

injs

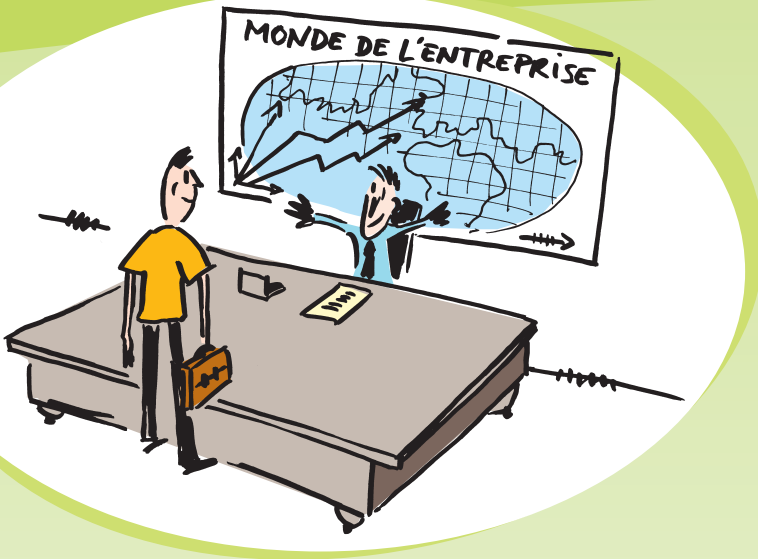
institut national
de jeunes sourds
de Paris

Accueillir un **sourd** en **entreprise**



**Comprendre
et se faire
comprendre**

Construire l'avenir ●●●



Sommaire

- 3** Le mot du directeur
- 4** Définitions (LSF – LPC – lecture labiale)
- 5** Idées reçues sur la surdité
- 10** Les règles du bien communiquer
- 16** La personne avant tout
- 17** Quelques signes pour mieux communiquer
- 18** Les aides techniques pour optimiser l'accès à la communication
- 19** Cadre juridique

L'insertion des personnes sourdes dans le monde professionnel n'est pas seulement rendue problématique par les difficultés qu'elles rencontrent pour communiquer avec les entendants. Le plus souvent, elle résulte d'une connaissance insuffisante de la surdité par leur entourage professionnel.

Il existe manifestement un certain nombre d'idées reçues sur ce qu'est la surdité, l'apport des appareils auditifs, l'utilisation de l'oral et de la langue des signes, la lecture sur les lèvres.

La surdité dérange parfois, car les personnes entendant, confrontées à leur propre incapacité à communiquer avec une personne sourde, peuvent se sentir handicapées.

L'objet de ce livret est d'informer et d'expliquer pour dépasser les clichés et les malentendus. Chacun peut communiquer avec une personne sourde : il suffit de suivre les conseils simples qui sont décrits dans le livret.

Ce livret aura atteint son but s'il permet de surmonter les réticences au moment du recrutement qui sont dues, la plupart du temps, à un manque d'information.

L'accueil d'une personne sourde en entreprise est d'abord et surtout, un enrichissement humain pour la collectivité professionnelle.

Jean-François Dutheil

Directeur de l'INJS de Paris

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 :

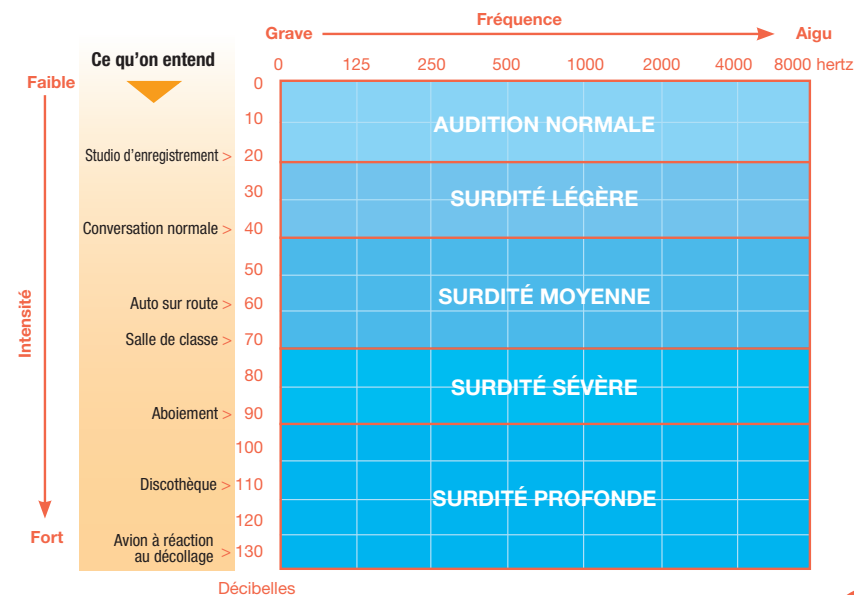
c'est la surdité

Il est sourd ? donc... il n'entend 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 :

Les surdités de l'enfant sont classées en fonction des seuils auditifs. On calcule la moyenne des seuils pour les fréquences 500, 1000, 2000 et 4000 Hz.



Langue des Signes Française



Langage Parlé Complété

Definitions

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.

Notez qu'elle peut être utile aux travailleurs dans l'industrie bruyante, aux plongeurs sous-marins et dans tout autre contexte où la communication verbale n'est pas possible.

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

LPC (Langage Parlé Complété) : Il permet de coder avec la main tous les sons de la langue française et aide à discriminer les sosies labiaux. Il facilite la lecture labiale pour un meilleur confort visuel.

C'est un codage composé de 8 configurations des doigts pour les consonnes et 5 positions autour du visage pour les voyelles permettant de coder les syllabes manuellement. Il permet de percevoir visuellement toute la chaîne du français parlé et de mieux s'approprier la langue française, notamment quand il est pratiqué précocement. Le LPC est adapté aux systèmes phonétiques de plusieurs pays, comme par exemple en Angleterre le cued speech.

Lecture labiale : elle consiste pour la personne à reconnaître les mots en fonction de la forme prise par les lèvres. Mais cela reste difficile et contraignant.

Une personne sourde appareillée peut percevoir les sons comme une personne entendant

FAUX. La prothèse auditive ne restitue pas une audition normale. Elle amplifie autant les sons parasites (bruit de la rue par exemple) que la voix de l'interlocuteur.

De plus la localisation de l'origine du bruit est souvent impossible. 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 la prothèse est efficace pour la compréhension de la parole. C'est pourquoi de nombreuses personnes sourdes ne portent pas d'appareils auditifs : n'entendre que des bruits sans comprendre ne sert à rien.

La perception auditive est ainsi permise par des prothèses ou un implant cochléaire mais la compréhension est apportée par l'utilisation du canal visuel (lecture labiale, mimo-gestualité...)

Un sourd porte un appareil ?... Il 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 sentent les vibrations. Une ambiance bruyante est difficile à supporter pour une personne sourde et appareillée d'autant plus qu'elle ne discrimine pas les sons.

Quand une personne sourde lit sur les lèvres, c'est comme si elle entendait !

FAUX. 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. A dire vrai, 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. Ce sont des sosies labiaux.

Exemple : « 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. Ceci 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 LPC qui permet de discriminer les sosies labiaux et soulage la lecture labiale quand la personne sourde l'utilise.

Les personnes sourdes s'expriment toutes en langue des signes française.

VRAI et FAUX. 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 LPC. D'autres utilisent ces deux langues. On dit qu'elles sont bilingues.

Les personnes sourdes maîtrisent bien la langue parlée.



VRAI et FAUX. Toutes les personnes sourdes n'ont pas (ou pas eu) les mêmes facilités pour apprendre le langage parlé. De plus la capacité d'émission n'est pas forcément liée à la capacité de réception. En effet le degré de surdité (profonde, sévère, moyenne, légère) ne permet pas de préjuger des difficultés de communication de la personne sourde. Chacune a plus ou moins de dispositions naturelles pour apprendre à lire sur les lèvres, indépendamment du degré de surdité, de son histoire personnelle, de la rééducation dont elle a bénéficié.

Les personnes sourdes sont muettes.

FAUX. Il n'existe quasiment pas de personnes sourdes muettes. Toutes les personnes sourdes peuvent parler et font des efforts considérables pour y parvenir. Ces efforts sont souvent frustrants et peu reconnus car elles ne peuvent pas entendre si leur prononciation est correcte. Notez qu'elles apprécient tout effort fait par les personnes entendant pour les comprendre.

Les personnes sourdes ont les mêmes références culturelles que les personnes entendant

VRAI et FAUX. Il existe une culture sourde bien spécifique, qui comporte son histoire, ses valeurs, ses figures de proue, ses pratiques sociales et artistiques, son humour, etc. Mais les personnes sourdes ont bien sûr des références culturelles communes avec les personnes entendant relatives au pays dans lequel elles vivent (pratiques sociales, religieuses, habitudes alimentaires, etc.)

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

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

- Les expressions toutes faites, comme par exemple : «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.

Ceci ne veut pas dire que la langue des signes est dépourvue de toutes ces subtilités, au contraire.



Les règles du bien communiquer

Si vous ne connaissez pas la langue des signes, la communication avec une personne sourde est loin d'être impossible. Pour une meilleure communication, rien n'est plus simple, **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

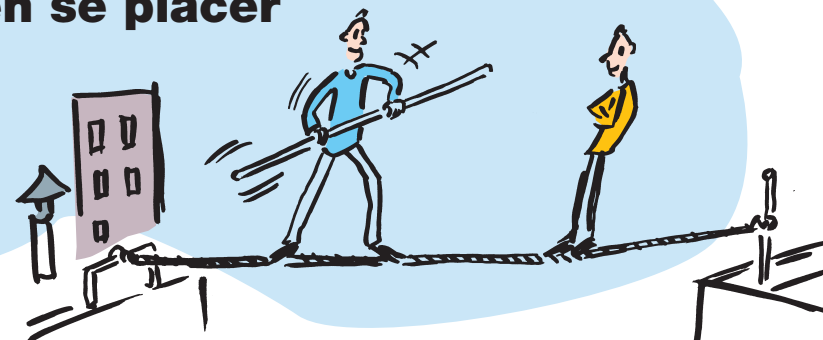


- 4 Les vibrations : faire vibrer la table ou le sol (plancher)



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

Soyons 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 Attachez de l'importance à leurs paroles car le ton n'est pas toujours en rapport. Ne soyez pas étonnés qu'elles fassent du bruit, elles ne s'en rendent pas forcément compte de ce qu'elles génèrent.
- 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 crier donne des mimiques faciales proches de celles de l'énervement et de l'agacement. Cela peut la mettre mal à l'aise et elle va vraiment se sentir en trop et va dire qu'elle a compris même si ce n'est pas le cas...



Si un mot vous échappe, demandez une explication

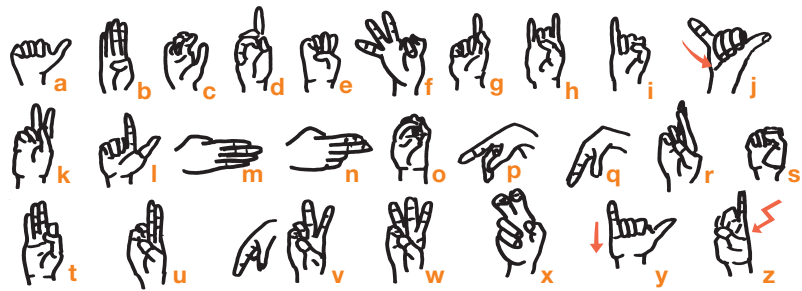
- 5 Si un mot prononcé vous échappe, demandez une explication. Ne dites pas systématiquement que vous avez tout compris si vous n'avez rien compris car c'est vexant, d'autant plus si l'on vous pose une question et que vous répondez à côté...
- 6 Il est nécessaire de vérifier régulièrement la compréhension mutuelle des messages, afin d'éviter tout malentendu dû à une interprétation erronée.
- 7 Evitez de « marmonner » pour vous-même en présence d'une personne sourde car elle fera de gros efforts inutiles pour vous entendre.

Quatrième règle d'or

Variation des outils de communication

- 1 Si la personne sourde a des difficultés pour vous comprendre, réorganisez 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 pour les réunions et pour donner des directives (mail, fax).
- 4 Faites appel si besoin à un vélotypiste qui, lors d'une conférence, transcrit les propos sur un écran.

Utilisez si vous pouvez la dactylologie (ou alphabet en signes) pour épeler un mot difficile ou un nom.



- 5 Si le cœur vous en dit, apprenez la LSF. Proposez également à vos collègues des cours de LSF ou de LPC dans votre plan de formation selon le profil des personnes sourdes accueillies.
- 6 Pour les réunions ou pour une meilleure communication, vous pouvez faire appel à un interprète en langue des signes ou un codeur LPC, selon le profil de la personne sourde concernée.
- 7 Sachez qu'il ne faut jamais obliger, forcer une personne sourde à oraliser, c'est-à-dire à s'exprimer par la parole. Cela peut être perçu comme un refus de sa spécificité et de son mode de communication. Cependant la plupart des personnes sourdes, lorsqu'elles se sentent à l'aise avec leur interlocuteur entendant, recourent à l'oral pour faciliter l'échange.



Variation des outils de communication

La personne, avant tout

Toute personne a droit au respect et à la dignité. Certaines façons de parler peuvent être blessantes.

Comment désigner une personne ayant un 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, atouts et faiblesses : 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, la lacune, l'inadaptation, le défaut, l'échec...

On ne peut donc pas parler de **déficient** ou de **personne déficiente auditive**, mais par contre on peut parler de déficience (auditive, visuelle, motrice), qui est à l'origine du handicap en question.

Non valide, invalide, infirme : ces mots sont réellement insultants, 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. Les personnes handicapées ne considèrent pas souvent qu'elles souffrent d'une déficience. Le handicap est simplement un aspect de leur corps et de leur vie. Le handicap est le résultat de l'interaction entre une déficience et les limitations qu'elle entraîne, et le milieu (incluant la société) dans lequel la personne évolue.

Cette interaction peut entraîner des souffrances, mais le handicap lui-même n'est pas forcément une souffrance.

Et les autres ? Ne pas utiliser le terme **personne normale**, ni **personne valide**, mais personne entendante !

Quelques signes pour mieux communiquer



Bonjour



Ça va ?



Quand ?



Oui



Non



Où ?



Qui ?



Pourquoi ?



Travailler



Être en congé



Les aides techniques pour optimiser l'accès à la communication

- **Les SMS – (textos) :** les messages écrits sur mobile ont changé la communication des sourds.
- **Les messageries instantanées :** ce système permet via l'écran de l'ordinateur et avec webcam de communiquer à distance en voyant la personne. D'où la possibilité de communiquer en LSF ou LPC.
- **La vélotypie :** idéale pour les conférences, réunions, congrès, etc. Il s'agit de sous-titrage en temps réel. La vélotypie met en œuvre les principes de l'écriture syllabique. On produit la syllabe en frappant simultanément plusieurs touches, en un accord, tout comme le ferait un pianiste. Le clavier présente 37 touches réparties en trois groupes : consonnes initiales, voyelles et consonnes finales. La partie informatique du Velotype se charge de placer les caractères de la syllabe ou du mot dans le bon ordre : c'est ce qui fait toute son originalité et son efficacité.
- **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, LPC ou texte) Au moyen d'une webcam installée sur son ordinateur, la personne sourde via Internet (connexion haut débit) contacte le centre relais vidéo.

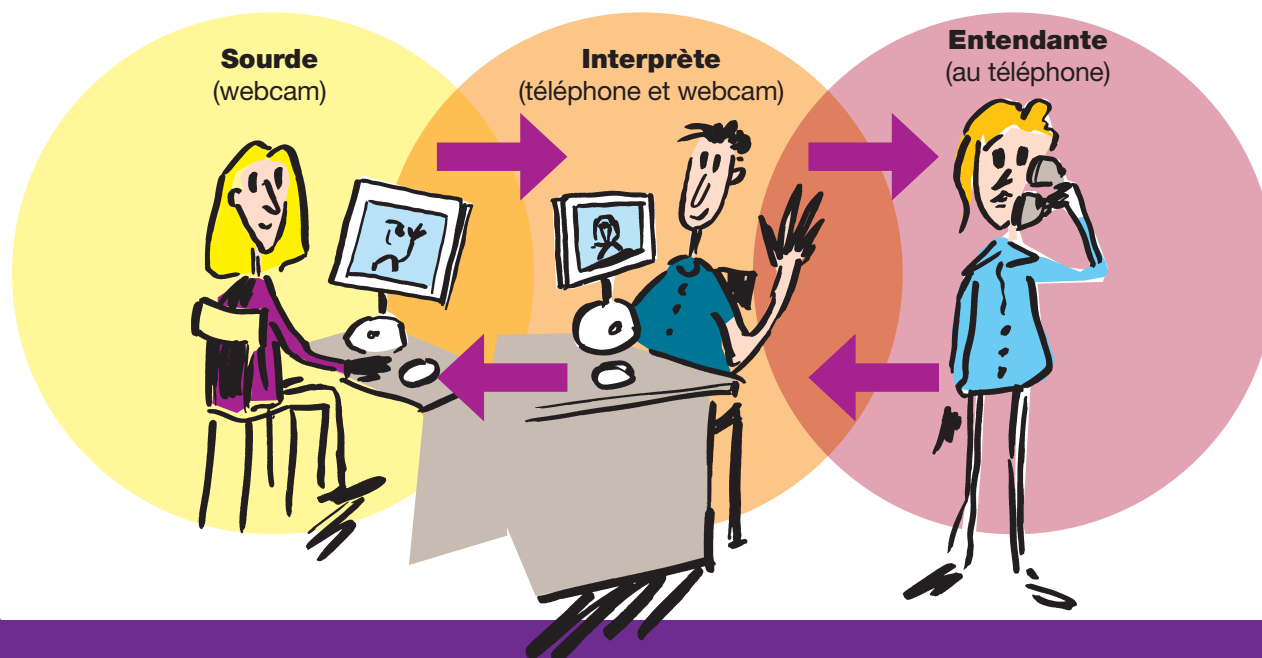
Cadre juridique

La loi n°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)

La loi n°2005-102 du 11 février 2005, sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées détermine, 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 crée aussi de nouvelles instances :

- **Les MDPH** (Maisons Départementales des Personnes Handicapées)
- **La CDAPH** (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées)
- **Le FIPHFP** (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique)



« Le handicap,
ce n'est pas vivre avec
une qualité en moins,
c'est développer
des qualités en plus... »

**Embaucher une personne handicapée
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
- **AFILS** www.afils.com

www.injs-paris.fr



254, rue St Jacques – 75005 Paris
secretel@injs-paris.fr
Tél. : 01 53 73 14 00
Fax : 01 46 34 78 76

**Etablissement public national placé sous la tutelle du Ministère chargé
des Personnes Handicapées.**