

ACCUEILLIR UNE PERSONNE SOURDE EN ENTREPRISE

LIVRET À DESTINATION DES EMPLOYEURS ET SALARIÉS
TRAVAILLANT AVEC DES PERSONNES SOURDES

Comment
comprendre
et **se faire**
comprendre ?

BIENVENUE !



Un livret proposé par
l'Institut National
de Jeunes Sourds de Paris



institut national
de jeunes sourds
de Paris

SOMMAIRE

- 4 DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTS
MODES DE COMMUNICATION
(LSF - LFPC - LECTURE LABIALE)
- 5 IDÉES REÇUES SUR LA SURDITÉ
- 10 LES RÈGLES POUR BIEN
COMMUNIQUER
- 16 LA PERSONNE AVANT TOUT
- 17 QUELQUES SIGNES
POUR MIEUX COMMUNIQUER
- 18 LES AIDES TECHNIQUES
- 19 LE CADRE JURIDIQUE

Introduction

De par ses fonctions économiques, sociales et psychologiques, le travail est un puissant facteur d'accès à l'autonomie et d'appartenance à la société.

Ces dernières années, de nombreuses entreprises ont renforcé leurs initiatives en matière de handicap et de diversité, mais le taux de chômage des personnes handicapées est encore près de 2 fois supérieur à celui de la population active.

Pourtant, nous sommes persuadés que le handicap est créateur de valeur et vecteur d'innovation pour les entreprises, si elles sont suffisamment informées et guidées dans des démarches d'insertion professionnelle durable des collaborateurs en situation de handicap.

Aussi à notre niveau, et notamment grâce au retour d'expérience des jeunes sourds en entreprise, nous avons souhaité éditer ce livret pour expliquer ce qu'est la surdité en tentant de répondre aux questions fréquemment posées par les employeurs comme par les salariés.

Il existe manifestement un certain nombre d'idées reçues sur la surdité que nous souhaitons dépasser pour démontrer que chacun peut communiquer avec une personne sourde en suivant les conseils simples décrits dans ce livret.

Nous espérons ainsi que nos lecteurs, qu'ils soient dirigeants d'entreprise, directeurs des ressources humaines, salariés ou autres seront éclairés par ces informations et convaincus que l'accueil d'une personne sourde en entreprise est d'abord et surtout, un enrichissement humain pour tous les professionnels.

DÉFINITIONS

Certaines personnes sourdes ne pratiquent que la **LSF**, d'autres préfèrent ne communiquer qu'en français oral, en s'appuyant parfois sur la **lecture labiale** avec ou sans **LfPC**. D'autres utilisent ces deux langues. On dit qu'elles sont bilingues.

Ne partons pas du principe que toutes les personnes sourdes utilisent la LSF. Les modes de communication sont divers, en fonction du degré de surdité, de l'âge d'appareillage, et des choix linguistiques. On estime qu'environ 100 000 personnes sourdes s'expriment en LSF !



LSF : Langue des Signes Française

La langue des signes est une langue visuelle qui comporte sa propre syntaxe et une grammaire spécifique. C'est une langue à part entière au même titre que les langues parlées telles que le français ou l'anglais.

La langue des signes n'est pas universelle, chaque pays a la sienne ! Exemple : BSL pour British Sign Language, ASL pour American Sign Language et c'est ainsi pour tous les pays.

LfPC : Langue française Parlée Complétée

Elle permet de coder avec la main tous les sons de la langue française et aide à discriminer les sosies labiaux. La Langue française Parlée Complétée est un outil qui complète la lecture labiale. Elle permet de coder les syllabes manuellement, de percevoir visuellement toute la chaîne du français parlé et ainsi de mieux s'approprier la langue française, notamment quand elle est pratiquée précocement.



QUELQUES IDÉES REÇUES SUR LA SURDITÉ

Sourds, malentendants, devenus sourds...
des mots qui renvoient à une seule et même réalité,
la perte totale ou partielle de l'ouïe :
c'est la surdité.

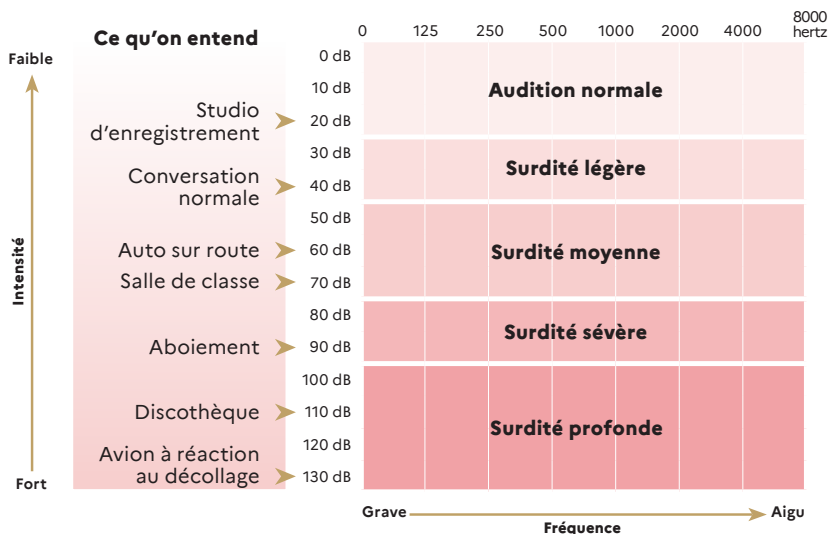
**LES PERSONNES
SOURDES
N'ENTENDENT
RIEN !**

FAUX !

La surdité totale est rare.

La plupart des personnes sourdes ont des restes auditifs plus ou moins importants.

On distingue **4 degrés de surdité** qui sont classés en fonction des seuils auditifs. On calcule la moyenne des seuils pour les fréquences 500, 1000, 2000 et 4000 Hz.



FAUX !

Il existe différents types d'appareillage :

LES PROTHÈSES AUDITIVES

amplifient les sons et traitent les informations acoustiques par voie aérienne.

L'IMPLANT COCHLÉAIRE

transforme les signaux analogiques en signaux numériques qui vont ensuite stimuler le nerf auditif. La pose d'un implant cochléaire nécessite une intervention chirurgicale.

Pour certaines personnes sourdes, ces appareils permettent d'augmenter la perception auditive sans restituer toutefois une audition complète.

**UNE PERSONNE SOURDE
APPAREILLÉE PERÇOIT
LES SONS COMME UNE
PERSONNE ENTENDANTE**

En aucun cas on ne peut comparer l'effet correcteur des lunettes avec l'effet amplificateur des prothèses auditives. Plus la surdité est profonde, moins l'apport de l'appareillage est efficace pour la compréhension de la parole.

Le canal visuel (lecture labiale, mimogestualité, non verbal...) reste donc primordial pour permettre une meilleure compréhension.

**LA PERSONNE PORTE
UN APPAREIL, DONC
ELLE COMPREND**

FAUX !

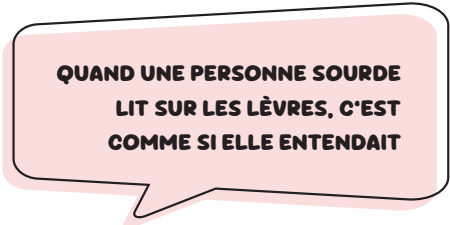
Ne pas confondre « entendre » et « comprendre ». Une personne sourde peut réagir à un bruit de voix et ne pas comprendre ce qu'on lui dit du fait de la difficulté du déchiffrement du message.



**LES BRUITS NE
GÊNENT PAS
LES PERSONNES
SOURDES**

FAUX !

Les personnes sourdes sont très sensibles aux bruits car elles ressentent les vibrations. Une ambiance bruyante est difficile à supporter pour une personne sourde et appareillée d'autant plus qu'elle peut avoir de la difficulté à discriminer les sons.



**QUAND UNE PERSONNE SOURDE
LIT SUR LES LÈVRES, C'EST
COMME SI ELLE ENTENDAIT**

FAUX !

La lecture labiale est une technique utilisée par la personne sourde pour reconnaître les mots de manière visuelle, en fonction de la forme prise par les lèvres. La lecture labiale ne remplace pas l'audition et ne restitue pas malheureusement l'intégralité des messages. Seulement 30 à 35 % maximum de l'information est captée. Cela induit beaucoup de malentendus et de quiproquos.

Certains sons sont invisibles sur les lèvres par exemple : K, R et d'autres sont identiques par exemple : B et P; V et F... De plus, de nombreux mots ont la même « image labiale » : il est presque impossible de les distinguer.

Exemples : « il entend ce cours » et « il attend les secours », « Il mange des frites » et « il marche très vite ».

C'est un exercice assez périlleux et très fatigant à la longue pour la personne sourde, puisqu'elle doit en permanence choisir entre les différents mots qui ont la même image.

Cela peut altérer la compréhension de la phrase entière et la personne sourde doit utiliser en permanence la suppléance mentale pour comprendre dans la mesure du possible le sens de ce qui est dit. C'est pourquoi les personnes sourdes ont besoin d'informations complémentaires : le contexte, les gestes, les sous-titres, des supports visuels ou l'apport de codage LfPC (Langue française Parlée Complétée) permettant de discriminer les sosies labiaux (exemple : [p], [b], [m]) et facilitant la lecture labiale.

FAUX !

La surdité est une atteinte de l'organe de l'audition et ne touche pas les cordes vocales. Certaines personnes sourdes ont fait le choix de ne pas s'exprimer oralement.

Elles ne sont pas muettes pour autant. L'expression « sourd-muet » est donc à bannir.

**LES PERSONNES
SOURDES SONT
MUETTES**

**LES PERSONNES
SOURDES ONT LES
MÊMES RÉFÉRENCES
CULTURELLES QUE
LES PERSONNES
ENTENDANTES**

VRAI et FAUX !

Il existe une culture sourde qui comporte son histoire, ses valeurs, ses figures de proue, ses pratiques sociales et artistiques, son humour, etc. Mais les personnes sourdes sont des citoyens qui partagent l'Histoire, la culture et les valeurs du pays dans lequel ils vivent.

Certaines personnes sourdes sont bi-culturelles et d'autres non.

Au niveau de l'emploi de la langue française, un certain nombre de choses peut leur échapper comme :

- Les expressions toutes faites : « Qui vole un œuf, vole un bœuf » ; « Avec des si, on mettrait Paris en bouteille » ; « Couper l'herbe sous le pied », etc.
- Les jeux de mots, les sous-entendus, et plus généralement le sens figuré des mots.

Pour autant, cela ne veut pas dire que la langue des signes est dépourvue de subtilités, bien au contraire !



« UN CERTAIN NOMBRE DE CHOSES PEUT ÉCHAPPER
AUX PERSONNES SOURDES COMME LES EXPRESSIONS
TOUTES FAITES ET LES JEUX DE MOTS. »

LES RÈGLES POUR BIEN COMMUNIQUER

Même si vous ne connaissez pas la langue des signes, la communication avec une personne sourde est tout à fait possible.

Pour cela, voici les **4 règles d'or** :

Première règle d'or :

Comment interpeller une personne sourde ?

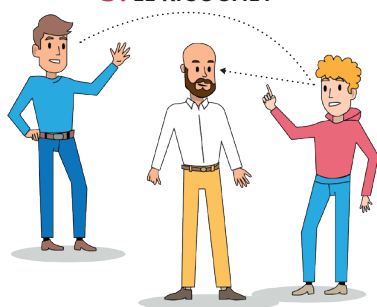
**1. FAIRE
DES
MOULINETS
DE BRAS**



**2. TAPER
DOUCEMENT
SUR L'ÉPAULE**



3. LE RICOCHET



**4. LES VIBRATIONS :
FAIRE VIBRER
LA TABLE OU LE SOL**

**5. ALLUMER ET ÉTEINDRE
LA LUMIÈRE QUAND ON ENTRE
DANS UNE PIÈCE POUR SIGNALER
SA PRÉSENCE**



Deuxième règle d'or :

Bien se placer !

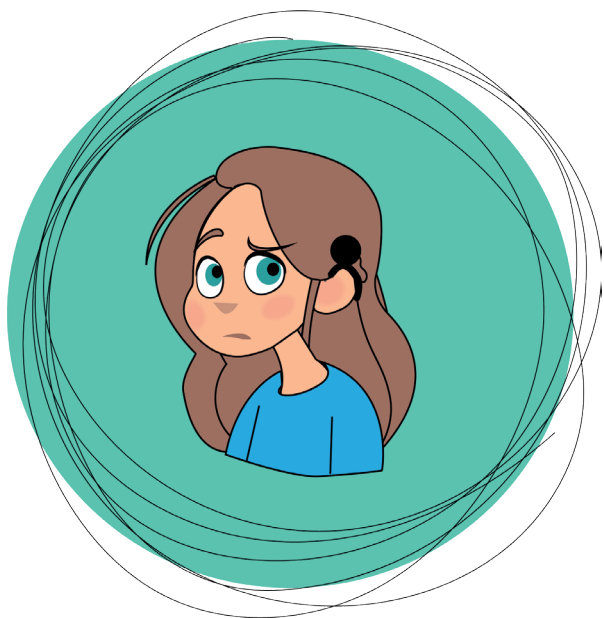


1. Assurez-vous que la personne vous regarde avant de parler
2. Parlez-lui en face et veillez à ne pas tourner la tête au fil de la conversation. Ne vous mettez pas en fort contre-jour.
3. Rendez votre bouche libre (pas de chewing-gum, stylo, cigarette). De même, ne placez pas vos mains devant votre bouche. Si vous portez la barbe ou une moustache enveloppante, accentuez l'articulation.
4. Parlez à voix égale et naturelle tout en articulant bien (sans précipitation et sans hacher les phrases). Ce n'est pas forcément utile de prononcer plus doucement, c'est l'articulation qui compte.
5. Faites des phrases courtes qui facilitent la compréhension et demandent moins de concentration visuelle pour la personne sourde.
6. N'hésitez pas à accompagner vos paroles de mimiques et de gestes expressifs. Mains, visage, gestes : tout votre corps parle, la personne sourde ne jugera pas votre mime hésitant.
7. Regardez-la lorsque vous parlez, si c'est possible, même si vous vous adressez à un public plus large.
8. Avant de poursuivre la conversation, assurez-vous que la personne sourde a bien compris.
9. Si la personne sourde vous parle, regardez-la droit dans les yeux.

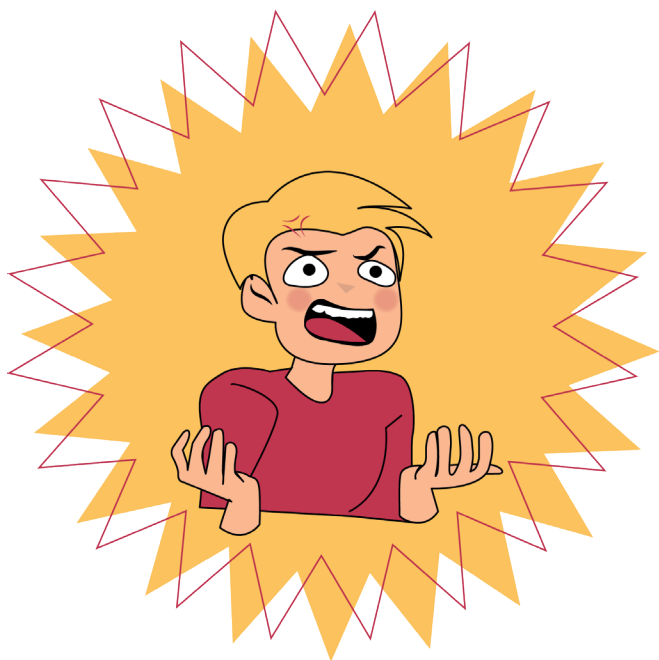
Troisième règle d'or :

Rester courtois

1. Ne soyez pas surpris par la voix inhabituelle ou les intonations des personnes sourdes ; ne faites pas une mimique dégoûtée, c'est décourageant. Concentrez-vous plutôt pour comprendre ce qu'elles ont à vous dire.
2. Portez votre attention sur leurs mots, leur parole, plutôt que sur le ton employé ou d'éventuels bruits générés par la parole.
3. Evitez surtout de rire lorsqu'une personne sourde prend un mot pour un autre. Vous risquez d'accentuer le sentiment d'isolement et de rejet dont souffrent certaines personnes sourdes. Ne comprenant pas ce qui se dit, elles peuvent avoir l'impression que l'on se moque d'elles.
4. Soyez patient et ne vous énervez pas si la personne sourde vous demande de répéter. Ne criez pas car les mimiques faciales sont alors proches de celles de l'énervement et de l'agacement. Cela peut mettre la personne sourde mal à l'aise qui va prétendre avoir compris alors que ce n'est pas le cas.
5. Si un mot prononcé vous échappe, demandez une explication. Il est préférable de dire ne pas avoir compris plutôt que de donner une mauvaise réponse.
6. Il est nécessaire de vérifier régulièrement la compréhension mutuelle des messages, afin d'éviter tout malentendu dû à une interprétation erronée.
7. Evitez de vous parler à vous-même en présence d'une personne sourde car elle fera de gros efforts inutiles pour vous entendre.



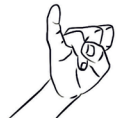
**"SOYEZ PATIENT... NE VOUS ÉNERVEZ PAS
SI LA PERSONNE SOURDE VOUS DEMANDE DE RÉPÉTER
!"**



Quatrième règle d'or :

Varier les outils de communication

1. Si la personne sourde a des difficultés pour vous comprendre, refaites votre phrase en utilisant des synonymes plus simples.
2. N'hésitez jamais à prendre un papier et un crayon si la communication verbale est difficile. Un dessin vaut parfois mille mots !
3. Utilisez au maximum les supports écrits et visuels lors des réunions (présentation, diapositives...).
4. Privilégier la communication par l'écrit (mails, messages instantanés).
5. Anticiper les solutions d'accessibilité en amont des réunions : interprètes LSF, vélotypistes, applications (voir les solutions d'accessibilités en page suivante). Pensez à activer les sous-titres dès que cela est possible.
6. Et prévoyez un compte-rendu pour permettre à la personne sourde de vérifier qu'elle n'a pas raté d'informations.
7. Vous pouvez demander à votre entreprise d'inclure des sensibilisations sur la surdité dans le plan de formation.
8. Ne jamais obliger ni forcer une personne sourde à oraliser, c'est-à-dire à s'exprimer par la parole. Cela peut être perçu comme une agression et un rejet de son mode de communication.

A  a	B  b	C  c	D  d	E  e
F  f	G  g	H  h	I  i	J  j
K  k	L  l	M  m	N  n	O  o
P  p	Q  q	R  r	S  s	T  t
u  u	v  v	w  w	x  x	y  y
 institut national de jeunes sourds de Paris				Z  z

LA PERSONNE AVANT TOUT !

Toute personne a droit au respect et à la dignité.

Certaines façons de parler peuvent être blessantes, voici comment les éviter.

Comment désigner une personne en situation de handicap ?

On dit souvent **un handicapé, un infirme, un déficient, un sourd...** c'est-à-dire qu'on définit la personne par son handicap. Or, elle a bien d'autres caractéristiques : il ne faut pas confondre la personne et son handicap.

Dire : « **personne...** » **handicapée, sourde, étrangère ou autre** est toujours plus respectueux. Cela évitera une catégorisation qui exclut tous ceux qui semblent différents.

DÉFICIENT : ce mot est associé à l'insuffisance, l'inadaptation, le défaut, l'échec... On ne peut donc pas parler de déficient auditif ou de personne déficiente auditive, mais de déficience (auditive, visuelle, motrice), qui est à l'origine du handicap en question.

NON VALIDE, INVALIDE, INFIRME : ces mots sont blessants, même si ce n'est pas l'intention de celui qui les emploie.

Qui peut se permettre de juger de la validité d'une personne ?

VICTIME OU SOUFFRANT D'UN HANDICAP : ce genre d'expression contribue à perpétuer des préjugés. On préfère depuis la loi de février 2005 le terme de personne en situation de handicap : « Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une

altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

ET LES AUTRES ? Ne pas utiliser le terme personne normale, ni personne valide, mais **personne entendante** !

QUELQUES SIGNES POUR MIEUX COMMUNIQUER



Bonjour



Ça va ?



Au revoir



Oui



Non



S'il te plaît



Travail



Entreprise



Embaucher



Rendez-vous

LES SOLUTIONS D'ACCESSIBILITÉ

Les aides pour optimiser l'accès à la communication

• LES AIDES HUMAINES :

Les interprètes LSF, les codeurs, les vélotypistes, les preneurs de note. Tous ces professionnels qui facilitent la communication doivent être réservés à l'avance et pensés dans le budget de l'entreprise.

• LA VISIO-CONFÉRENCE OU LES APPELS VIDÉO :

Ce système permet de communiquer à distance en voyant la personne, facilitant ainsi la communication en LSF ou LfPC.

• LA VÉLOTYPE :

Idéale pour les conférences, réunions, congrès, etc. Il s'agit de sous-titrage en temps réel réalisé par un professionnel. La vélotypie met en œuvre les principes de l'écriture syllabique.

• LES APPLICATIONS DE TRANSCRIPTION INSTANTANÉE :

Permettent de sous-titrer les discussions en temps réel, avec ou sans intervention d'un professionnel pour corriger les éventuelles erreurs (mots mal compris par l'application, orthographe des noms propres...).

• LES CENTRES RELAIS :

Un centre relais permet à une personne sourde et une personne entendante de communiquer en temps réel par téléphone, par le biais d'un interprète qui traduit leur conversation d'une langue vers une autre et inversement (LSF, LfPC ou texte). Au moyen d'une webcam installée sur son ordinateur ou téléphone, la personne sourde via Internet contacte le centre relais vidéo.

Certaines des solutions sont gratuites, pour les autres vous pouvez demander de l'aide (pour le financement et l'installation notamment) à l'AGEFIPH et au FIPHFP.

LE CADRE JURIDIQUE

La loi 87-157 du 10 juillet 1987 a mis en place une obligation d'emploi des travailleurs handicapés et assimilés pour tous les établissements de 20 salariés

et plus dans la proportion de 6 % de l'effectif total de leurs salariés. Elle a créé :

• L'AGEFIPH

(Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées) qui a pour mission de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien en l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises privées.

La loi 2005-102 du 11 février 2005, sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, fixe les conditions de l'obligation d'emploi imposée à tous les employeurs privés et publics, occupant au moins 20 salariés ou agents et tenus d'employer 6 % de travailleurs handicapés.

Elle a créé :

• LE FIPHFP

(Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique) qui impulse une dynamique et incite les employeurs publics à agir en favorisant le recrutement, l'accompagnement

et le maintien dans l'emploi au sein des trois fonctions publiques.

• LES MDPH

(Maisons Départementales des Personnes Handicapées) qui exercent une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement, d'orientation et de conseils des personnes handicapées et de leur famille.

Les CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) prennent toutes les décisions concernant les aides et les prestations à la lumière de l'évaluation menée par l'équipe de la MDPH.

« LE HANDICAP, CE
N'EST PAS VIVRE AVEC
UNE QUALITÉ EN MOINS,
C'EST DÉVELOPPER DES
QUALITÉS EN PLUS... »



Recruter une personne en situation de handicap
contribue à enrichir les relations sociales
et l'image de l'entreprise.



Contacts utiles :

AGEFIPH - www.agefiph.fr
MDPH - www.handicap.gouv.fr
FIPHFP - www.fiphfp.fr
AFTILS - www.aftils.fr
Infosens - www.infosens.fr

Contact :

accueillirunjeune@injs-paris.fr

