recevabilité pour que la saisine soit acceptée par le service juridique.

Et puis, j'aborderai la politique de recrutement des travailleurs handicapés dans la loi de février 2005.

Le troisième point, c'est l'aménagement raisonnable du poste de travail conformément à l'article 31 de la loi du 11 février 2005.

J'éviterai d'être trop technique car nous essayons d'être cohérent et d'apporter des informations claires et précises et éviter les débats philosophiques et puis ce qui n'apporte pas grand-chose d'ailleurs car si c'est pour parler et se regarder, ce n'est pas très pertinent. La HALDE est indépendante. Elle a deux missions : la première consiste à lutter contre les discriminations. Et puis une deuxième

mission, moins connue, c'est le service de la promotion de l'égalité des chances. C'est un service qui est doté d'un budget, d'agents spécialisés en sociologie et histoire qui étudient tous les processus sociaux liés discrimination. Ils donnent naissance à des études pertinentes pour comprendre processus discriminatoire aussi bien celui que nous connaissons actuellement, celui lié aux personnes handicapées ou aux personnes atteintes d'une pathologie ou les personnes qui ont une origine et se voient refuser un emploi.

Je reviens sur le service juridique et la lutte contre les discriminations.

C'est l'objectif principal. On a connu de nombreux services, par le passé, qui étaient très intéressants dans le contenant, mais très faibles, timides, dans le contenu.

Juridiquement, on a une avancée considérable. Pourquoi ? On a plusieurs pôles au sein de la HALDE, dont celui où je travaille, santé et handicap.

Nous recevons des appels de personnes qui s'estiment victimes de discriminations, c'est-à-dire qui a par exemple répondu à une annonce et s'est vu refuser le poste proposé pour des motifs discriminatoires, pas très clairs.

A partir du moment où la personne indique sa pathologie ou son handicap, bizarrement on s'aperçoit que l'employeur ne réagit pas. Mais il ne faut pas généraliser, il y a des entrepreneurs qui mènent depuis longtemps des actions.

Toutes les actions que nous connaissons aujourd'hui, dont celle-ci, sont la résultante d'actions humaines.

Tout le dispositif technique qui permet d'aménager son poste de travail ou d'accéder à une information qui permettra, par exemple, d'accéder au poste de travail, la technicité ne suffit pas, le droit ne suffit pas, et bien entendu on est au-delà de tout cela, c'est culturel. On sait très bien ici qu'il y a encore une peur du handicap. Et là on sait très bien que le handicap, que l'on rencontre chez une personne, renvoie à l'hypothèse du handicap que l'on pourrait avoir un jour ou l'autre.





Donc l'aménagement raisonnable du poste de travail ou le recrutement d'une personne handicapée, cela dépasse les critères juridiques et de santé, c'est une question de fait social, de culture et cela nécessite une révolution.

On a quelques effets positifs, insuffisants.

Pour revenir sur le terme de discrimination, sa définition, les textes sont clairs : c'est toute personne qui souhaite accéder à un bien, service ou emploi et qui se voit opposer un refus par une personne morale comme physique et que ce refus est fondé exclusivement sur un critère. Et le droit de lutte contre les discriminations, c'est un droit qui précise et indique qu'un certain nombre de critères, 18, sont prohibés par la loi. Par exemple, si un travailleur handicapé est recruté et que la médecine du travail émet une recommandation pour l'aménagement du poste de travail et qu'elle n'est pas appliquée, à ce moment-là la non-application de cette recommandation médicale est fondée sur le critère du handicap, prohibé par la loi, donc discrimination.

Pourquoi ? Traitement illégal en raison de son état de santé ou de son handicap.

La discrimination, c'est un processus qui tend à traiter différemment une personne au seul motif que cette personne est atteinte d'une pathologie ou porteuse d'un handicap.

Voilà en gros aujourd'hui ce qu'on entend par discrimination.

Ce qu'il faut savoir, c'est que le droit de lutte contre les discriminations, a un avantage considérable : il y a une particularité, c'est que ce droit permet un aménagement la charge de la preuve.

On a des saisines des réclamants et nous étudions les dossiers. On s'aperçoit qu'une personne remplissait toutes les conditions pour le poste à pourvoir, mais dès lors qu'elle a informé l'employeur de la nature de son handicap, elle s'est vu opposer un refus.

La personne qui saisit est dans l'impossibilité d'apporter la preuve, alors qu'on sait que dans la plupart des cas... On allègue les propos, l'argumentation apportée par l'employeur : oui, mais l'intéressé ne correspondait pas au poste, il a été pourvu, son niveau est faible, etc.

Et il est difficile pour la personne victime de discrimination supposée, d'apporter la preuve.

Nous pouvons, dans nos enquêtes, demander une mise en cause et apporter la preuve qu'il n'y a pas discrimination.

Il y a presque un renversement de la charge de la preuve.

Si la personne n'apporte pas les éléments venant infirmer l'accusation du réclamant, à ce moment-là on tend vers l'hypothèse qui consiste à constater qu'il y avait un certain nombre d'éléments discriminants.

Voilà rapidement résumé, ce n'est pas si évident que cela.

Ce qui m'intéresse, c'est la politique de recrutement.

Comme la loi du 11 février 2005 l'a indiqué, elle reprend des textes antérieurs et renforce le droit du handicap.

Elle a en son sein un dispositif particulier qui est l'aménagement raisonnable du poste de travail.

C'est un concept qui a une historicité européenne.

Qu'est-ce qu'on entend par ce terme ?

Il y a aujourd'hui très peu de traités ou d'ouvrages qui ont pu expliquer ce concept très complexe.

L'aménagement raisonnable du poste de travail repose sur un concept simple : la raisonnabilité, c'est-à-dire qu'une personne handicapée a été recrutée, donc tout se passe bien. Elle se rend auprès de la médecine du travail, cette dernière vérifie s'il faut aménager le poste, bien entendu pour un sourd ou un malentendant, il faut un aménagement du poste. Et le concept de raisonnabilité consiste à dire à partir de quel moment l'employeur ne peut plus supporter l'aménagement de ce poste de travail.

A partir de quel moment il y a disproportionnalité entre la charge qui lui incombe d'aménager le poste de travail et la complexité technique et financière.

Le législateur a prévu un dispositif de substitution : premièrement, si on s'aperçoit





qu'il n'y a pas de disproportionnalité entre cette obligation et la réalisation de l'aménagement du poste de travail, l'employeur devra honorer cette prescription d'aménagement du poste de travail.

Par exemple, un appareillage spécifique pour la téléphonie, ou lors des réunions, par exemple la vélotypie, dans l'hypothèse où l'entrepreneur ne peut pas, l'État peut, pour partie, financer cet aménagement du poste de travail.

Il faut avoir en tête qu'il n'y a plus d'impossibilité technique. Aujourd'hui, tous les dispositifs existent.

Je prends deux handicaps qui reviennent souvent : le handicap auditif et le handicap visuel.

Je mets de côté le handicap moteur.

La technicité revient essentiellement pour le handicap auditif et visuel.

Voilà ce qu'on pouvait dire sur le concept de l'aménagement raisonnable du poste de travail, c'est-à-dire la raisonnabilité.

Autrement, à partir de quel moment un employeur ne peut plus honorer sa tâche d'aménagement et là il y a substitution.

L'État intervient à ce moment-là.

Je voudrais intervenir sur un dernier point très intéressant, très complexe. Avant cela, je ferai une petite remarque: je ne suis pas d'accord, j'entendais ce matin dire que la population handicapée n'est pas assez formée.

Un rappel historique: dans les années 50, la langue des signes, puisque ce matin il y avait une interprète qui constatait qu'en théorie il y a une reconnaissance des interprètes, mais dans leur pratique, ils ne sont pas respectés et reconnus.

Alors, cela est dû en partie à une politique étatique fort ancienne qui a eu des dégâts considérables. Ici, certains utilisent la langue des signes, et le braille, comme la langue des signes, avaient été proscrits car ils portaient atteinte à l'évolution psychique et mentale de certains déficients visuels.

Certains ne reconnaissaient pas le statut de langue à la langue des signes et pouvaient porter atteinte à la croissance.

On était dans les années 50 et encore dans les années 70, on avait cette même argumentation fallacieuse.

Il a fallu un certain temps pour reconnaître la langue des signes, aussi bien sur le plan scolaire et ensuite sur le plan de l'enseignement de la langue.

A ce jour, aussi bien la langue des signes, peu usitée et peu lisible et visible, dans les médias, que les interprètes qui sont peu reconnus à leur juste valeur, nous subissons les effets néfastes de cette politique absurde et attentatoire à la dignité de toute personne et à celle des personnes handicapées.

Juste, je voulais revenir sur le niveau. Les personnes handicapées, dans les années 50, 60, restaient à la maison. On ne voulait pas les voir, on ne les formait pas, donc elles étaient mal formées.

On retrouvait les travailleurs handicapés dans les centres de tri et on faisait la mise sous plis.

Cela rappellera peut-être des souvenirs à certains.

Au début des années 80, on a recensé et commencé à prendre conscience que les travailleurs handicapés, les étudiants, les personnes handicapées ont réussi à faire des cursus.

Aujourd'hui, il existe des personnes handicapées diplômées, mais les directions de ressources humaines doivent intégrer le droit du handicap et le rapport psychologique que l'on doit avoir face au handicap.

Pourquoi, en tant que personne handicapée, devons-nous toujours nous adapter à la demande d'un organisme ou d'un entrepreneur, mais jamais il n'est venu à l'idée d'un directeur ou d'une directrice de ressources humaines de se dire: les travailleurs handicapés sont beaucoup plus visibles, je vais m'inscrire dans un dispositif pour comprendre le droit du handicap.





Certains le font, mais c'est une initiative personnelle.

Aujourd'hui, il y a un décalage. J'invite les entrepreneurs à scruter précisément des travailleurs handicapés qui ont des diplômes, et tous secteurs confondus.

Nous sommes restés sur l'héritage antérieur, c'est-à-dire qu'on recrute les personnes handicapées, mais selon le principe de la sous-qualification, au motif que : j'ai fait une bonne œuvre, j'ai recruté une personne handicapée. Non, il faut la recruter sur ses compétences.

La technicité, aujourd'hui, je le disais, ne peut plus être l'argument qui consiste à dire : c'est complexe, je ne peux pas recruter.

C'est faux, tous les exemples de ce matin et la configuration technique ici même est la preuve de ce qu'il est possible de faire.

Donc la technicité n'est plus un argument qui s'oppose à tout aménagement raisonnable du poste de travail.

Et cela peut concerner également la chaîne de déplacements. Lorsque vous recrutez une personne handicapée, le recrutement de cette personne, ne commence pas ou ne s'arrête pas au niveau de la porte de l'entreprise.

La loi du 11 février 2005 l'indique bien : la chaîne de déplacements.

Qu'est-ce qu'on entend par-là? Le bâti, les voies publiques, l'accessibilité aux voies publiques.

Comment voulez-vous avancer si le travailleur handicapé ne peut pas accéder aux transports en commun.

Le recrutement doit prendre en compte la personne handicapée dans la globalité de son environnement.

La technicité n'est plus l'argument tendant à dire qu'on ne peut pas.

Pour le financement, nous avons l'AGEFIPH pour le privé, le FIPHFP pour la fonction publique. Donc le financement, la technicité, ne sont plus des arguments.

Ensuite, nous avons des dispositifs juridiques pertinents, même si on attend toujours un renforcement et tout juriste tend au renforcement du dispositif.

Le dispositif est obligatoire, pas optionnel. L'ensemble des dispositions de la loi du 11 février 2005 est obligatoire.

Je terminerai en disant que la dimension n'est pas seulement technique, financière, juridique, mais culturelle.

Tant qu'on n'aura pas intégré le rapport au handicap dans son comportement, sa relation à l'autre, on ne pourra jamais avancer.

Il y aura toujours des décalages.

Pour terminer, revenir sur le statut du médecin du travail. Cela a été évoqué ce matin. Nous avons un gros problème avec le médecin du travail, non pas qu'il nous dérange, mais ce dernier, en raison de la faiblesse de son statut, ne peut exercer en toute indépendance.

J'invite ceux qui sont intéressé à prendre connaissance du rapport Gosselin sur l'inaptitude et l'aptitude d'une personne atteinte d'une pathologie ou d'un handicap, rapport très intéressant qui nous interpelle au sujet du statut du médecin du travail, mais aussi des avis émis par la médecine du travail et de l'exercice statutaire du médecin du travail.

Par exemple, une personne est recrutée, le médecin va émettre un avis. Le statut du médecin du travail, en théorie est indépendant, mais il est lié par contrat avec son employeur, soit au sein de la DRH, soit l'employeur fait appel à une association de médecins du travail.

Dans la plupart des cas, les avis émis ne sont pas appliqués.

Deux tiers des dossiers que nous traitons à la HALDE concernant le handicap concernent la non-application des recommandations émises par la médecine du travail au sujet de l'aménagement raisonnable du poste de travail. Alors que cette recommandation a un caractère obligatoire, l'employeur ne l'applique pas.

Pour terminer, trois exemples illustrant concrètement les difficultés rencontrées par un travailleur handicapé sourd ou malentendant.

Récemment, nous avons eu un dossier où il y a eu un recrutement dans une société qui a donné naissance à une politique de recrutement pour





dix personnes au poste de graphiste informaticien.

Dans ces dix personnes, un travailleur handicapé sourd. La petite histoire est la suivante : même indice, même échelon, même profil de poste, écoutez, cela est grave : 9 sont rémunérés pour la même prestation, salaire brut 2.600 euros. La personne handicapée qui exerce les mêmes fonctions touche 2.000 euros. Lorsqu'on demande à l'employeur la raison, il n'apporte aucune réponse.

Récemment, le correctif a été opéré, mais, encore une fois, vous avez là un exemple concret.

Pour terminer, je parlerai de la médiation.

La HALDE n'a pas uniquement pour fonction la sanction, au pôle santé handicap nous pratiquons énormément la médiation.

Cela nous permet de constater qu'il y a des employeurs de bonne foi et qui ont un engagement réel, une volonté et un investissement.

Je parle des brebis galeuses qui portent atteintes aux bons entrepreneurs.

Je termine en disant que nous pratiquons la médiation qui nous permet de faire une politique de sensibilisation, d'éducation, de formation auprès de l'employeur mis en cause qui a pratiqué par maladresse ou méconnaissance un acte discriminatoire.

Récemment, j'ai traité un dossier qui dépasse la thématique juridique, la technicité, l'aspect financier.

Une personne travaillant dans une société, est appréciée par sa direction, mais cette personne demande à chaque fois, pour les réunions, d'être en présence avec un interprète. On ne répond pas à sa demande.

La personne interpelle de nouveau sa direction et puis elle s'exprime en langue des signes. Que dit-on?

Je terminerai sur cette réflexion nauséabonde : cette personne dérange les valides et certains valides ont osé dire : on ne comprend pas cette personne, elle gesticule comme un singe.

Je terminerai sur une note positive. A la HALDE, nous pratiquons la médiation, le travail qu'il y a à faire aujourd'hui est surtout culturel.

Une dernière anecdote : regardez bien, à chaque fois qu'un non-voyant se déplace, il est avec une personne et la personne qui le reçoit ne lui parle jamais, elle parle à la personne valide.

A bon entendeur, salut. Merci.





# Du recrutement à l'intégration : pratiques et outils

Table ronde

#### Jean-Paul Bagna

Merci de me recevoir dans ce lieu. Merci aux interprètes, nous allons essayer de parler calmement et de repartir dans une démarche positive car la loi de 2005, c'est ça qu'elle a amené, au niveau de la sensibilisation des entreprises, des écoles.

Par rapport au formation, nous avons trois témoignages assez intéressants de personnes qui ont un niveau supérieur à bac+2, bac+3, DEA et maîtrise. Nous avons également l'Afij qui est là, qui va nous expliquer l'appréhension des entreprises à accueillir les personnes handicapées.

Nous allons commencer par un témoignage d'Anne-Claire Ageneau.

#### **Anne-Claire Ageneau**

Ingénieur MOA SI

Cela fait trois ans que je travaille, je n'avais pas eu de possibilité d'évolution à cause du téléphone, donc j'ai dû chercher du travail.

J'ai eu plusieurs problématiques, notamment par rapport à mon CV. J'ai mis le numéro de téléphone de mon frère sur le CV. Les entreprises qui appelaient tombaient sur mon frère, qui leur a expliqué mon handicap. Certains comprenaient, d'autres non.

J'avais répondu à une annonce du Conseil de l'ordre des médecins, mon frère leur a expliqué, ils étaient intéressés par mon CV, et leur mail que j'ai reçu, malgré le fait que je correspondais aux compétences, ont préféré refuser de me rencontrer. C'est discriminatoire. Ils n'ont pas cherché à comprendre les solutions qu'il pouvait y avoir.

Il y a un manque de formation et de sensibilisation des DRH.

Il y a des DRH qui me contactent par mail pour me rencontrer, ils veulent me joindre par téléphone, je leur dis par mail que je n'entends pas, et quand je fixe le rendez-vous par mail : pas de réponse. On ne sait pas pourquoi!

Il manque une sensibilisation de la part des DRH et des manageurs.

#### Jean-Paul Bagna

Merci beaucoup.

Xavier est dans un domaine plus technique. Quelle est ton expérience sur ta recherche d'emploi et sur le premier projet qu'on a pu te confier?

Le premier projet était intéressant par rapport à ta démarche et ton intégration dans l'entreprise.

#### **Xavier Hinard**

Agent de maitrise en avionique

#### Bonjour.

Avant de chercher du travail, j'ai fait une année de spécialisation dans l'aéronautique, niveau bac+3. J'ai été recu à mon diplôme, un DUT.

C'est devenu maintenant une licence professionnelle, mais à l'époque, ce n'était pas encore reconnu. Donc c'était difficile pour les entreprises et les employeurs, il fallait que j'explique ce que c'était.

Je me suis retrouvé coincé plusieurs fois à cause de ce diplôme inconnu.

Après, j'ai cherché du travail pendant un an et j'ai trouvé un emploi. La situation économique au niveau du secteur était un peu bloquée, donc il n'y avait pas beaucoup de postes proposés.

J'ai dû rechercher dans d'autres secteurs un peu plus proches.

J'ai envoyé des candidatures spontanées. On me proposait un peu n'importe quoi.





J'ai contacté la mission insertion des personnes handicapées des entreprises. On s'est rendu compte que les réponses étaient négatives.

Il y a des personnes qui téléphonaient par rapport à ma candidature, j'appelais pour avoir des nouvelles, je re-sollicitais les gens.

#### Jean-Paul Bagna

Ton premier dossier, en plus, qu'on a pu te confier en tant que poste de travail, car c'est un métier technique que tu fais, c'était pour mettre aux normes du matériel de communication qui allait de la cabine au poste de pilotage. La phase terminale de ce projet était bien sûr les tests, donc utilisation du téléphone, qui est quand même problématique ?

#### **Xavier Hinard**

Oui.

C'est vrai que, quand j'ai trouvé mon poste à Air France, on m'a présenté mes collègues, on m'a dit : votre poste de travail sera ici, et il y avait un téléphone. Quand il y a une panne ou des modifications à faire, on téléphone.

J'étais coincé pour les tests, je ne pouvais pas passer par le téléphone, je n'entends pas. On m'a proposé ça comme travail, ce n'était pas adapté. C'est sur place qu'on a découvert... Un mois plus tard, j'ai changé de poste, j'ai changé de métier. Au départ, c'est un manque d'information qui a fait que ce n'est pas possible.

#### Jean-Paul Bagna

On va voir le côté concours qui n'est pas toujours adapté.

Camilla va nous expliquer ça.

#### **Camila Marin**

Chargée de comptes

J'ai eu la même problématique que Xavier. J'ai eu mon DEA, mais c'est vrai que le monde de l'entreprise, je ne connaissais pas bien. J'ai fait un stage d'un an à la banque, au Crédit agricole SA. J'ai cherché du travail pendant un an, ce n'était pas facile. Ensuite, on m'a proposé l'accès pour un poste réservé pour les handicapés sans concours, donc une entrée directe, avec des conditions assez strictes quand même. Il y avait deux postes : un poste d'attachée, donc un poste de cadre à l'INSEE, et un poste de contrôleur.

Donc deux postes différents.

On est obligé de faire l'école de cadre pendant deux ans pour être ingénieur pour entrer dans le premier poste, mais dans l'autre non.

Après, pour les personnes handicapées, c'était plus sévère sur le premier poste, et on avait le droit de redoubler alors que, sur l'autre poste, on m'a posé des questions plus sur la connaissance au moment de la sélection, sur mes connaissances à moi.

Le problème, c'est que je n'avais pas le niveau suffisant en mathématiques pour entrer en école d'ingénieur. Donc on m'a proposé l'autre poste de maîtrise. Et maintenant, je travaille en tant que contrôleur à l'INSEE et ça se passe bien. J'ai le projet en interne de passer des concours pour évoluer.

#### Jean-Paul Bagna

Merci.

Par rapport à notre présentation, on se rend compte qu'il y a plusieurs problématiques en dehors du handicap, c'est la méconnaissance de la part des DRH, un diplôme de démographie où les entreprises ne visualisaient pas, mis à part le CA qui était en fusion qui lui a donné cette étude de démographie à faire... C'est tous ces petits soucis qui me permettent d'avoir aussi le témoignage de Mathilde: les candidats qui viennent vous voir, quelles sont leurs alertes? Quelle est leur problématique en général? On a des diplômés qui mettent plus d'un an à trouver du travail.

Quelles sont les propositions qu'on pourrait faire à ces jeunes diplômés pour qu'ils puissent être rencontrés ? Il y a des DRH dans la salle, en attente de candidatures.

On a parlé de la sensibilisation ce matin.





#### **Mathilde Petitot**

Responsable Action Handicap IdF - AFIJ Paris

Je vais présenter l'Afij: c'est une association pour faciliter l'insertion des jeunes diplômés et des étudiants à partir du bac+1 et du doctorat. Elle accompagne de manière collective et individuelle les jeunes diplômés et étudiants en recherche d'emploi, susceptibles d'être discriminés, de par leur manque d'expérience d'une part.

Grâce à un financement de l'AGEFIPH en Ile-de-France, nous accompagnons ces jeunes diplômés et étudiants.

On intervient sur deux terrains : on propose aux étudiants et jeunes diplômés de l'information sur ce qu'est le handicap et pourquoi il faut se faire reconnaître. C'est un public qui n'a pas forcément fait les démarches, donc on les informe sur leurs droits, sur les choses dont ils peuvent bénéficier en se faisant reconnaître.

C'est aussi les mettre en relation avec des entreprises qui mènent une politique en faveur du recrutement de personnes handicapées. Notre travail va être de sensibiliser pour faire évoluer les représentations que peuvent avoir les recruteurs sur le handicap.

On va soit proposer des candidatures directement aux entreprises en accompagnant une explication sur le handicap, les aménagements de poste à prévoir.

On prime sur les compétences.

Le conseil qu'on leur apporte concernant la question de la problématique du moment où il faut annoncer le handicap, on ne va pas leur apporter une seule réponse puisqu'il y a plusieurs réponses pour chaque situation, ça dépend du handicap, du poste visé, et de l'entreprise.

Premièrement, on serait tenté de dire qu'il faudrait n'indiquer que la formation et les compétences, ce qui valorise le profil, mais le fait d'indiquer un handicap auditif permettrait d'aménager l'entretien d'embauche.

L'employeur pourrait faire appel à un interprète pour faciliter la communication.

Et une réflexion pour l'aménagement du poste à prévoir.

On peut proposer au candidat d'identifier les entreprises qui mènent cette politique, à ce moment-là, on vise les personnes en charge de la mission handicap et il faut l'indiquer sur le CV. Ou alors de l'annoncer au moment de la prise de rendez-vous pour un entretien, pour que le recruteur prenne des mesures pour faciliter une communication. Cela peut se faire par mail ou par interlocuteur interposé ou par SMS.

#### Jean-Paul Bagna

Merci beaucoup.

Nous allons terminer avec Renaud.

Pourquoi l'IGS est très sensibilisé et va audevant des entreprises dans cette démarche pour essayer de former au mieux des personnes en situation de handicap. Quelle est la politique que vous allez mener ?

#### **Renaud Teagno**

Délégué Grands Comptes – IGS

A l'IGS, la situation de handicap, on y est sensible depuis un certain nombre d'années, puisque nous sommes partenaire du Serac qui œuvre pour l'alternance dans le domaine bureautique et qui propose un certain nombre de formations en contrat d'apprentissage.

Par rapport à notre réseau de partenaires, d'entreprises, essentiellement sur le domaine de l'alternance, on sent depuis deux ans, et ce n'est pas un hasard (effet de la loi), une demande quasi permanente des entreprises par rapport au handicap et à l'insertion de jeunes en situation de handicap.

Pendant des années, on a eu du mal à répondre à cette problématique. Quand on recevait des jeunes avec un handicap, on avait du mal à vendre leurs candidatures, il y a un vrai travail de marketing à faire par rapport à cette candidature. Quand les entreprises nous





interrogeaient, on n'avait pas de réseau mis en oeuvre pour réussir les mariages.

On a réalisé un partenariat avec Hanploi.com.

Cela nous semble un axe de travail intéressant pour réussir notre projet qui est essentiel, et pour rejoindre aussi un certain nombre de problématiques d'insertion qui se posent aujourd'hui en France. Aujourd'hui, on peut parler de jeunes en situation de handicap, quand vous êtes aujourd'hui un jeune, que vous faites un BEP vente action marchande, que vous êtes dans le 93 et que vous avez un nom à consonance étrangère, pour les entreprises du Cac 40 : là, votre handicap, il est réel.

Notre travail est double aujourd'hui, c'est d'essayer de travailler au niveau des candidats, et vis-à-vis du handicap, on va faire un vrai travail d'identification. Aujourd'hui, on se rend compte que beaucoup de nos jeunes suivent deux à quatre ans de formation chez nous et ne déclarent pas leur handicap, avec des peurs par rapport à leur entreprise d'accueil, par rapport à leurs collègues, et on découvre parfois à la sortie de la formation qu'il y avait un handicap. Au niveau de nos salons étudiants, on va essayer de faire en sorte d'être plus transparent par rapport au handicap.

Le vrai travail qu'on cherche à faire, c'est vis-àvis des entreprises. Il y a un chiffre, et je l'ai revu dans Le Figaro, quand on me dit que 80 % des jeunes en situation de handicap ont un niveau égal ou inférieur au bac, et qu'aujourd'hui la majorité des entreprises nous interrogent sur des niveaux bac+3, si on ne s'arrête pas, je ne vois pas comment on va faire pour pouvoir avancer.

J'ai envie de féliciter les témoins par rapport aux niveaux de formation atteints, mais il ne faut pas uniquement zoomer sur les gens qui sont uniquement à ces niveaux de formation.

Quelles réponses on va pouvoir apporter ?

Le travail qu'on essaie de faire, quand des entreprises nous interrogent pour recruter des bac+2, c'est de leur demander sur ces mêmes postes, s'ils ne peuvent pas faire évoluer leurs méthodes de recrutement, de casser un peu le diktat du diplôme. On entend dire que c'est la personnalité qui compte, et pas le diplôme. Mais si vous regardez dans Monster, c'est quand même le niveau de diplôme qui est demandé.

Le premier niveau véritable de reconnaissance dans les entreprises, avec la réforme, ce sera du bac+3, du master et au-delà qu'on demandera.

On ne restera pas sur des niveaux qui correspondent aujourd'hui au haut de la pyramide. Il faut travailler sur des aménagements pour intégrer des candidats avec des hauts niveaux.

J'entendais dans un témoignage : pas possible d'atteindre le niveau d'ingénieur à cause des mathématiques. Ne faut-il pas modifier les façons de recruter pour pouvoir élargir le champ des personnes concernées ?

Aujourd'hui, ne surtout pas jeter la pierre aux entreprises. On est dans une vraie question de société, la société dans son ensemble, l'école, on forme environ 100 praticiens RH par an, et dans aucun programme, il n'y a un module consacré à la diversité.

Quand ils sont en apprentissage, ils sont dans des grandes entreprises, ils recrutent des profils de cadres et d'ingénieurs. Donc on n'ouvre pas la diversité à nos étudiants.

La même façon sur l'égalité hommes/femmes. Donc on essaie de faire ça au niveau de nos formations.

Quand on travaille sur l'insertion avec des jeunes en véritable échec scolaire, des jeunes sortis de seconde ou de première, vous avez encore des épreuves pour intégrer un BEP: français et mathématiques. Un jour, l'Éducation nationale devra mener un vrai travail de réflexion, d'aménagement pour se dire que pour ces jeunes, le français et les maths, c'est important, mais ne pas en faire un module de sélection, mais un module du programme pour qu'ils arrivent à un niveau de diplôme et poursuivent leurs études. La poursuite des études est importante, et aujourd'hui, un recruteur, qui est un métier difficile, qui voit un CV avec un parcours en quatre ans ou une interruption de scolarité pendant trois ans, le





premier réflexe est de se dire : n'ai-je pas un CV plus simple pour moi à comprendre ? Donc autre sujet.

Aujourd'hui, en entreprise, les missions handicap deviennent de plus en plus professionnelles, on ne peut que s'en réjouir. J'ai rencontré beaucoup d'entreprises, on a des missions handicap qui connaissent bien leur métier, maintenant, il faut que le message redescende à chaque échelon de l'entreprise et que les recruteurs sachent, mais c'est difficile, même avec beaucoup de bonne volonté, recevoir les personnes. Souvent, c'est la personne en situation de handicap qui met un terme à la gêne et qui fait comprendre qu'il ne faut pas qu'on s'inquiète. Le handicap est un monde que je découvre, je n'étais pas très à l'aise en arrivant, là, au bout de deux heures, je suis bluffé, je vois de jeunes candidats, des professionnels qui permettent de rendre à l'aise.

Il faut encore du temps pour évoluer.

### Jean-Paul Bagna

Merci, Renaud. Je remercie tous ces témoins.





### Aménagements raisonnables

Table ronde

### **Pauline Schneider**

Consultante

Je suis consultante spécialiste de la mission handicap et je travaille au sein du cabinet Diversité Source Manager. Je vais vous présenter les intervenants qui ont bien voulu venir témoigner, dont Mme Doulmet qui vient de Marseille et qui travaille au service juridique des Assedic de Marseille.

Noémi Gourhand-Néret travaille au service de la communication chez Total.

La troisième personne, Mme Féquant, vient de Lille et travaille dans les services de documentation de la mairie de Villeneuved'Asca.

M. Ferrier est chef de partie dans la restauration chez les Frères Blanc, il est accompagné par Mme Lopez, responsable formation et recrutement.

Merci de votre présence.

Je vais demander à chacun d'entre vous de bien vouloir se présenter...

Pardon, on avait prévu une petite vidéo de présentation.

C'est parti, la vidéo est là.

Vidéo (portrait d'Alban Mérot)

### **Pauline Schneider**

Vous avez donc vu, au début vous avez bien compris que c'était des exemples avec les différents métiers possibles.

Je reprends la suite. Il y aura une deuxième vidéo tout à l'heure.

Noémi, vous voulez bien commencer et prendre la parole ?

Ou Florence?

### Noémi Gourhand-Néret

Chef de projet intranet

Je travaille comme chef de projet chez Total au service de communication. Vous m'avez demandé d'expliquer un peu comment s'est passée ma première...

### Pauline Schneider

Depuis combien de temps êtes-vous chez Total?

### Noémi Gourhand-Néret

Cela fait six ans que je travaille chez Total. A mon arrivée, tout le monde était un peu sceptique, on pensait que ce n'était pas imaginable dans la communication.

Ça allait être compliqué.

Il y a eu une réunion de sensibilisation pour expliquer qu'il n'y avait pas besoin d'écrire des petits bouts de papier ou de faire des signes. Je peux parler et je peux comprendre si on me parle en face et en articulant.

Jusque là, cela s'est toujours bien passé.

J'ai demandé des aménagements car je suis d'abord arrivée pour un stage de validation de mon DESS. J'ai demandé à ce que mon téléphone soit transféré sur le téléphone d'une collègue et que je suis prévenue pour les alertes incendies avec des flashes lumineux ou des visiophones dans l'ascenseur.

J'ai demandé bien sûr une adresse mail, MSN, et puis d'avoir accès à un fax. Ce sont les aménagements de base.

### Pauline Schneider

Vous les avez obtenus ?

### Noémi Gourhand-Néret

Ceux-là, oui, car c'est quand même la base pour qu'un travailleur ne soit pas en situation de harcèlement moral. J'ai demandé des preneurs de notes en réunion. Je m'y accroche.

J'ai demandé la vélotypie pour les formations. J'ai demandé à avoir les slides (diapositives) sur ordinateur portable pendant les formations.





Tout le monde me dit : ne pas pouvoir téléphoner, c'est un inconvénient.

Quand je vois les gens qui téléphonent sans arrêt, c'est chronophage. Moi, j'écris un mail, je mets les interlocuteurs en copie et j'envoie le mail, c'est quand même beaucoup plus constructif que passer des coups de fil sans arrêt

J'ai aussi des jambes, je peux me déplacer et voir les gens en direct. Le téléphone, c'est accessoire.

### **Pauline Schneider**

Merci, Noémi. Bonjour, Alban. Bonjour Mme Gailliard. Installez-vous, prenez votre temps. On vous a déjà vus sur votre lieu de travail. Je peux passer la parole à Florence.

### Florence Doulmet

Technicien Service Juridique et Contentieux

Je travaille depuis 25 ans aux Assedic. D'abord j'ai fait un stage, puis j'ai travaillé l'été, en remplacement. Ensuite, on m'a embauchée. Depuis 25 ans, je travaille dans différentes antennes. J'ai fait 7 ans dans une antenne, je ne pouvais pas recevoir le public, donc j'ai changé de service. Je suis allé dans un service juridique. Au début, j'étais un peu perdue. Je ne voulais pas travailler au milieu mais voulais être à côté de la porte en cas d'incendie.

On m'a mis MSN, un système de visiophonie.

Je suis venue à Paris pendant deux jours, j'ai eu un interprète. Quand un dossier compliqué arrive, je vais voir mes collègues entendants et cela se passe très bien.

Les gens me répondent aussi par mail, cela se passe rapidement. Il faut simplement que mes collègues entendants articulent et parlent lentement. Il faut de la patience pour intégrer le milieu entendant.

Au cours des réunions, je demande un interprète, ou je la reporte si l'interprète n'est pas là. Si à la dernière minute on me prévient

qu'il y a une réunion, des collègues me font des résumés. Et maintenant, avec le système de Websourd et l'interprétation à distance, je suis les réunions en direct et l'interprète est à distance. C'est très satisfaisant comme système.

### **Pauline Schneider**

Noémi, vous ne pourriez pas vous servir de Websourd quand vous demandez à avoir un interprète.

Vous avez besoin de la vélotypie?

J'essaie de comprendre les spécificités de chacun.

### Noémi Gourhand-Néret

Ce qu'il faut savoir, c'est que je suis sourde oraliste et j'ai besoin de supports écrits. Elle utilise la langue des signes, elle a besoin d'un support visuel.

### Pauline Schneider

Merci.

Vous voulez lancer la deuxième vidéo ?

Vidéo (fiction)

### Pauline Schneider

Voilà l'exemple pratique, ce qu'il faut faire et ne pas faire.

On va reprendre effectivement, c'est très important, d'avoir toujours présent à l'esprit ce qu'il faut effectivement, la manière dont il faut se placer et se présenter face à une personne sourde ou malentendante.

### Marie-Christine Féquant

Documentaliste

Bonjour. Comme Mme Schneider l'a dit, je suis documentaliste à la mairie de Villeneuve-d'Ascq. J'y suis depuis deux ans, stagiaire, puis titularisée depuis un an.

Je suis devenue sourde sévère il y a vingt ans.

La venue du handicap a bouleversé mon parcours professionnel car quand la surdité est arrivée, je terminais mes études de médecine,





donc ensuite je me suis orientée vers la documentation dans l'objectif de faire de la documentation médicale.

J'ai donc préparé un DESS de documentation. Suite à ce DESS, j'ai eu effectivement plusieurs CDD dans la documentation médicale, puis ensuite une longue période de chômage.

### **Pauline Schneider**

On peut peut-être en venir directement à votre poste actuel.

On parle vraiment des aménagements. Avec quels outils vous êtes-vous intégrée ?

### **Marie-Christine Féquant**

Mon travail consiste à effectuer un travail de veille pour les agents de la mairie, c'est un centre de documentation qui n'est destinée qu'aux agents de la mairie, pas au public.

Je fais donc de la veille juridique et administrative, ainsi qu'une revue de presse quotidienne. Je gère un budget.

Mon intégration s'est bien passée, elle s'est faite un peu au jour le jour. Je n'ai pas rencontré de problème majeur au niveau de celle-ci. Mes collègues sont très compréhensifs et me parlent toujours en face, je n'hésite jamais à leur demander de répéter.

### **Pauline Schneider**

Quelqu'un prend le téléphone pour vous ?

### Marie-Christine Féquant

Oui. En dehors de cette communication avec les collègues, pour le téléphone, c'est un peu le problème car c'est ma bête noire. Je ne comprends pas toutes les personnes. Aussitôt que je suis arrivée, je suis allée voir le médecin du travail qui m'a fait une prescription pour avoir un téléphone adapté. La demande a été faite, mais quand j'ai reçu le téléphone, il n'y avait pas de système magnétique, il n'y avait qu'une simple amplification. Quand les appels me sont destinés, les collègues les prennent, et si besoin ils font l'interface pour me répéter ce qui est dit. Au quotidien, je me sers beaucoup

de l'Intranet. Chaque agent a une adresse mail, je travaille quasiment qu'avec cela.

J'ai refait une demande pour le téléphone. J'ai donc l'Intranet.

Ensuite, en ce qui concerne les réunions, à l'intérieur de la mairie, quand il y a une dizaine de personnes, je me sers d'un système HF avec un micro.

### Pauline Schneider

C'est ça le microlink qui comprend une boucle magnétique ?

### Marie-Christine Féquant

Oui, c'est cela.

### Pauline Schneider

Vous pouvez expliquer comment cela se passe en réunion ?

### **Marie-Christine Féquant**

Quand j'arrive en réunion, je dis que je suis malentendante et que j'ai besoin que les personnes parlent bien dans le micro. Généralement, les personnes se servent du micro. Les personnes entendantes voient l'avantage que cela canalise les réunions. D'habitude, ils parlent tous en même temps, ils apprécient le système du micro pour parler chacun l'un après l'autre.

Et pour la mairie, il y a des casques à induction reliée à la sonorisation de la mairie, c'est pourquoi je peux comprendre.

Il faut quand même que les gens articulent dans le micro pour que je comprenne.

### **Pauline Schneider**

Merci.

Je passe la parole à Mme Gailliard. On a entendu votre témoignage, vous expliquiez que ce n'était pas difficile de recruter une personne malentendante.

### **Yasmine Gailliard**

Gérante - YGC Sarl





J'avais un souci de recrutement, j'avais besoin d'intégrer des compétences fortes. C'était mon unique problème.

### **Pauline Schneider**

Vous les avez trouvées en Alban. Alban, votre témoignage ? Vous allez signer.

### Alban Mérot

Créateur et designer

Je m'exprime en langue des signes.

Je m'appelle Alban.

J'ai fait mes études de design pendant cinq ans, et une fois le diplôme obtenu, il y avait une journée portes ouvertes à l'école, les professionnels pouvaient venir voir les élèves. Mme Gailliard est venue à l'école, mon profil l'a intéressée. Elle m'a dit qu'on pouvait se voir pour un entretien. Il fallait que j'explique mes compétences, voir par rapport au poste si ça correspondait, et c'est bien tombé. Elle n'a pas vu en moi la personne handicapée, elle a vu que j'avais des compétences qui l'intéressaient.

Je suis plus dans la langue des signes, mais je peux parler aussi à l'oral. En individuel, je peux parler avec elle à l'oral. Et dans des réunions, je fais appel à un interprète et ça se passe bien.

De temps en temps, on passe par l'écrit, quand on ne se comprend pas, ou par le biais de l'ordinateur, c'est un bon support.

### **Pauline Schneider**

Diriez-vous que vous avez fait un investissement particulier dans la technique à l'aide du poste d'Alban ?

Vous aviez les ordinateurs...

### **Yasmine Gailliard**

J'avais tout. Il y a probablement des supports que je ne connais pas, comme les micros, mais on n'en a pas besoin.

### **Pauline Schneider**

Les flashes lumineux? Les vibreurs?

### **Yasmine Gailliard**

Oui, c'est quand quelqu'un sonne, et qu'Alban n'entend pas, c'est tout. Ce ne sont pas des investissements importants pour une société.

### **Pauline Schneider**

C'est important de le dire, on est aujourd'hui là pour montrer qu'on n'est pas obligé de mettre en œuvre des technologies coûteuses.

### **Yasmine Gailliard**

On ne l'a pas encore fait car on n'en a pas vraiment besoin. Quand je suis en déplacement, je fais un transfert sur mon portable.

### **Pauline Schneider**

Comment envisagez-vous ce voyage en Chine? C'est juste un pays étranger, je sais bien...

### Alban Mérot

On prépare le voyage en Chine, c'est vrai, puisqu'il y a un salon de producteurs là-bas, il y a des choses qu'il faut que j'aille voir, j'ai du repérage à faire.

Mme Gailliard m'a présenté le programme, je ne suis jamais encore allé à l'étranger, on va y aller tous les deux et après, je pourrais adapter en fonction des besoins dans mon travail.

### **Yasmine Gailliard**

Alban est ingénieur design, il a l'obligation de suivre avec moi les projets en Chine. S'il fait des créations qui sont à deux milles lieues de ce qui se fait, ce n'est pas possible. Il le fera probablement plus d'une fois.

Nous passerons par l'écrit. Les collaborateurs chinois parlent anglais, Alban parle anglais.

### **Pauline Schneider**

On vous laisse souffler, on reviendra tout à l'heure à vous.

Monsieur Ferrier, en quoi consiste un chef de partie dans un restaurant ?





### **Grégoire Ferrier**

Chef de partie

Je suis chef de partie depuis septembre. Je travaille chez Clément depuis quatre ans, et j'ai fait un BEP et un bac pro. J'étais en intégration avec les entendants. C'est la première fois qu'au niveau de la communication, pour discuter avec le patron au début, j'avais peur car je ne savais pas si je devais parler à l'oral. Je suis d'abord passer par l'écrit, et ensuite... Quand les entendants m'appellent, je n'entends pas. On s'arrange.

On m'a présenté ce que j'avais à faire, et quand j'ai commencé à faire la préparation des tables, huit mois après, on m'a dit que ça allait bien, de mieux en mieux même, ils commençaient à connaître ma voix, je pouvais appeler mon chef, et connaître les voix des gens qui m'entourent dans l'équipe.

### **Pauline Schneider**

On n'a pas expliqué ce qu'était la partie dans la cuisine. Nous sommes dans la cuisine : il y a un chef de cuisine et des chefs de partie qui sont différents des pâtissiers. Les pâtissiers travaillent d'un côté, et les chefs de partie de l'autre. Vous assurez les entrées froides, les entrées chaudes, les viandes et les poissons. Vous avez combien de personnes sous votre responsabilité pour ça ?

### **Grégoire Ferrier**

En tout, 13.

8 sous ma direction, mais en tout, on est 13.

### **Cristina Lopes**

Responsable Formation/Recrutement

En fait, Grégoire est responsable de trois commis de cuisine, d'un premier commis, d'un demi-chef de partie, et de trois alternants. Ils sont 13 au sein de la brigade (on appelle ça comme ça en cuisine), mais il a une lourde responsabilité, il a fait deux apprentissages à la

suite, et comme son travail était satisfaisant, on l'a embauché chez Clément.

### Pauline Schneider

Physiquement, comment vous communiquez avec vos commis, avec le chef pour la préparation, en particulier pendant les coups de feu, c'est-à-dire de 12h30 à 14 h?

### **Grégoire Ferrier**

A 12h30, quand les clients arrivent et commencent à commander un menu, je reçois la commande et les menus, je passe les ordres au commis, qui prépare de son côté. S'il y a un problème, si on s'est trompé, la personne parle doucement comme ça je peux faire le changement de plat, ça marche bien. Au niveau du service, ça va vite. Je comprends quand même assez vite.

Au début, si je ne comprenais pas, on passait par l'écrit, par des mots, c'était des commandes très brèves. Maintenant, c'est mieux car je connais sa voix, ça va plus vite.

### **Pauline Schneider**

Je vous demande de donner quelques chiffres sur la mission handicap.

### **Cristina Lopes**

Au sein du groupe, la mission handicap existe depuis 2001. La DRH a eu toute latitude pour mettre en place ces intégrations de travailleurs handicapés au sein du groupe. On a réalisé plus de 80 embauches en sept ans. Sur les personnes sourdes et malentendantes, on est à 13 recrutements pérennes.

Sans compter les stagiaires qu'on a également embauchés et les apprentis. On essaie de faire le maximum, pour nous, le handicap n'est pas un frein à l'emploi, au contraire, on préfère recruter du personnel handicapé que payer la contribution. Donc c'est important.

On se rend compte que quelquefois, ils sont plus motivés que des personnes qui n'ont pas de handicap. Elles peuvent même être moteurs





quelquefois. Grégoire a participé à un concours interne, où on élit le meilleur cuisinier, il a remporté le prix.

C'était un beau dessert avec un beau flambage.

### **Pauline Schneider**

Vous ne m'aviez pas expliqué en termes d'aménagement raisonnable le renforcement principalement de la communication par écrit, et quelquefois l'appel à des interprètes.

### **Cristina Lopes**

Dans le cadre des recrutements, on fait appel à un interprète le jour de l'intégration, au niveau du recrutement lui-même et le jour d'intégration du salarié.

L'interprète, ça a un coût, sauf quand c'est pris en charge par l'AGEFIPH.

On fait appel à l'interprète quand il y a des problèmes d'ordre disciplinaire, ce qui peut arriver.

On fait régulièrement des bilans d'intégration avec le travailleur handicapé, son tuteur. Il y a la mise en place d'un tuteur qui est importante pour lui expliquer les consignes lors de son arrivée et pour le suivre.

Il faut savoir qu'au niveau de l'intégration, il est en doublure avec un autre salarié malentendant également pour qu'ils puissent trouver un même mode de communication. Il y a beaucoup de supports visuels, surtout sur ce qui est fiche technique. Donc ce n'est pas un coût énorme proprement dit.

### **Pauline Schneider**

Sur la mise en binôme, il y a une personne appareillée et une autre non appareillée, pour qu'il y ait complémentarité.

Vous avez acheté un tableau Velleda, ce n'est pas exorbitant.

L'interprète est à votre charge. Tout ce qui va jusqu'à la période d'essai est pris en charge par l'AGEFIPH dans le terme de la convention. Je crois que vous êtes sous accord ?

### **Cristina Lopes**

Oui, sous accord d'entreprise.

### **Pauline Schneider**

Pour les uns et les autres, on va reprendre, Noémi : qu'est-ce qui est important, qu'est-ce qu'on doit retenir, les trois points importants comme aménagements sur le poste ? Qu'est-ce qui est important pour vous pour faciliter l'intégration d'une personne sourde ? Que faut-il faire passer comme message pour faciliter l'intégration d'une personne sourde ou malentendante en entreprise ?

### Noémi Gourhand-Néret

La personne sourde qui n'entend rien du tout est souvent quelqu'un qui oralise.

Si on a un contexte, si on arrive à comprendre, ça peut aller. Si on n'a pas de support écrit ou visuel, il faut pouvoir avoir un interprète ou un codeur.

Certaines personnes sont délocalisées, elles communiquent en visio-conférence, ce n'est pas mal du tout.

Tout ce qui est MSN, mail, fax, vélotypie, prise de notes, les slides avec ordinateur portable pour les formations, c'est bien.

### Pauline Schneider

Florence? Vous pouvez compléter?

### **Florence Doulmet**

Par rapport à des réunions, la vélotypie, je n'aime pas trop car ça va très vite, et on ne voit pas qui intervient, à quel moment, car je suis fixée du coup sur la vélotypie. Avec un interprète, il me pointe la personne qui intervient, je sais qui fait quoi, c'est plus clair.

Si l'interprète n'est pas là, s'il y a une réunion imprévue, que je suis coincée, à ce moment-là, on me donne à lire un support écrit, mais quelquefois, je ne comprends pas et pour poser des questions, je suis coincée. Il faudrait toujours prévoir, quand une réunion se profile, soit un interprète, soit reporter la réunion. Je me bats, j'ai réussi à faire reporter les réunions. Des entendants qui m'aideraient avec des phrases très courtes, ce n'est pas facile.





Je suis sourde de naissance, j'acceptais la discrimination. Maintenant, une petite discrimination, d'accord, mais on a le droit à l'accessibilité.

Il faut dire aux chefs que, par exemple, dans une salle, avec des entendants, s'il y a le feu, tout le monde s'en va et moi, je suis toute seule au milieu. J'ai prévenu: je suis sourde, j'ai besoin d'être à côté de la porte dans un angle de la pièce. On m'a dit oui.

Donc je ne suis pas loin de la porte avec une alarme visuelle à côté et je réagis très vite dès qu'il y a un problème. Car les entendants m'oublient.

Le conseil serait d'avoir des interprètes régulièrement. Je vais voir mon chef, je lui explique, et souvent, il accepte, depuis qu'il sait qu'il y a la loi.

On m'a proposé de faire un reportage avec mes collègues entendants, ça s'est bien passé. Quand il y a un problème au téléphone, maintenant, on sait qu'on peut passer par Websourd, par MSN, par mail etc.

### **Pauline Schneider**

Sur la sécurité incendie, en principe, vous avez toujours des référents sécurité incendie.

### **Florence Doulmet**

Oui, mais si la responsable est absente... Qui s'exprime ?

Si la responsable incendie est absente ce jour-là, et qu'il se passe quelque chose parce qu'il y a des absents, au niveau du compte, ça ne passe plus, j'ai moi besoin de voir visuellement la pièce et les gens bouger. Au niveau moral, c'est important aussi, mettre les sourds dans un coin, isolés, ce n'es pas possible.

J'ai besoin d'avoir un interprète pour savoir ce qui se passe. J'ai besoin d'évoluer aussi et d'arrêter d'être coincée par beaucoup de chose qui font que je ne peux pas évoluer.

Je leur dis de parler normalement, d'articuler, et c'est bon. Il y a deux entendants qui veulent apporter la langue des signes, je leur donne des petits signes, ça se passe bien.

### Noémi Gourhand-Néret

Au niveau de la sécurité, des sourds se sont retrouvés coincés dans des bureaux car ils n'avaient pas entendu l'alarme, c'est intolérable.

On a demandé que les indicateurs lumineux soient obligatoires partout.

### Pauline Schneider

Le CHSCT dans toutes les entreprises privées s'occupe de la sécurité. Dans le public, ça s'appelle autrement.

### Noémi Gourhand-Néret

Si vous êtes aux toilettes et qu'il y a l'alarme et que tout le monde est parti, vous êtes coincé.

C'est bien d'avoir de l'écrit, mais le plus important est d'être proactif en réunion, donc il faut avoir l'information en temps réel, donc le bout de papier ne suffit pas.

Quelque chose me choque, on dit: les interprètes, c'est cher, c'est compliqué, je n'en connais pas. Quand on est dans une grande boîte, il y a des collaborateurs japonais, arabes, et on demande les interprètes. Il n'y a pas à discuter, on a besoin d'un interprète pour être autonome.

### Marie-Christine Féquant

Je vais dans le sens de ce qu'ont dit mes collègues sur le plan de la sécurité et sur le plan de l'écrit. Je me sers encore beaucoup de mes restes auditifs, je demande des aides techniques basées sur le système des boucles magnétiques. Mais si j'avais un support écrit, ça me sécuriserait et ça me fatiguerait moins.

De la part de nos collaborateurs, ça demande de la patience et une forme d'ouverture d'esprit.

Quand on a une malentendance ou une surdité qui arrive progressivement, par exemple au cours de son histoire professionnelle, il ne faut pas du tout cacher son handicap auditif, il faut le dire tout de suite, sinon, on entre dans un cercle vicieux et on ne s'en sort pas.





### **Pauline Schneider**

Grégoire, quels sont les points importants pour pouvoir s'intégrer ?

### **Grégoire Ferrier**

Au début, j'avais un peu peur de la communication avec le patron et aussi avec mes collègues. Des fois, il parlait à l'oral, je ne comprenais pas, il fallait écrire, passer par des petits mots. C'est parce que je ne connaissais pas leur voix au départ.

Quand le téléphone sonne, c'est pareil, si je ne connais pas la voix, ça ne passe pas. Mais pour ma famille, mes amis, je le peux.

Petit à petit, je discrimine les sons.

### **Pauline Schneider**

Alban, qu'est-ce qui est important pour vous ?

### **Alban Mérot**

Tout a déjà été dit, beaucoup de choses ont été dites. Noémi a dit, par rapport à l'accessibilité, qu'il fallait des interprètes, qu'on devait être libre par rapport au fait d'avoir un interprète. Dans mon bureau par exemple, quand je suis seul, j'ai une fenêtre en face qui donne sur le couloir et j'ai une porte vitrée également qui fait que je vois les personnes qui passent, si j'ai besoin de quelque chose ou si les gens frappent, je vois qui est derrière de suite. C'est important, car je suis à égalité. J'ai besoin d'avoir un espace ouvert autour de moi. Je dois pouvoir dire non quand on frappe à ma porte parce que je ne veux pas qu'on me dérange. L'accessibilité, c'est ça aussi.

Ensuite, il y a tout ce qui est mail, SMS, fax etc. Il faut qu'on puisse demander systématiquement des interprètes, quand j'ai demandé, on m'a dit oui tout de suite.

### **Cristina Lopes**

Ce qui est important en terme de recrutement notamment, c'est de faire passer le message qu'en fait, ce n'est pas impossible d'intégrer du personnel sourd et malentendant dans les entreprises. La restauration, ce sont des métiers très difficiles, et pourtant, on a 13 personnes en poste et ça se passe bien. C'est un travail de longue haleine, ça ne se fait pas du jour au lendemain.

C'est vrai que c'est un travail au quotidien, et au fur et à mesure, en fait, il y a une vraie solidarité qui se crée au sein des équipes avec le chef en cuisine, ou même en salle. Il y a une solidarité et on fait vraiment en sorte de les impliquer complètement dans la vie de l'entreprise. Donc ce n'est pas impossible, Grégoire, on est fier de lui par rapport à sa réussite, mais il y a certainement d'autres Grégoire.

### Pauline Schneider

On a là des exemples très différents, Noémi dans un service communication, c'est quand même très fort, un service de documentation...
On espère vous avoir montré que c'était possible et pas forcément avec un coût très important.

On a oublié de dire, Mme Lopez, sur le restaurant, 40.000 euros depuis 2001 pour le travail en binôme. Si vous divisez les 40.000 sur sept ans pour le personnel recruté, si vous comparez par rapport à la contribution que vous pourriez payer, c'est infinitésimal.

On a parlé d'aides plus coûteuses ce matin, mais si on réfléchit en terme de mutualisation, c'est là qu'on pourra obtenir des résultats. Mais sans aller chercher des techniques ni difficiles ni compliquées... On vient de faire un voyage au pays de la surdité, et il y a des paysages différents: des personnes appareillées, d'autres non, des personnes qui signent, ou qui se servent de la LPC, elles arrivent à s'intégrer avec des moyens raisonnables, c'est-à-dire un coût tout à fait supportable pour les entreprises





### Intervention de Tanguy du Chéné, président de l'AGEFIPH

### **Sid-Ahmed Nouar**

On accueille Tanguy du Chéné, président de l'AGEFIPH.

Vous avez été élu président de l'AGEFIPH et puis depuis la loi du 11 février 2005, quelle est la stratégie et à venir de l'AGEFIPH par rapport aux personnes handicapées ?

### Tanguy du Chéné

Président de l'AGEFIPH

Vous savez que l'AGEFIPH a pour mission d'améliorer l'intégration des personnes handicapées dans les entreprises, ou maintien dans l'emploi pour les personnes qui développent un handicap lorsqu'elles se trouvent en entreprise.

On constate depuis le vote de la loi que les grandes entreprises se sont mobilisées. Dans pratiquement toutes les grandes entreprises il y a des accords négociés entre partenaires sociaux ou sont en cours de négociation. Cette loi a véritablement été un accélérateur dans la négociation de ces accords. Il reste des entreprises qui sont sur le bord du chemin, ce sont les PME. Il y a environ 100.000 entreprises de plus de 20 personnes, 23.000 d'entre elles sont à 0 travailleur handicapé.

80 % de ces 23.000 entreprises ont de 80 à 100 personnes.

Elles représentent notre premier objectif stratégique.

Si elles ne font rien, elles devront payer 15 fois le SMIC horaire à l'AGEFIPH.

Ce n'est pas le but. Plus la collecte baissera, plus il y aura de personnes handicapées embauchées dans les entreprises.

Notre objectif, c'est de rencontrer ces 23.000 chefs d'entreprises, de dialoguer avec eux pour que ces entreprises mènent au moins une action

dans les trois années qui vienne. C'est surtout le premier pas qui coûte. Quand elles auront travaillé avec une personne handicapée, elles découvriront qu'une personne handicapée a des talents, des compétences. Le but, c'est qu'une première action soit montée. C'est notre première ambition.

Notre deuxième priorité, c'est la formation des personnes handicapées. Lorsqu'on regarde le paysage, les demandeurs d'emplois handicapés ont un niveau de qualification inférieur de 20 points aux personnes valides. Nous avons un gros projet qui consiste à regarder bassin d'emploi par bassin d'emploi quels sont les besoins des entreprises et de monter les formations en regard de ces besoins.

L'idée est bien de partir des besoins des entreprises au sein des bassins d'emploi. Il ne sert à rien de former des allumeurs de réverbères, c'est ce qu'on peut donner comme exemple.

Voilà deux grosses priorités.

Je mettrai en troisième priorité l'accessibilité, aussi bien des centres de formation que des entreprises. Et l'accessibilité pour tous les handicaps. Jérémie Boroy, administrateur de l'AGEFIPH, nous le rappelle régulièrement. Il n'est pas question de privilégier tel ou tel handicap, mais bien de prendre en compte l'ensemble des handicaps.

Voilà résumées en quelques mots les priorités de l'AGEFIPH.

### **Sid-Ahmed Nouar**

Par rapport aux centres relais téléphoniques en voie d'être mis en place, est-ce que cela va donner une accessibilité au niveau professionnel ?

### Tanguy du Chéné

La semaine dernière, j'étais aux Etats-Unis et làbas cela fonctionne très bien.

C'est les opérateurs qui se sont mis d'accord entre eux, pas l'État, pour facturer les un ou deux dollars pour créer ce service.





En France, on n'y arrive pas car on attend tout le l'État. On attend qu'il organise un dispositif. Il incite les opérateurs, mais cela ne débouche sur rien, c'est pourquoi je suis un peu désespéré.

Au niveau de l'AGEFIPH, nous souhaitons forcer le destin et nous nous sommes mis d'accord avec une vingtaine d'entreprises pour expérimenter deux dispositifs qui sont assez voisins : le dispositif mis au point par une société coopérative et une autre par une société privée.

Nous pensons à travers cette expérience, et jumelant celle-ci avec une enquête, aider à la réalisation de cette opération.

On doit pouvoir mettre en place un service tout à fait important, le téléphone. On vit aujourd'hui avec le téléphone, il est important que toutes les personnes, quelle que soit leur activité ou leur handicap, bénéficie d'un service de cette nature.

Voilà l'initiative que nous avons prise, les contacts sont en cours.

Il y a vingt entreprises qui sont d'accord de mener cette expérimentation et cette enquête. Nous espérons apporter notre pierre à l'édifice à travers ce projet pour qu'il devienne enfin une réalité.

### **Sid-Ahmed Nouar**

Très bien. Dernière question: si les centres relais se développent, est-ce que l'AGEFIPH pourra aider au développement des centres relais pour qu'ensuite les sourds trouvent leur place dans la société?

### Tanguy du Chéné

L'AGEFIPH est prête, elle le montre par l'initiative qu'elle vient de prendre.

Nous devons trouver une solution globale, pas uniquement une solution pour les personnes handicapées travaillant dans l'entreprise, mais que ce soit un dispositif mis au service de l'ensemble des personnes sourdes et malentendantes.

C'est le cas aux Etats-Unis, c'est-à-dire que ce qui a été monté aux Etats-Unis n'a pas été fait uniquement pour les salariés, c'est un dispositif au service de toutes les personnes sourdes et malentendantes.

Pour essayer de pousser à la roue pour que ce dispositif voit le jour, nous le centrons sur le monde de l'entreprise.

Le dispositif doit être global et doit s'adresser à tous les sourds et malentendants.

### **Sid-Ahmed Nouar**

Merci beaucoup et bravo.





### La vie en entreprise

Table ronde

### **Coralie Donas**

**Journaliste** 

Je vais accueillir les intervenants de la table ronde : Mme Stérin, M. Rousseau, Mme Sillier, Mme Zambrano et Mme Cohen.

On va commencer avec Mme Stérin. Vous allez devoir nous quitter bientôt. Vous êtes directrice de Surdicité qui propose des solutions et des conseils pour des aménagements de poste.

On va peut-être démarrer avec vous sur les aspects sécurité, donc le principal étant d'avertir d'un danger une personne qui n'entend pas l'alarme lorsqu'elle se met en route. Où est-ce qu'on rencontre ce type de problème, quelle solution apportez-vous généralement ?

### Marie-Pascale Stérin

Directrice - Surdicité

Effectivement, la principale difficulté que j'ai rencontrée en accompagnant des entreprises dans l'aménagement du poste de travail sur le thème de la sécurité était d'avertir ces personnes sourdes et malentendantes que l'alarme retentit.

Il existe une aide technique très simple, un système FM. Le principe, c'est de fixer un émetteur d'alarme FM directement sur le système d'alarme existant dans l'entreprise, qui transmet des signaux FM, sans fil, vers des récepteurs FM.

Ces récepteurs sont soit des flashs lumineux, soit des systèmes portables vibrants.

C'est-à-dire que, soit on veut équiper tout un bâtiment avec ces alarmes lumineuses et avertir les différentes personnes malentendantes, soit on équipe individuellement la personne sourde ou malentendante avec ce récepteur portable. Le choix de l'équipement dépendra du bâtiment et de l'entreprise.

Je suis intervenue pour une infirmière travaillant dans un hôpital de jour. Elle se trouvait seule sur différents niveaux de l'hôpital et pour des raisons d'hygiène et de praticité, il était difficile de l'équiper d'un équipement individuel.

L'hôpital a fait le choix de mettre des émetteurs sur les trois niveaux du bâtiment afin que le bâtiment soit totalement couvert.

Un autre aménagement que j'ai rencontré, qui était différent, c'était d'équiper une jeune ferme sourde profonde qui travaille dans l'industrie agroalimentaire, qui pouvait se retrouver seule dans un bâtiment.

La difficulté de mettre des flashs lumineux, c'est que c'était des grands bâtiments. C'était un investissement lourd, mais la solution retenue a été d'équiper cette personne avec le récepteur portable vibrant et, où qu'elle se trouve dans l'entreprise, elle est avertie.

### **Coralie Donas**

Les équipements évoluent énormément, on s'en rend compte, ils évoluent beaucoup ces derniers années. Vous le disiez tout à l'heure, des équipements qu'on connaissait il y a cinq ans, qui n'étaient pas efficaces, deviennent de plus en plus performants et miniaturisés.

Pouvez-vous nous donner un exemple d'aménagement de poste qui a permis à un ingénieur de progresser dans sa carrière grâce à ces aménagements ?

### Marie-Pascale Stérin

Je vais parler des accessoires d'aide à la communication. On est sur des systèmes qui utilisent la technologie FM et la boucle magnétique individuelle. Ces systèmes connaissent des évolutions et des améliorations avec le temps et, ce qui était vrai il y a cinq ans ne l'est plus vraiment aujourd'hui en terme de performance.

L'exemple le plus parlant, parmi d'autres, c'est celui d'une jeune femme qui venait d'être





diplômée depuis deux ans, en poste dans une société de BTP, malentendante sévère, qui avait effectué sa scolarité en intégration. On m'a demandé d'intervenir pour faire une étude sur son poste de travail car les RH avaient décelé un haut potentiel chez cette personne.

Du fait de son handicap, certaines fonctions ou choses lui étaient moins faciles à réaliser, ne serait-ce que prendre une communication téléphonique, qu'elle laissait à son supérieur hiérarchique.

Dans certaines situations, comme elle pouvait intervenir sur des chantiers, face à des chefs de chantiers, elle avait besoin d'un équipement complémentaire.

Après avoir étudié ses besoins, l'origine de son handicap et les aides techniques qu'elle connaissait, elle m'a répondu : j'ai déjà connu ça à l'école, je ne me m'en suis jamais servi, cela ne me convient pas, la FM.

J'étais convaincue qu'elle devait essayer les nouveaux équipements qui étaient plus compatibles avec ses aides auditives.

Malgré tout, j'ai réussi à lui faire tester le matériel et au bout de dix secondes, avec la boucle magnétique et les récepteurs FM, elle m'a dit : la dernière fois que j'ai essayé, cela ne marchait pas, mais maintenant ça va.

Donc les évolutions technologiques ont permis de trouver des moyens pouvant répondre à ses besoins.

Cette personne, à l'époque, bloquée dans sa carrière professionnelle, finalement a réussi à trouver une solution simple. Elle porte un récepteur FM équipé d'un collier magnétique et ce récepteur FM est en interaction en permanence avec des émetteur FM, que ce soit le téléphone fixe, portable, ou en communication avec des individus en face à face, ou lorsqu'elle est dans une salle de réunion ou de formation.

Avec ce simple équipement très mobile et très discret, aspect important, cette personne finalement aujourd'hui se retrouve avec des aides techniques lui permettant de manager

trois personnes et de gravir les échelons professionnels de son entreprise.

On a trouvé un moyen de compensation propre à ses besoins et propre à son handicap.

### **Coralie Donas**

Il ne faut pas rester sur les idées qu'on a pu se faire les années précédentes et se tenir au courant des nouveautés qui existent.

### Marie-Pascale Stérin

C'est important de remettre en question en permanence les aides techniques existantes.

De nouvelles solutions peuvent apparaître et il faut toujours rester curieux par rapport à ce qui existe.

On peut toujours trouver une solution technique, mais il faut creuser pour trouver la solution.

### **Coralie Donas**

Merci beaucoup.

Effectivement, Ingrid Sellier, vous êtes ingénieur à EDF, vous avez occupé deux postes différents. On parlait des aménagements de poste à l'instant, c'est ce qui vous a permis, c'est un premier aménagement de la part d'EDF qui vous a ouvert la voie, de découvrir les outils qui pouvaient vous faciliter la vie au quotidien.

Pour expliquer en deux mots, vous avez fait un parcours scolaire avec des entendants, vous avez intégré votre premier poste sans aménagement particulier et découvert cette année à la fois ces outils et rencontré vos collègues qui comme vous étaient malentendants.

Merci de nous expliquer.

### **Ingrid Sellier**

Ingénieur

En fait, à l'initiative de mon entreprise, une boucle magnétique a été installée dans l'amphithéâtre car où je travaille, c'est un grand site et nous avons régulièrement des réunions





techniques et donc c'est une grande salle avec tout ce que cela représente : un coin sombre, une personne qui parle dans un micro, et ce n'est pas simple de comprendre ce qu'elle dit. J'ai été contactée par la médecine du travail en début d'année pour me dire qu'ils allaient installer une boucle magnétique. Ils ont réuni les quatre malentendants qui travaillaient sur le site et nous ont demandé notre avis sur les techniques existantes.

La boucle magnétique a été la solution retenue et à partir de là cela a fait effet boule de neige. J'ai appris qu'il y avait d'autres aides techniques comme le micro Link, qui permet de suivre des réunions.

En tant d'ingénieur, je dois assister à des réunions régulièrement. Vous savez que quand il y a plusieurs personnes qui se mettent à parler, c'est difficile de les comprendre.

J'ai vu un audioprothésiste, j'ai fait un test qui a été concluant, et tout ceci avec l'accord de mon chef.

Cela va être financé et j'ai l'approbation de mes chefs et leur soutien.

### **Coralie Donas**

Vous êtes allée voir votre chef en lui proposant de nouvelles solutions, notamment le Easy Link, il a donné son feu vert.

Ce qui est important là-dedans, c'est que votre chef de groupe comprend votre handicap et ce que cela implique par vous et il n'hésite pas à prendre des décisions pour vous faciliter la vie. Vous m'avez cité l'exemple d'un collègue de l'équipe qui souhaitait faire des réunions en anglais, ce n'est pas très pratique pour vous.

### **Ingrid Sellier**

A l'époque des faits, je ne connaissais pas l'Easy link, donc au préalable cette personne est venue me voir pour savoir si j'acceptais de participer à plusieurs réunions qui se déroulaient en anglais. Je lui avais donné d'emblée mon veto car c'est déjà difficile à suivre en français.

Si on ajoute l'anglais, même si je parle de temps en temps l'anglais, ce n'est pas une langue que je pratique, donc c'était une difficulté supplémentaire.

Le sujet a été ré-abordé lors d'une réunion de groupe et le chef comprenant mon insistance de ne pas aller dans ce sens, il a imposé son veto aussi.

Je souligne qu'il est important que le chef de groupe intègre la dimension de la surdité, et qu'on compose avec.

### **Coralie Donas**

Vous n'aviez pas forcément rencontré, sur votre premier poste, la compréhension de votre chef de groupe.

Il ne comprenait pas, en fait.

Dans la plupart des situations, vous entendez, donc vous avez tendance à vous débrouiller et il ne comprenait pas que vous pouviez avoir des difficultés parfois.

### **Ingrid Sellier**

En fait, j'entends relativement bien. J'ai des difficultés, et cela peut induire en erreur beaucoup de personnes. J'ai eu, dans mon premier poste, des soucis relationnels pour faire comprendre mon handicap.

### **Coralie Donas**

Dans votre premier poste ou c'était moins évident avec le chef.

### **Ingrid Sellier**

Cela a posé quelques problèmes au niveau de l'intégration, de l'évolution du travail, du poste. Et donc je trouve que c'est vraiment préjudiciable pour avoir une meilleure qualité de travail.

Il est important que le chef de groupe ou le chef de département puisse bien intégrer le problème du handicap.





### **Coralie Donas**

Depuis deux ans, c'est bon, il y a des aménagements au sein de l'entreprise et en plus il y a l'équipe qui comprend bien.

### **Ingrid Sellier**

C'est mieux intégré, la notion de handicap.

### **Coralie Donas**

Merci. On va passer à Xavier Rousseau.

Il est donc jeune diplômé d'une école de commerce à Paris, l'ISEG.

Vous vous destinez à une carrière sur des postes internationaux, donc école de commerce avec des stages à l'étranger.

Vous êtes parti l'an dernier ou cette année.

L'an dernier, en Chine, pour un stage de cinq mois.

Vous étiez déjà parti dans le cadre d'échanges universitaires pour apprendre les langues. Là, il s'agissait d'un stage vraiment dans un cadre professionnel, dans une filiale de l'Oréal, pendant cinq mois.

Vous m'aviez expliqué que l'entretien de recrutement s'était passé à Paris, au sein de l'école, des recruteurs étaient venus à l'école pour sélectionner les élèves.

A cette occasion, vous leur avez dit que vous étiez malentendant car l'entretien se passait en anglais, bien, mais la personne parlait un peu trop vite avec un accent chinois, donc vous le lui aviez dit pour qu'elle ralentisse un peu.

Ils ont noté le fait que vous étiez malentendant, le processus de recrutement s'est déroulé et vous avez été sélectionné.

Donc départ en Chine, en résumé.

Arrivé là-bas, vous rencontrez votre nouveau patron qui ne savait pas que vous étiez malentendant.

Vous pouvez nous expliquer la rencontre avec lui ?

### **Xavier Rousseau**

Jeune diplômé

Quand je suis arrivé en Chine, ce n'était pas prévu car je ne devais pas rencontrer le patron le jour même. J'avais prévu quatre jours avant le début du stage pour me préparer pour connaître l'environnement en Chine, la langue, la culture, etc. Je voulais être prêt pour le Jour J, le début du stage.

Je n'ai pas eu le temps de me préparer. J'ai rencontré mon patron le jour même de mon arrivée. Je n'étais pas très à l'aise et le patron n'était pas au courant que j'étais malentendant. Tant que je m'exprime bien, que le patron me comprend, cela passe se bien. Il a vu que je portais des appareils. Il croyait que j'écoutais de la musique ou que c'était une espèce de portable accroché à mon oreille.

Je lui ai dit que c'était des appareils pour entendre les conversations.

Mais l'avantage, c'est quoi ? C'est que ce patron n'avait pas de préjugé.

### **Coralie Donas**

Il y a une perception qui est différente en Chine.

### **Xavier Rousseau**

Oui, exactement. Quand je parle de mon handicap, c'est-à-dire de ma surdité, en France on a accès à l'information, tout le monde sait ce qu'est la surdité.

Quand on ne sait pas, on fait des efforts pour mieux s'exprimer.

Parfois, les gens ont une vision plutôt négative envers des sourds car ils sont mal à l'aise.

Ce n'est pas le cas à la Chine car ils ne connaissent pas le monde de la surdité. L'approche est naturelle envers les sourds.

La seule chose, dont je suis étonné, c'est que le patron s'est dit : puisque vous comprenez ce que je vous dis, même si vous portez des appareils, et que je vous comprends quand vous





me parlez, pour moi c'est comme si vous étiez entendant.

En Chine, les sourds sont sourds et muets.

En France, ce n'est pas le cas.

Ils sont toujours au retard qu'on a connu dans les années 50, 60.

Quand je suis arrivé avec mes appareils qui me permettent d'entendre, ça a été un point positif et le patron m'a dit : il y a deux catégories très distinctes : vous êtes sourd et considéré comme sourd et muet. Si vous entendez, c'est que vous n'êtes pas sourd.

### **Coralie Donas**

C'est un travail où vous avez visité différents sites de production, vous aviez besoin d'un téléphone pour rester en contact avec tout le monde. Vous avez dû lui expliquer et trouver une solution.

### **Xavier Rousseau**

En fait, la seule information... Bien sûr, je suis malentendant, je comprends tout ce que vous dites, il n'y a aucun souci. Seulement, par rapport au poste qu'on m'a proposé, le travail que je devais faire, c'était une analyse de marché. Je devais promouvoir des produits cosmétiques, je devais me déplacer pour rencontrer les partenaires, les vendeurs, les commerciaux et puis même les membres du gouvernement de chaque province. Et donc je devais me déplacer et rencontrer ces gens, et même participer à des salons.

Pour cela, je devais utiliser le téléphone. Il y avait un gros problème car je ne comprends pas tout le monde au téléphone. Je peux l'utiliser, mais avec certaines personnes, pas tout le monde.

En plus de ça, surtout en Chine, la seule communication, c'est l'anglais car je ne parle pas chinois, mais je parle français, anglais, espagnol.

L'anglais est parlé couramment.

Non seulement, quand je discute en face à face avec un Chinois, quand il parle anglais, je

comprends ce qu'il dit, mais ils ont un accent chinois, donc j'ai du mal à comprendre. Et eux ont du mal à me comprendre en anglais car leur niveau est faible.

La solution, c'est que, malgré mon handicap, j'ai demandé au patron de trouver un moyen pour communiquer. On a étudié le mail, mais je ne l'avais pas toujours sur moi, donc il ma fallait un téléphone.

En Chine, technologiquement, ils sont en avance, ils ont toutes sortes de gadgets, on m'a fourni un téléphone portable avec un clavier pour écrire des messages.

J'ai demandé une caméra dans le téléphone et donc, pour l'instant, on a uniquement un super téléphone portable très performant avec un clavier.

### **Coralie Donas**

Pendant ces cinq mois, ce téléphone a été le super outil pour vous. Il vous a permis de tout faire et de mener votre stage à bien sans souci. Cela n'a pas posé de soucis au patron ?

### **Xavier Rousseau**

Non, pas du tout. Et surtout ils étaient beaucoup plus ouverts car ils n'avaient pas de préjugés.

Une petite remarque: j'ai entendu dans les témoignages qu'Alban va partir en Chine. Avant cela, il doit parler couramment anglais, c'est le plus important, pour comprendre ce qu'ils disent.

Il faut travailler beaucoup à ce niveau-là.

### **Coralie Donas**

D'ailleurs, je crois que vous êtes revenu avec une lettre de recommandation de votre stage, cela s'est parfaitement déroulé.

### **Xavier Rousseau**

Cela s'est très bien passé, oui.

### **Coralie Donas**

Merci pour votre témoignage.





Je me tourne maintenant vers Josefina Zambrano

Vous travaillez chez France Télécom depuis 1979, vous avez commencé en stage, vous êtes ingénieur télécom de formation et vous avez finalisé votre thèse au sein de France Télécom. Vous y travaillez toujours aujourd'hui et vous travaillez à la direction de l'accessibilité du groupe.

Vous travaillez à rendre accessible les projets pour toutes les personnes en difficulté, pas seulement celles qui présentent un handicap, mais des personnes qui présentent une difficulté à travailler dans l'entreprise.

On s'est rencontré tout à l'heure, on disait que vous devez travailler au niveau groupe, au niveau international, c'est-à-dire en anglais, c'est la langue utilisée. Vous participez à des réunions téléphoniques notamment avec des gens un peu partout. Vous utilisez notamment la vélotypie.

Vous pouvez nous expliquer comment ça se passe, comment vous l'utilisez ?

### Josephina Zambrano

Chargée coordination marketing et projets accessibilité

Je peux vous dire que c'est une évolution de carrière à France Télécom et depuis un an que j'ai intégré le groupe, cela m'a amené à travailler dans le cadre international.

Je suis amenée à faire des réunions en anglais car le fait de travailler au niveau du groupe, toutes les présentations par exemple de documents doivent être élaborées en anglais car c'est avec ce type de support qu'on diffuse dans toutes les entités des pays où le groupe est implanté.

Pour suivre les réunions téléphoniques, à cause de ma surdité, je ne peux pas être appareillée, alors je dois m'appuyer sur un support visuel et c'est là que je me suis souvenue que des collègues en recherche et développement avaient travaillé pour développer l'outil qu'on appelle Multimédia conférence pour pouvoir l'utiliser pour la vélotypie.

On a développé un partenariat avec la société Système RISP qui me permet d'avoir la vélotypie en deux langues, soit en français, car j'ai aussi des interlocuteurs en France, à Grenoble, Lannion, etc., des personnes qui travaillent dans le développement des projets, mais j'ai aussi des interlocuteurs à l'international, et pour cela on fait des réunions téléphoniques et puis on a déjà trouvé un moyen de savoir à quel moment je dois intervenir car je n'entends pas si un interlocuteur a fini de parler ou pas.

On doit me dire à quel moment je peux intervenir. C'est la vélotypiste qui me le signale.

### **Coralie Donas**

Vous parlez anglais, par contre pour faciliter ces réunions téléphoniques, quand vous intervenez, vous choisissez de faire des phrases courtes et simples pour ponctuer vos interventions.

### Josephina Zambrano

Effectivement car même si j'écris bien anglais, je n'ai pas beaucoup d'opportunités pour pratiquer. C'est pour cela que quand j'interviens en anglais, j'ai tendance à utiliser des phrases courtes.

### **Coralie Donas**

Ce qu'on se disait aussi en préparant la table ronde, c'est que, comme vous êtes amenée à voyager, tout est possible, il faut être très organisé, tout simplement.

Vous me disiez que si vous faites une réunion en Angleterre, vous partez avec un collègue, vous préparez l'intervention. Vous pouvez expliquer?

### Josephina Zambrano

J'ai une équipe. Quand je pars à l'étranger, j'emmène la personne de l'équipe qui travaille sur le projet.

Nous préparons ensemble notre présentation et nos réunions.





Cela permet par exemple que lors de notre visite en Angleterre je fais la présentation et, quand il y a des questions des participants, qui souhaitent approfondir un point de la présentation, souvent, je ne peux pas aller beaucoup plus loin avec mon anglais, alors je le répète en français à mon collègue et, comme c'est déjà préparé, il répond.

Normalement, dans mon équipe, tous parlent anglais. C'est un point essentiel pour travailler au niveau du groupe.

### **Coralie Donas**

Si on vous pose une question qui appelle une réponse plus longue, vous proposez de répondre par mail un peu plus tard.

### Josephina Zambrano

Effectivement, oui. On a actuellement un moyen qu'on utilise pour l'adaptation du poste de travail.

Dans les années 79, je n'avais rien, Internet n'existait pas. Il n'y avait rien à cette époque-là. Les évolutions technologiques ont contribué énormément pour favoriser l'intégration des personnes handicapées.

Et même il y a une chose importante pour tous, c'est par exemple dans les années 80 quand a été développé le Minitel. Il était devenu notre téléphone, cela a donné une grande autonomie pour nos activités de la vie privée et de la vie professionnelle.

En plus, l'avantage du Minitel, c'est qu'il n'était pas uniquement diffusé pour les personnes sourdes. Tous les foyers en France étaient équipés, même les entreprises, cela permettait de communiquer avec tous.

Aujourd'hui, je vois au niveau de l'entreprise, nous utilisons beaucoup le Communicator de Microsoft, mais qu'il faut déployer dans tous les postes des salariés.

Le positif de cela, c'est que je ne suis pas embêtée pour communiquer. Si j'ai une question, je communique avec la personne concernée via cet outil. C'est aussi une partie de l'autonomie dans le cadre du travail.

### **Coralie Donas**

De toute façon, ce que vous vouliez souligner, c'est que dans le milieu professionnel finalement on fait attention aux compétences de la personne et avec une bonne organisation on fait tomber les barrières.

Vous avez réussi en vous appuyant sur les outils existants.

### Josephina Zambrano

Il y a plusieurs choses. La première, c'est qu'il ne faut pas penser qu'on a un handicap. C'est la première chose.

Dans un entretien, en face de quelqu'un, il faut dire : j'ai ma surdité, je peux lire sur les lèvres, on explique.

Il y a des gens qui sont ouverts et d'autre pas. Je dis toujours que je suis sourde.

La deuxième chose, c'est que déjà les collègues commencent à avoir un regard différent.

Je suis sourde, mais au niveau des compétences j'ai la même égalité que les autres. On voit les compétences de la personne par rapport au poste, cela facilite énormément l'évolution de la carrière. C'est vrai qu'il faut tenir compte qu'il est indispensable que la personne handicapée en entreprise puisse disposer de tous les outils pour l'adaptation du poste de travail pour que son travail soit optimal et que ce soit bénéfique pour l'entreprise.

### **Coralie Donas**

Très bien. Merci beaucoup, Josefina, pour votre témoignage.

On termine avec Laetitia.

Vous êtes podologue. Votre expérience nous intéresse beaucoup aussi dans cette table ronde.

Vous avez monté votre cabinet en partant de rien, quasiment.





Vous n'avez pas racheté une clientèle existante, mais vous l'avez montée vous-même. Cela ajoute un peu à la difficulté du départ.

Vous travaillez dans un cabinet en Seine-et-Marne. Vous faites encore des remplacements à la Croix Rouge.

### **Laetitia Cohen**

Podologue

Maintenant, je suis dans un cabinet, avec en plus du travail pour les personnes âgées dans des maisons de retraite et éventuellement dans des foyers pour éviter qu'ils partent en maison de retraite.

Je suis un peu partout en fait, je ne suis jamais au même endroit.

### **Coralie Donas**

Comment faites-vous pour gérer tout cela? Vous ne pouvez pas téléphoner.

### Laetitia Cohen

En fait, par exemple, le fait de travailler à la Croix rouge ne pose pas de problème car il y a des secrétaires pour tout le monde, avec plusieurs médecins. En général, on envoie un fax.

Et puis le mercredi matin, il n'y a pas de secrétariat.

Dans mon cabinet, il y a des problèmes car avec mes collègues kinés, au début, ils étaient plus ou moins d'accord de me prendre mes appels, mais j'ai dû comprendre que je devais me débrouiller seule. Mes patients me disaient que le kiné était désagréable.

J'avais besoin de quelqu'un d'attentif car les personnes âgées ont besoin de gens patients.

C'est pour cela que je passe par un secrétariat médical. C'est un coût, mais je suis obligée.

Avec le secrétariat, il faut passer par le transfert. Ils me répondent par mail. Ce n'est pas évident avec les personnes âgées qui souhaitent poser des questions, mais le secrétariat médical ne peut pas répondre.

Par exemple, quand j'ai des domiciles à faire, cela m'arrive d'être à 15h dans tel village, à 16h dans un autre village et à 17h dans le même village que l'intervention de 15h.

Ce n'est pas toujours facile. Quand quelqu'un demande de rappeler, je passe par quelqu'un, un ami, un parent, il faut que je trouve une personne qui soit libre pour m'aider. Ce n'est pas toujours facile. Et puis rassurer le patient.

### **Coralie Donas**

Comment se passe la relation avec le patient ?

### **Laetitia Cohen**

Jusqu'à présent, je n'ai pas eu de problème car j'ai commencé à comprendre en étant étudiante. Je suis tombée sur des gens qui avaient peur.

Etant sourde, pour certains personnes j'étais considérée comme débile mentale. Je devais rassurer que j'étais une personne comme les autres.

Cela dépend de la personne qu'on a en face. Et parfois les gens le prenaient plus ou moins bien. On m'a dit : il faut que tu le dises avec fierté.

Ce n'est pas toujours facile. On doit toujours faire preuve de compétence, faire preuve de quoi on est capable, pour ne pas être considéré.

### **Coralie Donas**

Mais les patients le prennent plutôt bien.

### **Laetitia Cohen**

Cela dépend desquels. C'est déjà arrivé qu'une patiente dise : faites travailler cette pédicure. La dame a répondu : elle est sourde est muette. Elle n'est pas muette puisqu'elle me répond quand je lui parle. Va la voir.

Je fais face à cela tous les jours. Mon travail est plutôt en ralenti avec le téléphone.

Un des rôle, c'est de savoir rassurer, avoir une capacité.





### **Coralie Donas**

Vous avez déjà pensé à d'autres solutions pour améliorer le souci du secrétariat médical ?

### **Laetitia Cohen**

Avec les personnes âgées, ce n'est pas facile car elles n'ont pas de mails.

Je dois pouvoir les rassurer. Comme je ne suis jamais au même endroit, ce n'est jamais les mêmes personnes qui les appellent.

Je ne sais pas trop comment faire.

C'est prévoir longtemps à l'avance comment faire.

### **Coralie Donas**

C'est vraiment des soucis matériels.

### Laetitia Cohen

Il faut que j'aille chez moi pour voir quels sont mes rendez-vous et revenir ensuite au cabinet. Même les SMS, pour les personnes âgées, c'est trop difficile pour elles.

### **Coralie Donas**

Tous ces outils, dans votre cas, ne s'appliquent pas dans votre cas.

### **Laetitia Cohen**

Je vais peut-être essayer un jour la boucle magnétique avec le portable. Il faut que je me renseigne.

J'espère parler avec les personnes âgées.

Comme je n'ai jamais entendu au téléphone, je ne sais pas.

### **Coralie Donas**

Quelqu'un souhaite réagir à ce que vous avez entendu les uns des autres.

Vous avez peut-être des questions à vous poser ou des compléments à apporter.

### **Ingrid Sellier**

J'ai peut-être une question pour Laetitia : vous êtes dans quelle région ?

### Laetitia Cohen

En Seine-et-Marne. Je travaille aussi sur Paris.

### **Ingrid Sellier**

Vous parliez de la boucle magnétique, j'ai parlé d'Easy Link, ce serait peut-être une solution à ce problème de pouvoir communiquer directement avec les clients. J'ai testé l'Easy link pendant un mois avant de l'acheter.

C'est équipé d'une boucle magnétique et d'un micro. On ajoute un sabot sur la prothèse auditive, on met cette dernière en position T et cela permet d'entendre quand la personne parle dans le micro. C'est un récepteur FM et on peut aussi communiquer en Bluetooth. Cela marche également pour le téléphone, il faut en parler à l'audioprothésiste.

### Josephina Zambrano

Il y a plusieurs audioprothésistes qui proposent un système, il faut que vous voyez le vôtre et que lui en parliez. Il faut le tester d'abord, car cela dépend aussi de la surdité. Si c'est valable pour vous ou pas.

### **Coralie Donas**

Justement, pour réfléchir à des solutions à mettre en place pour la gestion de votre activité, en avez-vous déjà parlé à votre audioprothésiste ou c'est uniquement des solutions que vous avez trouvées toute seule ?

### **Laetitia Cohen**

En fait, je n'y ai jamais pensé car ce qui m'a motivée, c'est le GPS, pour la voiture. Un jour, je l'ai branché et il s'est mis à parler. C'est là que j'ai découvert la mémoire auditive, au fur et à mesure de l'utiliser. C'est avec ça que je me suis rendu compte que je pouvais faire des progrès.

Il y a une personne avec qui je parle par téléphone et qui me répond par SMS.

Au portable, je n'entends rien. On m'a parlé de la solution de boucle magnétique.





### **Ingrid Sellier**

J'ai aussi le même problème. Les audioprothésistes, en général, nous aide mais le mien ne m'a pas proposé de solution. Je lui en veux un peu car il ne m'a pas mis au courant de cette technique qui aurait pu me servir beaucoup plus tôt, comme pour l'Easy link. Je l'ai découvert il y a seulement un mois. Pareil pour la boucle magnétique.

En fait, c'est le rôle de notre audioprothésiste de nous proposer cet outil.

A nous de leur forcer la main pour savoir ce qu'ils peuvent proposer comme outil.

### **Laetitia Cohen**

On est toujours un peu en retard par rapport aux gens de la ville, à la campagne, c'est pour cela que je suis un peu décalée.

### **Ingrid Sellier**

Même à Paris, apparemment, tout le monde n'est pas au courant de tout ce qui se fait.

### Josefina Zambrano

Je voulais dire quelque chose de très important : on a remarqué par exemple que même avec des spécialistes on ne trouve pas l'information qu'on cherche. C'est valable pour tout type de handicap, c'est pour cela qu'un de nos collègues de France Télécom, handicapé moteur, a eu l'idée de créer un site interne à l'entreprise, un site d'information qui est très utile car il y a les collègues qui travaillent avec vous, il y a les patrons, les responsables, les directeurs des ressources humaines et le médecin du travail qui se connectent pour trouver la bonne information.

Il y avait un gros besoin. On envoie des mails à la personne responsable du site pour avoir des réponses aux questions qu'on se pose, sur l'aménagement du poste.

### **Ingrid Sellier**

C'est en train de se monter à EDF aussi, on a le projet de faire des réunions entre

malentendants et sourds pour éviter ce type de situation et qu'on sache quelles techniques pourraient améliorer nos conditions de travail.

### **Coralie Donas**

Donc informer sur les outils existants qui peuvent vous être utiles dans la vie en entreprise. C'est une bonne conclusion pour cette table ronde.

### Noémi Gourhand-Néret

Je voulais intervenir par rapport aux techniques de communication dont vous parlez. Dans le cas de Laetitia, cela ma interpellé, il y a la possibilité de lire tes mails en temps réel sur téléphone portable. Il s'agit du Blackberry.

Cela ne nécessite pas que tu rentres chez toi pour consulter tes mails.

### **Coralie Donas**

Beaucoup de solutions se présentent à vous aujourd'hui.

Merci d'être venus témoigner de vos expériences en entreprises qui sont toutes intéressantes et qui montrent bien qu'on peut voyager, évoluer, monter son activité avec plus ou moins de difficulté, mais on y arrive toujours. Merci à vous.





### Intervention de Cédric Lorant, Président de l'AFIDEO

### **Sid-Ahmed Nouar**

Bonjour Cédric. Quel est ton ressenti par rapport à cette journée ?

### **Cédric Lorant**

C'est déjà de vous voir si nombreux dans cette salle, ça m'émeut, on était 280 sur toute la journée.

Sur les 280 personnes présentes, on peut compter 60 % de personnes qui travaillent en entreprise, des salariés. Voici le profil du public de la journée.

J'ai été très interpellé par tous les témoignages, il faut qu'on continue à débattre sur le thème de l'emploi tous ensemble, en entreprise, en famille, au-delà, dans les associations également pour qu'on puisse trouver des solutions qui permettent d'intégrer de plus en plus les personnes sourdes en entreprise.

### **Sid-Ahmed Nouar**

Peux-tu nous expliquer ce qu'est l'AFIDEO ?

### **Cédric Lorant**

L'AFIDEO, qui a organisé cette journée aujourd'hui, travaille sur trois aspects : le soustitrage, l'accessibilité en ville et l'emploi.

Le sous-titrage à la télé et au cinéma est un combat que nous menons depuis plusieurs années pour pouvoir accéder à la culture, à l'information orale dans tous les milieux publics. L'accessibilité en ville concerne les transports en commun, les hôpitaux publics. On essaie d'intervenir dans des réunions pour améliorer l'accessibilité et définir ce qu'est l'accessibilité puisque les personnes qui pilotent ces réunions ne connaissent pas forcément le handicap de la surdité.

Pour finir, l'emploi : nous sommes mobilisés pour sensibiliser directement auprès des entreprises, et aussi réaliser un document que vous avez pu voir dans vos pochettes, qui est le fruit d'une concertation entre personnes qui travaillent et qui ont réfléchi dans ce domaine.

### **Sid-Ahmed Nouar**

Quel est le message que tu voudrais adresser?

### **Cédric Lorant**

Quel aménagement de poste possible ? On y a répondu façon globale, aussi bien pour les personnes oralisant, que pour les personnes signant, que pour les personnes qui codent.

### Sid-Ahmed Nouar

Quel est ton avis par rapport au centre relais?

### **Cédric Lorant**

On en a beaucoup parlé aujourd'hui. On a défini le besoin des personnes sourdes en entreprise, le fait de pouvoir participer à des entretiens d'embauche, à des réunions, même des réunions téléphoniques, on a évoqué aussi les expatriations à l'étranger : toutes ces situations sont forcément basées sur la communication.

La solution du centre relais entreprise et du centre relais téléphonique est primordiale et doit être mise en avant. Mais nous restons bien sûr sur le plan des utilisateurs, nous n'intervenons pas sur la conception du projet.

### Sid-Ahmed Nouar

Tu as des remerciements à faire?

### **Cédric Lorant**

Plusieurs personnes se sont mobilisées pour préparer cette journée, qui a nécessité un an de préparation. Cette journée a été rendue accessible. Je remercie Maréva et Natacha, codeuses LPC, les interprètes, Francis, Fabrice, Audrey et Julie. Les deux vélotypistes, Réjane et Sylvia. Et également Gilles qui a installé la boucle magnétique sur toute la salle.





Ensuite, les entreprises qui ont participé à la conception du projet : la fondation Orange, EDF, Air France, IBM, Thalès, Natixis, Total.

Il y a également le ministère de la Justice et l'AGEFIPH. Sans eux, ce projet n'aurait pas pu se réaliser.

Je remercie bien sûr les cinq personnes de la commission entreprise qui se sont mobilisées: Laure, Valérie, Etienne, Anne-Claire et moimême. Je suis un peu ému: beaucoup de travail. Je remercie le conseil d'administration, tous les bénévoles de l'association AFIDEO qui ont aussi contribué à ce projet.

Pour finir, je souhaitais aussi remercier les intervenants et les animateurs qui ont pu faire vivre cet après-midi les débats sur les questions relatives à l'emploi.

J'ai oublié de remercier l'UNISDA! Merci pour votre venue.





# Intervention de Patrick GOHET, délégué interministériel aux personnes handicapées

Quelques mots brefs parce que beaucoup de choses ont été dites depuis le début de la matinée, donc à mon avis, l'essentiel, vous l'avez entendu.

Tout d'abord, merci et je félicite l'UNISDA et l'association AFIDEO puisque l'une comme l'autre, vous avez allié vos actions et vos efforts pour réaliser la journée d'aujourd'hui.

Cette journée se situe au coeur de la onzième semaine pour l'emploi. A ce propos, deux commentaires.

D'abord, comme il y en a déjà 11, cela veut dire que la société française est tenace, et qu'elle continue de s'intéresser à la question de l'emploi des personnes handicapées et en particulier des personnes sourdes malentendantes, mais en même temps, si nous en sommes à la onzième, déjà, c'est qu'il y a encore beaucoup d'efforts à faire et qu'on n'est pas arrivé au bout du compte et qu'il y a beaucoup de personnes handicapées qui sont encore sans solution en matière d'insertion professionnelle, et avant tout dans le milieu ordinaire.

Je voudrais séquencer les choses.

Pour le faire, je voudrais m'inspirer de ce que j'ai développé dans le rapport rendu au gouvernement à la fin août.

Premièrement, la politique du handicap doit résolument tenir compte de la diversité des handicaps. A ce sujet, on a encore beaucoup de progrès à faire pour tous les types de handicap d'ailleurs, mais en particulier pour les handicaps de la communication.

Cela signifie que tout d'abord, on fasse donner à la loi toutes les ouvertures qu'elle présente, et il faut absolument que, au niveau des enfants et adolescents, le choix du mode de communication soit une réelle possibilité.

Il faut aussi que dans les formations, et dans les dispositifs pédagogiques et éducatifs, on intègre bien les méthodes et les technologies nécessaires pour réaliser et cette éducation et cette formation. A ce propos, on a encore beaucoup de progrès à faire.

Je préside le comité du pilotage du dispositif d'aide et d'accueil des étudiants handicapés, et c'est pour moi le moyen de repérer l'ensemble des efforts qu'il faut accomplir pour répondre aux attentes et besoins des personnes sourdes et malentendantes. J'ai repris à mon compte la proposition de l'UNISDA qui est de mettre en place un programme pluriannuel sur un certain nombre d'expérimentations sur des sites bien choisis pour propager cela à l'ensemble de la société française.

Valérie Létard vous a indiqué que les initiatives reprennent les propositions que je vous ai faites. Il y a aussi toute la problématique de l'emploi et de l'insertion professionnelle.

Pour l'emploi et l'insertion professionnelle, même nécessité. D'abord, il faut sensibiliser les employeurs à la question particulière de la surdité et de la malentendance sous toutes leurs formes, il faut faire une active politique de sensibilisation.

Il faut préciser que la surdité et la malentendance, on a des réponses spécifiques à y apporter. On doit retrouver les grands fonds qui existent : l'AGEFIPH et le FIPHFP.

Ce dernier s'est doté d'un nouveau président, M. Fontana, manifestement les conditions sont réunies pour un nouveau départ avec une volonté d'apporter des réponses concrètes aux besoins des personnes.

Il y a donc la formation, et aussi l'accompagnement de la vie professionnelle. Il faut garantir à la mesure d'insertion qu'elle soit





pérenne. Pour ça, il faut apporter des accompagnements adaptés, qui revêtent plusieurs formes : des aides humaines et des aides techniques. Il faut mettre l'accent sur les aides techniques. La France a du retard en la matière.

Il faut que la CNSA, pour les aides techniques de compensation du handicap, intègre bien la question.

Il faut que les aides techniques soient intégrées dans la politique des entreprises, sinon il n'y a pas d'insertion professionnelle possible pour les personnes sourdes et malentendantes.

Cet accompagnement est négligé.

Je reviens sur un sujet qui vous tient à cœur, que j'essaie d'accompagner le plus et le mieux possible : la question des centres relais.

La préparation de ces centres et leur réalisation, c'est le marqueur qui prouvera que la société française s'est bien emparée de la surdité et de la malentendance et qu'elle sait y répondre. C'est un dispositif indispensable pour progresser.

Valérie Létard vous a annoncé un certain nombre de mesures, notamment la constitution d'un groupe de travail national, c'est à mon avis très important. Groupe de travail, d'accord, mais il y a déjà beaucoup de réflexions qui ont été menées. Il faut s'inspirer des conclusions auxquelles ces réflexions sont parvenues, en particulier les vôtres, en particulier les propositions de votre union nationale, UNISDA. Vous savez, on a une importante question à résoudre.

Vous le savez, la loi repose sur deux grands éléments, à la fois les réponses individuelles et les réponses collectives.

Dans mon esprit, la préoccupation numéro 1, c'est l'accessibilité. La compensation est faite pour rendre praticable une société devenue accessible. C'est très important dans la démarche, dans la stratégie de la politique du handicap.

Tout ce qui est de l'ordre de l'accessibilité doit être réalisé, je reprends à mon compte, je le répète, l'idée d'une programmation avec la sélection de sites de référence, des expérimentations réalisées sur ces sites, et ensuite, on modélisera les bonnes pratiques, les expériences qui auront abouti.

Il faut utiliser toutes les structures qui existent. C'est le groupe ad hoc constitué au sein du CNCPH qui concerne le plan métiers qui devra s'en inspirer. C'est M. Boroy qui s'en occupe, il veillera à ce que la dimension surdité/malentendance ne soit pas oubliée. Je serai à ses côtés.

Il faut que ce soit un endroit où on le développe. Puis il y a l'Onfrih, l'Observatoire sur la formation, la recherche technologique et l'innovation sur le handicap qui doit être pris en compte. Ce doit être le souci de la CNSA.

Et le souci du comité de suivi qui vient d'être constitué, qui est chargé d'accompagner la mise en œuvre de la réforme de la politique du handicap. Il y a un certain nombre de groupes d'experts constitués, j'attends de l'UNISDA qu'elle fasse des propositions d'experts pour que la question de la surdité et de la malentendance ne soit pas oubliée dans ce comité.

D'ailleurs, il faudra que l'on séquence les choses et qu'on consacre une séquence à la spécificité du handicap auditif. Il faudra également qu'on songe dans le cas de la conférence national sur le handicap, la première, qui se tiendra fin mai, début juin 2008, il faut qu'il y ait une dimension importante consacrée à la question de la spécificité du handicap, notamment du handicap auditif.

On a traité la question du handicap de manière générale avec la loi. Maintenant qu'on est dans le domaine de la mise en pratique, il faut qu'on soit clairement sur les différentes spécificités. Cela renforce l'approche générale du handicap en soignant les spécificités.

Je pense que traiter de la question du handicap auditif, c'est largement apporter à la société un nombre de réponses au-delà du handicap auditif.

Notre société vit dans un bruit qui va croissant, le bruit provoque de la malentendance.





L'allongement de l'espérance de vie des personnes âgées qui vieillissent, elles perdent de l'audition. Tout ce qui est fait pour les personnes handicapées auditives, c'est de nature à répondre aux besoins de quantités d'autres personnes, c'est une démonstration supplémentaire que, quand on a une bonne politique du handicap, c'est à l'ensemble de la société à qui on rend service.

Voilà ce que je voulais vous dire ce soir.

Je tiens à féliciter les organisateurs de cette journée. C'est une étape supplémentaire dans le domaine du handicap auditif, notamment dans l'emploi. Il y a parmi vous des réussites professionnelles qui peuvent servir de repères, de bonnes pratiques à reproduire. Je tiens à les féliciter, car je sais que c'est un véritable parcours du combattant que d'y parvenir. L'objectif de la loi, c'est de réduire le plus possible ce parcours du combattant. Avoir un emploi, le garder, c'est un parcours du combattant pour tout le monde. Mais quand il s'agit d'une personne handicapée auditive, il y a un surplus dans ce parcours. La loi doit pouvoir faire réduire ce surplus.

On a des tas d'outils pour ça : l'AGEFIPH, le FIPHFP, ils sont intervenus dans le cadre de la journée.

Vous pouvez compter sur mon appui et sur mon soutien pour la réalisation de la programmation à laquelle vous aspirez. Je souhaite que ce soit pour vous une bonne onzième semaine de l'emploi, qu'elle marque un progrès, et je reste à votre disposition pour répondre à vos questions et pour aller de l'avant. Merci beaucoup.





Les sourds en entreprise, c'est possible! Il suffit de s'écouter.





## EMPLOI&SURDITÉ Quels aménagements de postes possibles ?

