

Récits d'une violence ordinaire Les sourds au travail

Sophie Dalle-Nazebi

Volume 18, numéro 2, décembre 2009

L'expérience de la surdité : reconnaissances culturelles et soutien à la participation sociale

Deafness as a Difference in Human Experience: Cultural Recognition and Social Participation Support

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1087623ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1087623ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Réseau International sur le Processus de Production du Handicap

ISSN

1499-5549 (imprimé)

2562-6574 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Dalle-Nazebi, S. (2009). Récits d'une violence ordinaire : les sourds au travail. *Développement Humain, Handicap et Changement Social / Human Development, Disability, and Social Change*, 18(2), 43–58. <https://doi.org/10.7202/1087623ar>

Résumé de l'article

Les déclarations politiques autour de l'emploi des personnes handicapées se multiplient aujourd'hui, mais nous manquons d'informations sur la vie professionnelle des personnes sourdes. À partir de données qualitatives sur l'expérience professionnelle de 51 salariés sourds français, nous analysons les sources de violences quotidiennes qu'ils vivent dans leur travail, et exposons la diversité des stratégies qu'ils mettent en place. Nous montrons que sans prise en compte structurelle de leurs pratiques de communication, cette recherche de solutions peut elle-même susciter souffrances et conflits.

Récits d'une violence ordinaire Les sourds au travail¹

SOPHIE DALLE-NAZEBI

Pôle RDE, Scic WebSourd, France

Article original • Original Article

Résumé

Les déclarations politiques autour de l'emploi des personnes handicapées se multiplient aujourd'hui, mais nous manquons d'informations sur la vie professionnelle des personnes sourdes. À partir de données qualitatives sur l'expérience professionnelle de 51 salariés sourds français, nous analysons les sources de violences quotidiennes qu'ils vivent dans leur travail, et exposons la diversité des stratégies qu'ils mettent en place. Nous montrons que sans prise en compte structurelle de leurs pratiques de communication, cette recherche de solutions peut elle-même susciter souffrances et conflits.

Mots-clés : violence symbolique, violence structurelle, communication, handicap, diversité, sourds, langue des signes, LSF, centre relais

Abstract

Political statements about the employment of persons with disabilities have increased today, but we lack information about the working life of deaf people. Based on the qualitative data gathered from the work experience of 51 deaf French employees, we analyze the sources of daily violence that they experience at work and discuss the diversity of strategies they develop. We also show that without a structural recognition of their communication strategies, such a quest for solutions may create suffering and conflict.

Keywords : symbolic violence, structural violence, communication, disability, diversity, deaf, sign language, FSL, relay center

¹ Cette recherche a été menée dans le cadre du Pôle Recherche, Développement et Évaluation de la Société Coopérative d'Intérêt Collectif WebSourd. Elle a bénéficié du soutien financier de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF).

Des travailleurs invisibles

Les déclarations politiques autour de l'emploi des personnes handicapées se multiplient aujourd'hui en France. La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », a en effet renforcé l'injonction d'emploi de ces personnes par une hausse substantielle des amendes à verser à l'Association de gestion de fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph, créée en 1987), ou aux Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP, nouvellement créée par un décret en 2006)². Elle reconnaît la langue des signes pratiquée par les sourds français (LSF) comme une langue à part entière. Pourtant nous ne disposons d'aucun chiffre sur la population de salariés pratiquant cette langue ou sur la situation professionnelle des personnes sourdes. Il n'existe que très peu d'études sur les sourds au travail en France et celles-ci reposent sur un petit nombre d'entretiens (Lefebvre-Grandmaison, 1997; Kerbourc'h, 1999; Metzger & Barril, 2004; Dalle-Nazébi, 2007, 2008b). Cette population est pourtant prise en compte dans les études de grande ampleur et les prospections autour de l'emploi des personnes handicapées. Mais ces travaux n'apportent aucune information sur le profil des salariés sourds, car ils ne donnent jamais de détails selon le type de déficiences, et donc selon la nature des blocages et des ressources, ou des conditions de travail. La logique qui préside à cette catégorisation est vécue par les personnes sourdes comme une première forme de violence car elle relève d'un déni des particularités de chaque type de handicap, et d'un déni d'existence d'autres collectifs que celui de « handicapés » ou de détenteurs de carte d'invalidité. Or les souffrances quotidiennes que vivent les personnes sourdes³ dans leurs activités professionnelles

² Loi n°2005-102 du 11 février 2005 (Journal officiel du 12/02/2005); Décret n° 2006-501 du 3 mai 2006.

³ Nous reprenons ici le système de désignation des personnes que nous avons rencontrées, qui n'utilisent par exemple jamais le terme de déficients auditifs. La terminologie se veut ici assez large, englobant sourds

se déclinent précisément dans ce registre du déni, concernant leurs compétences et pratiques spécifiques, leur expérience quotidienne de formes de violences, et les solutions collectives à des difficultés de communication partagées. Elles sont aussi liées, comme nous le montrerons, à des efforts isolés de résistance ou de transformation de ces conditions de travail. Mais avant d'aborder cette question des stratégies individuelles ou collectives mises en place par les sourds eux-mêmes pour se faire une place dans le monde du travail, il convient de préciser quels types de violence les concernent plus spécifiquement, et pour quelles raisons.

Méthode de recherche⁴

La particularité de ce terrain sur la violence est de ne pas avoir été orienté initialement sur ce sujet. Onze entretiens avec des salariés sourds, filmés et réalisés en LSF, ont spécifiquement porté sur la question des souffrances au travail. Quelques-uns d'entre eux sont issus de précédentes recherches où ce sujet n'avait cependant pas été développé dans l'analyse. Ces premiers témoignages ont en effet pris tout leur sens à travers la confrontation avec les nouvelles et plus nombreuses données issues d'une recherche autour des centres relais, un dispositif d'interprétation français-LSF ou de transcription écrite à distance permettant aux sourds et devenus sourds de téléphoner (Dalle-Nazébi, 2009). Cette recherche portait sur les modalités de participation sociale et professionnelle des per-

et devenus sourds, indépendamment des langues utilisées. Il est en effet ressorti des témoignages des uns et des autres, mais aussi de l'histoire de certains salariés s'exprimant d'abord en français puis exclusivement en LSF quelques années plus tard, que les types et processus de violence mis à jour ici sont significativement les mêmes.

⁴ Des salariés sourds qui ont lu ce document l'ont validé, de même que quelques professionnels intervenant dans ce domaine (santé mentale, sociologie, ergonomie). Cette analyse a également été enrichie suite à deux présentations publiques. L'une, en avril 2009, lors du colloque de l'Association Française de Sociologie qui s'est tenu à Paris sur le thème de la violence; l'autre en mars 2010, lors d'un séminaire de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales à Paris consacré aux sourds.



sonnes sourdes et devenues sourdes, et se focalisait sur les difficultés de leur quotidien d'une part ainsi que sur leurs pratiques d'Internet, et leurs besoins puis leurs usages des centres relais, au travail et à domicile d'autre part. Dans ce cadre, 29 entretiens avec des salariés sourds, ainsi que de nombreuses discussions informelles avec eux et leurs collègues, ont été réalisés dans une vingtaine de grosses et petites entreprises françaises employant une ou plusieurs personnes sourdes. Nous avons participé à des audits avec des responsables de « Missions Insertion Handicaps » (MIH)⁵, des responsables de sites et des salariés sourds, puis évoqué avec ceux-ci leurs besoins actuels et leurs parcours professionnels. Nous sommes ainsi entrés, plus ou moins longtemps, dans le quotidien de leur vie professionnelle, et avons rencontré par leur biais d'autres travailleurs sourds, ne disposant pas de centre relais. Une autre série d'entretiens avec des sourds et des devenus sourds, également enregistrés, concernait par ailleurs les usages du centre relais à domicile, et a été l'occasion d'aborder le quotidien professionnel. Cette analyse s'appuie ainsi au final sur l'expérience professionnelle de 51 salariés sourds en France. Nous mobiliserons également les données rapportées dans les autres études déjà citées concernant cette population de travailleurs.

Toutes les activités professionnelles des sourds ne sont pas malheureuses. Il existe bien entendu des moments et des expériences de collaboration, de respect et d'épanouissement de ces salariés. Mais ce que nous souhaitons pointer ici ce sont les souffrances qui sont spécifiquement liées aux relations entre sourds et entendants dans un contexte professionnel. Certaines personnes vont cumuler les difficultés, d'autres auront des parcours moins éprouvants. Les violences évoquées

sont néanmoins récurrentes parce qu'elles ne sont pas liées à des personnalités particulières mais à des rapports sociaux.

Approche de la violence

Nous ne parlerons pas d'une violence physique exercée à coups de poing, ni de harcèlement sexuel, ni même de volonté de nuire ou de détruire, mais d'une violence ordinaire, faite d'absence de communication, d'évitements et de compassion. « Les actes violents sont toujours une atteinte à l'intégrité de la personne (...). Ainsi la violence ne se réduit-elle pas aux brutalités physiques ou sexuelles, elle est un rapport de force ou de domination qui s'exerce par les brutalités physiques aussi bien que mentales » (Brown, & al., 2002, p.7). La violence des gestes a priori anodins que nous évoquerons ici, est liée à la position centrale de la communication dans les relations d'échanges d'information, de coopération, de dispositifs de valorisation, de prises de décisions ou de pouvoir (Borzeix et Fraenkel, 2001; Heller 2005). Le travail d'encadrement passe lui-même essentiellement par le langage: « (...) les moyens principaux de travail, les moyens « directs », à la fois entendables et invisibles, sont ces argumentations mobilisées dans des réunions, des discussions, des négociations, des entretiens, des « interventions sur le tas », mais aussi des coups de fil, des lettres, des e-mails »... (Mispelblom Beyer, 2007, p.80). Les souffrances au travail que nous évoquerons renvoient également, comme le décrit le psychologue Dejours (2005), à ce besoin décisif d'une rétribution financière mais aussi symbolique de l'investissement du salarié, d'une reconnaissance à la fois de son utilité dans l'entreprise, de son implication, et de la qualité de son travail. Enfin, comme le rappelle à juste titre Timsit-Berthier (2000, p.1), « lorsqu'on essaye de définir, concrètement, une conduite violente ou un *acte de violence*, on se heurte immédiatement au problème du choix des critères et du cadre de référence que l'on se donne. Un « acte » n'apparaît jamais aussi « violent » pour son auteur que pour sa victime. Et il est admis actuellement qu'un acte ne peut être jugé comme violent qu'en référence à des normes, à une situation et à un contexte.

⁵ Une MIH est une équipe au sein d'une organisation professionnelle menant une politique volontaire de recrutement de personnes handicapées, négociant les accords avec l'Agefiph ou le FIPHFP, gérant les fonds d'insertion des salariés handicapés et coordonnant les actions de communication interne et externe sur cette population. Elle implique souvent un chef de projet et du personnel des Ressources humaines et de la Communication.

Un acte de violence est avant tout un acte de transgression. Ainsi, le même acte pratiqué sur un terrain de rugby, dans une cour d'école ou à la chambre des députés ne sera pas considéré de la même façon comme un « acte de violence » ». Comme nous le montrerons, les gestes, attitudes et décisions prises face aux sourds dans le monde du travail sont violents parce qu'ils détériorent des liens sociaux, mais aussi parce qu'ils prennent, dans ce cadre professionnel, la forme et le sens de sanctions ou de marques de mépris.

Ces violences, qui s'opèrent dans un registre symbolique et psychologique, peuvent générer des réponses plus physiques, contre autrui ou contre soi-même, ou des gestes de repli. Seuls les sourds paraissent alors agressifs, fragiles, impatientes, asociaux, en proie à de mystérieux agacements ou signes de colères. Ils concentrent en somme les manifestations de la violence, physique et relationnelle, ou de la faiblesse, et semblent donc être le cœur du problème. C'est un deuxième niveau de violence. S'ils craquent, c'est qu'ils n'ont pas su, ils n'ont pas pu s'adapter, ils n'ont pas conservé la maîtrise d'eux-mêmes, trouvé les mots, sollicité de l'aide. Leur échec est, pour eux comme pour les autres, un signe d'incompétence. C'est un troisième niveau de violence, car il est associé à l'absence de ressources humaines compétentes en langue des signes pour résoudre ces difficultés, les exprimer et les analyser. Mais l'histoire ne s'arrête pas là. Elle peut se répéter, le risque est toujours là.

Violences communes expérimentées par des sourds au travail

Pour aborder la violence vécue spécifiquement et massivement par les sourds au travail, nous n'évoquerons donc pas de gestes spectaculaires mais une succession de violences ordinaires. Certaines ne sont pas perçues comme telles et sont liées aux représentations que la plupart des gens ont des personnes sourdes ou des pratiques normales et routinières de communication humaine. Elles renvoient à cette identité prescrite (Camilleri & al., 1990) de déficient auditif, s'exprimant maladroitement en français et soupçonné de faibles compé-

tences cognitives. Dans ce contexte, formations et responsabilités sont difficilement données à ces salariés dont les compétences ne sont pas toujours reconnues :

« J'ai connu plusieurs expériences dans différentes entreprises. Mais mes responsabilités étaient clairement réduites. Je sentais vraiment que je faisais des choses entre guillemets productives et c'était tout. Il y avait cette idée qu'un sourd peut produire oui, mais enfin avoir des responsabilités plus élevées non. On me disait toujours... de rester à ma place ». [Pierre, cadre]⁶

Certains droits sont également réévalués en dépit de la législation existante :

« « Nous sommes diplômés et formés à notre profession. Nous possédons des permis de conduire en bonne et due forme. Nous conduisons (pour certains depuis 26 ans) nos usagers, sans incident. Nous ne comprenons pas l'attitude et la décision du médecin du travail de nous interdire de conduire des véhicules dans le cadre de l'exercice de nos responsabilités professionnelles ». C'est en ces termes retranscrits par une traductrice en langue des signes que six salariés sourds de l'institut de Larnay à Biard ont évoqué leurs cas hier » (article du Centre Presse, du 20 Janvier 2009, Poitiers)⁷.

Ceci s'observe indépendamment du niveau de qualification du poste de travail. Un agent de nettoyage a pu être exclu d'une formation pourtant obligatoire sur l'organisation de son établissement et sur les services de ressources humaines de sa nouvelle structure de tutelle. De même, un ingénieur de recherche souhaitant élargir son champ d'expertise, a pu se voir

⁶ Sauf mention d'autres sources, toutes les citations sont issues d'entretiens en LSF, et sont donc des traductions personnelles. Les prénoms sont fictifs.

⁷ Voir également Marc Renard & Laurent Lejard, mars 2009. « Les Sourds peuvent-ils conduire ? ». Accessible à : <http://www.yanous.com/tribus/sourds/sourds090306.html>.



refuser une formation d'ergonome en raison de sa surdité. Leurs interlocuteurs entendants évoquent une organisation devenant compliquée, parfois des questions de budget (pour l'interprétation) et surtout le sentiment que ces efforts sont vains. Les conditions de travail de salariés sourds dépendent d'une grande diversité d'interlocuteurs ayant des regards différents. L'enjeu pour eux est alors de construire une cohérence entre des logiques caritatives, de formation, de rentabilité, de reclassement professionnel, d'aide sociale, de soin, d'aide à l'emploi, etc. Ces personnes « vont lui renvoyer une image complètement incohérente », souligne Jabès (2005) médecin du travail. « Tous ces acteurs oeuvrent bien pour son bien-être, chacun avec son propre discours, mais le salarié le vit mal et s'y perd ». Au milieu de ces experts et responsables, il peut ne plus faire partie des interlocuteurs consultés dans l'analyse de ses propres besoins et conditions de travail.

Or, au-delà de l'accès à certains services et formations, c'est précisément dans les modalités de communication et d'interactions que se jouent, de manière si imperceptible, les violences les plus criantes et les plus courantes faites aux sourds. « Il faut être au moins deux pour qu'on puisse commencer à parler de surdité », souligne le sociologue Mottez (1987, p.108). « La surdité est un rapport. C'est une expérience nécessairement partagée ». La surdité impose des repères et des ressources d'expression visuelles et gestuelles qui ne sont pas centrales dans les pratiques de communication basées sur le son. Elle confronte les « non-sourds » à une situation déstabilisante marquée par l'absence de certaines manières de faire mais aussi par l'existence d'autres comportements, étrangers aux leurs. « Ainsi quand, au lieu de chercher à trancher sur ce que sont les sourds, sur ce qu'ils devraient être, sur ce que l'on pourrait faire d'eux et pour eux, les entendants commenceront à s'interroger plus simplement sur la gêne qu'ils éprouvent dans leurs relations avec eux, sur la nature bien particulière des comportements qu'ils adoptent lorsqu'il sont avec eux et sur les raisons de ces comportements, en bref sur la façon dont ils se débrouillent avec eux, un pas

décisif sera fait permettant d'analyser le rapport de surdité » (Mottez, 1981, p.5). La surdité n'entrave pas toute forme de communication. Bien qu'elle soit aujourd'hui objet d'études linguistiques, langue et matière d'enseignement scolaire⁸, et politiquement reconnue depuis la loi de 2005, la LSF n'est ni maîtrisée ni nécessairement prise en compte dans le monde de l'entreprise. Les sourds articulent ainsi de manière inédite des questions d'accessibilité du monde du travail pour les personnes handicapées, et de gestion de la diversité culturelle et linguistique en entreprise. L'imbrication de ces deux aspects est cependant bien souvent ignorée. L'abandon de la LSF par exemple ne supprime certainement pas l'une des deux questions. Que les salariés sourds s'expriment dans cette langue ou en français, leur surdité existe toujours et, avec elle, des pratiques de communication et des prises d'informations essentiellement visuelles⁹. La seule différence est que cela peut moins se voir: « Le problème c'est que je parle bien et c'est ça qui m'embête. Les gens ont l'impression que j'entends comme tout le monde, ils s'imaginent que tout va bien » (cité dans Lefebvre-Grandmaison, 1997, p.53). Les malentendus, les réponses décalées, les informations qui ne seront pas passées seront le fait du salarié dont on aura oublié la surdité. Les marques de fatigue ou d'exaspération ne seront plus comprises et mises sur le compte de sa personnalité. Se trouve ainsi stigmatisé celui qui faisait pourtant le plus d'efforts. Si le travail passe par le langage, les sourds sont tout particulièrement confrontés au fait qu'il est également lui-même un lieu de travail (Borzeix, 2001; Heller, 2005). Le même salarié cité précédemment en témoigne: « Les gens ne s'imaginent pas que le fait d'écouter une personne, pour nous c'est fatigant » (cité dans Lefebvre-Grandmaison, 1997, p.59). Comprendre ce que dit une personne sans l'entendre suppose de se focaliser sur la seule source d'information, les lèvres de l'interlocuteur, mais aussi concentration et sup-

⁸ C'est un lieu très récent. Sur la particularité de la transmission de la LSF et la transformation de ses réseaux voir (Dalle-Nazébi, Garcia, Kerbourc'h, 2009; Dalle-Nazébi & Lachance, 2009).

⁹ Pour plus d'informations voir (Bacci, 1997, Delaporte, 1998, Aznar & al., 2005).

pléance mentale : certains sons se ressemblent visuellement, d'autres n'auront pas été vus. Au-delà de leurs compétences en français, les sourds sont toujours en difficulté dans ces échanges. La violence ne semble pas résider dans ces conditions de communication en soi, mais dans l'abstraction qui est faite des difficultés qu'elles créent et des efforts fournis. Elle devient particulièrement forte lorsque ces situations de communication sont imposées, que d'autres possibilités, comme d'échanger par écrit ou en langue des signes, sont refusées.

Aucun salarié sourd ne s'est pourtant jamais comporté comme ses collègues. Aucun sourd ne s'est jamais adressé à eux dans une langue que leurs interlocuteurs ne maîtrisent pas, la LSF, en l'absence d'un interprète. Les sourds peuvent s'exprimer par le mime, et mobiliser quelques signes rudimentaires. Mais il s'avère que certains s'interdisent même ce type de ressources dans un cadre professionnel, alors qu'ils y ont systématiquement recours dans leur vie quotidienne. C'est là typiquement une situation de violence symbolique, « cette violence qui », selon Bourdieu (1994, p.188), « extorque des soumissions qui ne sont même pas perçues comme telles en s'appuyant sur des « attentes collectives », des croyances socialement inculquées ». Beaucoup de sourds ont donc intériorisé le fait que le français parlé s'impose en certains lieux et situations, même si cela conduit à les exclure. Ils prennent pour acquis qu'on ne peut exiger des autres qu'ils maîtrisent la LSF, qu'ils se débrouillent par le mime ou qu'ils notent par écrit leur propos. C'est à eux de s'adapter, de produire des sons ou reconnaître des mots qu'ils n'entendent pas, de compenser les manques d'information, de s'arranger avec des interlocuteurs qui ne les regardent pas quand ils s'expriment - la pire des impolitesses que l'on puisse faire à un sourd (Bacci, 1997). L'isolement, les manques de respect et l'exclusion qu'ils vivent relèvent d'une violence légitime pour tous. Cette situation explique que de nombreux salariés sourds se trouvent exclus des réunions d'équipe ou d'entreprise, mais aussi plus largement des informations formelles et informelles sur leur société ou leurs droits de salariés, et parfois de toute forme de communication.

« Au travail je sens que c'est limité. Je m'ennuie. Je suis isolée. Je m'ennuie. J'en ai marre. Je suis seule! Je me suis bagarrée pour qu'ils embauchent une deuxième personne sourde avec moi, à la cuisine. Je me suis bagarrée mais je n'y arrive pas, c'est dur! (...) S'il y avait eu une deuxième personne, je sens qu'on aurait pu communiquer, je me serai moins ennuyée. Mais là je suis toute seule à les regarder parler entre eux, et m'ennuyer sérieusement. Tu ne fais rien! Je m'ennuie, regarde en l'air. Le matin pour le petit-déjeuner, eux ils sont face à face, moi je suis tout au fond dans un espace vide, à m'ennuyer à regarder le plafond... ». [Noémie, salariée dans un Lycée professionnel]

Certains participent activement à des projets collectifs et s'appuient sur quelques collègues pour récupérer les informations. D'autres peuvent être isolés dans leur poste de travail.

« Concernant mon activité en ce moment... ça stagne... Je suis un peu bloquée de toute part. Bon d'abord il y a cette histoire de formation bien sûr [refusée]. Et puis souvent on me laisse un peu, on me laisse un peu à la dérive, oui quand même. C'est une image, mais en gros c'est ça, en gros c'est à peu près ça. Je ne suis pas vraiment intégrée dans l'équipe ici, non non, pas vraiment. Même s'il y a des interprètes, je ne suis pas vraiment intégrée non ». [Claude, ingénieur]

D'autres encore réalisent des tâches répétitives qui peuvent avoir été créées pour eux; elles peuvent être largement en dessous de leurs compétences mais permettre un travail en autarcie; elles peuvent également correspondre à un métier en survie, ne nécessitant donc ni formation, ni transmission de savoir auprès d'un stagiaire, ni renforcement d'équipe. « L'information des sourds est constamment négligée » témoigne Karacostas (2004), psychiatre à l'hôpital La Salpêtrière, à Paris, « vie de l'entreprise, perspectives nouvelles,



réorganisation du travail, projets de déménagement. Il n'est pas rare que des sourds, confrontés à une nouvelle organisation des postes, se voient confier des tâches de niveau inférieur à celles qu'ils exerçaient auparavant, la direction n'ayant pas prévu de les préparer aux nouvelles fonctions. Ainsi un sourd travaillant à la saisie informatique peut-il se retrouver à la distribution du courrier. (...) Il y a peu de possibilités de recours, d'autant que les liens avec les syndicats sont souvent inexistantes, l'information syndicale en direction des sourds étant absente ou inadaptée ». On sait pourtant que les échanges de parole - qu'elle soit faite de sons ou de gestes - sont décisifs dans ces cas de figure.

Réponses et résistances des sourds à ces pratiques

Quelles stratégies, individuelles ou collectives, sont alors mises en place par les sourds? Beaucoup compensent leur frustration en s'investissant dans des activités associatives entre sourds. Dans leur vie professionnelle, ils endossent cette identité prescrite de « déficients », deviennent « figurants » au travail ou s'enferment dans une activité professionnelle quasi-autarcique. Exclues des réunions de service depuis des années, ils ne souhaitent plus y participer. Cette attitude peut être plus difficile à vivre si ces activités professionnelles impliquent des échanges réguliers avec les collègues et la hiérarchie (comme pour les postes dans l'administration). Si des conflits éclatent ou si la mobilité du personnel est fréquente, la tension se manifeste physiquement et les arrêts maladie se succèdent, détériorant encore l'image de ces salariés. Ils s'installent sinon dans cette routine et ne connaîtront pas d'évolution de poste ou de salaire. Cette situation explique le constat édifiant de Delaporte (2002, p.264), ethnologue : « Il y a un contraste extraordinaire entre le statut social de nombre de responsables sourds, qui doivent affronter quotidiennement l'incompréhension, la pitié, voire le soupçon de débilité mentale de la part de leur entourage, et leur statut dans le monde sourd, où leur réputation peut s'étendre sur les cinq continents. Un manoeuvre représente la France à un congrès mondial, un ouvrier illettré

organise une rencontre sportive internationale. Ils sont reconnus comme des personnalités de premier plan par les dirigeants sourds du monde entier, mais considérés comme de malheureux infirmes par leurs collègues de travail, leurs voisins, leur famille. De là une soif jamais assouvie de reconnaissance sociale ».

Beaucoup de sourds ont aussi trouvé des alternatives pour obtenir quelques informations, échanger avec des collègues et prendre des décisions. Il n'est pas rare aujourd'hui que les salariés sourds de grands groupes se retrouvent chaque jour ou chaque mois sur les temps de pause ou de repas¹⁰. Ce sont des moments de détente où la communication est riche et facile, mais aussi des moyens d'informations sur la vie de l'entreprise et les droits de chaque salarié. Ces rassemblements les rendent par ailleurs visibles au sein de l'entreprise, eux et leur langue des signes, et peuvent alors être rapprochés de ces autres groupes linguistiques qui se constituent également pendant ces temps de repas. Une autre démarche commune consiste à identifier des « personnes interfaces » (Metzger & al., 2004, p.76)¹¹, ces collègues plus patients que les autres et plus ouverts à une communication multimodale qui pourront jouer les intermédiaires. Ce travail en coulisse apporte cependant de nouvelles contraintes et formes de domination. Il rend ces salariés sourds dépendants de ces collègues qui peuvent téléphoner pour eux, chercher des informations pour eux et parfois... prendre des décisions pour eux, et de toute façon, savoir tout sur leur démarche.

« Je suis salarié, je travaille comme responsable pédagogique. Je « pilote » le secteur administratif, j'ai l'habitude d'organiser les choses. Mais au fond de moi

¹⁰ Nos observations rejoignent celles de Lefebvre-Grandmaison, 1997; Kerbourc'h, 1999; Metzger & al., 2004. Elles ont également été faites dans des laboratoires de recherche employant des personnes sourdes (Dalle-Nazébi, 2006).

¹¹ Une des personnes sourdes interrogées par N. Lefebvre-Grandmaison (1997, p.55) parle quant à elle de son « collègue-informateur »... S. Kerbourc'h (1999) évoque des situations plus formelles de travail « en binôme ».

je sens que ce n'est pas encore ça. Je suis toujours en train de demander de l'aide à une personne entendante, la secrétaire. Je lui demande d'expliquer des choses à ma place. Elle se trouve donc en avant et moi en retrait. J'ai l'habitude. Ensuite elle me résume. Elle me résume, c'est tout le temps comme ça. Et avec le temps, j'ai réfléchi à ça, je trouve que ça ne va pas comme relation ». [Romain, responsable pédagogique]

Les alternatives trouvées apportent bien souvent des contraintes, comme en témoigne une autre personne sourde :

« Les questions confidentielles, c'est très important. Je suis bloqué, car je ne peux pas solliciter les autres : chacun à son rôle. Ca c'est une tâche qui me revient.

- Comment vous faites d'habitude?

Hé bien je sollicite un interprète de l'extérieur. S'il y a des choses confidentielles à traiter, je fais venir un interprète, oui oui. (...) Mais ça prend du temps car il faut prendre un rendez-vous, ils sont très occupés, et ensuite il pourra se déplacer et interpréter. Il faut voir le prix aussi hein, c'est cher. (...) Et puis moi aussi le matin quand je commence à travailler, à réfléchir, je veux passer mes appels tout de suite. J'ai en tête les éléments que je veux aborder. Mais si j'ai besoin d'appeler un interprète de l'extérieur, je dois garder tout ça en attente, garder tout ça en tête, et c'est lourd ». [Michel, directeur]

Lorsque des salariés sourds parviennent à mobiliser des ressources extérieures comme des interprètes ou des transcripteurs, ils redeviennent les interlocuteurs directs de leurs collègues, clients ou collaborateurs. Mais ils peuvent aussi devenir une ressource visible dans l'entreprise pour gérer l'ensemble des besoins en interprétation des autres salariés sourds. Certains hésiteront alors à dire leurs besoins d'interprétation, de peur de devenir justement un référent ou un leader. Les travailleurs sourds doivent constamment évaluer jusqu'où ils peuvent aller dans leurs revendications,

initiatives ou pratiques de résistance pour améliorer ou faire connaître leurs conditions de travail. Si, « après avoir assisté à des réunions auxquelles ils n'ont rien compris du fait de l'absence d'interprète, et expérimenté ainsi l'expression d'un mépris par ignorance, certains salariés sourds refusent de participer passivement à de nouvelles réunions sans interprètes. De la sorte, ils évitent de perdre leur temps et de cautionner des pratiques humiliantes. Ils parviennent de cette façon à être reconnus dans leur professionnalité » (Metzger et al., 2004, p.78), d'autres ne seront, à cette occasion, qu'officiellement exclus de ces rencontres, dont ils recevront parfois des comptes rendus écrits. Tout dépendra des ajustements et apprentissages croisés opérés au sein de ces collectifs de travail. Ces derniers peuvent accompagner des changements de regard sur l'intérêt de la participation et les compétences de collègues sourds. Il arrive par ailleurs que des salariés sourds enseignent eux-mêmes la LSF autour d'eux, c'est-à-dire investissent du temps, de la patience et de l'énergie pour permettre à certains de leurs collègues d'acquérir ces compétences. Cette transmission à petite échelle, ces règles de fonctionnement locales et ces retournements de perspective de quelques personnes ne se jouent qu'à l'intérieur de ces collectifs de travail et disparaissent avec leur reconstitution. Ils sont en effet limités à ces « acteurs de l'insertion » car « leur généralisation à un cercle plus grand d'interlocuteurs, voire à toute l'entreprise, n'est pas inscrite dans la pratique managériale » (Metzger & al., 2004, p.79). Une des difficultés associées aux stratégies et ressources que nous venons d'évoquer est ainsi liée au nombre réduit de personnes touchées par les initiatives de ces sourds, mais aussi aux possibilités de restructuration et de mobilité du personnel. Toutes les démarches engagées localement et individuellement par des salariés sourds sont susceptibles de devoir être recommencées.

Ces stratégies - et leurs limites - montrent l'importance d'une prise en compte plus largement collective, et organisationnelle, de la présence de sourds dans l'entreprise. Elles invitent à changer d'échelle, et à déléguer certaines



tâches à d'autres professionnels notamment pour ce qui concerne l'information sur la surdité, la formation à la LSF, et la mise à disposition d'interprètes ou de services de transcription écrite. Elles mettent en évidence la position stratégique que peuvent avoir les MIH mais aussi des partenaires à l'extérieur de ces entreprises, qui pourront plus facilement faire connaître les besoins de ces salariés sourds. Or c'est dans ce champ (nouveau) de l'accessibilité, des sciences humaines ou des nouvelles technologies¹² que des sourds développent actuellement une autre stratégie, plus clairement politique, destinée à transformer leurs conditions de travail, individuelles et collectives. Parce qu'ils travaillent sur l'accessibilité de différents produits développés par leur entreprise, ou parce qu'ils sont une ressource incontournable dans les recherches portant sur les langues des signes¹³, ils ont l'occasion de développer, sans changer d'employeurs, des activités ou des services utiles à d'autres sourds. D'autres, à l'inverse, quittent leur premier poste pour créer eux-mêmes les services dont ces salariés sourds ont besoin. Différents parcours font naître de tels projets professionnels. Certains sont arrivés à un stade où ils ne supportent plus leur isolement au travail et cherchent avant tout à travailler avec d'autres sourds :

«J'étais dessinateur industriel en construction mécanique. Je n'avais pas du tout de plaisir à ça mais enfin bon... Et puis voilà, le temps a passé... Après je suis devenu tourneur-fraiseur. Et ensuite j'ai fait de la cartographie jusqu'à aujourd'hui. (...) Tu vois j'étais là avec les entendants, des professionnels, j'étais exclu... à un moment donné il y a un choc qui s'est produit quoi. (...)

- Et depuis que vous êtes à Toulouse vous n'avez pas retrouvé du travail ?

Non... Je n'ai pas trouvé de travail en effet parce qu'en fait moi-même j'ai changé et c'est vrai que j'ai envie de travailler avec les sourds et je n'ai plus envie de travailler avec des entendants... d'être perdu, etc.... J'ai pas envie de ça, de retrouver cette situation. (...) j'en avais marre... cet isolement. Si les sourds sont présents, qu'on les voit, que ce sont des gens normaux qui sont... qui font leur vie, qui n'ont pas de problèmes, etc., eh ben... C'est vrai que là si tu as un problème, on ne voit pas... s'ils sont isolés... et ça je n'accepte pas ça cet isolement, cet...» [Renaud, sans emploi (traduit par un interprète)]

D'autres ont eu l'occasion de construire leur projet au sein de leur premier poste. Quelques rares employeurs ou responsables de service, conscients que les conditions de travail de leur salarié sourd n'étaient pas idéales, leur ont donné l'opportunité de s'investir dans l'audio-visuel ou de préparer un autre projet professionnel. Ces personnes cherchent alors à s'investir dans la mise en place des services dont elles ont elles-mêmes besoin, ou à transformer, à travers leurs activités, les relations avec les non-sourds. Parallèlement, certains professionnels sourds de la LSF étendent aux entreprises leur domaine d'intervention et de formation, en leur proposant des cours de langue des signes ou des informations sur le monde de la surdité. La loi de 2005 évoquée précédemment favorise cette offre de services. C'est donc de l'extérieur de ces premières grandes et moyennes entreprises où se trouvent des sourds de manière isolée, que d'autres sourds proposent des solutions. Ils créent des organisations professionnelles bilingues (entreprises ou associations) pour mettre en place ces services, formations et technologies. Leur objectif est de soutenir la communication et les relations entre ces salariés sourds et entendants, favoriser la reconnaissance pratique de la LSF, et contribuer à une meilleure information des sourds dans leur milieu de travail. À travers ces initiatives, ils démontrent également leur capacité d'entreprendre et se posent explicitement comme des interlocuteurs et partenaires possibles dans le monde du travail. C'est dans ce

¹² Sur l'investissement des sourds dans ce nouveau champ de l'accessibilité et des nouvelles technologies, en France et en Europe, voir Dalle-Nazébi, 2008a.

¹³ Pour une analyse des conditions de travail dans des laboratoires de recherche, et la reconnaissance en cours d'une expertise propre aux locuteurs de langues des signes, voir Dalle-Nazébi 2006, 2007, 2008b.

contexte que sont mis en place les premiers centres relais permettant à des sourds de solliciter à distance un interprète (français-LSF), un transcripteur (entre le français parlé et écrit) ou, à terme, un codeur LPC (langue française parlée complétée - code pour aider à la lecture labiale). Utilisant les technologies Internet et un logiciel de visio-conférence (installé sur un ordinateur ou un visiophone), ces services permettent aussi bien à des sourds de téléphoner que de solliciter ponctuellement et rapidement un interprète depuis leur lieu de travail. Ils viennent donc soutenir les relations entre collègues sourds et entendants, et élargir les possibilités d'action de travailleurs sourds ou devenus sourds.

« J'ai eu VisiO08 [centre relais] et c'est très positif. Si je veux faire une embauche, la secrétaire n'est pas forcément au courant. C'est mon rôle. C'est clair! Je discute avec des gens à distance, je les convoque; elle n'est pas forcément au courant. J'ai des discussions; elle n'est pas au courant. Quand j'ai fini, je lui explique, je l'informe. Et là je me suis rendu compte qu'elle m'écoutait plus. J'ai repris ma place. Je me suis construit. (...) Ce qui est important c'est de pouvoir être à l'aise dans les échanges. Mes interlocuteurs me regardent davantage, je suis plus reconnu. On est les yeux dans les yeux. Avant ce n'était pas ça, passé le premier contact l'échange se poursuivait avec cette tierce personne, et moi j'assistais passivement, parce que cette personne avait une bonne image, ils parlaient entre eux. Maintenant on me regarde, je m'affaire, on discute ensemble, on passe des contrats ensemble. Il n'y a plus de tiers. C'est intéressant ». [Romain, responsable pédagogique]

Les personnes sourdes utilisant ces services d'interprétation à distance dans le cadre de leur travail évoquent une prise de responsabilité, la réappropriation de leur poste, une évolution possible, un pouvoir accru d'organisation et de gestion de leur temps, et le fait qu'ils redeviennent des interlocuteurs.

« On m'a donné un poste de responsabilité (...). J'ai été un peu désemparé (...) parce que je sais qu'être responsable c'est passer beaucoup d'appels téléphoniques, maintenir des relations avec la clientèle, c'est plus ce genre de choses. J'ai commencé avec VisiO08, avec le service visioPro [centre relais]. J'ai passé des appels, des échanges ont eu lieu... Et je sentais que... les entendants me répondaient "oui oui d'accord", ils s'affairaient... on travaillait d'égal à égal... Et là je commençais à être intrigué. J'ai passé d'autres appels. J'ai eu beaucoup d'échanges, de retours, et je gagnais un temps! Je sentais que j'avais beaucoup. J'ai senti que j'avais vraiment pris plus de responsabilités. On ne profite pas du téléphone, mais c'est important, ça nous fait gagner beaucoup de temps. (...) Le téléphone me permet d'avancer. Je suis responsable. J'ai de la valeur. (...) Si on veut discuter de points de détails, on peut avoir des échanges de travail sérieux. Je sens que c'est naturel, je sens que c'est précis ». [Pierre, cadre]

Ces dispositifs créent par ailleurs une demande de formation d'interprètes et de techniciens de l'écrit, mais aussi de chefs de projets et de traducteurs¹⁴ sourds. Ils suscitent l'intervention de différents professionnels, notamment sourds, pour assurer la maintenance, la formation à l'informatique, ou l'information en entreprise sur l'utilisation de ces technologies, sur les pratiques des sourds, ou pour intervenir dans des formations plus générales sur la communication en milieu professionnel et le management interculturel¹⁵. Transformer les compétences langagières et les comportements des « non-sourds » est donc un aspect de cette démarche collective pour résoudre les difficultés des sourds au travail. Car celles-ci

¹⁴ La particularité de la traduction, par rapport à l'interprétation, est de travailler sur des documents. En l'occurrence cela consiste à opérer le passage entre français écrit et LSF sur support vidéo.

¹⁵ C'est là une initiative totalement inédite, engagée au sein d'Airbus puis proposée à d'autres entreprises, valorisant les pratiques de communication et d'interaction visuelles des personnes sourdes (B. Kahne, 2008).



ne peuvent pas être résolues uniquement par des dispositifs techniques. Les MIH ont ici un travail de sensibilisation à faire, mais aussi de valorisation des initiatives engagées. Les entreprises et associations proposant ces services en milieu professionnel jouent également parfois un rôle de médiateur. Tout en faisant partie du tissu économique, elles sont des partenaires extérieurs à ces structures professionnelles, avec des compétences spécifiques en matière de nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) visuelles, d'organisation du travail, de surdité et de langue des signes. Elle constitue donc un tiers (Sainsaulieu, 1992) pouvant faciliter l'intégration des salariés sourds, suggérer les réorganisations nécessaires à la prise en compte d'une autre langue que le français et susciter des analyses collectives sur la politique générale de l'entreprise en matière de NTIC et d'emploi de personnes handicapées. La situation actuelle s'avère ainsi relativement bien équipée, en termes de cadres législatifs et d'offres de services, pour résoudre les difficultés rencontrées par les sourds dans leur travail. La réalité de ces solutions et initiatives fait cependant naître d'autres violences, parce que cette réalité n'est précisément pas toujours prise en compte.

Des initiatives émergent, mais d'autres violences aussi

L'installation d'un dispositif de visio-interprétation dans une entreprise peut être décisive parce qu'elle y fait entrer pour la première fois des interprètes, parce qu'elle est l'occasion de repenser les difficultés rencontrées par les salariés (Dalle-Nazébi, 2009). Mais elle peut aussi être l'occasion de violences supplémentaires si elle se fait dans l'ignorance totale des besoins et des souhaits des personnes équipées, ou si ce dispositif est assimilé à une nouvelle prothèse. De même, l'absence de gestion collective de l'interprétation ou des transcriptions est une façon, volontaire ou non, de ramener les difficultés aux seules personnes sourdes.

« Personnellement j'ai encore de la frustration. Dans mon environnement il existe encore cette idée forte que l'interprète est utile pour moi, parce que je suis

sourde. J'ai expliqué que ce n'est pas ça. Il y a des gens qui ont compris oui, mais pour l'organisation de la réservation des interprètes, c'est quand même les sourds qui s'en occupent. C'est une première chose. Il y a une deuxième chose. Ca arrive, il m'est arrivé déjà par le passé, qu'un interprète, pour lequel il y avait eu réservation... normalement il était réservé, me fasse faux bond. J'étais vraiment emb t e, j'étais en colère. Mais j'étais la seule en colère! J'avais envie que les autres aussi disent que ça n'allait pas, qu'ils n'étaient pas d'accord, qu'ils aient eux-aussi un comportement de colère. Je voulais qu'ils participent, qu'on partage ça. Mais non. Les réactions étaient "ha oui oui, je comprends, ha oui oui, ha bon...". J'aurai voulu qu'ils prennent position contre ce service, qu'on soit en colère. Je ne suis pas en position de force. Toute seule, ce n'est pas la peine! Il faut être ensemble! Mais il n'y avait aucune implication. Et ça, ça m'a mis mal à l'aise. Je n'ai pas compris ». [Claude, ingénieur]

Dans les entreprises évoquées précédemment, rassemblant une majorité de sourds ou de salariés bilingues, c'est pourtant pour des personnes ignorant la LSF que des interprètes sont sollicités. Ces initiatives mettent en évidence la définition toute relative du handicap, et son arbitraire. Elles font vaciller toute une logique d'analyse de la situation des sourds, ces allants de soi qui faisaient accepter des relations sociales et professionnelles déséquilibrées.

Avec la visibilité accrue de la langue des signes dans les médias, et celle des services de centres relais, beaucoup de sourds envisagent désormais l'avenir autrement. Ils sont de plus en plus nombreux à demander l'intervention d'un interprète ou d'un transcrivoteur, et souhaiter un accès au téléphone, aux formations et aux évolutions de carrière. Ils restent cependant confrontés à des refus, qu'ils perçoivent désormais plus souvent comme des marques explicites de mépris. Ils pensaient résoudre un problème partagé de communica-

tion; ils cherchaient une réponse à des pratiques d'exclusion jugées légitimes. Ils ont fait et font des efforts. Mais ils constatent encore, alors que des solutions et une loi existent, un manque d'équité, une inégalité de traitement et d'investissement. Ces violences quotidiennes dans leur travail ne sont plus alors pensées comme légitimes. Pour ces quelques sourds bien informés, ces refus sont le signe d'une indifférence. Indifférence aux violences infligées, indifférence aux efforts engagés, indifférence à la qualité de leur travail. Leur isolement, les limites qu'ils rencontrent ne relèvent plus de ce « mépris par ignorance » évoqué par Metzger et al. (2004) : ils seraient délibérés. Or ils appartiennent à ces pratiques de sanction, violentes et courantes, dans le monde du travail (Avril & al., 2001; Lhuillier 2002; Mispelblom Beyer, 2007) consistant à :

- limiter l'expression;
- ignorer la présence du salarié, refuser le contact;
- réduire ses relations avec ses collègues, l'isoler;
- discréditer son travail : travaux inutiles ou présentés comme tels;
- le déconsidérer auprès de ses collègues;
- refuser des primes ou toute évolution de salaire;
- opposer un déni collectif concernant la violence de ces pratiques.

La liste n'est pas complète; elle concerne également des pratiques passant par la parole : critiques, menaces, médisances... Bien des sourds s'interrogent sur l'existence de ces comportements là aussi. Mais la particularité de leur expérience est d'être concernés par ces pratiques d'isolement ou de dévalorisation sans avoir commis de fautes professionnelles, ou donné des signes d'incompétence.

« Quand je raconte les petites vacheries qui me font souffrir, on me répond presque systématiquement que c'est pareil pour tout le monde, que ce n'est pas nécessairement orienté vers ma surdité. Moi je pense profondément « qu'ils le font exprès ». Or ce n'est pas forcément vrai ». [Alain, ingénieur, témoignage en français]

Le sentiment d'injustice se trouve alors accru, tandis que leur environnement peine à analyser la situation et opte pour une forme d'indifférence parfois marquée par de la compassion si la souffrance de la personne sourde s'avère trop visible. « L'indifférence ou la gêne des entendants vis-à-vis d'un collègue sourd peut » également, témoigne le psychiatre A. Karacostas, « se changer en hostilité sournoise voire franchement affichée ». Ce qui est spécifique ici c'est qu'il y a bien consensus, pour les collègues et la hiérarchie, sur l'absence de faute professionnelle du salarié sourd, mais aussi de ceux qui perpétuent ces pratiques générant de la souffrance.

Des « entrepreneurs de morale », piégés

Comme nous l'avons évoqué, les formes et sources de violence s'emboîtent. Ce qui est perçu par ces sourds comme un manque d'équité délibéré, comme une forme de discrimination, suscite des réactions de colère généralement incomprises ou dont l'intensité surprend. Ce qu'il faut bien considérer comme des formes de révolte résulte d'un enchaînement de faits, de frustrations, d'incompréhensions et de manques répétés de respect qui échappe bien souvent à l'entourage professionnel. Or, il faut le souligner, les syndicats, services sociaux, directeurs des ressources humaines (DRH) ou médecins du travail ne sont pas mieux équipés et informés que les autres. Eux aussi peuvent ne pas comprendre ces réactions, les juger infantiles, déplacées ou exagérées, et accentuer les sentiments d'injustice. Ils n'ont pas de compétences particulières pour communiquer avec des sourds, et ne considèrent pas forcément qu'un tiers soit nécessaire. Or s'il est bien un consensus sur la première réponse à donner face à des questions de violence au travail, c'est bien de mettre en place des échanges de parole au sein de ces équipes, et de permettre aux personnes en souffrance de mettre à plat, d'analyser et d'extérioriser leur expérience. « Le travail de restitution permet de faire prendre conscience au sujet de l'installation du processus de violence. Il lui permet de comprendre les mécanismes utilisés contre lui, de décoller l'histoire au tra-



vail et histoire propre, de verbaliser des affects réprimés, mais aussi de prendre conscience des voies de dégagement de la situation d'impasse dans laquelle il se trouve... » (Avril & al., 2001). Comment faire un tel travail avec des professionnels qui ne parlent pas la même langue?

Or, précisément, un autre type de souffrance naît ici, dans l'analyse que ces salariés sourds peuvent faire de leur situation. Même s'ils reprochent explicitement à leurs collègues ou supérieurs de ne pas faciliter les choses en refusant les solutions proposées, ils se sentent bien souvent en échec parce qu'ils sont à l'origine de la recherche de solutions. Ils agissaient pourtant au nom de principes légitimes dans l'entreprise : favoriser le travail d'équipe, permettre à chacun de contribuer, mais aussi faire valoir des compétences. Ils exigent, avec diplomatie, que l'on sollicite et que l'on pense aux interprètes ou transcripteurs (gestion à l'avance des dates de réunion, envoi de documents de préparation, responsabilité du manager sur ce sujet). Ils se montrent pédagogues en initiant les collègues à la LSF ou aux repères, visuels, de communication des personnes sourdes. Ils agissent surtout avec l'appui de la nouvelle législation, la loi de 2005, la même qui incite à l'embauche de nouvelles personnes sourdes, la même qui pénalise les entreprises qui ne le font pas, la même qui contraint les médias à se rendre accessibles, la même qui reconnaît la LSF comme une langue de France. Ces salariés sourds se montrent donc patients avec ses collègues et dirigeants, qui ont encore des comportements et des pratiques qu'il est donc possible de considérer comme « déviantes ». Dans la convention relative aux droits des personnes handicapées¹⁶, l'ONU définit la « discrimination fondée sur le handicap » comme « toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur le handicap qui a pour objet ou pour effet de compromettre ou réduire à néant la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme

et de toutes les libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel, civil ou autres. La discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable ». Ces professionnels ne respectent pas la loi, font de la discrimination, et le savent. Ils représentent cependant la norme, malgré ces cadres législatifs; et nos salariés sourds « entrepreneurs de morale » (Becker, 1985) se retrouvent piégés. Nombre de ces sourds pédagogues ou révoltés, investis dans la recherche de solutions, pensent en effet qu'ils n'ont pas convaincu. Ils n'ont pas su s'y prendre. Ils se sont trompés sur la démarche engagée. Tout simplement, ils n'y sont pas arrivés. Personne ne les contredira.

Le fait que les sourds soient bien souvent peu nombreux dans leur site effectif de travail, renforce un processus beaucoup plus général d'effacement de données organisationnelles ou d'explications sociales derrière un discours psychologisant, annonçant que la résolution des problèmes professionnels passe par un nécessaire travail sur soi (Stevens, 2005 ; Castel, 1995). Cette approche, culpabilisante, sans toujours parvenir à réduire les revendications des sourds est cependant fortement facteur de stress et de dépression. Sans une prise de conscience de cette tendance à la psychologisation de problèmes liés à des questions d'organisation, et sans dissocier ce qui relève de la surdité de ce qui dépend d'une position minoritaire, l'implication de sourds dans cette recherche de solutions peut donc elle-même susciter souffrances et conflits.

Conclusion : de nécessaires réponses organisationnelles à une violence structurelle

L'étude présentée ici montre que la violence des rapports sociaux entre sourds et entendants est liée à un profond malentendu sur l'origine des difficultés rencontrées. La problématique des sourds au travail se joue essentiellement sur le registre de la communication, et de problèmes de communication partagés. L'analyse de leurs difficultés et initiatives met également en évidence que les formes de vio-

¹⁶ Accessible à : <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>.

lence qu'ils connaissent tirent aussi leur force de leur proximité ou de leur imbrication avec d'autres pratiques de violence au travail. Les souffrances de salariés sourds tirent ainsi leur source d'un malentendu culturel sur leurs compétences et leurs besoins, mais aussi de pratiques managériales faiblement équipées en ressources humaines et financières, et d'une gestion bien maladroite et peu valorisée de la différence au travail. La banalité de l'injustice en contexte professionnel bloque par ailleurs l'analyse de ces difficultés, et surtout la prise en compte de solutions. Nous avons ainsi évoqué les effets pervers de certaines initiatives et formes de résistances mettant à contribution les ressources mais aussi les limites personnelles de ceux qui s'y investissent seuls, et rendant plus clairement visibles - et donc intolérables - le manque de volonté de leurs collègues pour mettre en place les solutions existantes.

Cette analyse montre qu'évoquer et faire comprendre les difficultés et les besoins des personnes handicapées au travail, en l'occurrence des personnes sourdes, est un aspect important, mais non suffisant. Bien que ce soit essentiellement dans ce registre que travaillent les MIH dans les grandes entreprises, il n'est pas ou ne peut être le seul levier pour transformer l'expérience de ces salariés. Les difficultés rencontrées dépendent - « on le regrette » nous dit-on - de questions d'organisation et de ressources, tandis que la prise en compte de la langue des signes, ou des besoins spécifiques aux sourds, n'est pas pensée comme prioritaire. Les acteurs de l'entreprise rappellent que celle-ci n'est pas un lieu de bienfaisance publique. La souffrance peut donc être reconnue sans que rien ne soit proposé pour y remédier. Cette violence semble inévitable parce qu'elle serait structurelle (Farmer, 2004). Elle dépend d'une asymétrie plus générale entre sourds et non-sourds. Elle dépend d'une organisation sociale faite pour les uns et quelque peu aménagée pour les autres. Elle existe parce que les salariés de nos entreprises n'ont pas fondamentalement pour mission de tenir compte de la diversité présente dans leur équipe. Quels que soient les niveaux de hiérarchie possible, le fond commun de tous

les poste d'encadrement, nous rappelle Mispelblom Beyer (2007, p.75, 74) est d' « avoir à faire travailler les gens dans une certaine direction, leur faire atteindre certains objectifs, dans le respect de certains cadres ». Ils ont à combiner des gens et des directives. « L'encadrement doit réaliser l'assemblage des directives de la politique d'entreprise qui lui sont données, et de certaines attitudes des salariés subordonnés par lesquels il s'agit de les faire réaliser ». Si des managers peuvent encore dire aujourd'hui qu'ils n'ont pas le temps de prendre en compte la diversité de leur équipe, que gérer les réservations d'interprètes représente une surcharge, et qu'ils préfèrent à ce titre exclure un membre de leur équipe de leurs réunions, si les personnes chargées du reclassement et de l'aide sociale peuvent expliquer que l'entreprise n'est pas un lieu de bienfaisance et que ces violences sont regrettables mais inévitables, c'est qu'on ne leur demande pas de s'investir pour qu'un travail d'équipe fonctionne, mais qu'on leur demande de « faire avec ». On peut faire des actions de sensibilisation. On peut faire des recherches sur le vécu des personnes handicapées. Mais elles seront bien dérisoires si les activités de collaboration et d'apprentissages collectifs ne sont pas reconnues et valorisées dans ces entreprises, si des moyens financiers et des personnes-ressources ne sont pas proposés, si les outils et services expérimentés et validés par quelques équipes ne sont pas mis à la disposition de l'ensemble de l'établissement, si des réflexions ne sont pas menées pour favoriser le partage et la transmission de ces savoir-faire au sein de ces organisations professionnelles. Les MIH ne peuvent être efficaces que si les instances dirigeantes attendent explicitement que les managers s'en saisissent. Elles ne peuvent pas non plus être efficaces si leurs actions se font dans le mépris des initiatives et des besoins des personnes concernées. Pour être pérennes, les réponses doivent être structurelles. Une injonction d'emploi des personnes handicapées sans prise en compte structurelle de leurs besoins, et sans aucun regard des pouvoirs publics sur leurs conditions de travail, est tout simplement une impasse.



Références

- AVRIL, G., BEAU, V. & MARTIGNOLLES, J. (2001). *Compte-rendu de soirée: Violence et travail*, SFTG Paris Nord, 13 mars 2001. De : <http://www.paris-nord-sftg.com/cr.violence.travail.0104.htm>.
- AZNAR, G., DALLE, P., DALLE-NAZÉBI, S., GARCIA, B., GIANNI, F., GRANDE, K., LENSEIGNE, B. & MERCIER, H. (2005). *Projet Usages de l'Internet - WebSourd*, Rapport de recherche pour le ministère de la recherche, Août 2005. De : http://ten0k.free.fr/page/media/usages_rapport.pdf.
- BACCI, A. (1997). *La politesse est morte, vive la sincérité ? Le cas des Enfants Entendants de Parents Sourds*, DEA d'Anthropologie sociale et historique, EHESS Toulouse 87p.
- BECKER H. (1985). *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*, Paris : A. M. Métailié, (éd. originale 1963).
- BORZEIX, A. (2001). « Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage », in A. Borzeix & B. Fraenkel (Ed.), *Langage et Travail ; Communication, cognition, action*, Paris : CNRS, pp.55-88.
- BORZEIX, A. & FRAENKEL, B. (Ed.) (2001). *Langage et Travail ; Communication, cognition, action*, Paris : CNRS.
- BOURDIEU, P. (1994). *Raisons pratiques. Sur la théorie de l'action*, Paris: Le Seuil.
- BROWN, E., FOUGEROLLAS-SCHWEBEL, D. & JASPARD, M. (2002). « Les paroxysmes de la conciliation. Violence au travail et violence du conjoint », *Travail Genre et Société*, n°8, pp.149-165.
- CAMILLERI, C., KASTERSZTEIN, J., LIPIANSKY, E.-M., MALEWSKA-PEYRE, H., TABOADA-LEONETTI, I., VASQUEZ, A. (1990). *Stratégies identitaires*, Paris : Presses Universitaires de France, 232p.
- CASTEL, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris : Gallimard.
- DAGRON, J. (2008). *Les silencieux 20 ans de médecine avec les sourds*, Paris : Presse Pluriel.
- DALLE-NAZÉBI, S. (2006). *Chercheurs, Sourds et Langue des Signes. Le travail d'un objet et de repères linguistiques*, thèse de sociologie, Université Toulouse 2.
- DALLE-NAZÉBI, S. (2007). « Exposer l'image de locuteurs. Enjeux scientifiques et politiques d'une mise en scène publique », in P. Hert & M. Paul-Cavallier (Ed.), *Sciences et frontières; Délimitations du savoir, objets et passages*, Belgique : EME Interéditions, pp.177-210.
- DALLE-NAZÉBI, S. (2008a). « Technologies Visuelles et e-inclusion. Initiatives de sourds », *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, Vol. 21, No. 4, December 2008, pp.353-369.
- DALLE-NAZÉBI, S. (2008b). « Objet et acteurs de recherches. La montée en expertise de locuteurs de langues des signes », *Revue d'Anthropologie des Connaissances*. Vol.2, n°1, 2008-1, pp.97-114. De : <http://www.cairn.info/revue-anthropologie-des-connaissances-2008-1-page-63.htm>.
- DALLE-NAZÉBI, S. (2009). *Étude sociologique. L'appropriation des services du centre relais VisiO08 par des sourds*, WebSourd, mars 2008 -sept. 2009, pour la CNAF, Réf. : 0903-121-VPO-CNAF, 95p. De : <http://web.me.com/sophieke74/Dalle-Nazebi/Rapports.html>.
- DALLE-NAZÉBI, S., GARCIA, B. & KERBOURC'H S. (2009). « Vers une redéfinition du « territoire » : lieux et réseaux de transmission de la Langue des Signes Française (LSF) », in P. Sauzet & F. Pic (Ed.) *Politique linguistique et enseignement des Langues de France*, Paris : L'Harmattan, pp.223-236.
- DALLE-NAZÉBI, S. & LACHANCE, N. (2009). « Rupture et réorganisation d'une transmission culturelle entre sourds. Espaces, acteurs et processus », in N. Burnay & A. Klein (Ed.) *Figures contemporaines de la transmission*, Namur : Presses Universitaires de Namur, pp.413-428.
- DEJOURS, C. (2005). *Commission "Violence, travail, emploi, santé"*, Travaux préparatoires à l'élaboration du Plan Violence et Santé en application à la politique de santé publique du 9 août 2004, mars 2005, 139p. De : http://www.sante.gouv.fr/html/dossiers/violence_sante/travail.pdf.
- DELAPORTE, Y. (1998). « Comme un fil tendu entre deux visages : le regard sourd », *Terrain* n°30, pp. 49-66. De : <http://terrain.revues.org/index3363.html>.
- DELAPORTE, Y. (2002). *Les sourds c'est comme ça! Ethnologie de la surdi-mutité*, Paris : MSH, 398p.
- FARMER, P. (2004). « Une anthropologie de la violence structurelle », *Current Anthropology*, vol.45 n°3, pp.305-326.
- HELLER, M. (2005). « Language, skill and authenticity in the globalized new economy », *Noves SL. Revista de Sociolingüística*. De : <http://www.gencat.cat/llengua/noves>.
- JABÈS, A. (2005). « Services de santé au travail : pluridisciplinarité et réseaux, les clés du maintien ». De : <http://www.federationsantetravail.org/publications/m46Pat.html>.
- KAHNE, B. (2008). « What the deaf can teach us about listening — and making ourselves heard », *Strategy+business*. De : <http://www.strategy-business.com/li/leavingdeaf/li00076?pg=all>, 5/22/08.
- KARACOSTAS, A. (2004). « La souffrance des sourds au travail », *conférence ALSF*, Paris, le 12 nov. 2004.
- KERBOURC'H, S. (1999). *L'expérience professionnelle des sourds en entreprise*, DEA de sociologie, Paris 5, 69p.
- LEFEBVRE-GRANDMAISON, N. (1997). *La surdité en entreprise. Un handicap mal entendu*, Diplôme d'état d'assistant de service social, Toulouse.

LHULLIER, D. (2002). *Placardisés: des exclus dans l'entreprise*, Paris : Seuil.

METZGER, J.L. & BARRIL, C. (2004). « L'insertion professionnelle des travailleurs aveugles et sourds : les paradoxes du changement technico-organisationnel », *Revue française des affaires sociales*, n° 3, juillet-septembre 2004, pp. 63-86.

MISPELBLUM BEYER, F. (2007). *Travailler c'est lutter*, chapitre 4 « Encadrer est-ce travailler? », Paris: L'Harmattan, pp.69-86.

MOTTEZ, B. (1981). *La surdité dans la vie de tous les jours*, Paris : CTNERHI. De : http://www.ctnerhi.com.fr/ctnerhi/pagint/publications/biblio/detail_ouvrage.php?cido_uvrage=248.

MOTTEZ, B. (1987). « Expérience et usage du corps chez les sourds et ceux qui les fréquentent », in J.-M. Alby et P. Sabsoy (Ed.) *Handicap vécu, évalué*, Grenoble : La pensée sauvage.

SAINSAULIEU, R. (1992). « Entreprise, terre de changements », in R. Sainsaulieu (Ed.), *L'Entreprise, une affaire de société*, Paris : Presses de Sciences Po, pp.148-174 .

STEVENS, H. (2005). « Quand le psychologique prend le pas sur le social pour comprendre et conduire des changements professionnels », *Sociologies Pratiques*, n°17: « La tentation psy », introduction.

TIMSITT-BERTHIER, M. (2000). « Violences... », in L. Mehl, D. Néel, E. Nunez & M.N. Sarget (Ed.), *Actes du colloque « La violence, du biologique au social »*, And  18-19 mai 2000, Association Française de Science des Systèmes Cybern tiques, Cognitifs et Techniques. De : <http://www.afscet.asso.fr/resSystemica/>.

