



institut national  
de jeunes sourds  
de Paris

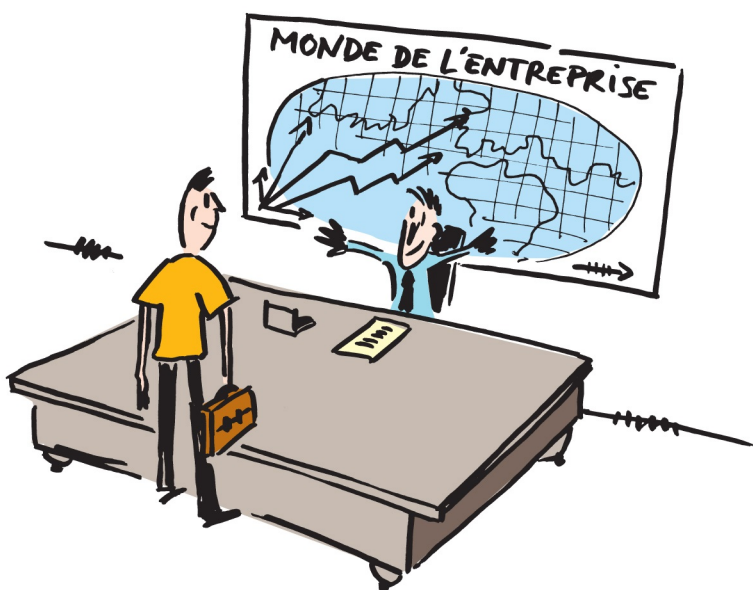


# Accueillir une personne sourde en entreprise

Comprendre et se faire comprendre

*Construire l'avenir  
ensemble*

# Sommaire



- 3 Le mot du directeur
- 4 Définitions (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



## LE MOT du directeur

Elodie HÉMERY / Directeur de l'INJS

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 chômage des personnes handicapées est encore plus de 2 fois supérieure 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 dirigeant d'entreprise, directeur des ressources humaines, salarié 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.



Langue des Signes Française



Langue française Parlée Complétée

## Définitions

### **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.

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.

### **LfPC** [Langue française Parlée Complétée]

Elle permet de coder avec la main tous les sons de la langue française

et aide à discriminer les sones labiaux. Elle 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. Elle permet de percevoir visuellement toute la chaîne du français parlé et de mieux s'approprier la langue française, notamment quand elle est pratiquée précocement. La LfPC est adaptée aux systèmes phonétiques de plusieurs pays, comme par exemple en Angleterre ; le *cued speech*.

### **Lecture labiale**

C'est une technique utilisée par la personne sourde pour reconnaître les mots de manière visuelle, en fonction de la forme prise par les lèvres. Toutefois, la compréhension reste difficile.

# 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

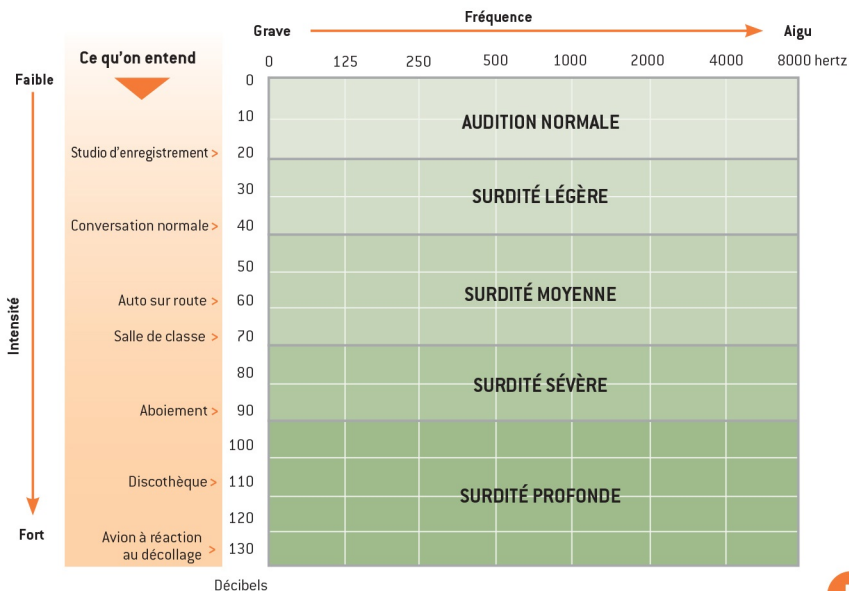
Il est sourd ?  
donc...  
il n'entend rien ?

## 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 sont classées en fonction des seuils auditifs. On calcule la moyenne des seuils pour les fréquences 500, 1000, 2000 et 4000 Hz.



## 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...).

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



## 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 déchiffrage du message.

Il porte un appareil donc il comprend !

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 ne discrimine pas les sons.

## 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.

**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 permettant de discriminer les sosies labiaux et facilitant la lecture labiale.

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

## 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 LfPC. D'autres utilisent ces deux langues. On dit qu'elles sont bilingues.

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

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. Aussi, elles apprécient tout effort fait par les personnes entendantes pour les comprendre.





## 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 sont avant tout 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.

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

# 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

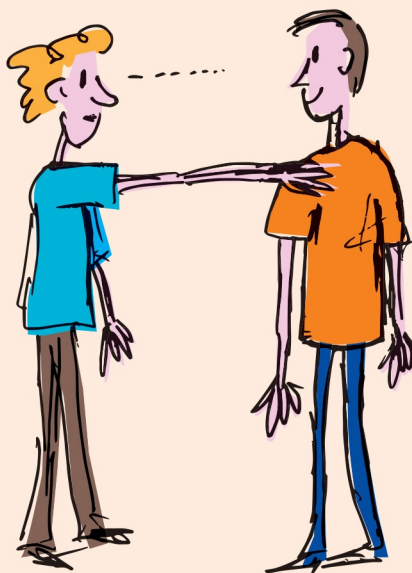


4 - Les vibrations : faire vibrer la table ou le sol (plancher)



## 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, cela peut être vexant.
- 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.



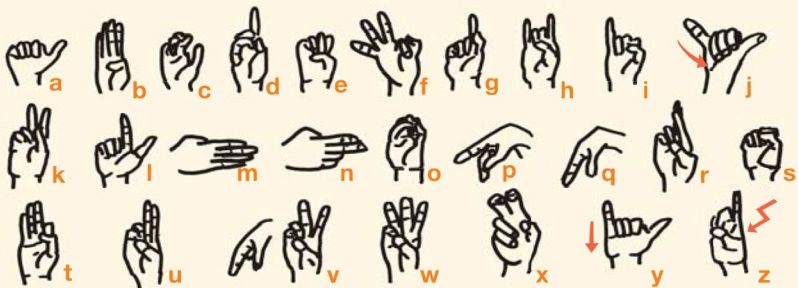
*Si un mot  
vous échappe,  
demandez  
une explication*



## 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 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 le pouvez la dactyloglogie (ou alphabet en signes) pour épeler un mot difficile ou un nom.
- 5 - Vous pouvez demander à votre entreprise d'inclure des cours de LSF dans le plan de formation.





*Variation des outils  
de communication*

- 6 - Pour les réunions ou pour une meilleure communication, vous pouvez faire appel à un interprète en LSF ou un codeur LfPC, selon le profil de la personne sourde concernée.
- 7 - Sachez qu'il ne faut 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. 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.

# 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 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, 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, l'inadaptation, le défaut, l'échec...  
On ne peut donc pas parler de **déficient** 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. Les personnes handicapées ne considèrent pas qu'elles souffrent. Le handicap est 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 difficultés et des souffrances mais le handicap lui-même n'est pas 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

# Renseignements pratiques

## Les aides techniques pour optimiser l'accès à la communication

- **Les SMS (textos)** : les messages écrits sur les téléphones mobiles ont révolutionné la communication et la vie quotidienne des personnes sourdes.
- **Les messageries instantanées** : ce système permet via l'écran de l'ordinateur avec une webcam de communiquer à distance en voyant la personne, facilitant ainsi la communication en LSF ou LfPC.
- **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 Vélotype 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, LfPC ou texte). Au moyen d'une webcam installée sur son ordinateur, la personne sourde via Internet [connexion haut débit] contacte le centre relais vidéo.



## Le 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) qui a pour mission de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien de l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises privées.

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, 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. De nouvelles instances ont été créées<sup>1</sup> :

- **Les MDPH** (Maisons Départementales des Personnes Handicapées) qui exercent une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseils des personnes handicapées et de leur famille.
- **Les CDAPH** (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées).<sup>2</sup>
- **Le FIPHP** (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique).<sup>3</sup>

Personne entendante  
(au téléphone)



1 Une des mesures phares de la loi de 2005 en matière d'emploi des personnes handicapées est l'obligation d'aménagement raisonnable à laquelle sont tenus les employeurs du secteur public comme du secteur privé :

– Art. L. 5213-6 du code du travail.

– Art. 6 *sexies* de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant statut général des fonctionnaires.

2 Dans le cadre de la mission de guichet unique dévolue aux MDPH, les CDAPH remplacent les COTOREP (Commissions Techniques d'Orientation et de Reclassement Professionnel) et les CDES (Commissions Départementales d'Éducation Spéciale). La CDAPH prend toutes les décisions concernant les aides et les prestations à la lumière de l'évaluation menée par l'équipe de la MDPH.

3 Le FIPHP 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 3 fonctions publiques.

*« 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](http://www.agefiph.fr)
- MDPH [www.handicap.gouv.fr](http://www.handicap.gouv.fr)
- FIPHFP [www.fiphfp.fr](http://www.fiphfp.fr)
- AFILS [www.afils.com](http://www.afils.com)



**institut national  
de jeunes sourds  
de Paris**

254, rue Saint-Jacques  
75005 Paris  
01 53 73 14 00  
[www.injs-paris.fr](http://www.injs-paris.fr)

**Contact :** Corinne Ribout  
Responsable de la Communication  
[cribout@injs-paris.fr](mailto:cribout@injs-paris.fr)

**Directeur de la publication :** Elodie Hémerly  
Directeur de l'INJS de Paris