

110

« Soyez raisonnables »

De l'aménagement des situations et des conditions du travail, aux stratégies professionnelles de salariés sourds

Mai 2022

Sylvain Kerbouc'h (coord.),
Sophie Dalle-Nazebi,
Serge Volkoff (resp. sc.),
Christine Le Clainche,
Mathieu Narcy,
Anne Françoise Molinié,
Nahia Jourdy

Rapport de recherche

« Soyez raisonnables »

De l'aménagement des situations et des conditions
du travail, aux stratégies professionnelles de salariés
sourds

SYLVAIN KERBOURC'H [COORD.]
CEMS (UMR 8044) - EHESS

SOPHIE DALLE-NAZEBI
LERASS (EA 827) Université Toulouse 3 et SCIC WebSourd

SERGE VOLKOFF [RESP. SC.]
Créapt et Centre d'Études de l'Emploi et du Travail (Cnam-CEET)

CHRISTINE LE CLAINCHE
Université de Lille, LEM (UMR 9221)

MATHIEU NARCY
Cnam-Lirsa et Centre d'Études de l'Emploi et du Travail

ANNE-FRANÇOISE MOLINIE
Créapt et Centre d'Études de l'Emploi et du Travail (Cnam-CEET)

ET NAHIA JOURDY
SCIC WebSourd

mai 2022

N°110

Directrice de publication : **Christine Erhel**
Secrétaire de rédaction et d'édition : **Bilel Osmane**

ISSN 1629-5684
ISBN 978-2-11-167212-3

Ce numéro est en accès ouvert sous licence *Creative Commons*



L'emploi et l'expérience professionnelle de sourds en milieu ordinaire.

RÉSUMÉ

La problématique de l'emploi des sourds se joue dans l'organisation des modalités de communication ordinaire au travail : c'est ce que montre cette recherche qui se place du point de vue des pratiques et des expériences vécues par les acteurs.

La recherche a pour objectif de comprendre les effets, sur le travail et les conditions de travail de professionnels sourds, « d'aménagements » spécifiques et de changements plus globaux de l'environnement professionnel. Les résultats éclairent l'enjeu de sécurisation des capacités et des parcours professionnels des sourds. Ils se déclinent autour de trois axes thématiques :

1. La population étudiée statistiquement (enquêtes de l'INSEE HID1999 et HSM2008¹) est composée de personnes dont la majorité est devenue sourde ou malentendante au cours de leur parcours professionnel. Selon l'enquête HSM, leur position vis-à-vis de l'emploi est marquée par une certaine dichotomie : peu diplômés, plus âgés par rapport aux autres salariés, ils travaillent pour la majorité d'entre eux (60 %), mais, quand ils ne travaillent pas, sont plutôt en inactivité (31 %) qu'au chômage (6-7 %).
2. Cette recherche montre que l'application de la loi du 11 février 2005 est peu effective au regard des besoins des professionnels sourds. L'enquête qualitative (deux groupes d'intervention sociologique et une centaine d'entretiens auprès de sourds locuteurs de LSF, de RH et DRH, médecins du travail, mission handicap, collègues et managers...) met en évidence que la diversité d'application de cette loi s'explique par des degrés d'imbrication variables de cette politique dans l'organisation de l'entreprise : très souvent la couverture des besoins d'aménagement du poste ou du travail dépend de la position et de la personnalité des personnels ressources dédiées. Elle nécessite de la part des salariés eux-mêmes une négociation, continue et répétée, de leurs moyens de travail. Ces aménagements sont aussi le résultat d'arrangements pris dans les collectifs de travail et qui échappent à des logiques organisationnelles.
3. L'analyse des conditions de travail et des environnements professionnels met aussi en évidence qu'en dépit de l'expression d'une satisfaction globale quant à leur situation professionnelle, les sourds pointent des situations discriminatoires du fait de facteurs organisationnels qui les maintiennent en position d'exécutants. Ils sont notamment très souvent écartés des espaces d'information, de coordination et de décision. Ces salariés développent alors des stratégies professionnelles pour se protéger des effets du travail sur leur santé, assurer leur qualité de vie ou améliorer leurs conditions de travail. C'est en liant ajustements locaux et collectifs de travail qu'ils modifient leur rapport au travail.

La recherche dégage deux orientations d'action pour rendre plus efficaces les principes d'égalité de traitement et de non-discrimination :

4. Les conditions de travail communes à tous salariés : garantir l'accès aux informations sur la vie de l'entreprise ainsi que sur leur activité et sur celle des équipes est gage d'efficacité et de participation pour les salariés sourds. Cette dimension informationnelle fait partie des moyens de travail, et des préalables à la reconnaissance de la place des salariés au sein de l'entreprise. Ce principe d'action remet aussi en cause la croyance que les expériences et les parcours professionnels des personnes sourdes et malentendantes dépendent du seul degré de surdité ou de leurs pratiques de communication. Les expériences et parcours de ces personnes sont multiples et diversifiés et davantage fonction de leurs compétences professionnelles et des contextes professionnels permettant ou non de les déployer.
5. La transformation des organisations de travail : diminuer les discriminations et les limites imposées aux professionnels sourds passe par la prise en compte des enjeux communicationnels de toute activité et de l'importance du langage pour et dans le travail. Cela suppose une gestion de la diversité des pratiques de communications au travail.

MOTS-CLÉS : TRAVAIL, AMÉNAGEMENTS, SOURDS, COMMUNICATION, DISCRIMINATION, HANDICAP, ENTREPRISE

¹ *Handicaps-Incapacités-Dépendance*, volet ménages, 1999 et *Handicap Santé*, volet Ménages, 2008

Ce rapport de recherche rend compte d'une recherche menée en 2011 et 2012 sur « L'emploi et l'expérience professionnelle de sourds en milieu ordinaire. Les conditions de travail et le rôle des "aménagements" ». Cette recherche s'est faite dans le cadre de l'appel permanent à projet de recherches 2010 sur le handicap et la perte d'autonomie de la DREES-MiRe et de la CNSA, et réalisée par des chercheurs-es du Centre d'Études de l'Emploi et du Travail (CEET) et du pôle Recherche et Développement de la Société Coopérative d'Intérêt Collectif WebSourd.

Les résultats présentés ici restent inédits sur le public des professionnels sourds et malentendants et au regard des données de terrains et des connaissances actuelles sur le sujet. Ils sont toujours d'actualité sur la problématique « handicaps et emploi, comme l'atteste le rapport IGAS (2020) du même nom.

Sommaire

Chapitre 1.....	7
Enjeux et démarche de la recherche.....	7
1. Objectifs et enjeux d'une recherche sur l'emploi des sourds.....	7
2. Un état de l'art sur l'emploi et les conditions de travail de sourds	8
2.1. Sources utilisées	8
2.2. Aperçu de la littérature internationale sur l'emploi des sourds	9
3. Une exploration d'enquêtes statistiques françaises.....	10
3.1. Les données statistiques utilisées	10
3.2. Les catégories construites pour cette recherche	12
3.3. À propos de la représentativité des données.....	15
4- Une enquête qualitative auprès de travailleurs sourds et de collaborateurs ..	16
4.1. Méthodologie d'enquête et corpus de données	17
4.2. Les organisations de travail représentées : plutôt de grandes tailles	18
4.3. Des professionnels sourds aux métiers diversifiés	19
Chapitre 2.....	22
De la loi aux pratiques des organisations de travail	22
1. Un cadre législatif	22
1.1. Des acteurs de l'action publique	22
1.2. Un périmètre d'action restreint	25
2. La réalité de l'emploi des sourds en France. Un état des lieux statistiques.....	26
2.1. Précautions méthodologiques : les logiques des dénominations.	27
2.2. L'état des lieux à partir des données de 1999 (HID).....	29
2.2.2. Types d'emploi et conditions de travail.....	32
2.2.3. Rapports à l'emploi et conditions d'accès à un travail.....	34
2.3. L'état des lieux à partir des données de 2008 (HSM)	37
2.3.1. Des caractéristiques qui traduisent des facteurs persistants d'inégalités sociales	37
2.3.2. Types d'emploi : une évolution timide	39
2.3.3. Inactivité et recherche longue d'un emploi	39
2.3.4. Un levier en chantier : conditions de travail et demandes d'aménagements de poste	41
3- L'organisation managÉriale en pratiques	43
3.1. La gestion du handicap en entreprise.....	43

3.1.1. Les « configurations procédurales » de la mise en œuvre en entreprise	43
3.1.2. Des personnels dédiés qui prennent des décisions opportunes.....	46
3.2. Ajustements et désajustements dans les pratiques entrepreneuriales.....	47
3.2.1. Les sourds font l'expérience des décisions prises	47
3.2.2. Pour lever les incertitudes des décisions prises à leur place.....	49
4. Rapport au travail et discriminations vécues	51
4.1. Entrer dans le monde du travail : donner la preuve de ses compétences	51
4.2. Faire l'expérience du travail : donner les preuves de ses capacités.....	54
4.3. Des changements, mais pas d'avancées : faire avec des situations discriminatoires	57
Chapitre 3.....	62
Des conditions de travail aux collectifs de travail	62
1. Négocier les moyens de son travail	62
1.1. Le rôle des aménagements raisonnables	62
1.2. Aménager le poste des sourds ou rendre intelligibles les interactions collectives ?	63
1.3. Convaincre : « un travail en plus » par absence de pouvoir	65
2. Développer des stratégies pour négocier ses conditions de travail.....	66
2.1. Faire avec un environnement qui ne change pas.....	67
2.1.1. Se tenir en retrait pour ne pas s'exposer	67
2.1.2. Mettre le travail en retrait.....	68
2.1.3. Reconstruire des réseaux d'informations au sein de son environnement de travail.....	69
2.1.4. Cumuler des activités professionnelles	70
2.2. Interpeller l'organisation de travail au risque de se perdre.....	71
2.2.1. Refuser les conditions de coopération	72
2.2.2. Pointer le travail de la communication.....	72
2.2.3. Porter informations et revendications aux personnes décisionnaires.....	73
2.3. Le travail du collectif au cœur d'équilibres professionnels.....	74
3. Mobiliser les collectifs dans des ajustements locaux et partagés	75
3.1. Des demandes et des stratégies contextualisées	76
3.2. Être reconnu comme professionnel dans les discours comme dans la pratique.....	78
3.3. Prendre au sérieux la dimension collective du travail	80
3.4. Nature des ajustements : mobiliser collectivement d'autres repères	82
Conclusion	88
Bibliographie.....	93

Chapitre 1.

ENJEUX ET DEMARCHE DE LA RECHERCHE

1. OBJECTIFS ET ENJEUX D'UNE RECHERCHE SUR L'EMPLOI DES SOURDS

Depuis les années 2000, les recherches sur le handicap et la diversité en France reposent sur un modèle social du handicap (Marissal, 2009 ; Garcia *et al.*, 2002 ; Demuijnck *et al.*, 2004) qui peinent encore aujourd'hui à être le référentiel définissant les normes, les règles et les pratiques dans ce domaine. Ce modèle résulte des mobilisations de personnes dites « handicapées » dès les années 1970 aboutissant à la promulgation de textes législatifs et de conventions aux niveaux international et européen (Barral, 2008). Cette montée en puissance en France du modèle social s'est faite sous l'influence des pays anglo-saxons et québécois (Boucher, 2003 ; Fougeyrollas *et al.*, 1998 ; Albrecht, 2001), mais ne constitue pas encore une réalité fortement observable (Prince, 2011), dominée par une approche médico-réadaptative. Ce modèle social accorde une place plus importante aux actions agissantes sur l'environnement social : l'accessibilité devient le levier de transformation de la société. L'objectif est de lever durablement les difficultés, inégalités et discriminations que l'environnement peut générer, et accroître les opportunités des personnes concernées par le handicap quels que soient les domaines : éducation, formation, participation civile, habitat, mobilité urbaine, et tout particulièrement l'emploi et le travail, sensibles aux conjonctures économiques.

En France, la loi du 11 février 2005² pour l'Égalité des droits et des chances, de la participation et la citoyenneté des personnes handicapées réforme les politiques publiques notamment celle sur « l'intégration des personnes handicapées » (1975) et réactualise celle « en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés » (1987). Elle définit encore le cadre légal en 2022. Elle est présentée comme la version française du modèle social d'intégration (versus participation) des personnes handicapées. Les modifications qu'elle apporte relèvent pourtant toujours d'une logique individualisée d'un principe de compensation du handicap associé à des droits exprimés en termes « d'aménagements » et d'accessibilité. Sous ce thème de l'accessibilité (cf. le plan 2010-2012 pour les sourds et les malentendants³), c'est-à-dire en vertu d'un accès pour tous à tout, ce cadre légal incite au développement de « bonnes pratiques », notamment dans le domaine de l'emploi des sourds et malentendants.

Suivant l'approche du modèle social et son principe d'égalité des chances, cette recherche postule qu'en dépit d'inégalités, de représentations sociales et de discriminations, la problématique de l'emploi des sourds se situe dans les situations et les lieux mêmes de l'emploi et du travail des salariés sourds. En d'autres termes, nous faisons l'hypothèse que les actions développées devraient porter sur l'environnement professionnel (entreprises du secteur privé et établissements du secteur public) pour agir sur l'expérience et la qualité d'emploi de travailleurs sourds, évaluables en termes de conditions de travail, de maintien en emploi, de changement d'emploi, comme de formation, de revenus, de responsabilité et de promotion, de relations socioprofessionnelles, mais aussi de recrutements, etc. Ces changements pourraient avoir un impact positif sur l'emploi en diminuant les freins de l'accès au marché du travail et par l'anticipation des moyens du travail par les employeurs.

² Loi n° 1465-2005-102 du 11 février 2005 parue au J.O. du n°36 du 12 février 2005, pp. 23-53.

³ Cf. les 52 mesures du Plan 2010-2012 en faveur des personnes sourdes ou malentendantes lancé le 10 février 2010 et doté d'un budget de 52 millions d'euros par le ministère du Travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville. <http://www.travail-solidarite.gouv.fr/actualite-presse,42/dossiers-de-presse,46/lancement-d-un-plan-en-faveur-des,11186.html>.

L'objectif principal de cette recherche est de comprendre les effets d'« aménagements » *ad hoc* et de changements plus généraux dans des milieux de travail diversifiés relevant du milieu ordinaire (i.e. non du milieu adapté comme par exemple les Entreprises adaptées (EA, anciens *ateliers protégés*), les Établissements ou Services d'Aide par le Travail (ESAT) (anciens « Centres d'Aide par le Travail » ou CAT). La notion « d'aménagements raisonnables » est celle précisée dans la loi du 11 février 2005 sous le terme de « mesures appropriées » et de charges « non disproportionnées ».

Nous nous sommes donc attachés à comprendre le rôle de ces « aménagements » spécifiques sur le travail et les conditions de travail de professionnels sourds signants, locuteurs de Langue des Signes française (LSF), et celui de changements plus globaux du milieu professionnel, comme leur absence ou leurs développements partiels, sur :

- ➔ **Les situations d'emploi et conditions de travail** : parcours, poste de travail, statut et type de contrat, ressources techniques et humaines disponibles, mais aussi facteurs limitatifs, emplois occupés, et tâches réalisées, responsabilité, évolution possible (en lien avec le niveau de formation et le diplôme), etc.
- ➔ **Les relations et interactions socioprofessionnelles** : attitudes, comportements et compétences communicationnelles des "non sourds", réseaux professionnels et collectifs de travail disponibles, opinion de sourds, et de ceux qui les côtoient, sur leur expérience et situation en milieu professionnel, etc.
- ➔ **L'organisation du milieu du travail** : modalités de circulation de l'information, de prise de décision et de valorisation, type de management, service dédié ou non aux personnels handicapés, gestion de la diversité, etc.

Cette recherche vise également à ouvrir des espaces de partages et d'appropriation des connaissances et des pratiques avec les acteurs impliqués pour susciter de nouvelles questions de recherches et des modes d'interventions. C'est aussi initier des changements auprès des personnes non sourdes, et par les sourds eux-mêmes, pour qu'ils soient associés aux changements organisationnels dans leurs entreprises ou établissements publics.

Le partenariat mis en place pour cette recherche a permis de constituer une équipe pluridisciplinaire rassemblant sociologues, économistes, ergonomes et statisticiens. Le dispositif méthodologique défini pour cette recherche combine trois types de données :

- ➔ Un **état de l'art** sur l'emploi et le travail de sourds
- ➔ Une **exploitation statistique** de deux enquêtes de l'INSEE
- ➔ Une **enquête qualitative** faite d'entretiens et de deux groupes de travail collectif

Cette approche permet de prendre la mesure des phénomènes étudiés, non résumés au seul contexte français, à la fois par leur objectivation statistique et l'analyse des pratiques et discours des acteurs concernés (salariés, indépendants, employeurs).

2. UN ÉTAT DE L'ART SUR L'EMPLOI ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL DE SOURDS

2.1. Sources utilisées

La recherche bibliographique a principalement été faite en 2012-2013 sur les portails de Sciences humaines et sociales soit en passant par des mots clés en français et en anglais, soit en compulsant des revues déjà connues. Une première analyse d'une centaine de publications, principalement anglo-saxonnes, montre que le strict thème de l'emploi et du travail des sourds est un champ restreint, en

comparaison à celui de l'éducation des sourds et de leur formation supérieure. La liste des revues compulsées est la suivante : *Scandinavian Journal of Disability Research*, *Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation*, *Acta otolaryngologica*, *American annals of the deaf*, *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, *Applied Occupational and Environmental Hygiene*, *Innovations in Education and Teaching International*, *Social Work in Health Care*, *International journal of rehabilitation research*, *Disability & Society*.

Concernant le thème de l'emploi et du travail des sourds et malentendants, identifié sous les termes « deaf people » et « hard of hearing people » dans la littérature, plusieurs sous-thématiques apparaissent :

- ➔ Les services destinés aux personnes sourdes en âge de travailler
- ➔ Les effets de la surdité sur l'accès au marché de l'emploi (Christensen, 2006 ; Clausen, 2003)
- ➔ L'emploi des personnes sourdes et malentendantes et les aspects de leur travail notamment le rapport aux environnements professionnels et les relations socioprofessionnelles

Les pays identifiés dans ces études et recherches, et ayant développés pour beaucoup des politiques publiques, sont : la Grèce (Nikolarazi, 2005), Israël, l'Angleterre (Harris, Bamford, 2001), l'Afrique du Sud, l'Australie (Winn, 2006, 2007), les États-Unis, la France, le Danemark, les Pays-Bas (Kramer *et al.*, 2006), le Canada, la Nouvelle-Zélande, la Suède (Rydberg *et al.*, 2010 ; Backenroth, 1995, 1997 ; Punch *et al.*, 2007).

Les études quantitatives se font sur des effectifs très réduits, de l'ordre d'une cinquantaine d'individus, posant des difficultés d'interprétation des résultats. La plupart des analyses indiquent une position sur le marché du travail et dans l'emploi des personnes sourdes plus défavorable que la population globale active du pays concerné, avec parfois un effet indiqué du genre s'ajoutant aux difficultés et inégalités sociales. Les actions et les stratégies développées par les sourds eux-mêmes pour l'amélioration de leur situation d'emploi font peu l'objet de recherches.

2.2. Aperçu de la littérature internationale sur l'emploi des sourds

La littérature sur la question de l'emploi et de l'insertion des personnes sourdes montre l'insuffisance des connaissances sur ce sujet. Elle se focalise de manière importante sur la position de vulnérabilité des *deaf people and hard of hearing people* sur le marché du travail en comparaison de la population globale des actifs dans plusieurs pays occidentaux tels que les États-Unis, les Pays-Bas, l'Australie, la Suède, le Danemark, le Canada ou encore la Grande-Bretagne (MacLeaod-Gallinger, 1992 ; Coniavitis Gellersdat *et al.*, 2004 ; Rydberg *et al.*, 2010 ; Christensen, 2006 ; Rosengreen, 2009 ; Winn, 2007). D'un point de vue statistique, la majorité des sourds travaille, mais la situation d'emploi est globalement plus fragile que pour la population générale. La littérature précise par ailleurs qu'il semblerait s'ajouter un effet négatif de genre (MacLeaod-Gallinger, 1992 ; Gellerstedt *et al.*, 2004).

Au-delà des facteurs explicatifs que sont le sexe, l'âge, les éventuelles maladies, l'âge de survenue de la surdité et l'impact lui-même de la surdité sur la situation d'emploi, deux types d'explication sont avancés. D'une part, face à cette situation défavorable des sourds et des malentendants, les dispositifs législatifs nationaux⁴ des politiques publiques auraient une efficacité limitée (Houston *et al.*, 2010 ; Karger *et al.*, 2010 ; Anderson *et al.*, 2003). D'autre part, les entreprises constitueraient des barrières à l'emploi et au travail de cette population du fait de la méconnaissance des sourds et malentendants (Simms *et al.*, 2008 ; Backenroth ; 1997), de l'indifférence ou des attitudes hostiles

⁴ Les études mentionnées concernent les États-Unis, le Canada, l'Australie, la Suède.

existant dans les entreprises (Kramer *et al.*, 2006). En amont, il conviendrait de mieux préparer les étudiants sourds au monde du travail, aux règles de l'entreprise et aux types de relations qui s'y jouent.

Plusieurs pistes sont avancées pour diminuer ces difficultés : l'importance du rôle des collègues et personnels de l'entreprise comme étant des « supports naturels » (Storey ; 2003) à l'activité professionnelle des sourds, une meilleure accessibilité des entreprises pour les rendre plus sécurisantes et *wellness* (Woodcock et Jason, 2008) à partir d'une meilleure connaissance des besoins réels de la population sourde et malentendante par les différents acteurs impliqués dans leur recrutement ou le travail. Enfin, certains auteurs pointent les compétences des sourds notamment de communication (Sheridan, 2010) qui sont à faire valoir dans le cadre professionnel. Ils y assurent déjà un rôle de sensibilisation de l'entourage professionnel aux conditions du travail collectif (Coniavitis Gellersdat *et al.*, 2004).

L'analyse en termes de « situations discriminatoires » est bien plus présente dans la littérature anglo-saxonne étudiée (Bowe *et al.*, 2005 ; Sherich, 1996 ; Luft, 2000 ; RNID, 2006 ; Clausen, 2003). Les auteurs pointent les effets néfastes d'environnements professionnels (attitudes des employeurs, des collègues de travail, etc.) (Vogel *et al.*, 2005) et une méconnaissance des besoins réels de cette population (Rydberg *et al.*, 2010) en dépit de l'existence de politiques publiques dans certains pays et de services spécialisés d'accompagnement à l'emploi et à l'insertion professionnelle pour les personnes en situation de handicaps ou les sourds et malentendants. Et même, dans ces services, les sourds s'y trouvent rarement en position de professionnels alors qu'ils possèderaient des compétences et expertises spécifiques, notamment de communication (Simms *et al.*, 2008 ; Sheridan, 2010 ; Burkhauser *et al.*, 1995) pour répondre aux besoins de cette population.

Ces travaux à l'échelle internationale pointent ainsi la complexité du rapport à l'emploi des personnes sourdes ou malentendantes. Le constat de difficultés d'accès et de maintien à l'emploi de cette population semble partagé. Mais le constat de données statistiques limitées l'est tout autant. Par ailleurs, ces travaux indiquent qu'une diversité de processus est en jeu dans ce rapport à l'emploi et dans les conditions pratiques de travail. Au-delà de bilan statistique, il y aurait donc un enjeu central, en termes d'analyse, à entrer dans le quotidien des pratiques et des parcours professionnels des personnes sourdes ou malentendantes et leur entourage professionnel. Ceci renforce donc la démarche engagée ici sur le terrain français, d'exploration des données statistiques disponibles sur ce territoire et d'investissement dans un travail de terrain plus qualitatif.

3. UNE EXPLORATION D'ENQUÊTES STATISTIQUES FRANÇAISES

3.1. Les données statistiques utilisées

Les deux enquêtes choisies pour étudier les liens entre situation professionnelle et surdité sont *Handicaps-Incapacités-Dépendance*, 1999 (HID, 1999, volet ménages, notée ici HID99) et *Handicap Santé*, 2008 (HS, 2008, volet *Ménages*, notée ici HSM2008) ; les données ont été obtenues auprès du Centre Qu telet.

Ces deux enquêtes de l'INSEE présentent l'intérêt de surreprésenter les populations déclarant rencontrer des « difficultés dans la vie de tous les jours », ce qui optimise les chances de pouvoir étudier plus finement leur rapport à l'emploi. Malgré tout, les effectifs concernant les individus sourds et malentendants demeurent faibles, comme nous le détaillerons plus loin. Les analyses sur ces statistiques restent donc limitées du point de vue de la finesse des explorations possibles tout en permettant de construire les grandes lignes de la problématique des sourds au regard de l'emploi.

Certaines variables importantes pour cette analyse restent absentes de ces enquêtes ou sont insuffisamment renseignées. L'âge de survenue des difficultés d'audition est indiqué pour moins de

50% dans l'enquête HSM alors même qu'il est un critère important - ainsi que l'indiquent les analyses de terrain quant aux types de difficultés d'insertion professionnelle et de pratiques de travail des individus concernés par une surdité. En effet, par exemple, une surdité précoce est plus souvent associée à une insertion scolaire spécialisée puis à des choix professionnels spécifiques tandis que pour les personnes devenues sourdes une fois adultes et déjà insérées sur le marché du travail, c'est la réalisation des tâches au travail qui peut poser de grandes difficultés si les conditions de travail ne sont pas suffisamment adaptées aux nouvelles difficultés imposées par les problèmes d'audition. De même, dans ces enquêtes, les effectifs d'individus pratiquant la LSF sont très faibles. Ceci interroge sur le faible poids statistique de cette population dans ce type d'enquête qui engendre ensuite des difficultés à analyser d'un point de vue statistique l'impact de ce type de variable. Cela interroge aussi sur les modalités de diffusion de telles enquêtes et les conditions de collecte de données auprès de ce public notamment en ce qui concerne le mode de communication des enquêteurs avec cette population. L'analyse quantitative est donc contrainte par l'absence ou le renseignement incomplet de certaines variables.

Ces deux enquêtes de l'INSEE présentent enfin l'intérêt d'avoir été conçues successivement, faisant que l'enquête HSM2008 est présentée comme étant la suite de HID99. Pour autant, une analyse comparative *stricto sensu* n'est pas faisable parce que ces deux enquêtes diffèrent par la composition des questionnaires et des variables disponibles, les enquêtes de filtrage, l'identification de surdité ou problème d'audition par des questions ou par des filtres d'entrée différents. De plus, entre 1999 et 2008, la réforme législative aboutissant à la loi du 11 février 2005 a modifié un certain nombre de catégories administratives et opérationnelles : mode de calcul par les entreprises et établissements du quota des 6% de ses effectifs, accroissement des pénalités en cas de non-respect du quota des 6 % de « travailleurs handicapés » par rapport à l'effectif global, abrogation des 36 emplois exclus de l'obligation d'emploi, suppression des COTOREP et des CDES, création des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) considérées comme guichet unique et permettant d'obtenir la reconnaissance administrative de « travailleurs handicapés » (RQTH), refonte des critères d'éligibilité à des aides et des prestations. Il reste intéressant de confronter les analyses de ces deux enquêtes, éloignées d'une dizaine d'années au cours de laquelle a été menée une réforme importante de la politique en faveur du handicap. Mais chacune des exploitations réalisées de ces deux enquêtes doit être considérée comme une photographie à un moment donné d'une population, différente l'une de l'autre. Afin de favoriser ce dialogue, nous avons autant que possible utilisé les mêmes critères de définition de notre population. Il reste que les variables ne sont pas strictement les mêmes.

En cohérence avec notre problématique générale qui se réfère au modèle social du handicap, et afin de faciliter l'articulation des données statistiques entre elles et avec les données de l'enquête qualitative, nous avons adopté une définition socialement située des critères de « surdité » et de « problèmes d'audition » à même de donner une place centrale aux enjeux communicationnel et linguistique. Cette démarche est également adoptée par d'autres auteurs étudiant la population sourde à partir des données de l'enquête HSM (Haeusler *et al.*, 2014 ; Cuenot et Roussel, 2010), même si les modalités retenues ainsi que les combinaisons de variables ou de modalités ne sont pas les mêmes selon les recherches. Les recherches, plus anciennes, portant sur cette population à partir des données HID privilégient à l'inverse une approche strictement médicale (Lelièvre *et al.*, 2007a, 2007b) pour évaluer les effets de la surdité sur les activités sociales de la vie quotidienne.

Dans l'analyse proposée ici, l'exploitation des deux enquêtes HID99 et HSM2008 relève d'une approche sociale du handicap. Elle combine les informations d'autodésignation des enquêtés et leur déclaration de limitations fonctionnelles. Les variables propres à ces enquêtes et sélectionnées pour cela portent sur :

- Les déficiences déclarées : type de « *problèmes d'audition* » et les modalités « *sourds complets* » et « *malentendants* »,

- Et sur le fait de déclarer « *avoir des difficultés à entendre ce qui se dit dans une conversation à plusieurs personnes* », cette variable contextualisant, via ses modalités, les différents degrés de difficultés.

La variable sur les déclarations de « *déficiences* » est nécessaire pour cerner la population étudiée. C'est le croisement de cette variable avec la seconde variable sur la conversation qui permet d'une part de tenir notre approche fondée sur le modèle social, et d'autre part de ne pas inclure dans notre population des individus qui déclareraient des difficultés à suivre des conversations en raison d'incapacités non liées à la surdité ou aux problèmes d'audition (exemple : trouble psychique).

Une nouvelle édition de cette enquête nationale sur l'autonomie est actuellement en cours de préparation par la DREES, mais n'a pas produit encore à notre connaissance de nouvelles données disponibles.

3.2. Les catégories construites pour cette recherche

À des fins d'analyse du rapport à l'emploi des personnes sourdes et de comparaison, nous avons défini, en fonction des effectifs et des données et variables disponibles, quatre groupes d'individus : « sourds », « malentendants », « autres difficultés » et « aucune difficulté ».

La simple déclaration d'une « *surdité complète* », qui signale dans ces enquêtes une surdité des deux oreilles, peut renvoyer empiriquement à des degrés de difficultés et à des personnes aux vécus et situations sociales très différents. Ceci est la raison pour laquelle nous avons croisé ce premier rapport à l'audition et à la surdité avec une seconde dimension qui tient davantage compte des interactions sociales et reprend les déclarations concernant le fait d'« *entendre une conversation avec plusieurs personnes* » avec quelques difficultés, beaucoup de difficultés ou de ne pas pouvoir le faire.

Ainsi pour l'analyse de ces données statistiques, nous distinguons deux sous-populations concernées par une surdité :

« Les sourds » sont des personnes concernées par une surdité (qui se sont déclarées « *sourd complet* » ou « *malentendant* ») et qui ne peuvent « *pas entendre ce qui se dit dans une conversation à plusieurs* » ou qui le peuvent « *avec beaucoup de difficultés* ».

« Les malentendants » sont des personnes concernées par une surdité qui se déclarent « *malentendantes* » et qui indiquent entendre une conversation à plusieurs « *avec quelques difficultés* ».

Les questions, et donc les critères de sélection, ne sont pas strictement les mêmes entre les deux enquêtes. Mais la sélection des variables vise à chaque fois à rendre compte des deux cas de figure que nous venons de décrire. Les questions sélectionnées et les variables correspondantes pour la constitution de ces quatre groupes dans chacune des enquêtes (HID et HSM) sont les suivantes :

Pour les groupes « sourds » et « malentendants » :

➔ HID99 :

Rencontrez-vous dans la vie de tous les jours des difficultés, qu'elles soient physiques, sensorielles, intellectuelles ou mentales ? Si oui, de quelle(s) difficulté(s), infirmité(s) ou autre(s) problème(s) de santé s'agit-il ? (La classification de la déficience est réalisée par l'enquêteur à partir des déclarations des enquêtés. Ils peuvent préciser plusieurs déficiences).
Variable [ANATD]

Modalités retenues : « 30 Déficience auditive » : 31 Sourd (surdité complète) ; 32 Mal entendant.

Exclusion des modalités : 33 « Autre déficience auditive » (bourdonnement, acouphènes, sifflements...) et 39 « Déficience auditive non précisée ».

Entendez-vous ce qui se dit dans une conversation (si besoin avec l'aide de votre appareil auditif) ? Cette question n'est posée qu'aux personnes qui n'ont pas déjà déclaré être sourdes (« surdité complète » : ANATD<>31). Elle est prise en compte ici en association avec la modalité « malentendant » : ANATD<>32. Variable [BSEN3]

Modalités retenues :

Pour notre catégorisation « Sourds » : « 3 Oui, s'il n'y a qu'une personne qui parle, et si elle parle fort » ; « 4 Non »

Pour notre catégorisation « Malentendants » : « 1 Oui, sans difficulté, même s'il y a plusieurs personnes » ; « 2 Oui, s'il n'y a qu'une personne qui parle, même normalement » ; « 8 Ne veut pas répondre » ; « 9 Ne sait pas » (ces deux dernières réponses étant associées par ailleurs, rappelons-le à la déclaration d'être malentendant).

➔ HSM2008

Indicateur de problème d'audition. Variable [DEFQAUDIR]

Modalité retenue : « 1 Au moins un problème d'audition déclaré »

Exclusion : « 0 Pas de problème d'audition » ; « 9 Ne sait pas ».

Problèmes d'audition (malentendant, bourdonnements...). Variable [DEFAUDI]

Modalités retenues [DEFAUDI] : « 1 Oui » ;

Exclusion : « 2 Non » ; « 9 Ne sait pas ».

Entendre une conversation avec plusieurs personnes (avec appareil auditif éventuellement). Variable [B2OUI].

Modalités retenues :

Pour notre catégorisation « Malentendants » : « 2 Oui, avec quelques difficultés » ;

Pour notre catégorisation « Sourds » : « 3 Oui, avec beaucoup de difficultés » ; « 4 Non, je ne peux pas du tout » ; Exclusion : « 1 Oui, sans difficulté » ; « 5 Non concerné : trop jeune » ; « 9 Ne sait pas ».

Les deux autres groupes créés répondent à l'objectif de comparaison et se caractérisent :

- L'un par des déficiences ou handicaps à l'exclusion de ceux relatifs à la surdité ou à des problèmes d'audition ;
- Et l'autre par l'absence de déficiences ou d'incapacités ; ce groupe se caractérise par une grande hétérogénéité.

Ces deux groupes de comparaison sans surdité ou sans autre problème apportent des informations de comparaison utiles, mais relativement peu affinées. Les variables et modalités retenues dans cette analyse sont les suivantes :

Pour les groupes « Autres handicaps » et « sans handicap » :

➔ HID99 :

Rencontrez-vous dans la vie de tous les jours des difficultés, qu'elles soient physiques, sensorielles, intellectuelles ou mentales ? (Question AHANDI)

Pour notre catégorisation « sans handicap » : « Aucune difficulté » : réponse « non » à la question

Pour notre catégorisation « autres handicaps » : « Autres difficultés » :

Si oui, de quelle(s) difficulté(s), infirmité(s) ou autre(s) problème(s) de santé s'agit-il ?
Variable [ANATD]

Modalités retenues : toutes les modalités relatives à une déficience à l'exclusion de celles concernant un problème d'audition.

Entendez-vous ce qui se dit dans une conversation (si besoin avec l'aide de votre appareil auditif) ? Variable [BSEN3]

Suite au tri précédent, nous avons exclu les modalités suivantes représentées, afin de constituer un groupe de comparaison ne pouvant inclure des problèmes d'audition non identifiés par les autres variables : « 2 Oui, s'il n'y a qu'une personne qui parle, même normalement » ; « 3 Oui, s'il n'y a qu'une personne qui parle, et si elle parle fort » ; « 4 Non » ; « 8 Ne veut pas répondre » ; « 9 Ne sait pas »

➔ HSM2008

Pour notre catégorisation « sans handicap » : « Sans difficulté » : à partir de la table C_DEFICIENCES : aucune déficience

Pour notre catégorisation « autres handicaps » : « Autres difficultés » :

Hormis ces problèmes ou les maladies déjà citées, avez-vous d'autres problèmes de santé ?
Variable [DEFAUTRE], Modalité 1 : Oui

Ou Avez-vous des difficultés pour parler ? Variable [DEFPAROL], Modalité 1 : oui

Ou Indicateur de problème moteur [DEFQMOUVR]: Modalité 1 : « au moins 1 problème déclaré » à la Variable [DEFQMOUV] : Avez-vous un des problèmes moteurs suivants ?

Ou Indicateur de problème moteur [DEFQVISUR]: Modalité 1 : « au moins 1 problème déclaré » à la Variable [DEFVISU] : Avez-vous des problèmes de vue ?

Ou Indicateur de problème psychologique [DEFPSYR] : Modalité 1 : « au moins 1 problème déclaré » à la Variable [DEFPSY] : Avez-vous un des problèmes (psychologiques) suivants ?

Et, dans les deux cas :

Problèmes d'audition (malentendant, bourdonnements...). Variable [DEFAUDI], Modalité retenue : « 2 Non »

Entendre une conversation avec plusieurs personnes (avec appareil auditif éventuellement).
Variable [B2OUI]

Modalité retenue : « 1 Oui, sans difficulté »

Exclusion des modalités suivantes, si représentées, ceci afin de constituer un groupe de comparaison ne pouvant inclure des problèmes d'audition non identifiés par les autres variables : « 2 Oui, avec quelques difficultés » ; « 3 Oui, avec beaucoup de difficultés » ; « 4 Non, je ne peux pas du tout » ; « 9 Ne sait pas ».

Créées dans un objectif d'analyse du rapport à l'emploi, ces catégories concernent, dans cette recherche, une population en âge de travailler. L'étude porte plus particulièrement sur les personnes âgées de 20 à 59 ans. Ceci réduit considérablement la taille des différents échantillons, car ces enquêtes surreprésentent les individus concernés par une surdité qui est, comme nous le verrons, une caractéristique très fortement associée à l'âge. Ceci entraîne une surreprésentation des plus de 60 ans dans l'enquête.

Des statistiques descriptives ont été produites pour décrire ces groupes dans chacune des deux enquêtes (HID99 et HSM2008), selon leurs caractéristiques sociodémographiques (sexe, âge, situation familiale, nationalité, compétence de base, état de santé) et la situation dans l'emploi (emploi

et niveau d'emploi, recherche d'emploi, sans-emploi ; aménagements et aides financières des emplois, besoins exprimés, ainsi que sur la discrimination uniquement dans HSM2008).

3.3. À propos de la représentativité des données.

Les données des enquêtes HID99 et HSM2008 sont construites de manière à pouvoir être représentatives tout en veillant à ce que les populations cibles soient suffisamment représentées en termes d'effectifs pour être étudiées. Les objectifs visés dans les deux cas sont de « *compter les personnes concernées par un handicap ou une dépendance et vivant à domicile* » (Mormiche, 2001), de « *relier les données de santé et de soins à d'autres caractéristiques, sociodémographiques, des personnes* » (Bouvier, 2011, p.5), de « *décrire ces incapacités et leurs conséquences dans les principaux domaines de l'activité sociale* » (Mormiche, 2001) et « *d'enquêter davantage sur des thèmes comme les besoins d'assistance technique ou humaine, ou les aides effectivement dispensées* » (Bouvier, 2011, p.5). Ces données permettent ainsi de produire une connaissance large des personnes en situation de handicap, et ici des personnes concernées par une surdité ou par des problèmes d'audition (acouphènes, hyperacousie...). Elles nous donnent tout d'abord des indications en termes d'effectifs, et permettent d'en faire une estimation réaliste à l'échelle du pays. Elles nous renseignent ensuite sur les principales variables sociodémographiques de cette population, dont nous souhaitons étudier le rapport à l'emploi, pour ce qui concerne les personnes en âge de travailler.

L'analyse des données HID99 par l'équipe de l'ORS des Pays-de-Loire pointe que la prévalence de la surdité n'est pas la même selon le niveau de surdité : il y a de grandes disparités au sein même de la population dite sourde. Ces auteurs présentent un rapport de 67% pour les surdités légères à moyennes, et de 6% pour les surdités profondes à totales (Lelièvre *et al.*, 2007b, p.20). Ils soulignent également que la fréquence d'une surdité augmente avec l'âge, en particulier à partir de 40 ans, notamment pour les hommes. Ils signalent l'importance des déficiences associées, qui augmentent aussi avec l'âge. Les analyses des données HSM dressent le même type de portrait, même si les critères de définition sont quelque peu différents. Parmi les 10 millions de personnes concernées par une limitation fonctionnelle auditive en France (donnée extrapolée, Haeusler et Mordier, 2014), la moitié d'entre elles n'a que quelques difficultés à entendre ce qui se dit. L'autre moitié n'entend pas du tout ou a beaucoup de difficulté à entendre une conversation à plusieurs. Seulement 6% de cette dernière population est concernée par des difficultés à entendre avant l'âge de 20 ans. Par ailleurs, 46% de cette population qui n'entend pas du tout ou a beaucoup de difficultés à entendre une conversation à plusieurs cumule d'autres difficultés ; un phénomène accentué avec l'âge. L'exploration des conséquences de ces limitations fonctionnelles par Haeusler et Mordier (2014) met en évidence que les restrictions d'activité qui en résulte sont principalement liées aux limitations non auditives (à l'exception de la possibilité de « se servir seul du téléphone » et de pouvoir « appeler à l'aide »).

Ces différentes analyses montrent ainsi que les personnes sourdes ou ayant des difficultés d'audition en France sont massivement, en termes d'effectif, des personnes âgées ayant acquis ces difficultés au cours de leur vie adulte, et pour partie durant leur vie professionnelle. La problématique de cette population devenue sourde en emploi reste paradoxalement invisible bien que statistiquement majoritaire. Enfin, notons que toutes ces analyses signalent un niveau de diplôme plus bas qu'en population générale ; mais que compte tenu de l'âge et de ce niveau de diplôme, les taux de chômage sont proches de la moyenne. Ils indiquent aussi, selon les sujets investigués, qu'il convient d'être prudents au regard de la faiblesse des effectifs considérés. Ainsi, Roussel et Cuenot (2010), étudiant les données de l'enquête HSM, indiquent un effectif brut de seulement 83 personnes ayant déclaré une déficience auditive et utiliser la LSF, tous âges confondus.

Les analyses précédentes des données HID99 et HSM2008 permettent donc, et malgré la diversité des critères de définition de donner une première représentation générale des profils d'individus représentés, mais aussi de profils minoritaires d'un point de vue statistique. Elles nous informent donc sur la population dont nous pouvons analyser le rapport à l'emploi et la question de l'aménagement des postes de travail à travers des données quantitatives et une approche statistique, et celle pour laquelle les effectifs sont trop réduits et suppose une analyse de terrain, dans une approche plus qualitative. C'est dans cette démarche qu'il faut comprendre ici l'articulation entre une approche statistique et une enquête de terrain.

Ces données statistiques permettent ainsi dans un premier temps d'analyser le rapport à l'emploi et quelques aspects des conditions de travail d'une population en âge de travailler, qui est massivement d'un point de vue statistique, une population devenue sourde à l'âge adulte qui s'exprime correctement à l'oral et qui a pu suivre des formations dans des conditions ordinaires et obtenir de manière informelle ou formelle des informations sur le monde du travail avant d'être confrontée à la surdité. L'approche quantitative permet de décrire les postes occupés, les conditions de travail et quelques indicateurs de santé au travail de cette population. Elle permet aussi de faire l'état des lieux du taux de recours à la reconnaissance de travailleur handicapé et aux aménagements de poste qu'elle permet. Cette analyse est exposée dans le chapitre suivant (2).

Les personnes sourdes de naissance ou dans la petite enfance, et/ou les personnes sourdes utilisant la LSF au travail sont très peu représentées dans les deux enquêtes mobilisées, en particulier si on ne s'intéresse qu'aux personnes âgées de 20 à 59 ans. Quoiqu'elles puissent être incluses dans l'analyse statistique, celle-ci permet plutôt de dresser le portrait de salariés devenus sourds au cours de leur vie professionnelle, soit en raison même de leur activité, soit pour d'autres raisons de santé. C'est ce portrait de salariés qui est pourtant régulièrement cité pour rendre compte de la situation et des difficultés de cette autre population de personnes nées sourdes ou qui le sont devenues en bas âge, pourtant statistiquement minoritaire, voire sous-représentée dans ces données. Cette dernière population reste la figure de référence « d'une personne sourde » pour la plupart de nos concitoyens et pour les divers intervenants de l'aide sociale et de l'éducation spécialisée.

L'approche qualitative s'est alors focalisée sur des sourds locuteurs de LSF, leurs situations d'emploi et sur le travail en entreprise au regard des pratiques de communication mobilisées. Il était en effet important de pouvoir mener une enquête de terrain de grande ampleur sur la population de trop faible effectif pour être décrite via les données quantitatives. Cette approche qualitative peut davantage rendre compte de l'impact de la surdité dès un jeune âge dans les parcours de vie, les conditions de formation et de travail. L'approche qualitative permet également de tenir compte d'une « géographie sourde », car les territoires où la LSF est largement utilisée sont liés à des motifs historiques et institutionnels et aux développements de services (Dalle-Nazébi, Garcia, Kerbourch, 2009). Ce sont là des éléments saillants et propres aux minorités sociolinguistiques qui constituent des angles morts des enquêtes quantitatives, a fortiori dans celles où elles restent peu représentées. L'enjeu de l'articulation de ces deux enquêtes est aussi de sortir de représentations déjà anciennes, mais toujours véhiculées sur l'insertion professionnelle et l'emploi des sourds : métiers dédiés et manuels, taux de chômage élevés, etc. L'essor depuis plus d'une vingtaine d'années de nouveaux métiers autour de pratiques professionnelles en LSF, de l'accessibilité et des technologies Internet et multimédias ont bouleversé le champ des possibles en matière d'emploi comme de pratiques pédagogiques.

4- UNE ENQUÊTE QUALITATIVE AUPRÈS DE TRAVAILLEURS SOURDS ET DE COLLABORATEURS

Le volet qualitatif de notre enquête se focalise sur des salariés sourds locuteurs de LSF et en emploi, sur leur activité actuelle et leur entrée sur le marché du travail. Cette recherche visait aussi à prendre la mesure de l'application concrète des dispositifs *ad hoc* à la loi du 11 février 2005. L'objectif était

de mieux connaître et comprendre la situation et les pratiques de travailleurs sourds et de la diversité d'acteurs mobilisés par ce domaine de l'action publique.

4.1. Méthodologie d'enquête et corpus de données

L'enquête que nous avons menée de novembre 2011 à décembre 2012 rassemble un important corpus d'entretiens individuels suivant parfois une approche monographique de certaines entreprises ou établissements. L'accès au terrain a été opéré de deux manières : d'une part par le recours aux réseaux de sourds, d'associations, et à des contacts personnels issus de nos précédents travaux, et d'autre part en prenant contact directement avec des entreprises susceptibles de salarier des sourds ou dont nous savions qu'elles employaient des sourds. La multiplication des sources d'accès au terrain devait permettre de limiter de possibles biais de sélection de l'enquête qualitative ; laquelle n'a pas vocation à être représentative. De l'identification de la situation d'au moins un salarié sourd, nous avons ensuite sollicité leur entourage professionnel élargi pour participer à la recherche et/ou pour nous mettre en relation avec d'autres acteurs et notamment des salariés sourds. Les individus qui ont participé à cette enquête l'ont été sur la base du volontariat suite à des explications sur les raisons et les objectifs de cette recherche.

L'un des principaux apports de cette recherche consiste à ne pas se centrer sur tels ou tels acteurs du marché de l'emploi, mais à croiser la diversité des points de vue et des pratiques des quatre types d'acteurs définis comme leur « entourage professionnel élargi » :

- ➔ **Les professionnels sourds** : individus en âge de travailler qui étaient sourds avant leur entrée sur le marché du travail. En activité ou l'ayant récemment été au moment de l'enquête, ils travaillent dans des entreprises, publiques ou privées, et des associations du milieu ordinaire (c'est-à-dire non spécialisé)
- ➔ **L'entourage professionnel** : ce sont des individus travaillant, ou ayant travaillé il y a peu, avec des professionnels sourds soit comme collègue de travail, soit comme responsable d'équipe (manager), de site
- ➔ **Les intermédiaires de l'emploi** : deux types d'intermédiaires ont été interrogés, les uns faisant partie des entreprises des salariés interrogés, les autres en étant extérieurs ou étant en entreprise, mais sans qu'un professionnel sourd ait été sollicité ou qu'il puisse être identifié dans la même entreprise
- ➔ **Les prestataires de services** : ce sont des acteurs qui sont sollicités par les entreprises pour évaluer par exemple les situations de professionnels sourds pour des questions d'aménagements de postes et d'accessibilité

Notre corpus de données est composé de 111 entretiens individuels dont 42 avec des professionnels sourds, 23 avec leur entourage professionnel, 23 avec des intermédiaires de l'emploi internes aux organisations de travail (responsable mission handicap, DRH, médecin du travail, syndicats, etc.), 13 externes à ces organisations (Samsah, Mdph, Cap emploi, etc.) et 10 prestataires spécialisés dans l'accessibilité (interprètes, transcripteurs...). Ces interlocuteurs, âgés entre 26 et 61 ans, ont été rencontrés en Île-de-France (pour la majorité) et sur Toulouse, et étaient dans 2 cas sur 3 des femmes. Ces entretiens individuels semi-directifs, d'une durée de 1h30 chacun, ont suivi des guides d'entretien spécifiques à chaque type d'acteurs et selon les thématiques définies : expériences vécues, pratiques décrites au travail pour caractériser leur situation d'emploi et travail, rapports à la surdité et à des

salariés sourds, conditions de travail et de communication en milieu professionnel. Tous les entretiens ont été enregistrés sur support vidéo ou audio et transcrits.

Deux groupes d'Intervention sociologique ont par ailleurs été organisés à Paris et à Toulouse, et complètent le corpus. L'*Intervention sociologique* est un dispositif méthodologique initialement conçu pour l'analyse des mouvements sociaux des années 1970 et 1980 (Touraine, 1978). Il s'agit de mettre à disposition un espace de réflexion et de discussion à des personnes concernées par une thématique précise. C'est aussi un lieu de confrontation des hypothèses et des analyses de recherche avec leur propre réflexion et point de vue des situations vécues. Le travail analytique a pour point de départ les situations ou les questions personnelles des participants pour s'en éloigner et pointer les problématiques plus générales de la thématique abordée. Cette mise en perspective se nourrit des discussions avec différents interlocuteurs invités (pris comme figure sociale de la société) par le groupe et les chercheurs pour discuter de ces problématiques, des problèmes rencontrés et des solutions possibles. Cet espace instaure les conditions de ce dialogue, possiblement consensuel ou conflictuel, et donne ainsi l'opportunité aux membres du groupe de débattre avec des décideurs ou des responsables rencontrés habituellement dans des contextes socialement orientés, par exemple par un rapport de hiérarchie, de clients, de patients, de victimes, etc. La dynamique de réflexion critique du groupe de travail a pour objectif de faire émerger les enjeux de la problématique étudiée et les actions à entreprendre pour changer leur situation, par exemple d'interpeller les pouvoirs publics ou des élus, de soumettre des recommandations, de diffuser des informations et des bonnes pratiques. Les multiples recherches empiriques s'inscrivant dans cette démarche ont ensuite généré des modifications conceptuelles de cette méthode (Cousin et Rui, 2010). Les groupes de travail rassemblant des professionnels sourds ont suivi les choix méthodologiques initiaux de l'Intervention sociologique. Dans notre recherche, les principes centraux de cette méthode ont été préservés avec notamment la participation de deux animateurs.

Pour mettre en place ces groupes de travail, il a fallu convaincre les personnes sourdes sollicitées d'assurer leur participation continue, et d'engager une réflexion plus large que leurs intérêts professionnels et personnels immédiats. L'enjeu a été d'établir un « noyau dur » de participants dans chacun des groupes de travail pour assurer la cohérence et la qualité des échanges et des analyses. Nous avons aussi tenu compte du fait que les participants sourds des deux groupes étaient habituellement peu invités à débattre de leur situation professionnelle.

Ces deux groupes ont donné lieu à 8 séances de travail à Toulouse et 9 séances de travail à Paris, séances d'une durée de 4 heures et en présence d'interprètes en LSF. Ils ont impliqué 23 professionnels sourds, répartis sur ces deux groupes, et travaillant dans différentes entreprises et secteurs d'activité. Ces groupes ont défini et reçu des interlocuteurs clés pour l'analyse collective de leur problématique professionnelle afin de comprendre et d'obtenir des réponses au regard de leur situation de travail propre ou d'autres situations qu'ils connaissaient. Ont ainsi été invités à débattre avec les participants sourds :

- 16 intermédiaires de l'emploi externes aux organisations de travail : médecin du travail, responsable du fonds pour l'emploi des travailleurs handicapés, responsables de structure d'insertion professionnelle ou d'accessibilité, médecin inspecteur ;
- 11 prestataires de services : cabinet d'ergonomes, structures d'accompagnement vers l'emploi, intervenants accessibilité, avocat, syndicat, RH, CHSCT.

Toutes les séances ont fait l'objet d'une captation audio et vidéo des débats et d'une transcription écrite pour permettre une analyse fine des échanges.

4.2. Les organisations de travail représentées : plutôt de grandes tailles

Dans le cadre de cette recherche, 41 organisations professionnelles, du secteur public ou privé, sont représentées. 10 d'entre elles ont fait l'objet de plusieurs entretiens (de 4 à 9 entretiens) incluant au

moins un salarié sourd et les personnes de son entourage professionnel élargi (collègues, supérieurs hiérarchiques, responsables de la gestion du handicap, médecin du travail, etc.). La taille des organisations oscille entre moins de 10 salariés à plus de 40 000 salariés en passant par des entreprises dont les effectifs se situent autour de 200-500 salariés et 1500 salariés. Rappelons que les organisations professionnelles sont assujetties à l'obligation légale d'emploi de personnes « travailleurs handicapés » à partir de 20 salariés dans leur effectif.

En termes de type de secteur, les 41 entreprises et établissements publics représentés dans cette recherche se répartissent à peu près équitablement avec 23 établissements du secteur public et 18 entreprises relèvent du secteur privé. Pour le secteur public, les 23 établissements couvrent les trois fonctions publiques de la manière suivante : 11 établissements de la fonction publique d'État ; 7 établissements de la fonction publique territoriale et 5 établissements de la fonction publique hospitalière. Dans le secteur privé, les 18 entreprises représentent 5 grands groupes (marché national et européen, et international) ; 3 entreprises (marché national et européen, et international) ; 1 PME et 1 TPME, 4 associations ; 3 Scoop et 1 indépendant.

Contrairement aux autres enquêtes françaises ou étrangères, l'apport de cette recherche et son originalité est de s'intéresser à des situations professionnelles couvrant 17 types de secteurs d'activité différents :

- Administration publique : ministères Santé, Économie et finances, Agriculture, Recherche, Éducation nationale, Intérieur, Écologie
- Activités bancaires, Assurances
- Télécommunications, Informatique, Audio-visuel
- Santé, Petite enfance, Social, services à la personne
- Industries manufacturières, Constructeur
- Formation et éducation, Formation adultes
- Artisanat, Loisirs et Jeux, Culture et Musée

4.3. Des professionnels sourds aux métiers diversifiés

Les 54 professionnels sourds, salariés ou indépendants, qui ont contribué aux différents espaces d'échanges de cette recherche sont des individus qui travaillent à temps complet sur un seul emploi ou par cumul d'un emploi secondaire. Parmi ces travailleurs, 42 ont participé à un entretien individuel et pour 10 d'entre eux ont également intégré un des deux groupes de travail, auxquels ont participé 12 autres sourds appartenant à des entreprises ou établissements publics différents. En termes de type de secteur, ces 54 travailleurs sourds sont employés pour 26 d'entre eux dans un des établissements publics et pour 24 d'entre eux dans une des entreprises privées, 4 se sont avérés être en inactivité au moment de l'enquête (1 au foyer ayant abandonné les perspectives de travail ; 3 au chômage, dont 1 en création d'activité).

Au regard des tailles des entreprises mentionnées précédemment, ces salariés travaillent pour la plupart dans des entreprises de plus de 20 salariés, qui sont donc soumises à l'obligation d'emploi. On constate également qu'ils sont pour un peu moins de la moitié (25) à travailler dans des entreprises où exercent d'autres sourds pouvant aller dans certains cas, sur le plan national, à une cinquantaine de salariés sourds. Appartenant à la même entreprise, ils font partie de sous-structures (direction, service, département) distinctes ou géographiquement éloignées, faisant que ces salariés ne travaillent pas directement ensemble et peuvent ne pas se connaître. Lorsqu'ils sont en contacts réels, c'est rarement pour le travail, mais au cours de moments informels lors de pause ou repas, voire de formation. Ils travaillent sinon dans des entreprises où l'usage de LSF est particulièrement important.

Cumulant parfois deux activités professionnelles par choix ou par nécessité économique, ces salariés sourds témoignent de la grande diversité des métiers exercés, étant un autre apport important de cette recherche :

- Comptables, gestion de paie du personnel
- Techniciens-nes de laboratoire en biologie, dessinateur technique, informaticien, statisticien, chargé de communication écrite
- Cuisine, entretien d'espaces verts, documentation-bibliothèque
- Psychologue, ingénieure en biologie moléculaire
- Ingénieur en communication, ingénieurs designer Web, ingénieur développeur Web, ingénieur de recherche en santé
- Puéricultrice, formateur de LSF, éducateur spécialisé, aides-soignants-es, médiation, responsable de formation, conseillère sociale

Au regard de ces métiers et des informations recueillies lors des entretiens, le nombre de personnes diplômée du supérieur apparaît conséquent puisqu'environ 25% des salariés rencontrés possèderaient un bac+ 2, dont 3 un bac+5 (DESS⁵). Ces derniers salariés se répartissent sur des métiers dans la comptabilité, et des métiers dans la recherche avec deux types de statuts d'emploi : cadre/ingénieur (diplôme initial ou « maison ») ou technicien/assistant. Mais à l'instar des trois salariés les plus diplômés, ces salariés sourds se trouvent peu en situation de « manager » ou de décideurs, exception faite de la directrice d'une association et d'un créateur d'entreprise indépendant. Ils sont néanmoins amenés à occuper des fonctions et métiers diversifiés auxquels est associé un certain nombre de responsabilités.

Surtout, ces situations professionnelles diversifiées de sourds locuteurs de LSF, pouvant parfois aussi oraliser, maîtrisant plutôt bien le français sans y être toujours dans un rapport aisé, confirme les évolutions survenues ces trente dernières années, en France. Depuis les années 1980, un élargissement de l'emploi des personnes sourdes s'est produit avec la fin des emplois interdits dans l'éducation et l'enseignement. À cette même période et avec la reconnaissance de la Langue des Signes française (LSF) et le développement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), de nouveaux métiers se sont progressivement développés. Les sourds deviennent responsables et apportent leur expertise comme intermédiaire, animateur télé et animateur scientifique, ingénieur de recherche, journaliste, traducteur, formation à la communication de cadres, aides-soignants, agents des urgences, typographes, historiens, infographiste, directeur d'entreprise individuelle en accessibilité, artistes intermittents du spectacle, etc. Par ailleurs, nous savons que les sourds travaillent dans d'autres domaines et secteurs d'activités non représentés ici comme le BTP, la grande distribution, la restauration, la coiffure, etc., des secteurs qui seraient à investiguer.

Ce large éventail des métiers possibles et la situation satisfaisante exprimée par de nombreux salariés sourds rencontrés ne peuvent cacher les limites de cette évolution. Outre le fait que les sourds soient peu en position de responsabilité ou à des niveaux supérieurs d'emploi, les salariés sourds se trouvent fréquemment dans des situations discriminatoires, déjà constatées il y a plus de dix ans (Kerbourc'h, 1999) : ils peuvent encore travailler dans une même entreprise pendant plus de vingt ans sans bénéficier de meilleures conditions de travail, d'une évolution de leur emploi et de leur parcours professionnel. Qu'ils jugent plus largement leurs conditions de travail bonnes ou non et soient satisfaits de leur travail, le sentiment d'injustice que ces constats génèrent indique qu'il y a là des situations discriminatoires dont ils s'expliquent mal la persistance. Ce constat et celui d'être surqualifié par rapport à un poste sont des situations mal vécues, ajoutant à ces situations discriminatoires des formes de « violences ordinaires » (Dalle-Nazébi, 2009), fait symbolique que

⁵ Depuis 2006, ce diplôme est équivalent à un diplôme de Master 2.

l'entourage ne perçoit pas et qui ne cesse de se reproduire. C'est là aussi une des réponses que doivent apporter les dispositifs d'action émanant du cadre légal. Les acteurs y étant impliqués ont la charge de les mettre en œuvre au sein des entreprises afin de répondre aux obligations de leur employeur, finalité qui passe par l'appropriation de ces dispositifs par les salariés eux-mêmes. Cette recherche vise alors à comprendre ces processus et les stratégies, individuelles ou collectives, mises en place pour y remédier.

Chapitre 2.

DE LA LOI AUX PRATIQUES DES ORGANISATIONS DE TRAVAIL

1. UN CADRE LÉGISLATIF

1.1. Des acteurs de l'action publique

La présente étude a été menée sept ans après la promulgation en France de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dans un contexte où son application est en plein développement (Campion et Debré, 2012). Afin de promouvoir l'accès de tous à un emploi, les exigences faites aux organisations professionnelles de plus de vingt salariés, y compris dans les trois fonctions publiques depuis 2005 (collectivités territoriales, État, secteur hospitalier) se sont densifiées pour lutter contre la situation défavorable que connaissent sur le marché du travail les personnes confrontées à des événements de santé ou des handicaps. Les définitions de ces populations font l'objet de travaux conséquents indiquant les difficultés à cerner objectivement les implications sociales d'un handicap (Ravaud *et al.*, 2002 ; Ville *et al.*, 2003). En 2018, la loi 2018-771 du 5 septembre "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" entrée en vigueur en septembre 2021, réforme la formation et l'apprentissage. Elle est considérée comme un levier pour augmenter le nombre de "travailleurs handicapés" par le biais de formation et contrats d'apprentissage. Les financements sont eux aussi réformés faisant que ce sont désormais les acteurs et organismes de la formation et de l'apprentissage qui œuvrent directement pour intégrer la question du handicap dans leurs formations. Il semble probablement qu'une partie de ces organismes délègueront leurs nouvelles responsabilités aux organismes avec lesquels ils avaient l'habitude de travailler pour l'accompagnement d'apprentis en situation de handicap.

Les taux d'emploi et de chômage des personnes en situation de handicap sont constamment plus défavorables que ceux de la population globale en âge de travailler. En France, en 2010, les données publiées par la DARES (Armous et Barhoumi, 2012) montrent que le taux de chômage de ceux bénéficiant d'une reconnaissance administrative de travailleur handicapé (RQTH) est de 22% ; la part des travailleurs handicapés dans les effectifs des entreprises de plus de 20 salariés est de 2,8% ; soit +0,2% par rapport à 2009. Leur taux d'emploi est aussi en augmentation de 0,2% entre 2009 et 2010. Sur la même période, le nombre de nouveaux bénéficiaires de l'obligation d'emploi est en augmentation de 9,5% et celui des établissements assujettis augmente de 0,3%. Mais si le nombre d'accords pour l'emploi des travailleurs handicapés reste stable à 9% des établissements, les recrutements en CDI sont selon la taille de l'entreprise en diminution, quand l'intérim et les CDD sont en augmentation et représentent chacun 32% des modes de recrutements.

L'obligation d'emploi ou de maintien en emploi de personnes handicapées en France s'applique aux entreprises à hauteur de 6 % de personnes « travailleurs handicapés » de leur effectif global. Pour déterminer le calcul de ce quota, l'employeur doit remplir la Déclaration d'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (DEOTH) à partir de la reconnaissance administrative du handicap des salariés concernés (la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé), que ces derniers obtiennent après avoir déposé un dossier personnel auprès de la MDPH ; l'employeur ne peut exiger ce document de la part de leur salarié qui ne désirerait pas en faire la demande. Lorsque les entreprises ne parviennent pas au quota de 6%, ou choisissent de ne pas y répondre, elles sont alors contraintes de verser une contribution financière aux deux opérateurs étatiques, qui sous convention avec l'État,

gèrent ces fonds ainsi créés : l'AGEFIPH depuis la loi du 10 juillet 1987 en faveur des personnes handicapées pour le secteur privé, et le FIPHFP depuis 2005 pour le secteur public. À titre indicatif, l'AGEFIPH a ainsi collecté en 2010, 484 millions d'euros, en baisse de 55 millions par rapport à 2009 ; le FIPHFP, plus récent, collectait en 2010 214 millions (Armous et Barhoumi, 2012) principalement de la fonction publique territoriale. Les employeurs disposent d'options alternatives : sous-traitance dans des entreprises du milieu spécialisé, convention ou accord, apprentis, etc.

Les entreprises sont incitées à conclure une convention (qui précède en général l'accord) ou un accord (de branche, de groupe, d'entreprise ou d'établissement) avec ses partenaires sociaux et les opérateurs étatiques. Ce plan d'action pluriannuel (de deux ans ou trois ans) vient définir un ensemble d'actions et d'objectifs qui sera à réaliser sur la période donnée et suspensif de l'obligation initiale d'emploi. La durée de cet accord s'impose aux partenaires qui ont habituellement l'obligation de négocier annuellement (Code du travail, art L. 2242-13 et 14) concernant l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ; la négociation se faisant alors sur la durée de ladite convention. Les objectifs définis par ce plan d'action doivent prévoir un taux d'emploi à atteindre au terme de la durée de l'accord, un plan de recrutement, et au moins deux des trois possibilités suivantes : un plan d'insertion et de formation, un plan d'adaptation aux mutations technologiques, un plan de maintien dans l'entreprise des salariés devenus inaptes au poste.

L'AGEFIPH et le FIPHFP, qui disposent de la collecte des contributions financières des entreprises, soutiennent les actions des employeurs en finançant totalement ou partiellement les dispositifs et aides, humaines et techniques, des postes et conditions de travail, plus communément dénommés « aménagements raisonnables ». Émanant de l'adaptation du droit communautaire (Directive 2000/78/CE et la convention de l'ONU), ces aides et moyens sont prévus par la loi de 2005 et la loi 2008 portant *diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations*. Les « aménagements raisonnables » sont définis comme des « mesures appropriées » et dont la « charge [est] non disproportionnée » pour l'entreprise, notion définie ni par le Code du travail ni par la jurisprudence. Un refus d'aménagement raisonnable constitue une discrimination selon le périmètre de définition de la non-discrimination. La non-discrimination est reconnue pour l'employeur à sa responsabilité de satisfaire aux demandes d'aides jusqu'à leur financement par les fonds prévus ; au-delà, l'employeur ne peut être considéré comme opérant une discrimination.

Les opérateurs étatiques définissent par des référentiels d'aides les conditions des actions possibles dont les termes tiennent compte des coûts, de la durée et de la nature des interventions acceptées, souvent par des « prestataires extérieurs ». À l'égard des sourds, des personnes malentendantes et de celles qui connaissent des problèmes d'audition, l'AGEFIPH définit son périmètre d'action à partir d'un référentiel de prestations. Celui de l'AGEFIPH Île-de-France par exemple intervient sur cinq types d'actions et associe, lors de notre recherche, trois prestataires ayant été sélectionnés lors d'un appel d'offres :

- P1 Évaluation des capacités fonctionnelles dans le cadre d'un projet professionnel
- P2 Identification des techniques de compensation à mettre en œuvre au regard des situations identifiées
- P3 Mise en œuvre des techniques de compensation au regard des besoins et des solutions préconisées
- P4 Appui et conseil à l'entreprise dans le cadre d'une embauche ou d'un maintien dans l'emploi
- P5 Bilan approfondi pour demandeur d'emploi déficient auditif

Concernant le FIPHFP, les prestations définies par le décret n° 2006-501 du 3 mai 2006 relatif au fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique se déclinent de la manière suivante :

1. Les aménagements des postes de travail et les études y afférentes effectués avec le concours du médecin chargé de la prévention ou du médecin du travail et des instances compétentes en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. Sous-type de dispositif : Outils bureautiques et/ou techniques déficience auditive.
2. Les rémunérations versées aux agents chargés d'accompagner une personne handicapée dans l'exercice de ses fonctions professionnelles ou les prestations équivalentes servies par des organismes de droit privé. Sous-type de dispositif : - Interprète en langue des signes ou interface communication - Codeur ou transcripteur.
 - a. Ces dépenses doivent être justifiées par la présence de personnes présentant une déficience auditive, et relativement à des réunions auxquelles elles participent au titre de leur activité professionnelle : 55 € par heure maximum pour un interprète en langue des signes ou interface en communication, 24 € par heure maximum pour l'utilisation d'un codeur et/ou d'un transcripteur.
3. Les aides versées par les employeurs publics afin d'améliorer les conditions de vie, au sens du décret du 6 janvier 2006 susvisé, des travailleurs handicapés qu'ils emploient et destinées à faciliter leur insertion professionnelle. Sous-type de dispositif : les prothèses auditives.
 - a. Ce sont les prothèses retenues par la liste officielle établie par la sécurité sociale : Arrêté du 23/04/02 relatif aux appareils électroniques de surdité inscrits au chap.3 Titre II de la liste des produits des prestations remboursables et des fournisseurs prévus par l'article L. 165-1 du code de la SS). Le FIPHFP prend en charge dans la limite du montant restant à charge après intervention des régimes obligatoires et complémentaires, ainsi qu'après intervention de la prestation de compensation du handicap (PCH attribuée par la MDPH). À hauteur de 10 000 € maximum de reste à charge, puis au cas par cas.
4. Les aides que les employeurs publics versent à des organismes contribuant par leur action, à l'insertion professionnelle des personnes handicapées dans la fonction publique.
5. La formation et l'information des travailleurs handicapés. Sous-type de dispositif : Formation aux aides techniques ; Formation spécifique destinée à compenser le handicap.
 - a. Sont concernées les formations spécifiques destinées à compenser le handicap et à favoriser l'intégration, le maintien dans l'emploi ou la reconversion professionnelle, à hauteur de 10 000 € par an par formation individuelle.
 - b. – Surcoût des actions de formation continue ; - événements liés à l'activité professionnelle : Ces dépenses doivent être justifiées par la présence de personnes présentant une déficience auditive ou visuelle et relatives à des événements (manifestation, formation, concours, réunion d'information, activité dans le cadre d'une décharge syndicale).
6. La formation et l'information des personnels susceptibles d'être en relation avec les travailleurs handicapés.
7. Les outils de recensement des bénéficiaires de l'obligation d'emploi mentionnés au deuxième alinéa de l'article L. 323-4-1 du Code du travail.
8. Les dépenses d'études entrant dans la mission du fonds. Sous-type de dispositif : Bilan de compétence, à hauteur de 3 000.00 € par bilan de compétence.

Le fonds peut financer les adaptations des postes de travail destinées à maintenir dans leur emploi les agents reconnus inaptes à l'exercice de leurs fonctions.

1.2. Un périmètre d'action restreint

Ce cadre législatif marque un changement paradigmatique important par la promotion du modèle social du handicap que symbolise l'expression « personnes en situation de handicap », une nouvelle catégorie de dénomination des personnes bénéficiaires de l'action publique. L'application de ce cadre législatif dans les pratiques des entreprises se caractérise par une très grande diversité des pratiques et des acteurs intervenants dans un processus décisionnel complexe. Ce processus décisionnel et organisationnel (procédures, budget, services et fonction de décideurs, etc.) représente un cadre d'interprétation de la loi et de ses modalités d'application, qui peut être interprété comme une « magistrature sociale » (Bertrand *et al.*, 2012 ; Astier, 1997). L'action individuelle est en soi nécessaire, mais pas suffisante pour éviter les décisions et choix opportuns et entrer dans une dynamique de gestion des trajectoires professionnelles. Il n'apporte pas toutes les ressources nécessaires et ne résout pas les problèmes d'inégalités et de discrimination des sourds au travail. C'est d'ailleurs ce que mettent en avant plus généralement les juristes à propos du rôle circonscrit de la loi (Lanquetin, 2004). Ce cadre contribue même à mettre en lumière la violence des situations, en rendant manifeste pour les personnes concernées que leur propre situation devrait et pourrait être autrement (Dalle-Nazébi, 2009), comme l'illustre parfois des parcours contrastés entre salariés sourds au sein d'une même entreprise.

Cette reconnaissance par la loi de 2005 de différents droits en matière d'accessibilité et de compensation, constitue des droits que les salariés ou demandeurs d'emploi intéressés peuvent désormais revendiquer (Kerbourc'h, 2009). L'ouverture à ces droits se fait sur la base de l'estimation d'un degré d'invalidité, dont la responsabilité appartient à un médecin, invisibilisant autant l'origine physique d'une différence que les éventuelles ressources associées, et qui détermine le périmètre des critères de l'action publique :

- La reconnaissance administrative d'un droit au travail de personnes rendues visibles sous la catégorie particulière de « travailleur handicapé » repose sur l'affirmation d'une inadaptation première au monde du travail, qui justifie un effort sur l'emploi et le besoin de compensations ;
- La logique de financement des adaptations qui relèvent le plus souvent d'une « prestation » extérieure à l'entreprise dépend du non-respect de la loi par les employeurs ; dit autrement ils sont aidés pour respecter la loi.

Cette approche principielle sanctionne la présence d'une altérité dont les caractéristiques passent en arrière-plan, invisibilise – et empêche de questionner – les raisons pour lesquelles les personnes concernées auraient des possibilités réduites d'accès et de maintien au travail ; il serait même normal que ces travailleurs rencontrent des difficultés. Elle est prise dans un paradoxe entre l'exigence du principe d'égalité affirmé par la loi et la concrétisation pragmatique des aménagements de poste. Il s'agit d'octroyer de l'équité pour rendre les situations égalitaires, processus qui définit les dispositifs de discrimination positive.

La mise en œuvre de cette politique sociale passe par l'activité d'une multitude d'acteurs dont certains disposent de prérogatives définies par des textes juridiques et le Code du travail : les médecins du travail sont centraux dans toutes les décisions prises pour les travailleurs handicapés, dont les salariés sourds. La légitimité de leur avis est fondée sur leur avis médical, sur la compatibilité de pathologie et de l'état de santé avec l'activité de travail. La pertinence de leurs décisions est, elle, conditionnée aux connaissances qu'ils ont des besoins de salariés sourds et la manière avec laquelle ils comprennent leur problématique de communication en situation de travail. Or, dans un contexte de surcharge de leur activité et de sous-effectif, les médecins du travail ont pour principale mission la prévention des risques de santé au travail, expliquant qu'ils ne soient que peu spécifiquement formés sur les questions de handicap (Marichalar, 2010) et des besoins associés. De multiples organismes comme le réseau Cap Emploi, les services spécialisés comme par exemple Handipass de Pôle emploi en région parisienne pour les demandeurs d'emploi, et bien d'autres dans d'autres régions, interviennent aussi en amont pour orienter les personnes en recherche d'emploi, à la suite d'une

décision rendue par les services des MDPH. Notons que les décisions de MDPH, centrées sur l'élaboration d'un projet de vie avec les bénéficiaires (Lima, 2013), sont un préalable nécessaire pour que d'autres structures « privées » puissent intervenir dans les entreprises, mais aussi pour l'accompagnement des personnes, notamment sourdes, au regard de leurs difficultés sociales (liées à la surdité ou non) et vers l'insertion professionnelle.

2. LA RÉALITÉ DE L'EMPLOI DES SOURDS EN FRANCE. UN ÉTAT DES LIEUX STATISTIQUE

Cet appareil législatif incite donc au recrutement de travailleurs handicapés et soutient l'ajustement de leurs conditions de travail. Et il a été renforcé à travers la loi de 2005, qui étend ces obligations et ces moyens au secteur public. Il est à ce titre intéressant de dresser un état des lieux statistique de la situation d'emploi des personnes sourdes et malentendantes en France, et de pouvoir le faire avant et après cette évolution législative.

Cette exploration du rapport à l'emploi des personnes sourdes et malentendantes en France s'appuie sur deux enquêtes distinctes : Handicap-Incapacités-Déficiences, volet ménages, menée en 1999 (HID99) et Handicap-Santé-Ménages, menée en 2008 (HSM2008). Elles émanent toutes deux de l'INSEE.   ce titre, ces deux enquêtes sont représentatives de la population étudiée en France. Pour autant, nous rappelons qu'il ne s'agit pas d'une cohorte de personnes qui seraient rencontrées à un intervalle de 10 ans. Il s'agit de deux enquêtes distinctes, pouvant interroger des individus différents. De même, ce sont deux enquêtes distinctes ayant des questions et une construction méthodologique différente. Ces deux enquêtes sont donc exploitt es séparément.

L'analyse de ces données statistiques permet cependant de dresser un état des lieux du rapport à l'emploi des sourds et malentendants en France en 1999 d'une part puis en 2008 d'autre part.  tant représentatives, elles permettent également de poser clairement les rapports d'effectif et les grandes tendances. Pour autant, les effectifs considérés sont parfois très réduits, ce qui invite à poursuivre l'analyse à travers d'une part des enquêtes statistiques non représentatives, mais de plus grands effectifs, permettant de préciser les profils et rapports à l'emploi, et d'autre part des enquêtes qualitatives sur les populations les plus réduites d'un point de vue statistique, comme nous le présenterons plus loin. Le tableau 1 ci-dessous présente les effectifs réels étudiés ici :

	Catégorie « sourds »		Catégorie « malentendants »		Autres déficiences		Sans déficiences	
	HSM2008	HID99	HSM2008	HID99	HSM2008	HID99	HSM2008	HID99
Effectif	610	319	1 413	482	8 650	4 226	2 859	1591
Effectif pondéré	2,36%	1,1%	7,37%	2,6%	56,88%	28,3%	28,93%	68%

Source : Handicaps, incapacités, dépendance (HID) : personnes vivant à domicile – 1999, INSEE, Centre Maurice Halbwachs (CMH) et Handicap-Santé, volet ménages (HSM) - 2008, INSEE, Centre Maurice Halbwachs (CMH).

Avant de présenter l'analyse de ces données, il convient de rappeler certaines précautions méthodologiques, mais aussi plus largement sociologiques permettant de bien comprendre de quels publics nous parlons ici. Ces précisions sont aussi l'occasion de resituer ce travail d'analyse parmi les autres exploittations existantes de ces bases statistiques.

2.1. Précautions méthodologiques : les logiques des dénominations.

Au regard des critères de définition et des objectifs de connaissances de cette recherche, précédemment exposés dans le chapitre 1, il convient de souligner que les catégories de notre analyse statistique ne recoupent pas exactement d'autres catégorisations, que l'on trouve aussi bien dans le sens commun que dans la littérature scientifique. C'est là un phénomène propre à de nombreuses recherches. Il est cependant commun de croire qu'il existe une seule catégorisation objective de ce que signifie être sourd ou être malentendant. Il est donc important de tenir compte de cette variabilité des catégorisations à la lecture de l'analyse qui va être exposée et dans les démarches de comparaisons.

Dans les relations sociales et les interactions ordinaires, la distinction entre « sourds » et « malentendants » s'appuie davantage sur le mode d'expression, et notamment sur la capacité ou non à s'exprimer en français parlé et à lire sur les lèvres plutôt que sur des critères d'audition ou de déficience auditive objective. Ainsi, une personne sourde profonde qui parle bien sera désignée comme « malentendante » et, si elle ne maîtrise pas la LSF, se présentera elle-même bien souvent comme étant « malentendante ». Inversement, une personne concernée par une surdité, mais souhaitant utiliser au quotidien la LSF et se considérant comme membre de ce groupe sociolinguistique se présentera comme « sourde » quel que soit son degré objectif de surdité.

L'enquête statistique menée par l'Institut national de prévention et d'éducation à la santé (INPES⁶) en 2011 auprès de près de 3 000 personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de l'audition, montre que ces données physiques et linguistiques se croisent et ne se recoupent pas exactement. Ainsi, si l'écrasante majorité des personnes qui ne peuvent pas entendre une conversation sont des locuteurs de LSF, cette population de sourds ne représente que la moitié des locuteurs de LSF (Sitbon, 2015 ; Dalle-Nazébi *et al.*, 2014). Celle-ci est aussi constituée de personnes déclarant entendre une conversation à plusieurs avec beaucoup ou quelques difficultés. C'est une donnée fondamentale à garder à l'esprit pour interpréter et comprendre les données disponibles et la problématique communicationnelle des sourds au travail.

La catégorie des « sourds » construite pour notre analyse inclut donc des personnes qui, sur le terrain, sont perçues et désignées comme malentendantes, parce qu'elles adoptent le comportement de personnes qui entendent. Pour autant, elles sont en grande difficulté lors d'une conversation à plusieurs et doivent mettre en place des stratégies alternatives (simulation, compensation, monopolisation de la parole, recherche d'informations en différé...).

La catégorie des « malentendants » construite ici est plus restrictive que dans le sens commun, puisqu'elle exclut des personnes qui n'entendent pas du tout, bien que cela ne se voit pas, car elles s'expriment oralement correctement ; elle est aussi plus large puisqu'elle prend en compte des personnes qui se déclarent malentendantes, mais qui peuvent suivre une conversation à plusieurs (notamment avec des appareils auditifs). Il n'en reste pas moins que cette dernière population peut être mise en difficulté dans des échanges très interactifs, en environnement bruyant, selon leur état de fatigue ou selon la voix plus ou moins aiguë des participants. La plupart des études soit ne prennent pas en compte cette catégorie, soit ne la distingue pas de la précédente.

Dans le cadre de travaux scientifiques portant sur la population concernée par une surdité, ce sont historiquement les degrés d'audition qui font référence, tels qu'ils peuvent être caractérisés par des médecins ORL et sans tenir compte des stratégies de communication. S'inscrivant dans cette démarche, l'équipe de l'Observation Régional de Santé des Pays de la Loire (Lelièvre *et al.*, 2007a, 2007b) a procédé, avec l'appui de médecins, à des recodages des réponses de l'enquête HID 1998-1999 permettant une classification des déclarations en fonction de degrés de « perte auditive ». Leur analyse distingue ainsi les personnes ayant une déficience auditive de « légère à moyenne », de « moyenne à sévère », puis « profonde ou totale ». À l'inverse, les recherches plus récentes

⁶ En 2016, l'INPES a été intégrée avec d'autres institutions à l'Agence nationale de santé publique, dite Santé Publique France.

s'inscrivent plus explicitement dans une approche sociale du handicap. Les exploitations statistiques de l'enquête HSM 2008 tentent ainsi de croiser, comme nous le faisons, les variables indiquant des niveaux d'audition et des contextes de communication. Cependant, les démarches d'analyse et les catégorisations varient selon les objectifs de recherche.

L'analyse des données HSM menée par l'équipe In Numeri avec l'appui de la DREES (Haeusler et Mordier, 2014) s'appuie d'abord sur les déclarations concernant les limitations en situation d'interaction (facilité ou non à entendre une conversation à plusieurs, sans ou avec appareil auditif) pour les croiser ensuite avec les déclarations concernant l'audition ou le port d'appareil. Différentes catégories sont ainsi construites, permettant de distinguer les personnes qui ont des limitations fonctionnelles auditives légères, moyennes, graves, ou très graves et totales. Cependant, l'analyse qui est ensuite menée, et qui s'intéresse au cumul de différents types de limitations fonctionnelles et à leurs effets en termes de restriction d'activité, ne mobilisera que très peu ces distinctions : cette population est considérée comme un ensemble, en excluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles auditives légères. La population considérée inclut ainsi sans les distinguer les deux catégorisations que nous avons nous même opérées entre « sourds » et « malentendants ».

L'analyse des données de l'enquête HSM réalisée par le CTNERHI⁷ pour l'INPES (Cuenot et Roussel, 2010) explore aussi le croisement de plusieurs variables. Elle s'appuie à l'inverse d'abord sur les déclarations de degrés d'audition, pour y faire ensuite des distinctions sur la base des limitations fonctionnelles auditives comprises comme des indices d'audition. Cette catégorisation en 4 groupes (déclaration de « surdité complète », déclaration d'une déficience auditive autre que surdité complète et déclaration de ne pas entendre, idem et déclaration d'entendre avec beaucoup, idem et avec quelques difficultés) est ensuite croisée dans une démarche descriptive avec des informations de profils et diverses difficultés : pour parler, communiquer, téléphoner, etc. L'objectif de l'analyse visait à identifier les types de populations concernées par des entraves à l'audition de ce qui se dit, à décrire leurs profils et à évaluer les effectifs bruts représentés dans cette enquête afin de préciser les conditions d'une analyse plus fine concernant le rapport à la santé. Cette recherche d'une approche par profils explique l'exploration d'une catégorisation alternative moins courante, axée sur la connaissance ou non de la LSF et sa pratique effective ou non parmi la population ayant déclaré une déficience auditive. Il est à noter que dans ces deux démarches de catégorisation, l'analyse prend en compte des groupes-repères de personnes n'ayant déclaré aucune déficience auditive, ce qui est également notre démarche.

Ces différentes démarches d'analyse de l'enquête HSM ne posaient cependant pas le rapport à l'emploi comme un objectif de connaissances. Elles privilégiaient le rapport à la santé et la gestion de la vie quotidienne et pouvaient prendre en considération une population diversifiée en termes d'âges et de situations socioprofessionnelles. Les informations concernant le rapport à l'emploi restent par ailleurs peu explorées. À l'inverse, l'analyse de l'enquête HID par l'équipe de l'Observatoire régional de Santé des Pays de la Loire (Lelièvre *et al.*, 2007a, 2007b) visait à faire un état des lieux de la population sourde en France, en précisant notamment son rapport à l'emploi. Cette question est cependant exclusivement abordée en référence aux degrés de surdité, mettant en retrait d'autres données explicatives de ce rapport à l'emploi, comme l'âge de survenue de cette surdité, le niveau de formation ou le secteur d'activité.

L'analyse exposée ici est focalisée sur le rapport à l'emploi de personnes en âge de travailler et plus spécifiquement ici les 20-59 ans. Elle porte sur deux catégories de personnes, sourdes et malentendantes, définies en fonction de difficultés déclarées pour entendre en pratique une conversation à plusieurs, qui ne recoupent ni les qualifications strictement médicales de la surdité (en prenant en compte ici les appareillages), ni les logiques de dénomination sociolinguistiques. La situation de ces deux groupes est rapprochée de deux autres catégories, l'une ayant d'autres difficultés

⁷ Depuis le 1^{er} janvier 2011, le Centre Technique National d'Etudes et de Recherches sur les Handicaps et les Inadaptations est devenu la Maison des Sciences Sociales du Handicap (MSSH), rattachée à l'École des hautes études en Santé publique (EHESP).

que la surdité, et l'autre n'en déclarant aucune. Nous présentons successivement l'état des lieux sur les données de 1999 et sur celles de 2008, sachant que ce ne sont ni les mêmes répondants ni strictement les mêmes questions. Ces données sont cependant représentatives et permettent de dresser un état des lieux du rapport à l'emploi à 10 ans de distance et dans un contexte de transformation législative.

2.2. L' tat des lieux à partir des données de 1999 (HID)

Tous âges confondus, nos quatre catégories représentent 16 139 personnes, parmi lesquelles 12 717 déclarent au moins une d ficiance, soit près de 80% de la population étudiée. Nous avons 3 400 individus qui déclarent parmi leurs déficiences avoir des difficultés d'audition (sourd et malentendant), tous âges confondus. En ce qui concerne l'origine de la surdité, 47% déclarent que ce problème est lié au vieillissement, 16% à une maladie autre que professionnelle ou congénitale et 11%   un accident. Ainsi 3 personnes ayant une surdité sur 4 l'ont acquise au cours de la vie.

Comme indiqué précédemment, la focalisation sur la population en âge de travailler réduit considérablement l'effectif de la population étudiée, ici 801 personnes ayant une surdité dont 319 pour la catégorie « sourds » et 482 pour la catégorie « malentendants » (tableau 2.).

	Catégorie « sourds »	Catégorie « malentendants »	« Autres déficiences »	« Sans d�ficiance »
Effectif	319	482	4 226	1591
Effectif pondéré	1,1%	2,6%	28,3%	68%

Source : Handicaps, incapacités, dépendance (HID) : personnes vivant à domicile – 1999, INSEE, Centre Maurice Halbwachs (CMH).

2.2.1. Les caractéristiques sociodémographiques

La population sourde et malentendante en âge de travailler (tableau 3. ci-après) qui a répondu à l'enquête HID en 1999 est massivement une population devenue sourde après 3 ans donc après l'acquisition de la parole : c'est le cas de 86% de la catégorie des « sourds » et 90% de celle des « malentendants ». 22% des sourds et 26% des malentendants le deviennent plus spécifiquement pendant leur vie étudiante ou professionnelle. Sourds et malentendants confondus, 7,3% des personnes enquêtées disent comprendre la langue des signes, dont 5,4% l'utiliser dans leur vie quotidienne. C'est une population plutôt masculine et très majoritairement n e en France, ayant en moyenne au moins deux enfants. Elle est majoritairement active. 56,6% des sourds et 71,6% des malentendants ont un travail (ceux qui ne travaillent pas sont en études, au chômage, en retraite, au foyer ou en inactivité pour d'autres raisons).

➔ La population de sourds et de malentendants se distingue du reste de la population :

- L'âge moyen y est plus élevé que les deux autres populations. Ainsi, l'âge moyen des sourds sur le marché de l'emploi est supérieur de 11,5 années à celui des individus ne déclarant aucune d ficiance.
- La proportion d'hommes y est plus importante, de même que les individus nés en France.
- La proportion d'individus peu ou pas diplômés y est plus importante. En effet, les sourds et les malentendants sont respectivement 83,6% et 68%   n'avoir aucun diplôme ou un diplôme inférieur

au Bac, alors que cela ne concerne qu'environ un individu sur deux ne déclarant aucune déficience. Compte tenu de la diversité des causes et âges de survenue de la surdité dans ces populations, cette situation peut aussi bien dépendre de conditions de scolarisation avec une surdité, que des conditions de vie et de travail (induisant des risques de surdité, acquise) de personnes ayant un niveau de formation limité.

- Les origines sociales sont pour partie différentes : Sourds et malentendants sont plus nombreux qu'en population générale à être issus de famille d'agriculteurs exploitants (20,9% des malentendants et 11,2% des sourds pour 8,3% des personnes sans déficience), et moins nombreux à avoir un père cadre ou avec une profession intellectuelle supérieure. Parallèlement la représentation des pères ouvriers reste forte comme dans les autres catégories (43,9% des malentendants, 31% des sourds pour 34,3% des personnes sans déficience et 44,5% des personnes avec une autre déficience).

➡ La population de sourds se distingue de celle des malentendants :

- L'âge moyen des sourds est plus élevé que celui des malentendants, ce qui renvoie à une surdité liée au vieillissement.

- L'âge de survenue de la surdité y est plus élevé, même si elle apparaît aussi plus fréquemment avant 3 ans que pour les personnes ayant des difficultés à entendre moindre ou d'autres problèmes d'audition.

- La proportion de femmes est nettement plus importante que parmi les malentendants.

- Une vie en couple y est moins fréquente, mais un nombre moyen d'enfants plus élevé.

- La proportion d'individus peu ou pas diplômés y est plus importante. Si la part de ceux qui n'ont pas de diplôme du tout est équivalente (15%), ils sont 68,2% à avoir moins que le Bac parmi les sourds pour 52,7% parmi les malentendants.

- Les origines sociales sont pour partie différentes entre sourds et malentendants : les sourds sont nettement plus nombreux à avoir un père appartenant ou ayant appartenu à la catégorie des « professions intermédiaires » (28,3% pour 3,3% seulement des malentendants et 16,2% des personnes sans déficience) alors que les « malentendants » se caractérisent par un milieu social plutôt ouvrier et agricole (43,9% des malentendants ont un père ouvrier et 20,9% agriculteur, pour 31% et 11,2% parmi les sourds).

Tableau 3. Caractéristiques sociodémographiques

	Catégorie « Sourds »	Catégorie « Malentendants »	« Autre(s) déficiência(s) »	« Aucune déficiência »
Effectifs bruts	319	482	4226	1591
Âge moyen	49,2	46,8	41,7	37,7
<i>Âge de survenue de la surdité</i>				
Âge moyen de surdité	36,3	31,8	-	-
Moins de 3 ans	14,2	9,8	-	-
De 3 à 20 ans	63,5	64,1	-	-
De 21 à 40 ans	15,3	14,7	-	-
Plus de 40 ans	7,0	11,4	-	-
<i>Situation personnelle (en %)</i>				
Femme	45,9	34,3	54,0	49,8
Vie en couple	66,9	73,0	71,0	72,4
Nombre d'enfants	2,54	1,78	1,75	1,45
Né en France	92,7	96,4	85,1	88,8
<i>Origine sociale du père (en %)</i>				
Agriculteurs exploitants	11,2	20,9	11,1	8,3
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	10,4	14,6	11,2	12,4
Cadres et professions intellectuelles supérieures	9,2	8,9	5,8	12,7
Professions intermédiaires	28,3	3,3	11,5	16,2
Employés	5,7	6,1	9,9	9,7
Ouvriers	31,0	43,9	44,5	34,3
Sans activité professionnelle	2,2	0,5	3,0	3,4
CS inchiffable, car libellé de la profession non précisé	1,8	1,8	0,3	2,9
<i>Niveau de diplôme (en %)</i>				
Aucun diplôme	15,4	15,3	22,8	12,2
Moins que le Bac	68,2	52,7	48,2	39,8
Bac	2,4	11,6	10,3	18,0
Bac +2	9,7	12,3	11,9	16,7
Diplôme supérieur	4,2	8,1	6,7	13,2

Source : enquête HID99, Insee, Centre Quêtelet, exploitation CEET. Les statistiques descriptives présentées dans ce tableau sont pondérées afin d'être représentatives de la population générale.

➡ D'autres caractéristiques sont importantes à relever :

L'existence de difficultés dans les compétences de base (savoir lire, écrire, compter) concerne une minorité de personnes (moins de 6% dans toutes les catégories). Néanmoins, on constate :

- Un rapprochement entre les sourds et les individus déclarant une « autre déficience » qui sont environ 5% à être concernés par des difficultés de lecture.
- Un rapprochement entre les malentendants et les individus ne déclarant « aucune déficience », qui sont plus rarement concernés (1,4% des malentendants pour 0,5%).

Concernant l'état de santé autoévalué, on constate que les sourds sont ceux qui évaluent le plus négativement leur état de santé, notamment par rapport aux individus déclarant une « autre déficience ». Les sourds sont en effet seulement 53,3% à évaluer leur état de santé comme « très bon » ou « bon » alors qu'ils sont 62,2% des individus déclarant une « autre déficience ». Cette proportion s'élève à 64,5% chez les malentendants. Logiquement, cette proportion est extrêmement élevée chez les individus ne déclarant aucune déficience (95%).

Autres différences entre les sourds et les malentendants, notons que :

- 32% des sourds déclarent ne pas avoir d'aide pour entendre, mais en avoir besoin, contre 8% des malentendants (tandis que 13,9% et 5,8% déclarent en utiliser au quotidien) :
- Tous les malentendants déclarent se servir seul d'un téléphone.

Enfin, notons que les sourds et les malentendants sont plus nombreux à participer à une association de personnes handicapées même si cette participation reste très faible (moins de 5%). Ce taux est aussi celui de leur participation à un syndicat ou une organisation professionnelle et en cela proche des autres catégories.

➡ Un rapport à l'emploi particulier

- Les sourds sont moins nombreux à travailler que tous les autres groupes. Ils sont 56,6% pour 71,6% des malentendants, qui se rapprochent de la population sans déficience (77,8%).
- Cependant, cet écart dans l'accès à l'emploi ne se retrouve pas de manière aussi creusée dans les taux de chômage, les sourds et les malentendants sans activité étant aussi plus nombreux à être retraités ou en retrait du marché de l'emploi (voir points suivants).
- La spécificité commune des sourds et des malentendants est d'être plus nombreux à la retraite et préretraite (respectivement 8,7 et 8,6% pour 1,6% des personnes sans déficience), ce qui est un phénomène associé à une surdité liée à la vieillesse, et aux possibilités de préretraite pour des raisons de santé ou de handicap.
- Une autre spécificité très marquée est la part des « autres inactifs » par rapport aux autres catégories : 14,6% des malentendants et 11,5% des sourds sont dans cette situation, pour 7,6% des personnes avec une autre déficience et 0,6% des personnes sans déficience.
- A noter par ailleurs, l'importance des femmes sourdes au foyer (16,2% contre 1,9% des femmes malentendantes et 7% des femmes sans déficience).

2.2.2. Types d'emploi et conditions de travail

La situation des différents groupes vis-à-vis de l'emploi est analysée en considérant uniquement les individus qui sont susceptibles de participer au marché du travail (population active). Par conséquent,

les étudiants, les retraités et les préretraités ainsi que les retirés des affaires sont exclus de l'analyse (les effectifs diffèrent donc entre les tableaux 1 et 2).

➤ **Des caractéristiques d'emploi présentes, mais peu marquées pour les malentendants.**

Les emplois des malentendants sont globalement peu spécifiques, au regard de la population sans déficience. Comme eux, ils sont un peu plus de la moitié à travailler dans le secteur public, autour d'un quart dans le privé, et 14,6% sont indépendants. Ils peuvent cependant être concernés par le milieu de protégé (2,6%).

En termes de postes occupés, la part des « employés » est un peu plus marquée parmi les malentendants (36,8%) que dans toutes les autres catégories (les sourds sont ici comme les personnes sans déficience, 31,4% dans ce type de poste). Les malentendants semblent cependant avoir spécifiquement investi les postes de « technicien, dessinateur, VRP » qui représentent 13,6% des postes occupés pour seulement 5% environ aussi bien des personnes sans déficience que des personnes sourdes. Les ouvriers sont ensuite 12,9% parmi les malentendants, relativement proches en cela des sourds (11,4%) et des personnes sans déficience (13,9%).

Les métiers d'« instituteur et d'assistant(e) social(e) » sont moins représentés parmi les malentendants (3,9%) que parmi les personnes sans ou avec déficience (6,7 et 9,5%) même si c'est de manière moins marquée que pour les sourds (1%). C'est aussi le cas pour les « professeur ou personnel de catégorie A de la FP » (1,5% pour 4,1% des personnes sans déficience). Enfin, notons que les malentendants sont bien moins fréquemment ingénieurs ou cadres (3,3%) que toutes les autres populations.

➤ **Des caractéristiques d'emploi spécifiques pour les sourds.**

Les emplois occupés par les sourds se caractérisent par une prédominance très marquée de l'emploi privé, qui représente 80,8% des postes, et qui est, rappelons-le, le seul secteur en 1999 soumis à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés. Notons qu'une personne sourde sur 10 est indépendante ou salariée de sa propre entreprise. Enfin, bien que minoritaire, le secteur protégé est plus représenté parmi les sourds (7,2%) que les malentendants (2,6%), et ils se rapprochent en cela du groupe ayant d'autres déficiences (6%).

En termes de postes occupés, la population sourde se rapproche d'abord des personnes sans déficience avec 31,4% « employés » (taux identique parmi les personnes sans déficience) et 11,4% « ouvriers » (pour 13,9% des personnes sans déficience). Dans les données de cette enquête de 1998, il faut cependant noter la part importante des postes d'« ingénieur ou cadre » dans la population sourde : 33,5% pour 10,3% des personnes sans déficience et 3,3% des personnes malentendantes. Une particularité associée concerne le niveau de diplôme des personnes occupant ces derniers postes, selon les populations étudiées ici. Si 58,7% des ingénieurs ou cadres sans déficience ont un diplôme supérieur, 18,3% un Bac+2 et 12,3% moins que le Bac, 54,7% des sourds ayant ce statut ont moins que le Bac, 43% un Bac +2, et seulement 2,2% un diplôme supérieur. Ceci permet de faire l'hypothèse d'une part importante d'« ingénieur maison » à savoir d'un accès à ces postes par évolution interne, associée à une expertise par expérience au sein de l'entreprise ou du secteur d'activité.

Comme pour les malentendants, mais de manière plus marquée pour les sourds, les fonctions d'« instituteur et d'assistant(e) social(e) », de « professeur ou personnel de catégorie A de la Fonction publique » sont peu représentées (1% dans les deux cas), de même que pour les « agents de maîtrise » (0,1% pour 7,4% des malentendants et respectivement 5,8% et 5% des personnes avec et sans déficience).

Enfin, notons l'importance du temps partiel dans l'emploi des sourds : plus d'un sourd sur 4 travaille à temps partiel (26%) contre 10% pour les malentendants, 17% pour les individus déclarant une « autre déficience » et 12,6% pour les individus ne déclarant aucune déficience.

➤ Des aménagements de postes très limités

Cette enquête montre qu'en 1999, la prise en compte d'un handicap ou d'un problème de santé au travail réside d'abord dans une limitation du genre ou de la quantité de travail à accomplir. Cela concerne 16,2% des sourds (proches en cela des personnes avec une autre déficience), et 10,5% des malentendants. 1,6% des personnes sans déficience, mais ayant eu un problème de santé, sont également concernées.

Le changement de profession est le deuxième type de réponse à un handicap ou un problème de santé au travail (6,7% des sourds, 4,4% des malentendants pour 7,8% des personnes avec une autre déficience).

Les aménagements des conditions de travail, pour un poste et une activité donnés, restent minoritaires. Les sourds sont ceux qui en bénéficient le plus, mais la proportion des sourds concernés par ces aides reste néanmoins extrêmement faible : ils sont 5,8% dans ce cas, pour 2,8% des malentendants. Les aménagements apportés sont :

- Des aménagements d'horaires ou de calendrier (38,3% des sourds et 21,5% des malentendants bénéficiant d'aides) ;
- Un ajustement de l'activité par des fonctions modifiées ou différentes (35,5% des sourds et 26,7% des malentendants, pour 51,9% des personnes ayant d'autres déficiences et bénéficiant d'aménagement) ;
- Un matériel spécial ou une adaptation du poste de travail, en particulier pour les malentendants (42,1% pour 27,6% des sourds) ;
- « L'aide de quelqu'un » pour presque 1 salarié sourd sur 10 disposants d'une forme d'aménagement, et 6,8% des malentendants déclarant un aménagement ;
- De manière marginale, une affectation à un emploi plus proche du domicile, ou la possibilité, pour les sourds spécifiquement (4,5%), de travailler à domicile.

De manière associée, notons que lors de cette enquête de 1999, seuls 3,5% des personnes sourdes déclarent bénéficier d'un financement de ces aménagements par l'AGEFIPH. Ils sont 6 fois plus à signaler qu'ils en auraient besoin, et 10 fois plus à ne pas connaître ce service et cette possibilité (36,1%). Cette méconnaissance concerne aussi les personnes malentendantes (31,5%) qui sont cependant moins nombreuses à attendre cette aide (4,2%) comme à en bénéficier (0,9%).

Cette enquête montre aussi que la reconnaissance de travailleur handicapé reste peu connue en 1999, et peu reconnue. En effet, seuls 26,8% des sourds et 10,5% des malentendants ont déposé un dossier auprès de la COTOREP (administration française traitant ces questions à cette époque). Parmi les personnes ayant une surdité qui ont fait cette démarche, seule la moitié a obtenu cette qualification (52,3% des sourds et 40,3% des malentendants), pourtant importante pour toute demande d'aménagements.

2.2.3. Rapports à l'emploi et conditions d'accès à un travail

➤ Des taux d'emploi et d'activité contrastés

Pour explorer le rapport à l'emploi (tableau 4.), rappelons que nous nous focalisons sur les individus en âge de travailler qui ne sont ni étudiants ni retraités ou préretraités (les chiffres et effectifs sont donc quelque peu différents du tableau 1 et 2).

Le taux d'emploi (actifs occupés) est plus faible parmi les sourds (62,3%) que parmi les malentendants (78,9%), mais aussi par rapport aux personnes ayant une autre déficience (66,6% pour 83,9% sans déficience).

Parallèlement, les conditions de travail précédemment évoquées (faiblesse des aménagements) sont peut-être à mettre en relation avec une particularité notable, à savoir que 31% des sourds en âge de travailler, qui ne sont ni étudiants, ni préretraités, ni en poste, ne recherchent pas ou plus un emploi. Ils sont 12,6 % dans ce cas dans la population malentendante, pour 6,7% des personnes ne déclarant aucune difficulté.

Ces particularités expliquent que le taux d'activité (actifs occupés et chômeurs, par rapport à la population correspondante ; tableau 4.) soit aussi plus faible parmi les sourds (avec 6,2% au chômage) que les malentendants (8,5% au chômage). On note par ailleurs que ce sont les personnes avec d'autres difficultés qui sont les plus touchées par le chômage (13,7% pour 9,4% des personnes sans difficulté sur le marché du travail).

Tableau 4. Répartition des différentes catégories d'individus selon leur situation vis-à-vis de l'emploi

	Catégorie « Sourds »	Catégorie « Malentendants »	« Autre(s) déficiência(s) »	« Aucune déficiência »
Effectifs réels	288	419	3899	1455
En emploi	62,3%	78,9%	66,6%	83,9%
« En recherche d'emploi »	6,2%	8,5%	13,7%	9,4%
Ne recherche pas d'emploi	31,5%	12,6%	19,7%	6,7%

Source : Enquête HID99, Insee, Centre Quételet, exploitation CEET. Les statistiques descriptives présentées dans ce tableau sont pondérées afin d'être représentatives de la population générale.

Lorsque l'on s'intéresse aux moyens et réseaux utilisés pour trouver leur emploi, on constate que plus d'un tiers, toutes catégories confondues, a engagé une démarche personnelle, puis autour d'une personne sur cinq a mobilisé des relations personnelles. Viennent ensuite les réseaux familiaux, les voies de concours et la création d'une activité. Les services publics dédiés (ANPE ou autre organisme de placement) sont minoritaires (moins de 7%), en particulier pour les sourds et malentendants (respectivement concernés à 2,4% et 1,1%).

En termes de spécificités sur les stratégies payantes de recherche d'emploi, notons que les sourds en poste sont plus nombreux que dans les autres catégories à s'être appuyés sur leur famille, et les malentendants sur leurs relations personnelles. Les sourds semblent aussi avoir investi spécifiquement (en comparaison avec toutes les autres catégories) les réponses à des annonces et à des sollicitations directes d'employeurs. Ils semblent par contre exclus, ignorants ou en difficultés face aux voies de concours (0,5%), contrairement aux malentendants (10% comme les autres catégories). Ces derniers sont aussi plus nombreux à avoir investi la création d'activité comme moyen d'accès au travail (9,5% pour 5,7% des sourds et 6,4% des personnes ne déclarant aucune déficiência).

➔ Modélisation de probabilités d'être sur le marché de l'emploi et d'être en poste

L'objectif de cette modélisation est d'examiner l'effet des quatre groupes (« sourds », « malentendants », « autre(s) déficiência(s) », « aucune déficiência ») sur ces deux probabilités. Autrement dit, il s'agit de déterminer, par exemple, si les individus ne déclarant aucune déficiência ont une probabilité d'être en emploi plus élevée que les sourds. L'estimation d'un modèle logit est faite avec les variables de contrôle suivantes : sexe, âge, vie en couple, nombre d'enfants, nationalité (né en France), niveau de diplôme, âge de survenue de la surdité. Les résultats sont les suivants :

- Probabilité d'être en emploi versus de rechercher un emploi ou de souhaiter travailler :

Probabilité d'être en emploi
1. Aucune déficience
2. Sourds
3. Malentendants
4. Autre(s) déficience(s)

Seule la différence entre les individus ne déclarant « aucune déficience » et ceux déclarant une « autre déficience » (hors surdité ou problème d'audition) est significativement différente de zéro.

- Probabilité de participer au marché du travail versus ne pas participer :

Probabilité de rechercher en emploi
1. Aucune déficience
2. Autre(s) déficience(s)
3. Malentendants
4. Sourds

En 1999, les sourds ont une probabilité de rechercher un emploi significativement plus faible que tous les autres groupes. En revanche, cette probabilité n'est pas significativement différente parmi les trois autres catégories (« aucune déficience », « autre(s) déficience(s) », et malentendants).

➤ **Des facteurs associés à la surdité interviennent dans ce rapport au marché du travail**

Les facteurs intervenant de manière associée sur le rapport à l'emploi des personnes sourdes et malentendantes sont, comme pour les personnes ne déclarant aucune déficience :

- Le fait d'être une femme (plus concernées par la recherche d'emploi et encore plus par le fait de ne pas chercher à travailler) ;
- L'âge (âge moyen plus bas pour ceux qui sont en recherche d'emploi et plus élevé pour ceux qui n'en recherchent pas ou plus) ;
- Le niveau de diplôme, pour ceux qui recherchent un emploi ;
- Ainsi que le nombre d'enfants, plus souvent supérieur à 2 pour ceux qui ne recherchent pas d'emploi, et le fait d'être en couple.

Cependant des spécificités sont à signaler concernant les sourds et malentendants, entre eux, et au regard des personnes ne déclarant aucune déficience :

- En comparaison avec les personnes ne déclarant aucune déficience, l'effet de genre est présent dans la population sourde, mais de manière moins marquée dans le cas d'une recherche d'emploi que dans le fait de ne pas chercher un travail ; il est relativement inexistant pour les malentendants ;
- Les sourds et malentendants en poste sont moins souvent en couple que ceux qui sont en recherche d'emploi, alors que la population ne déclarant aucune déficience est dans une tendance inverse (et qu'on ne note pas de tendance différente sur les moyennes d'âge, qui sont

dans toutes nos populations comparativement plus basses dans le cas d'une recherche d'emploi) ;

- Les sourds en recherche d'emploi sont beaucoup plus nombreux à n'avoir aucun diplôme (31,7%) que ceux qui sont en poste (7,9%), et ceci de manière plus marquée que dans la population ne déclarant aucune déficience (respectivement 23,9% et 11%) ;
- Les malentendants en recherche d'emploi sont à l'inverse plus nombreux à avoir un BAC +2 et sont même majoritairement dans cette situation (63,3%), ce qui est une tendance (et une problématique) très spécifique ;
- Le niveau de diplôme associé à l'absence de recherche d'emploi (moins du Bac) ne distingue pas les sourds et malentendants ni entre eux ni au regard des autres populations, si ce n'est que cette tendance y est plus marquée (les personnes ayant plus du Bac y sont plus minoritaires) ;
- Enfin, l'âge de survenue de la surdité semble intervenir aussi dans ces différentes expériences et rapports à l'emploi : les sourds ayant une surdité avant l'âge de 3 ans sont plus représentés parmi ceux qui sont en recherche d'emploi (8,2%) que dans ceux qui sont en poste (2,2%), et de manière très marquée parmi ceux qui n'en recherchent pas ou plus (42,4%) ;
- Parallèlement, on note que les sourds et malentendants ayant acquis leur surdité entre 21 et 40 ans, sont plus représentés parmi ceux qui sont en recherche d'emploi (22%) que ceux qui sont en poste (respectivement 12 et 15%), une tendance que l'on ne retrouve pas parmi ceux qui n'en cherchent plus.

2.3. L'état des lieux à partir des données de 2008 (HSM)

L'enquête HSM, menée 10 ans plus tard, a été réalisée sur l'ensemble du territoire français, départements d'outre-mer compris. Tous âges confondus (tableau 5.), nos quatre catégories représentent 13 532 personnes, parmi lesquelles 2 023 personnes sourdes ou malentendantes.

Tableau 5. Effectifs des échantillons étudiés – Enquête HSM2008 (20-59 ans)

	Catégorie « sourds »	Catégorie « malentendants »	« Autres déficiences »	« Sans déficience »
Effectif	610	1 413	8 650	2 859
Effectif pondéré	2,36%	7,37%	56,88%	28,93%

Source : Handicap-Santé, volet ménages - 2008, INSEE, Centre Maurice Halbwachs (CMH).

2.3.1. Des caractéristiques qui traduisent des facteurs persistants d'inégalités sociales

➔ Des caractéristiques sociodémographiques inchangées

L'âge moyen des sourds et malentendants est, comme dans l'enquête précédente, plus élevé que les autres catégories (47,85 ans pour les sourds, 45,6 ans pour les malentendants). De même, ils sont massivement de nationalité française (presque 96% des sourds, 94% des malentendants). Comme pour les autres catégories, lorsqu'ils sont d'origine étrangère, ils sont plutôt issus du Maghreb ou de l'Europe, et certains conservent une nationalité étrangère dans ce dernier cas. De même ils sont majoritairement en couple, et ceci de manière plus marquée pour les malentendants (74,4% pour 70,9% des sourds et 66,4% des personnes ne déclarant aucune déficience). Comme dans l'enquête menée 10 ans plus tôt, les sourds ont en moyenne plus de deux enfants, ce qui reste plus élevé que dans les autres catégories.

Le pourcentage des sourds et malentendants qui utilisent la LSF au quotidien est toujours de l'ordre de 5% et concerne essentiellement les sourds. Par contre cette enquête montre que 7,6% des malentendants et 6% des sourds souhaiteraient l'apprendre (pour respectivement 0,5% et 2,2% en 1999). Il est à noter que c'est aussi le cas de personnes déclarant avoir une autre ou aucune déficience, ce qui témoigne d'un contexte de démocratisation de cette langue (ce taux a ainsi respectivement doublé et triplé en 10 ans). Cette enquête intervient en effet après la loi de 2005 qui reconnaît la LSF comme langue de France et langue possible d'enseignement.

➤ Des difficultés qui s'accroissent plutôt que de se résorber

Les sourds et malentendants se différencient des autres groupes du point de vue des diplômes (tableau 6.) où ils sont les plus nombreux à l'extrémité inférieure des diplômes et les moins nombreux à posséder des diplômes supérieurs. Ceci est plus marqué pour les sourds, en particulier sur la faible représentation des diplômes supérieurs, comme le montre le tableau suivant (4). Il est à noter que cette tendance est globalement la même que 10 ans plus tôt, mais qu'elle s'est accentuée.

Tableau 6. Répartition selon le diplôme de la population des 20 ans 59 ans.

(en %)	Catégorie « sourds »	Catégorie « malentendants »	« Autres déficiences »	« Sans déficience »
Aucun diplôme	27.15	23.49	17.82	13.47
Moins que le Bac	53.93	42.72	38.28	40.11
Bac	11.28	10.47	12.07	15.74
Bac +2	4.86	10.46	14.06	13.62
Diplôme supérieur	2.77	12.86	17.77	17.06

Source : enquête HSM 2008, Insee, Centre Quételet, exploitation CEET.

Pour la maîtrise des compétences de base, dans l'ordre croissant, compter, lire, écrire, les sourds sont 88,45% à couramment compter, 85,56% à lire sans difficulté et 81,5% à écrire sans difficulté, considérant que les individus des trois autres groupes sont au moins 90% et plus à posséder ces compétences (le groupe 4 atteignant 99% et plus). Bien que cette situation soit minoritaire, c'est cependant parmi les sourds que l'on trouve ceux qui déclarent le plus ne pas posséder ces compétences : 3,83% des sourds ne sauraient pas compter, 6,58% ne sauraient pas lire et 7,70% déclarent ne pas savoir écrire, ces deux derniers taux étant en hausse par rapport aux données de 1999.

Concernant l'état de santé autoévalué, ceux qui le qualifient de « mauvais » ou « très mauvais » sont toujours plus nombreux parmi les sourds (32,53%) que dans les autres catégories, les malentendants étant 18,75% dans ce cas, et les personnes déclarant d'autres déficiences 12%. Au regard des données de l'enquête de 1999 cependant, on note une évolution négative de cet indicateur, aussi bien pour les sourds qui étaient 25% dans ce cas, que, fait notable, pour les autres catégories et en particulier les malentendants qui étaient presque 3 fois moins nombreux à se qualifier ainsi.

➤ Un rapport à l'emploi toujours particulier

- La part des sourds qui sont en poste est plus importante que 10 ans auparavant (60,28%), mais ce taux reste le plus bas parmi les quatre groupes.
- Le taux de chômage est par contre équivalent entre les catégories (7%), à l'exception des personnes déclarant d'autres déficiences qui sont davantage concernées (8,8%).
- On retrouve la part la plus importante de retraités parmi les personnes déclarant une surdité ou d'autres difficultés, et de personnes au foyer, notamment pour les sourds (8%). Mais ces tendances sont atténuées par la part accrue des personnes sourdes ou malentendantes en âge de travailler qui ne sont ni étudiantes ni au chômage, ni au foyer, ni au travail. C'est le cas de 18,12% des sourds et 11,22%

des malentendants pour 7,50% des personnes déclarant d'autres déficiences, et 0,93% des personnes n'en déclarant aucune.

- L'importance de cette inactivité, déjà présente en 1999, s'est maintenue pour les malentendants et s'est accentuée pour les sourds. Elle est en partie en relation avec des problèmes de santé et une situation de handicap. Elle reste un phénomène spécifique, y compris au regard d'autres personnes ayant des difficultés de santé et des situations de handicap.

2.3.2. Types d'emploi : une évolution timide

Concernant les postes occupés, le secteur privé reste majoritaire, toutes catégories confondues. Cependant, le changement le plus manifeste entre 1999 et 2008 est l'augmentation de la part des salariés sourds dans le secteur public. Avec un taux de 18,34%, elle a plus que doublé en 10 ans, même si ce secteur reste moins représenté parmi les sourds que dans les autres catégories, et notamment les malentendants où ils sont 26,76%. Rappelons que la loi de 2005 sur le handicap a introduit une obligation de taux d'emploi minimum de travailleurs handicapés dans la fonction publique, assortie d'une obligation de contribution financière si ce taux n'est pas respecté.

Autre fait notable, la création d'activité est plus fréquente, et cette tendance est plus marquée pour les malentendants (ils sont 26,9% à être indépendant ou chef d'entreprise, pour 13,35% parmi les sourds). Enfin, notons que, même si cette situation est minoritaire (7%), les sourds sont plus fréquemment des salariés directs d'un particulier que les autres catégories. Enfin, si les sourds se démarquaient en 1999 par l'importance du travail à temps partiel, cette tendance n'existe plus et s'est même inversée dans l'enquête de 2008, puisqu'ils sont comparativement moins nombreux à travailler en temps partiel (11,06%).

La part du travail en secteur protégé a également été réduite entre les deux enquêtes, aussi bien pour les sourds (qui ne sont plus que 2,19% à y travailler) que pour les malentendants, bien moins concernés. Les sourds exercent donc massivement dans le milieu ordinaire, et dans des secteurs d'activité diversifiés dont les principaux sont l'industrie (23,88%), le commerce, transport et télécom (14,57%), l'éducation, la santé et l'action sociale (13,20%) et seulement (10,85%) dans l'administration. Leur emploi se situe dans des entreprises dont les effectifs sont compris entre 20-499 salariés (54,94%), soit environ 8% de plus que les trois autres groupes. Ces derniers sont eux plus présents dans des entreprises de plus de 500 salariés.

2.3.3. Inactivité et recherche longue d'un emploi

Lorsque l'on s'intéresse aux personnes sourdes et malentendantes en âge de travailler et sans activité, trois phénomènes différents apparaissent :

- Une durée plus importante de recherche d'emploi que les autres catégories ;
- Des sorties du travail liées à des questions de santé ou de handicap ;
- Un abandon du travail comme perspective, soit pour inaptitude, soit parce que les personnes concernées ne souhaitent plus travailler.

➔ Des recherches d'emploi plus longues

Dans cette enquête de 2008, les sourds sont 17,19% à rechercher un emploi, ou un autre emploi que le poste effectivement occupé, ce qui est moins que les malentendants (22,43%) et ceux-ci moins que les autres catégories. Cependant, lorsque les sourds et les malentendants sont dans cette situation, ils sont plus nombreux à connaître des périodes longues de recherche.

En effet, parmi cette population souhaitant trouver un emploi ou changer de travail, les sourds sont deux fois moins nombreux que les personnes ne déclarant aucune déficience à être en recherche depuis moins d'un an (29,35% pour 61,53%). Ils sont deux fois plus nombreux que les malentendants

à être dans cette situation entre 1 et 2 ans (32,90% pour 13,69%). Sourds et malentendants connaissent les taux les plus forts de recherche d'emploi sur des durées supérieures à 2 ans (respectivement 35,79% et 33,53% pour 26,25% et 19,26% des personnes déclarant d'autres ou aucune déficience).

Si l'on s'intéresse aux stratégies payantes d'accès à l'emploi, en examinant les modes d'obtention d'un travail (tableau 7) par les sourds et malentendants qui sont effectivement en poste, force est de constater (comme dans l'enquête HID99) la faible part des recours aux réseaux et structures spécifiques à la recherche d'emploi, comparativement aux démarches et réseaux personnels. Il y a cependant moins de différences qu'en 1999 dans les stratégies déclarées au sein des différents groupes. On retrouve cependant, mais atténuées, les difficultés pour les sourds d'accéder à la voie des concours, et un investissement nouveau de la création d'activité comme moyen d'accès au travail (déjà existant et maintenu par contre pour les malentendants). Autres spécificités des sourds, une mission d'intérim ou un stage est plus souvent un tremplin vers l'emploi que les autres catégories, et ils ont recours à des services de placement spécifiques aux personnes en situation de handicap (au détriment de l'ANPE ; devenue Pôle emploi).

Tableau 7. Répartition des moyens d'obtention de l'emploi - population des 20 - 59 ans

(en %)	Catégorie « sourds »	Catégorie « malentendants »	« Autres déficiences »	« Sans déficience »
Organismes de placements spécifiques aux personnes avec handicap	4,27	0,35	0,98	0,28
Par l'ANPE	2,93	4,59	4,00	4,76
Par une démarche personnelle auprès de l'employeur ou une candidature spontanée	33,21	40,35	37,74	39,63
Par relations familiales, personnelles ou professionnelles	19,45	15,36	18,61	16,86
Je me suis mis à mon compte	11,36	7,18	7,06	8,26
Par petites annonces (journal, minitel, internet)	6	7,21	7,88	7
J'ai été contacté par un employeur	4,55	5,78	4,35	5,19
Suite à une mission d'intérim ou un stage dans cette entreprise	8,75	3,43	4,52	5,64
En passant un concours ou un examen	7,11	12,76	12	9,27
Autres	7,67	2,77	3,86	3,25

Source : Enquête HSM 2008, Insee, Centre Quételet, exploitation CEET.

Il reste que les stratégies payantes d'accès à l'emploi se sont rapprochées dans le temps et sont globalement les mêmes. Elles ne peuvent pas expliquer à elles seules les difficultés d'accès à l'emploi et les postures de retrait du marché de l'emploi d'une partie des sourds et malentendants.

En gardant des réserves d'interprétation compte tenu des faibles effectifs, les discriminations en général seraient davantage signalées par les sourds (45,46%) que par les autres groupes (les malentendants restent concernés pour 37,86% d'entre eux). Elles seraient liées à leur état de santé ou leur situation de handicap pour un peu moins de la moitié des sourds (45,78%), et 30,80% des malentendants (pour 30,14 % des personnes ayant déclaré d'autres déficiences). Cette discrimination se manifesterait moins par l'attitude de la personne lors des prises de contact et rendez-vous lors d'une recherche d'emploi, qui concerne bien plus les personnes sans aucune déficience (73,34%), ou des insultes et moqueries, que les sourds déclareraient tout de même pour 56,65% d'entre eux, que

d'être été mis à l'écart (52,39% des sourds pour 42,21% des personnes déclarant d'autres déficiences). Soulignons que, parmi les personnes signalant avoir subi des discriminations, le refus de travail en raison de son état de santé ou d'un handicap concernerait 79,06% des sourds et 78,57% les malentendants ; confirmant l'hypothèse d'une mise à distance du marché du travail.

➔ **Sorties et abandon du travail**

L'absence et la recherche d'un emploi peuvent intervenir à la suite d'une cessation d'activité liée à un problème de santé, un travail usant ou un accident. Les sourds sont plus nombreux que les autres à être dans cette situation suite à un arrêt maladie de longue durée (ils sont 74,63% dans ce cas pour 26,57% des malentendants), et/ou une mise en invalidité (ils sont 44,07%, soit deux fois plus nombreux que les malentendants). Ils restent par contre comparativement moins concernés par des décisions d'inaptitude (10,62%), qui touchent plus les malentendants (15,25%) et encore plus les personnes déclarant d'autres déficiences (26,91%). Ces conditions de sortie peuvent être liées à une surdité tardive, à un accident ou un problème de santé sans lien avec la surdité. Elles peuvent aussi être liées à des conditions de travail usant, en situation de surdité et selon les aménagements mis en place ou non.

L'ensemble de ces conditions de travail et de sortie explique aussi qu'une partie des sourds et des malentendants sans travail n'en cherchent plus. Parmi ceux qui sont sans emploi, ils sont respectivement 60,53% et 46,58% à signaler avoir été déclarés inaptes au travail pour raison de santé (bien plus que les personnes déclarant d'autres déficiences, qui sont 32,34% dans ce cas). Ils sont aussi respectivement 28,05% et 26,77% à ne plus souhaiter travailler pour d'autres raisons. C'est un peu moins que dans l'enquête de 1999 pour les sourds (où ils étaient 31% dans ce cas), mais bien plus pour les malentendants (qui étaient 12,6%).

2.3.4. Un levier en chantier : conditions de travail et demandes d'aménagements de poste

➔ **Des aides utiles, mais encore peu mobilisées**

Cette enquête montre toujours que les fonds destinés au soutien de l'emploi et des conditions de travail des travailleurs handicapés restent mal connus (l'Agefiph pour le secteur privé, et le Fiphfp pour le secteur public, récemment créé à la date de cette enquête). Les sourds sont encore 12,75% et les malentendants 11,07% à ne pas connaître ces services. C'est quand même deux fois moins que 10 ans plus tôt. En conséquence, ils restent toujours faiblement concernés par ces aides financières. Les sourds sont 5,80% à en avoir bénéficié (dont 0,37% via le Fiphfp) tandis que 8,09% estimerait en avoir besoin. Les malentendants ne sont que 1,26% à en avoir bénéficié. Ces financements qui sont majoritairement perçus par les employeurs (57,68%) et dont peu (9,29) feraient vis-à-vis de la surdité « des démarches pour faire reconnaître la lourdeur du handicap » sont attribués à trois principales actions :

1. Pour une prime à l'embauche à 61% pour les sourds et 66,95% pour les malentendants (contre 46,99% pour les personnes déclarant d'autres déficiences) ;
2. Pour un aménagement de poste à 17,84% pour les sourds et 25,91% pour les malentendants ;
3. Pour une formation à 15,31% des sourds.

Les sourds sont 15,88% à déclarer avoir changé de profession pour raisons médicales, c'est-à-dire bien plus que les trois autres groupes, et deux fois plus que les malentendants (7,65%). Ils s'estimeraient limités dans le travail à 41,99%, là encore deux fois plus que les malentendants (21,50%). Les changements d'entreprises une ou plusieurs fois pour raison de santé concernent les sourds pour 12,53% d'entre eux, le double des malentendants (6,56%).

Si certaines aides ne sont pas en majorité utilisées, la part des besoins dans ces aides reste importante et supérieure aux besoins effectivement couverts. Surtout, le « soutien des collègues et du supérieur » est un besoin majoritairement exprimé à 25,38% par les sourds, mais déficitaire dans la satisfaction

restante à 33,84% ; les malentendants (40,11%) et les personnes déclarant une « autre déficience » (44,98%) en bénéficient d'ailleurs davantage. Les usages et besoins non couverts en « matériel spécial et adaptation de poste » se trouvent dans la même configuration déficitaire. Enfin si 7% des sourds, des malentendants et des personnes déclarant d'autres déficiences ont peu bénéficié d'une formation professionnelle spécifique, notons que 28,80% des sourds indiquent qu'ils en auraient besoin, ce qui est beaucoup plus que les deux autres catégories (respectivement 11,50% et 15,67%). Le tableau 8 ci-après reprend les usages ou non-usages et les besoins exprimés relatifs aux aides possibles, apportant un éclairage sur les actions utilement à développer en matière de condition de travail :

Tableau n°8. Usages, non-usages et besoin exprimés selon le type d'aménagements de postes – population des 20 - 59 ans

(en %)	Catégorie « sourds »			Catégorie « malentendants »			« Autres déficiences »			« Sans déficience »		
	Non	Oui	Besoin	Non	Oui	Besoin	Non	Oui	Besoin	Non	Oui	Besoin
Modalités de satisfaction												
Soutien des collègues et du supérieur	40,77	25,4	33,84	25,92	40,11	33,98	37,5	44,98	17,53	76,65	16,23	7,12
Matériel spécial ou adaptation du poste	38,26	22,2	39,51	53,99	14,99	31,03	51,62	21,2	27,18	76,9	7,59	15,52
Horaires ou calendrier adaptés	49,78	14,1	36,10	65,83	13,95	20,22	68,5	15,53	15,97	94,61	4,85	0,54
Redéfinition des tâches	52,34	17,5	30,16	55,75	15,98	28,26	50,73	2,64	24,63	77,77	7,03	15,20
Changement de poste	53,82	16,4	29,79	60,66	13,56	25,77	60,36	18,88	20,76	78,76	7,06	14,18
Formation professionnelle spécifique	63,88	7,32	28,8	81,23	7,27	11,50	77,1	7,23	15,67	99,77	0,16	0,07
Aide d'un assistant pris en charge par l'entreprise	66,87	7,12	26,01	78,09	2,3	19,61	83,62	4,68	11,70	96,62	3,15	0,23
Transport ou stationnement spécial	85,84	4,84	9,31	76,64	3,08	20,29	89,24	3,96	6,79	92,62	7,22	0,16

Source : enquête HSM 2008, Insee, Centre Quételet, exploitation CEET.

➔ De l'enquête statistique à l'enquête de terrain

Les tendances mises en évidence à travers cette enquête de 2008, et les comparaisons avec celle de 1999 montrent à la fois le potentiel des travailleurs sourds et entendants, au-delà de la diversité de leur profil, et la persistance de difficulté en lien avec les conditions de travail obtenues.

La diversité des profils renvoie aux conditions d'acquisition de la surdité, de naissance ou au cours de la vie et notamment associée ou non à la vieillesse (qui serait la tendance statistique la plus forte), mais aussi comme conséquence possible des conditions de travail elles-mêmes dans certains secteurs d'activité (qui est un profil de surdité acquise dans des milieux industriels trop vite oublié). Cette

diversité renvoie aussi à celle de la surdité elle-même et des besoins d'ajustements au sein de collectifs de travail.

Le potentiel est quant à lui visible par leur présence massive d'abord dans le milieu ordinaire du travail, mais aussi dans la grande diversité des postes occupés et des secteurs d'activité, et dans la diversité enfin des stratégies pour trouver un emploi.

Les difficultés sont rendues manifestes par la longueur de leur recherche d'emploi, par le taux d'inactivité important de sourds ou malentendants qui sont sortis du travail en raison d'un problème de santé, qui peut être lié aux conditions de travail en tant que sourds, à un accident ou à la survenue ou l'aggravation d'une surdité, et par la part de ceux qui ne souhaitent plus travailler. Elles mettent en évidence la place centrale des conditions de travail et, de manière associée, des aménagements susceptibles de les améliorer, sujet que la présente étude se propose d'explorer.

La mise en place de politique publique en faveur de l'emploi et des conditions de travail des personnes en situation de handicap ne semble pas, pour cette population, avoir profondément transformé leur rapport à l'emploi et leurs conditions de travail. Ces enquêtes montrent cependant aussi que les différents acteurs de l'emploi ne se sont pas massivement saisis de ces aides et appuis. Elles invitent donc à questionner les modalités pratiques et collectives de gestion de la diversité au travail, dont font partie les situations de handicap, et de mise en œuvre des aménagements de postes afin de rendre ces environnements capacitant pour l'ensemble des salariés. Le « management du handicap » doit donc aussi être exploré.

3- L'ORGANISATION MANAGÉRIALE EN PRATIQUES

3.1. La gestion du handicap en entreprise

3.1.1. Les « configurations procédurales » de la mise en œuvre en entreprise

En France, les entreprises sont régulièrement impliquées dans la mise en œuvre de lois dès lors qu'elle concerne l'emploi dans ses nombreux aspects :  galit  professionnelle, négociation collective, lutte contre les discriminations et promotion de la diversité, temps de travail. Si par la loi, l'action publique vise à transformer l'organisation de l'entreprise et les conditions de travail des salariés, inversement, l'interprétation faite par les différents acteurs de l'entreprise et du monde du travail redéfinit jusque dans une certaine mesure le cadre de ces mêmes lois dont l'application n'apparaît pas comme fidèle et stricte à ce cadre.

Notre enquête auprès des acteurs en charge du handicap dans les entreprises confirme la période actuelle comme étant marquée par un renforcement des dispositifs d'aménagements de poste. Reconnue comme tel par beaucoup d'acteurs interrogés, cela s'est traduit par une accélération des démarches entreprises pour répondre aux nouvelles conditions de l'obligation de l'emploi et combler leur face à leur obligation. Parallèlement aux efforts fournis, les employeurs restent toujours sous le coup des sanctions financières prévues en l'absence de résultats ou de résultats partiels. Ne notons qu'aucun de nos interlocuteurs n'a mentionné les critères de « raisonnable » ou de « lourdeur du handicap » (circulaire DGEFP n 2006/07 du 22 février 2006) dans la justification de leurs actions ou de leur retard ou difficultés à y faire face.

Entre le cadre légal, les opérateurs étatiques qui définissent des référentiels d'aides et leur financement, les entreprises définissent la stratégie globale des actions menées sur le handicap au bénéfice de ses salariés concernés.   travers des procédures d'obtention d'aides, des moyens humains, financiers et techniques disponibles, et des personnels en charge de leur application. Cet ensemble de critères donne forme à de *configurations procédurales* qui désignent ainsi les

combinatoires de ces critères à chacun des échelons structurels (territoires, établissements, filiales, pôles d'activité, etc.) de l'entreprise et constituant la mise en œuvre du cadre législatif. La taille, le type de secteur (privé ou public) des entreprises comme leur domaine d'activité, interviennent par le degré de contrainte et de complexité qu'ils y introduisent et dans lequel il est possible, voire légitime, d'agir. Des personnels sont chargés de mettre en œuvre les choix stratégiques décidés en matière de handicap dont le rôle et la mission vont contribuer à donner forme à telle ou telle *configuration*. Les syndicats sont également une ressource clé, mais définissent leur rôle moins sur ces missions spécifiques aux salariés « travailleurs handicapés » qu'aux problématiques qui concernent l'ensemble des salariés et de ses adhérents en vertu de la défense de l'intérêt général. L'un des enjeux pour les salariés est donc la lisibilité de la stratégie adoptée par l'employeur et de sa mise en forme pour pouvoir identifier les services et personnels référents, les personnes relais ainsi que les démarches et règles en vigueur pour demander des aménagements de poste.

Ces *configurations* expliquent la variété des pratiques développées d'un employeur à un autre, mais aussi chez le même employeur. Les expériences, que nous avons pu recueillir, montrent que l'analyse dichotomique des engagements pris par les entreprises n'est pas suffisante (Point *et al.*, 2010). C'est l'un des constats de cette recherche basée sur la diversité des salariés rencontrés et de leur entreprise. La situation des sourds au travail est à mettre en regard de l'accès à leurs droits et aux besoins d'aménagements. Des variations fortes demeurent aussi entre les entreprises qui décident de s'engager en matière de handicap. Les petites entreprises de moins de 20 salariés, non assujetties légalement et bénéficiant des financements et aides étatiques, emploient des salariés relevant des dispositifs relatifs à l'emploi des « travailleurs handicapés » ; un peu plus de 28,34% de salariés sourds d'après notre exploitation de l'enquête HSM2008. Ces dernières peuvent paraître limitées pour des raisons économiques dans leurs actions d'aménagements des conditions et postes de travail. Pour autant, leur composition structurelle disposant de peu de niveaux hiérarchiques serait un atout compte tenu de l'importance admise des relations socioprofessionnelles : la proximité aux collègues et aux collectifs de travail serait plus grande, et les sollicitations aux autres salariés et responsables hiérarchiques seraient plus faciles. Toutes choses qui faciliteraient les demandes d'aménagements de conditions de travail ou de postes, et la satisfaction des besoins pour les réalisations individuelles du travail commun. Mais en cas de conflit ou de refus d'aménagement, les recours ou les solutions alternatives sont probablement plus complexes à négocier.

La communication, externe et interne, est là pour rappeler les engagements de l'entreprise et l'importance qu'elle peut accorder à ses actions de Responsabilité sociale des entreprises (Naschberger, 2008 ; Yedder et Zaddem, 2009) ; mobilisant les « business case » que mentionne la littérature sur la diversité (Noon, 2007), incluant le handicap ; une thématique devenue un enjeu économique pour les groupes et grandes entreprises. L'internalisation de ces questions de diversité et de handicap serait alors un facteur contribuant à la performance de l'entreprise et à son image (Laufer, 2003), significative de l'ouverture et de la richesse apportées par les profils divers de salariés, comme le commente Pierre, RRH depuis plus de 15 ans :

« Et puis il y a 3 ans on a fait l'expérience d'intégrer dans les effectifs une personne sourde. Elle était en contrat de professionnalisation sur la partie interne. L'expérience était très intéressante, autant pour les collaborateurs entendants, que pour lui, que pour l'entreprise. On a gagné en cohésion de l'équipe, en découverte de l'autre, en enrichissement » (entreprise CLA03-04, secteur culture et loisir).

En interne, la communication fait appel aux salariés en situation de handicap. Les salariés sourds peuvent ainsi être sollicités pour témoigner, positivement, de leur situation singulière et des « bonnes pratiques » à développer : positionnement face à un collègue sourd, manière de lui parler ou de l'appeler, procédés et outils de communication, importance des besoins visuels, gestion partagée des situations et des temporalités du travail, gestes simples de la LSF (pour dire bonjour), toutes sortes de moyens par lequel les capacités professionnelles de chacun viennent se substituer aux effets stigmatisants des perceptions déficitaires et à priori limitatives de la surdité. Les salariés sourds sont

aussi sollicités pour la mise en place et les tests de leurs aménagements de postes, ou la rédaction d'un fascicule interne d'informations sur les droits, ressources et interlocuteurs clés, destiné à faciliter les démarches pour faire connaître et faire valoir ses droits, comme l'a mise en œuvre cette responsable mission handicap mentionnée plus haut. Cette sensibilisation des autres salariés de l'entreprise faite dans le quotidien du travail, est un des leitmotivs des sourds pour que s'accordent leur rapport minoritaire et les référentiels culturels distincts.

L'une des configurations les plus formalisées se caractérise comme dans de nombreux grands groupes ou établissements publics par la création de Missions Insertion Handicap (Barel et Frémeaux, 2010). En plus des aides et des soutiens à destination des salariés concernés, « l'offre de services » peut s'étendre alors aux autres salariés concernés par le handicap hors de l'entreprise : financement du reste à charge pour des prothèses auditives dernières générations comme dans ce grand groupe de communication, ou des transports et besoins d'enfants handicapés des salariés à l'instar de cette entreprise du secteur du jeu, soutien pour la constitution de dossier MDPH, aménagement d'horaires de travail, etc. Mais cette configuration reste une option possible, pas une obligation comme l'explique encore Pierre, RRH d'une grande entreprise de plus de 1000 salariés :

« (...) dans l'entreprise c'est une démarche qu'on a mise en place en 2005. Avant 2005, le handicap dans sa généralité n'était pas géré. On avait des personnes handicapées, pour autant elles n'étaient pas nécessairement identifiées (...) Donc il y a eu un groupe de travail qui a été monté en 2005 sur le handicap et pour permettre de faire vivre ce projet handicap, car c'est super lourd, on a créé ce poste référent handicap. Cette personne-là, de 2005 à avril de cette année (2012), a porté à bout de bras la mission handicap à (entreprise CLA03). C'est-à-dire faire en sorte d'aller à des salons pour les recrutements, faire visiter à des managers des centres de personnes handicapées. C'est faire partager des expériences avec d'autres entreprises qui travaillent avec des collaborateurs handicapés, faire des jobs d'été pour des enfants avec handicap dans l'entreprise, c'est faire de l'accueil de contrat de professionnalisation. C'est tout un ensemble de choses qui ont été faites pour créer de la synergie pour la personne avec handicap (...) », (entreprise CLA03-04, secteur culture et loisir).

Au-delà de cette configuration qui rend explicitement visible la gestion du handicap, plus généralement, les entreprises adoptent avant tout une approche généraliste du handicap et privilégient les questions de recrutement et de reclassement de leurs salariés déjà en emploi. Cela explique que les connaissances spécifiques des situations de travail des salariés sourds ne soient pas souvent une ressource constituée *sui generis*, et puissent comporter des lacunes. C'est ce dont témoigne par exemple Viviane, technicienne de 38 ans dans un laboratoire de biologie, dont l'établissement public de recherche (établissement APR02-04) dispose d'une mission handicap depuis le début des années 2000 : « la cellule handicap ne se focalise pas forcément sur les personnes sourdes. Ils n'ont pas vraiment de compétences sur les besoins des personnes sourdes. Sur d'autres handicaps, oui, mais pas sur la surdité ». De fait, les plus petites entreprises échappent à ces obligations, mais elles compensent aussi difficilement la faiblesse des aides financières. Un jeu tacite de « donnant-donnant » se trame : l'employeur accorderait des conditions de travail particulières à la condition que ces salariés fassent les démarches de reconnaissance comme « travailleur handicapé » auprès de leur MDPH. Ces moyens sont à rapporter à la réduction des contributions financières dont devrait s'acquitter l'entreprise.

Mais dans un contexte de dégradation de l'emploi ou de changements structurels (réduction d'effectif, mobilités internes, etc.) les procédures peuvent être rendus caduques : le référent handicap étant par exemple muté sans remplacement ni délégation de sa fonction à un autre service. Cette fonction en serait alors impactée passant « à une fonction beaucoup plus transversale. Le RH va prendre en charge le recrutement de personnes avec handicap », explique Pierre, RRH déjà évoqué. Parallèlement, Ariane, cadre de 35 ans, ingénieure en chimie dans un grand groupe industriel, subit les conséquences d'un contexte local marqué par l'absence de services et de procédures clairement définies :

« Là, chez (entreprise IMC02), il n'y a pas de service handicap, de mission handicap. C'est pourtant une grande entreprise. Ça fait 4 ans que je demande, que j'essayais de me battre pour avoir un point d'accès. (...) Alors, c'est vrai que lui [son autre collègue sourd], il s'est débrouillé avec son budget personnel, et puis son chef d'équipe n'est pas le même, le cadre n'est pas le même et du coup, ils ont un budget qui est différent et ils ont réussi à lui donner un petit financement », (entreprise IMC02, secteur Industries manufacturières et constructeur).

La gestion du handicap est donc une problématique transversale, qui s'inscrit dans un « travail d'organisation » (De Terssac, 2003), collectif et fortement hiérarchisé, plus général dans les entreprises. Cette orchestration sous forme de *configuration* se décline tout en laissant subsister des injonctions paradoxales dans les ajustements locaux, car elle n'intègre pas nécessairement la gestion des contradictions et l'identification des moyens mobilisables (Dujarier, 2006). La problématique de la gestion continue des interactions professionnelles avec des sourds reste donc entière au quotidien. Il revient aux équipes concernées, et le plus souvent, aux salariés sourds eux-mêmes, de réaliser les arbitrages et bricolages nécessaires.

3.1.2. Des personnels dédiés qui prennent des décisions opportunes

Un des résultats majeurs de notre recherche montre que les missions des opérateurs étatiques et des intermédiaires de l'emploi s'imbriquent avec celles des personnels de l'entreprise. Ces derniers ont pour mission de concrétiser la réponse de l'employeur à l'obligation d'emploi à travers un ensemble d'actions. Dans un contexte plus large de dégradation des conditions de travail de tous les salariés, les nouveautés qu'impose cette réforme législative renforceraient les tensions entre salariés, avec l'employeur et sur les personnels chargés de gérer le handicap en entreprise. Ces personnels ont en effet, eux, le sentiment de ne pouvoir s'en sortir tant ils se doivent de tout faire en même temps sans disposer ni des moyens, ni des solutions concrètes et encore moins du temps nécessaire : mettre en place le personnel dédié, apporter concrètement des aménagements/changements de postes, mobiliser les ressources humaines et financières, décrypter le périmètre de leurs obligations au regard de la loi et de leurs possibilités d'actions, mais aussi de leur compréhension et publicisation du handicap, et quoique exprimé minoritairement se couvrir des risques de discriminations. Ils doivent répondre aux contraintes de la loi en faveur de l'emploi des « travailleurs handicapés » incitant à les recruter ou à répondre aux besoins d'aménagements et d'amélioration des conditions de travail de cette catégorie de salariés.

Leurs fonctions peuvent être occupées de manières transversales aux questions de handicap dans certaines entreprises, et donc sur une partie seulement de leur temps de travail, ou appartenir à des services plus généraux, de gestion de la diversité ou de l'égalité, plus ou moins directement rattachés au service des ressources humaines. Ce peut être aussi des services de prévention des risques, ou de gestion des conditions de travail qui assurent déjà le suivi de salariés confrontés à des événements de santé ou un handicap.

Cette recherche montre aussi que l'action de ces interlocuteurs décisifs est liée à l'importance du pouvoir dont ils sont dotés, ou non. Il s'agit là d'un premier facteur structurel qui, au-delà de données plus contextuelles des entreprises (bassin d'emploi, activité, type de secteur, taille), contribue à l'existence des disparités de pratiques et de conditions d'application du cadre légal. Le second facteur remarquable tient à leur personnalité. En plus de leur position au sein d'une entreprise, la personnalité des référents handicap renvoie pour l'entreprise à un « savoir-faire » qui témoigne de l'investissement, des convictions et de l'énergie mis dans ces missions. Il conditionnerait et impulserait auprès des autres salariés une attention aux droits, aux pratiques et relations avec ceux qui bénéficient d'aménagements particuliers.

Il leur faut aussi eux-mêmes maîtriser des contraintes et marges de manœuvre propres à leur entreprise et à l'échelon de leur poste (national, local). Cette capacité à définir leurs possibilités et limites d'action joue sur les conditions effectives de mise à disposition des aides et aménagements aux salariés concernés et à leur responsable, qu'ils interpellent ou de qui ils reçoivent des demandes. C'est

aussi ces personnels qui sont en mesure de rendre lisible les procédures à suivre et les types d'aides recevables. Ils sont à l'origine du caractère opportun des décisions prises, faisant que de demandes et de pratiques effectives, résulte une grande variabilité des réponses et besoins satisfaits au sein d'une même entreprise. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce résultat.

Côtoyer des personnes handicapées parmi ses proches n'impliquerait pas dans la sphère professionnelle une attention et des attitudes particulières (Scharnitzky, 2011). Certains de ces référents puisent pourtant dans ce registre : Diane, responsable mission handicap d'un grand établissement de la fonction publique d'État de la région parisienne, montre par son positionnement que le fait d'être exposée personnellement à des situations handicapantes ou à des événements de santé dans son travail peut être un facteur déterminant. Elle insiste sur la centralité de l'implication dans le processus de décision des personnes concernées, par exemple pour la définition des besoins, et l'expérimentation pratique des aménagements, ou pour la construction participative de supports d'informations (livret interne) sur les procédures, les démarches, les droits et les interlocuteurs clés. De ces deux caractéristiques des référents résulte une certaine latitude dans les appréciations des demandes faisant la part belle aux jugements de valeur. S'ils jouent souvent un rôle d'appui, ils peuvent aussi constituer des barrières pesant sur les situations de travail de salariés, souvent déjà isolés, et venant bloquer sans plus d'explications les demandes faites. L'un des arguments récurrents des refus est celui du coût des aménagements, qui, considérant les contraintes économiques pesant sur l'entreprise, est aussi une évaluation de la légitimité et de l'utilité des demandes exprimées par les salariés. Ce sont encore ces personnels dédiés aux missions sur le handicap dont dépend en premier lieu l'information reçue par les salariés concernant leurs droits et les solutions à leurs besoins professionnels, mais aussi de l'impossibilité de ces dernières.

D'une entreprise à une autre, comme entre départements, services, ou équipes d'une même entreprise, des salariés sourds pourront alors ne pas bénéficier de la même manière d'interprètes lors de réunions ou d'Assemblée générale, ou d'un centre relais permettant de contacter par téléphone leurs collègues ou clients dans le cadre de leur fonction. Ce cas de figure n'est pas un cas isolé et peut s'accroître encore davantage lorsqu'un grand groupe ne possède ni personnels dédiés ni services traitant ces demandes. Les jugements de valeur et la latitude dans les appréciations faites des demandes sont omniprésents : l'accord d'un manager direct ne dit rien sur la décision de son supérieur hiérarchique, alors que l'entreprise a globalement défini les aides accordées. Ces facteurs peuvent effectivement jouer un rôle d'appui des demandes auprès de l'entreprise, mais ils constituent aussi des barrières hiérarchiques venant bloquer les situations de travail de salariés, souvent déjà isolés, stopper net les demandes, ceci en dépit de droits à faire valoir.

3.2. Ajustements et désajustements dans les pratiques entrepreneuriales

3.2.1. Les sourds font l'expérience des décisions prises

Dans ces configurations procédurales dont les formes opérationnelles diffèrent d'une entreprise à une autre, les professionnels sourds tentent de se procurer une place, capable à la fois de se concentrer sur leur emploi et activité professionnelle et de les délester du rôle contraint qu'ils endossent par défaut d'une connaissance des besoins des sourds. Cette responsable d'une structure institutionnalisée d'accompagnement de salariés handicapés et entreprises confirme au cours des débats d'un des deux groupes de travail que la place des salariés dans l'ensemble des dispositifs relatifs aux travailleurs handicapés constitue un périmètre délimité :

« Ce n'est pas nous qui validons les dossiers. À chaque dossier, on attend de vous que vous soyez l'élément déclencheur en entreprise. Et ça, c'est pour tous les handicaps. Par exemple, dans une entreprise une personne a besoin d'un fauteuil, le patron décide sur un catalogue un modèle ergonomique et l'Agefiph pourra dire non, c'est à l'employé de décider, il faut lui donner le choix, il doit en essayer plusieurs. »

Les salariés sourds, qui font l'expérience des situations réelles, constatent les écarts et les différences qui existent entre la loi, les discours et campagnes de communication des entreprises et leurs pratiques. Quoique d'entreprises différentes, les sourds partagent les mêmes difficultés notamment à obtenir l'aménagement de leur poste de travail comme ils le jugent pertinent. La plupart du temps, ils en font individuellement l'expérience tant les espaces de partages des pratiques et d'expérience n'existent pas, comme l'explique implicitement ce participant à l'un des deux groupes de travail :

« C'est pour ça que c'est utile cette réunion aujourd'hui, car je me posais beaucoup de questions sur mon poste de travail et je me rends compte que j'ai les mêmes problèmes que [Véronique, secrétaire] pourtant on travaille dans deux entreprises différentes, la situation est proche donc on remarque que la base est la même : manque d'accessibilité, manque d'interprètes. »

Parallèlement à leurs mobilisations et stratégies collectives (abordées plus loin) avec lesquelles les sourds veulent introduire, notamment au sein des organisations de travail, une conception plus culturelle et linguistique dans leurs rapports sociaux avec les non-sourds, les réflexions des groupes de travail montrent qu'ils prennent acte du cadre légal, administratif et procédurier dans lesquels ils sont inscrits, voire assignés, et leurs demandes assimilables à des revendications illégitimes, s'ils en transgressent les règles et codes sociaux. C'est aussi ce qui alimente leur propension à encaisser ces difficultés, refus et remises en cause, à s'adapter en permanence aux autres, dont ils reconnaissent qu'ils peuvent rencontrer eux aussi des situations difficiles, et supporter les manières qu'ont les entendants de différer les changements actés.

Au fond, les sourds attendent qu'on leur fasse bien volontiers crédit de leur juste évaluation de leurs situations. Cette manière de faire ne consiste pas à adhérer sans réserve à ce cadre d'action labellisé « handicap », mais à préférer à une opposition frontale, une prise en compte de son système de référence et de la manière avec laquelle l'organisation dans laquelle ils travaillent la déplie structurellement. En interpellant ce cadre d'action, ils escomptent contribuer à l'élaboration de conditions de travail raisonnées plus que raisonnables. Pragmatiques, ils sont à la recherche de l'identification des personnes-ressources internes à l'entreprise et par conséquent des interlocuteurs appropriés dans ce domaine. La nature des relations qu'ils peuvent entretenir avec la direction des entreprises ou ses représentants internes et leurs supérieurs hiérarchiques est décisive. Elle permet d'identifier ce qu'il sera ou non possible d'obtenir en termes d'accessibilité et de responsabilités, ou de répondre à leurs souhaits manifestes d'évolution ou de changements professionnels.

« Moi, si je veux un interprète ici il faut que je demande l'accord du directeur et puis au niveau du budget qu'il soit d'accord. Par exemple, pour une formation ce serait pour moi et les deux collègues sourds, si c'est avec mes deux collègues sourds la demande est faite à [un autre site de travail] par contre. Il faut demander à la médecine du travail de là-bas pour la formation, et si jamais je veux un interprète ici, c'est ici qu'il faut demander l'accord. » (Inès, technicienne de recherche)

L'enjeu d'information et de connaissances des droits est donc une première entrée nécessaire pour comprendre les décisions ou refus pris dans les entreprises et les postures qu'il est possible d'adopter pour les contrer, notamment parce que les problématiques liées au handicap restent mineures dans nombre d'entreprises au regard des impératifs économiques. Dans ces conditions, les salariés ont tous intérêt à prendre connaissance de leurs droits, c'est-à-dire à la fois des dispositifs prévus par les textes de loi et le droit du travail, mais aussi des pratiques et procédures prévues par leur propre entreprise. Et plus qu'une connaissance parcellaire de leurs droits, ces salariés sourds ont bien souvent une connaissance très pragmatique de ce dont ils peuvent bénéficier, accumulée lorsque s'en sont fait sentir les besoins. Plus encore, et à plusieurs reprises, des salariés nous ont expliqué, paradoxalement, qu'ils avaient obtenu les informations sur leurs droits presque par hasard, à l'occasion d'un échange imprévu et informel avec d'autres salariés. Dans un contexte moins favorable qu'aujourd'hui, cette femme de 38 ans explique qu'elle a pris connaissance de ces droits en discutant avec une salariée, elle-même handicapée, et engagée par ailleurs dans une association :

C'est vrai que quand je suis arrivée ici, il y a douze ans, on m'a dit qu'il y avait des droits pour les personnes handicapées. Après, j'ai vu qu'il y a d'autres personnes qui ont des handicaps moteurs, et ils avaient plein de droits. Moi, je disais : "mais où sont les droits des sourds ? On est au même niveau, on est au même statut". Alors, quand j'ai demandé à une personne handicapée moteur de m'informer, elle m'a dit : "bien sûr, tu as des droits, tu as tel et tel droit", et moi je ne savais pas. Effectivement, petit à petit, je me suis battue, parce que je me disais : "lui, il a des droits, moi j'en ai pas, je suis une personne handicapée aussi, donc oui ». Elle était dans une association justement d'handicapés. Et pour tout ce qui est syndicat, etc., elle était beaucoup plus informée que moi, et j'ai découvert beaucoup de choses à la suite de nos échanges. » (Viviane, technicienne de laboratoire)

Une autre manière de s'informer fait appel aux liens déjà évoqués par Metzger et Barril (2004) aux autres salariés sourds et associations sourdes hors de leur organisation de travail. Ils sont aussi un moyen de prendre conscience de ses droits et d'en évaluer ensuite la pertinence au regard de sa propre entreprise et situation professionnelle, comme l'explique encore Viviane :

« Souvent, je découvre des choses. Par exemple, je communique avec des sourds à l'extérieur, qui travaillent dans différents domaines et ils me disent : "mais si, t'as le droit de ça, ça, ça", et je ne le savais pas ! Donc après, j'essaye d'informer la cellule handicap (...) Par exemple, pour le laboratoire, normalement, j'ai le droit d'avoir un vibreur, c'est comme une sorte de chronomètre [pour signaler des durées à respecter dans le cadre de manipulations de produits chimiques et matériau biologique]. Je savais pas que ça existait, donc j'apprends des choses au fur et à mesure. Ça vibre vraiment fort, très fort ! (...) Je suis la première [à l'avoir] et je pense que ça va s'étendre de plus en plus et que tous les sourds, tous mes collègues en auront aussi. »

3.2.2. Pour lever les incertitudes des décisions prises à leur place

Cet enjeu d'information et de connaissance de ces droits est d'autant plus important que les décisions des acteurs légitimes auxquelles se fient les employeurs, par exemple lorsqu'elles proviennent du médecin du travail, peuvent se transformer en contraintes et limitations cumulant méconnaissance des besoins réels et stéréotypes négatifs sur la surdité. Pour ce salarié sourd, c'est la distance qui sépare les médecins à ceux dont ils s'occupent qui explique cette situation, et où peu de crédit est fait aux opinions des personnes elles-mêmes : *« ils [les médecins] ne voient que la pathologie, c'est rare un médecin qui connaît le monde des sourds »*. Cette femme expliquant les raisons de son changement de poste, montre que l'interprétation, erronée, de réglementations d'un métier s'imposant à tous les salariés du secteur de la petite enfance, se transforme en une limitation personnelle de son activité en raison de sa surdité :

« Le médecin du travail m'a fait un certificat disant que en tant que personne sourde je ne pouvais pas être seule, alors effectivement la loi dit que normalement on ne peut pas être seul il faut au moins deux personnes pour l'ouverture et la fermeture de ce genre de structure. (...) Je comprends pas vraiment cette grosse différence, parce les autres assistantes maternelles laissent les enfants seuls pour aller je sais pas fumer, boire leur café, alors qu'à la crèche on n'a absolument pas le droit de les laisser comme ça. Donc, c'est vraiment des situations qui m'étonnent, et je sens que c'est vraiment pas mon rôle de palier à ça » (Diane, assistante de puéricultrice).

À travers cette méconnaissance, ces médecins font les frais, comme les salariés sourds qu'ils reçoivent, d'un système de dispositifs en plein apprentissage. Comme dans leur entreprise, la problématique des sourds se repose avec ces acteurs mêmes en terme linguistique. Sur le terrain, personne ne sait apparemment qui doit prévoir et financer l'accessibilité des médecins du travail, ou celle des syndicats, pour qu'un interprète en LSF puisse permettre des échanges dans des conditions égalitaires, nécessaires à la réduction même de cette méconnaissance, comme l'analyse cette professionnelle sourde participante d'un des groupes de travail :

« Je pense que pour les handicapés en fauteuil roulant, et comme ils [les médecins du travail] ont affaire à des entendants, ils communiquent bien et ils sont bien au fait de leurs besoins. Dès que c'est une affaire de surdité, là il y a un problème de communication et donc pour moi il est clair que ces gens n'ont pas été sensibilisés (...). Du coup, c'est inadapté, je pense que c'est par manque de connaissance du milieu sourd ».

Sous l'effet des modifications structurelles et plus simplement des mobilités professionnelles de ces personnels, les configurations adoptées par les entreprises ont aussi pour caractéristiques d'être instables, laissant plus ou moins de marge de manœuvre aux salariés eux-mêmes dans le processus décisionnel. Dans le contexte actuel, ces mutations organisationnelles, par exemple prenant la forme de fusion, peuvent être l'opportunité d'instaurer une véritable politique à l'égard des salariés handicapés, à l'instar de ce très grand établissement public de services aux usagers. Plus simplement et plus fréquemment, les changements de postes peuvent aussi permettre à un niveau plus proche du poste de travail de relancer des prises de contact auprès de salariés des services compétents. C'est ce que raconte ce salarié d'un échange avec son service des ressources humaines à propos de ses besoins fréquents d'interprètes en LSF expérimentés, rappelant aussi l'importance même du pouvoir dont sont dotés certains interlocuteurs et pas d'autres :

« Il y a une assistante sociale qui a changé au niveau de la Rh et là on a renoué contact. Mais elle m'a dit clairement qu'elle n'avait pas de pouvoir décisionnaire, elle fait passer dans sa hiérarchie. Il y a l'ouverture d'esprit, mais il n'y a pas de pouvoir de décision, là où il y avait fermeture d'esprit, il y avait pouvoir de décision ».

Aussi complexes qu'elles puissent l'être, ces configurations apportent pourtant un cadre dans lequel il est possible, voire légitime, d'agir. Ariane, cadre et ingénieure en chimie dans un grand groupe industriel, montre les contraintes qu'impose l'absence de procédures clairement définies :

« je me demande comment on peut travailler comment on peut avoir ces moyens, là y a pas, chez [entreprise de l'industrie chimique], il y a pas de service handicap, de mission handicap, c'est pourtant une grande entreprise. Ça fait 4 ans que je demande, que j'essayais de me battre pour avoir un point d'accès. Je ne comprends pas qu'il n'y ait pas de budget c'est quand même un truc énorme. Puis, c'est pas difficile à gérer non plus. Alors c'est vrai que lui [son autre collègue sourd] il s'est débrouillé avec son budget personnel, et puis son chef d'équipe n'est pas le même, le cadre n'est pas le même et du coup, ils ont un budget qui est différent et ils ont réussi à lui donner un petit financement. Mais par exemple pour les interprètes il m'a déjà dit qu'il fallait qu'il se calme parce qu'au niveau du budget, ça passait pas » (Ariane, ingénieure de recherche en chimie)

L'importance des différents acteurs évoqués ici renvoie à celle de la place du droit et à la valeur qu'elle prend dans les situations de travail et d'emplois. Nombreux sont les salariés sourds, notamment ceux participant aux groupes de travail, qui ont commencé à comprendre la valeur et la ressource que constitue un cadre législatif comme celui de la loi du 11 février 2005 ou le droit du travail. Ce rapport au cadre de la loi nous permet de mieux cerner et la montée des dynamiques de mobilisations individuelles et collectives, au sein des entreprises comme venant de l'extérieur, et de les considérer comme pleinement légitimes ; nous les aborderons plus loin. Au fond, à suivre le raisonnement de Pierre Lascoumes, ce cadre législatif prend une place importante et incontournable parce qu'il est à considérer comme un principe unificateur duquel découleraient toutes les formes d'application possibles. Sa valeur est contenue dans sa capacité de mobilisation qu'il assigne ou permet aux différents acteurs. Ce « droit en action » atteste de l'effectivité ou non du droit. Le cadre juridique de l'action se définit alors comme « un système de potentialités à partir duquel se déploie des activités spécifiques de mobilisation des règles » (Lascoumes, 1990, 50). Mais comme nous l'avons mentionné, dans le processus décisionnel et les configurations des entreprises, certains acteurs sont reconnus légitimes tandis que d'autres, qui ne le sont pas forcément, doivent développer des stratégies pour parvenir au sein des entreprises ou en-dehors à modifier durablement leur condition de travail. Des espaces de négociations restent donc à construire pour que le projet du législateur, les

ressources juridiques instituées et les conditions locales de leur mobilisation par les acteurs en situation se saisissent des opportunités d'actions existantes puisque, comme l'écrit Pierre Lascoumes, « les règles ne seraient pas faites pour être appliquées, mais pour qu'au sujet de leur application une négociation s'engage entre les parties directement et indirectement » (1990, 58).

4. RAPPORT AU TRAVAIL ET DISCRIMINATIONS VÉCUES

La surdité qui n'affecte en rien la mobilité, l'intelligence ou les performances de travailleurs, « oblige à l'éducation incessante de l'autre, celui qui ne sait pas, parce qu'il ne peut pas voir ce qui est invisible » (Bertin et Fracchiolla, 1999 : 7). Elle impose et maintient une problématique de gestion de la diversité linguistique au travail⁸, dans une configuration particulière puisque les sourds ou les locuteurs de LSF sont minoritaires : « À partir du moment où un sourd domine complètement la langue majoritaire, le français en l'occurrence ici, à la différence de ce qui se passe pour n'importe quel autre membre d'une minorité linguistique (...), il ne domine cependant pas les situations où l'on en fait usage » en raison de cette évidence « qui est toujours très difficile à rappeler : les sourds sont sourds » (Mottez, 1988 : 52). Ce rapport déficitaire à la surdité, et culturel et linguistique aux sourds est la double face centrale faisant que « la surdité est un rapport. C'est une expérience nécessairement partagée » (Mottez, 1987 : 108) qui s'impose dans toutes sortes de situations d'interactions rassemblant des sourds et des non-sourds, et de manière ambivalente dans celles particulières de leur emploi et de leur travail qui façonnent leur trajectoire professionnelle.

Les résultats empiriques de notre recherche montrent que les situations professionnelles dont les sourds nous ont parlé sont compréhensibles pour peu qu'on en retienne les dimensions diachroniques plus larges des trajectoires personnelle et professionnelle. Les sourds témoignent d'expériences professionnelles contrastées marquées à la fois par de la lassitude, voire de la colère, à supporter continuellement l'ignorance ou l'indifférence des autres, mais aussi par une volonté de travailler comme tout le monde et d'une certaine satisfaction au travail. Cette ambivalence au monde du travail est le résultat composite des difficultés et des désavantages comme des atouts et compétences qui caractérisent les sourds dans leur rapport à l'emploi et au travail : visibles en termes de formation, de diplôme, d'activité ou d'inactivité, de confrontation peu paisible à des environnements de travail et sources de barrières supplémentaires qu'ils s'efforcent de transformer avec leur entourage professionnel et la mobilisation de leur réseau et collectif de sourds. Ils sont loin de n'être seulement que des victimes dont le statut les enfermerait dans une représentation fragilisée comme le laissait entrevoir ce professionnel sourd, formateur auprès de jeunes et adultes sourds, lors d'une discussion dans un des groupes de travail : « *Et donc finalement les sourds une fois qu'ils sont sortis de l'école, une fois qu'ils ont leur diplôme ils ne savent pas quoi faire, ils ne connaissent rien.* » (Paul, ingénieur, formateur auprès de jeunes et adultes sourds)

4.1. Entrer dans le monde du travail : donner la preuve de ses compétences

Avant même de travailler ensemble, ce que l'entourage professionnel ignore, c'est que les sourds qui arrivent sur le marché du travail porte avec eux les efforts constamment renouvelés d'un parcours personnel pour se former, allégés par les soutiens familiaux ou les proches, et ceux - élèves, prof, étudiants - qui auront accepté de prendre des notes, de donner leur cours en photocopiés, d'accepter qu'un interprète en LSF (quand il est prévu) puisse intervenir lors des cours ou d'un examen, qu'une mission handicap d'université n'aura refuser ni de financer ni d'interdire son intervention. Toutes

⁸ C'est aussi le cas de sourds s'exprimant oralement en français. Leurs prises d'informations et pratiques d'interaction étant spécifiquement visuelles ce qu'ignorent généralement leurs interlocuteurs, qui perturbent fréquemment les échanges en tournant la tête, mettant les mains devant la bouche, articulant peu, prenant en même temps la parole à plusieurs, ou s'adressant de dos, etc.

sortes de choses qui permettent déjà de se doter d'une formation qualifiante, d'un diplôme pour envisager son avenir professionnel et si possible choisir son métier. Si ce prérequis de l'emploi des sourds ne diffère pas forcément d'autres élèves ou étudiants par certains aspects, toutes ces conditions sont, elles, aussi incertaines que primordiales, et dont le défaut conditionne l'obtention d'un diplôme aux seules ressources personnelles de sourds. Ces « pépites d'or », pour reprendre les termes de cette intervenante en accessibilité au sein d'entreprise, font ensuite l'expérience d'entrée dans le monde du travail toujours avec autant d'incertitudes et des doutes quant au poids de la surdité dans les refus d'entretien ou de recrutement évidemment jamais expliqué. Cette étape vient se cumuler à leur parcours de formation précédent, comme le retrace Ariane :

« Jusqu'au Bac, c'était pas mal, j'ai passé mon Bac puis je suis allée à l'université, et puis en fait à l'université je sentais qu'il y avait des échecs et des réussites, et j'ai quand même réussi à avoir un Bac +5 en ingénierie. Mais c'est vrai qu'après, il fallait se battre pour qu'il y ait des relations avec les entendants par exemple dans les stages. Alors après, c'est vrai que suite à mon diplôme, j'ai eu un an de chômage, j'ai trouvé une entreprise et j'avais l'impression que le contact passait bien et puis ils n'ont pas voulu de moi, j'ai pas trop compris, est-ce que c'était parce que je suis sourde ou pas, je sais pas. Et en fait il y a eu un moment où j'ai fini par trouver, ça s'est bien passé, je les ai quand même prévenus : "je suis une personne sourde, j'espère que vous êtes vraiment au courant". Je voulais les prévenir pour pas que ça leur fasse peur, et puis finalement, eux, ils étaient quand même d'accord. C'était parfait, et puis le lendemain, ça a été annulé, y a eu un changement, une modification qui n'avait pas été faite. Voilà peut-être que c'était vrai, peut-être que c'était faux, cette histoire de modification de contrat, j'ai pas exactement compris ce qui s'était passé », Ariane, ingénieure de recherche en chimie. » (Ariane, ingénieure de recherche en chimie)

La période de recherche d'un emploi peut être pour les sourds, notamment au chômage, très longue, et n'épargnerait pas même ceux qui possèdent des diplômes. Elle fait l'objet d'actions personnelles multiples mobilisant à la fois des réseaux personnels et familiaux, des réseaux institutionnels, la participation à des manifestations publiques pour l'emploi et les démarches d'envoi de CV et de lettres de motivation en fonction d'offres d'emploi ou encore des candidatures spontanées à certaines entreprises. Si nombre de sourds font état de formation et d'emploi qu'ils n'ont pas vraiment choisis, l'ambition est de trouver un emploi qui soit en rapport avec son niveau d'étude et son domaine de formation. Au-delà de ces démarches, le recrutement sur un emploi pérenne et à temps plein peut constituer une période transitoire dans laquelle s'enchaînent stages, contrats aidés ou concours spécifiques pour handicapés dans le secteur public, CDD, parfois au sein d'une même entreprise, et précédent un contrat en alternance ou entrecoupés le cas échéant de temps de chômage, dont Charles représente un cas exemplaire :

« Véritablement, j'ai commencé en 2009. J'avais un contrat d'alternance, j'allais trois semaines en formation d'entreprise et deux semaines en formation pour avoir mon diplôme de Web Designer. Cela a duré pendant un an. À la fin de mon contrat en CDD, et suite à mon examen j'ai été diplômé. Par la suite, la responsable de la mission handicap et une personne des ressources humaines ont échangé pour savoir s'ils me gardaient en CDI après avoir obtenu mon diplôme et comme j'étais un bon élément. Mais malheureusement, il n'y avait pas de poste pour moi et en 2010 je n'ai pas travaillé pendant 1 an. J'ai appris en janvier 2011 qu'il y avait un poste à pouvoir et j'ai signé mon CDI, j'ai commencé en janvier. » (Charles, ingénieur Web Designer)

Sans détailler la multitude des situations vécues par les professionnels sourds que nous avons interrogés, leurs démarches d'obtention d'un emploi sont déjà marquées par un travail de présentification de la surdité et d'accommodements des employeurs à leurs besoins futurs d'aménagements de poste. Si ces derniers doivent habituellement être discutés avec le médecin du travail lors de l'embauche, il reste difficile pour les sourds de les introduire lors d'un entretien d'embauche. En revanche, ils s'attachent pour beaucoup à rassurer leur futur employeur sur les conséquences de leur surdité et l'existence d'une communication possible. Ces précautions sont destinées à réduire les risques d'évictions de leur candidature, comme l'explique John :

« (...) C'est vrai que l'inquiétude de l'entreprise par rapport à ma situation était de savoir comment communiquer. C'est vrai qu'au départ, j'ai accepté de mettre des appareils [prothèse auditive] parce que c'est vrai que si je n'en avais pas, ils auraient eu un peu plus peur de ma situation. C'est vrai que cela les ont rassurés le fait que j'ai des appareils auditifs et puis bon on a aussi parlé de mes compétences. (...) C'est moi qui ai décidé [de mettre les appareils], j'ai senti que cela les rassurerait si jamais je mettais mes appareils. Mais bon au bout d'un an, j'ai retiré mes appareils une fois bien intégré. » (John, ingénieur Web designer)

Ce moment est celui aussi où se confrontent des univers culturels propres se référant à des codes et rapports sociaux différents. Lorsque John raconte en plein entretien qu'il a ressenti le besoin de se reposer un moment, « de décrocher, de prendre l'air » avant de trouver du travail, Christophe, son employeur actuel en est presque choqué :

« Avec les personnes sourdes, ce n'est pas que le problème du son, c'est aussi vraiment parfois des compréhensions et des comportements qui sont pas ceux auxquels on peut s'attendre spontanément. Pour moi, la grande illustration c'était à l'époque, je me retrouve pour la première fois de ma vie avec une interprète en LSF qui était à côté, je devais faire l'effort, comme c'était la première fois que j'étais en petit comité comme ça, de bien regarder le candidat et surtout pas de regarder l'interprète, et je demande : "donc vous êtes diplômé, vous cherchez un travail depuis 6 mois, et il me dit " bah non, je me suis reposé". Vous passez un entretien de recrutement [rires] et lui il vous explique : "j'ai fait mon BTS IRIS en environnement général, ça fait 2 ans que j'ai sur beaucoup de cours le soutien d'interprètes en LSF, mais en fait quand vous avez un interprète en LSF vous le regardez, vous ne prenez pas des notes par écrit, donc ça veut dire que tous les soirs, au-delà des cours, il faut refaire de la reprise de notes en pagaille et je suis épuisé au bout de 2 ans. Là ça fait 1 mois que j'ai commencé à chercher un job parce que j'ai choisi de me tourner les pouces". Mais je veux dire, c'est pas quelque chose de... » (Christophe, directeur d'une TPME)

Du point de vue des employeurs, l'un des credo marquants de leurs discours et de leurs communications est de « recruter des compétences et non du handicap » faisant l'impasse sur les difficultés notamment des sourds à accéder et à se doter de formation qualifiante, comme l'affirme Fanny, directrice d'une structure d'accompagnement social :

« D'abord, je les ai recrutées non pas parce qu'elles sont sourdes, mais parce que j'ai jugé qu'elles avaient les compétences pour tenir le poste, ça c'est très important, il n'y a pas que deux salariées sourdes, il y a aussi un salarié qui est en situation de cécité, voilà. Donc là clés d'entrée c'est bien la compétence, c'est pas le handicap. » (Fanny, directrice associative)

D'autres avancent des facteurs qui faciliteraient de tels recrutements représentant pour des petites entreprises toujours une « prise de risque » face à l'incertitude de trouver le bon candidat, tel que l'explique Christophe, ce directeur d'une TPME d'informatique :

« Mais mon risque était calculé, en ce sens que, je vais dire, c'est pas n'importe quel handicap, c'est un handicap compatible, 2, je savais ce que je voulais lui faire faire et que j'avais un client, lui-même dans, excusez-moi, le charity business, donc on peut leur dire "faites des efforts de communication, c'est-à-dire de pas être dans le non-dit, du genre de répondre « c'est pas faux », je veux dire, ça a strictement aucun sens pour lui. (...) Il faut faire un effort de limpidité dans le propos qu'ils ne font pas tout le temps » (Christophe, directeur d'une TPME)

Comme dans le cas du recrutement de certains sourds, notamment pour leur compétence en LSF, la pertinence d'un recrutement avec l'activité même de l'entreprise est un atout face à ce que ce dirigeant d'entreprise évalue en termes économiques.

D'autres facteurs font davantage appels à des éléments biographiques ou à des valeurs morales, d'exemplarité et de respect du principe d'égalité à travers la diversité, traduites par cette même dirigeante de structure d'accompagnement social en un postulat de départ où l'organisation générale est soumise à une perception positive de la mixité du collectif :

« Lorsque ce service a été créé, d'emblée j'ai pris un autre parti pris, celui d'être exemplaire en termes d'intégration professionnelle des personnes avec une déficience sensorielle, donc j'ai recruté dès l'ouverture une psychologue elle-même en situation de surdité, signante, et une CECF (Conseillère en économie sociale et familiale) qui est elle-même en situation de surdité également. (...) » « Alors en fait, au moment du recrutement, je l'ai pris comme j'ai pu prendre par exemple, enfin moi mon idée quand j'ai créé cette équipe-là c'est d'être dans de la mixité voilà, avoir des profils vraiment différents, et ça rentrait plutôt dans ce cadre-là, donc voilà j'ai souhaité recruter des personnes d'origine étrangère, parce que je savais que nous allions avoir des usagers de différentes cultures et que ça pourrait apporter quelque chose à l'équipe. J'ai recruté des personnes de générations différentes, j'aurai aimé trouver aussi quelqu'un voilà avec un handicap moteur, bon ça ne s'est pas fait, ça ne veut pas dire que ça ne se fera jamais, mais en tout cas l'idée c'était d'avoir une mini société et donc de gens très différents. Voilà ici d'autres personnes pratiquent d'autres langues, elles, elles pratiquaient la langue des signes qui effectivement allait être un atout dans le cadre de l'accueil de notre public. Mais c'était pas non plus, une condition absolument nécessaire la preuve étant que je les ai remplacées par des personnes ne signant pas (elles sont actuellement en congés maternité et parental). » (Fanny, directrice associative)

Mais ces exemples ne peuvent suffire à passer sous silence les nombreuses entreprises qui se caractérisent par l'absence de perspectives et cadres « écologiques » (Luft, 2000) ignorant les problématiques des conditions de travail et d'évolution professionnelle. Face à ce type d'entreprises qui recrutent sans anticiper les suites de l'activité, Sylvain, technicien cartographe, finira par circonscrire leurs motivations aux seules contraintes pécuniaires.

4.2. Faire l'expérience du travail : donner les preuves de ses capacités

L'une des demandes récurrentes des sourds qui travaillent est de pouvoir s'exprimer dans leur propre langue, la LSF leur offrant des conditions optimales pour prendre la parole dans des situations de travail. Le corolaire dont ils tentent de convaincre leur hiérarchie passe par le recrutement d'autres professionnels sourds, pour lesquels les employeurs disent se heurter à leur manque de diplôme. Mais pour les sourds, et en l'absence de collègues entendants locuteurs de LSF, cette demande leur permettrait à la fois de s'assurer des conditions de travail et de vie au travail plus confortables et la transformation des interactions quotidiennes. À travers les relations professionnelles, c'est le rapport aux autres qui vient faire ou défaire des conditions satisfaisantes du travail, des ambiances capables de diminuer le « bruit » que font dans ces rapports sociaux les stéréotypes dépréciateurs de leur personne et de leur capacité. Les regards des entendants, de leurs préjugés et croyances, et des malentendus sociaux qui résultent bien souvent de l'éviction ou du déni des rapports interculturels existant entre sourds et entendants sont autant de signes qui effritent les satisfactions qu'ils tirent du travail :

« (...) j'aime travailler, j'aime mon travail. Depuis toute petite, j'aime travailler dans tout ce qui est du domaine biologique. Donc je suis contente déjà d'avoir trouvé un métier dans, enfin une place dans ce que j'aime, donc bien sûr que j'ai envie d'évoluer dans ce domaine-là. » (Viviane, technicienne de laboratoire biologique)

Cette appréciation positive et valorisante du travail est bonne à rappeler, tant comme le dit John « ne pas travailler pendant longtemps, ce n'est pas bon pour le moral ». Elle participe aussi des dynamiques d'évolution lorsque son environnement professionnel vous y presse au profit de mobilité interne d'autres, commente Viviane, elle qui a commencé à la base comme agent :

« Les chefs voient qu'on a des compétences, alors ils me demandent si je veux pas faire la formation pour évoluer, pour devenir cadre. Actuellement, j'ai un niveau d'adjoint technique. Et mon projet, ce serait d'être technicienne supérieure, et pourquoi pas ingénieure. Je sais que c'est difficile, mais je vais essayer, je veux essayer d'y arriver. J'ai déjà monté de niveau donc... Ça

va être long ! Il faut au moins cinq ans, six ans pour être ingénieur ! » (Viviane, technicienne de laboratoire biologique)

Mais l'une des découvertes de cette recherche consiste à considérer la transversalité des problématiques qui se posent au travail entre sourds et non sourds. Elles se déploient aussi bien dans des configurations et environnements professionnels pacifiés et des milieux de travail où l'air de rien et par de petites choses les liens entre les individus se délitent pour donner lieu à des conflits révélateurs des places de chacun et de l'absence de communication. Ce médecin aux contacts de sourds constate l'éternel recommencement des problèmes qui se posent, des difficultés qui s'imposent et des solutions ignorées :

« (...) le plus souvent, les gens sont complètement stupéfaits de constater que même dans des conditions différentes, en fait les problèmes sont très souvent les mêmes. Il y a une espèce de répétition des plaintes des patients sourds qui est absolument constante, parce que sourd, c'est-à-dire ce n'est pas la surdité qui est en jeu... enfin... en tant que telle, mais en tant que rapport. C'est à dire l'isolement qui revient tout le temps, le manque de langue des signes, les informations qui passent au-dessus de la tête, les formations inexistantes, les inégalités, les discriminations, les persécutions réelles, etc., etc. Je veux dire il y a des choses qui reviennent tout le temps, tout le temps, tout le temps. [C'est] "les gens rigolent et je ne sais pas pourquoi et je ne peux pas participer" [ou] "pourquoi ils ont le droit de parler tout le temps et moi à chaque fois que je fais trois signes on me dit "Ah non, non, il faut travailler" » (Patrice, professionnel de santé)

Assignés à une place prédéfinie en dehors de toutes réalités expérimentées, les sourds subissent et encaissent l'injonction normative de devoir s'adapter avant tout et de manière unilatérale aux autres. Or, s'intégrer et appartenir à un collectif de travail ne se décrète pas tant le sens et les valeurs inhérentes nécessitent des rencontres, des projets communs, des vécus partagés qui se font dans le temps. C'est par exemple ce que Charles dit à propos du métier qu'il exerce :

« Avant de travailler au [société de loisirs], c'est vrai que mon rôle de web designer, je ne savais pas concrètement comment c'était, j'étais un petit peu perdu donc. On m'a envoyé des emails très longs, j'essayais de m'adapter au mieux et petit à petit, je me suis adapté. Et il est vrai que moi, on me demandait de grosses tâches, alors que je n'étais pas tout à fait prêt. Alors, c'est vraiment petit à petit, à force de faire d'efforts qu'on va dire, au bout de 2 mois vraiment, j'étais apte. C'est vrai que cela n'était pas du premier coup. Au début, j'avais énormément de réflexions, je me demandais comment c'était le travail et au bout du compte voilà, je me suis adapté. » (Charles, ingénieur Web)

C'est ce qui lui permet de nouer des liens différents autour de questions de métier dans lequel il aura eu l'opportunité de mettre à disposition de collègues plus expérimentés ses compétences informatiques et par la même ses capacités à modifier les relations professionnelles motivées par un bien commun :

« J'avais trouvé une nouvelle technologie informatique et j'en avais parlé à un collègue et c'est vrai que c'était une personne très compétente, qui s'y connaît beaucoup, avec un niveau beaucoup plus élevé que le mien. Et le fait que je lui aie donné cette information, il a su travailler sur ces nouvelles infos pour son travail, (...) échanger sur les nouvelles technologies, c'est vraiment intéressant (...) tous les deux, on essayait de les étudier. Et bien sûr ça favorise l'échange entre nous deux » (Charles, ingénieur Web)

Et dans cette appropriation du travail comme du collectif, ceux qui dirigent possèdent un rôle et des responsabilités pour en établir les conditions légitimes, qui évite de devoir soi-même prévenir de sa surdité et des modes d'organisation qui peuvent être adoptées :

« En fait à la date de mon embauche, j'ai mon chef qui m'a présentée à l'équipe qui m'a introduit dans l'équipe, en me présentant, en expliquant que j'étais une personne sourde que je pouvais oraliser et qu'il fallait bien sûr bien se mettre devant moi pour que je puisse également lire sur les lèvres des autres collègues » (Charles, id.)

Il s'agit pour les sourds de se faire une place parmi des collègues dont dépend aussi la pérennité des efforts mutuellement consentis. Si les échanges reposent bien souvent sur cette capacité des sourds à oraliser bien plus que sur un choix fait en fonction de contextes précis, ils ne peuvent faire l'impasse de modifications des attitudes et comportements des autres. Dans un environnement incertain, l'écrit est pris comme mode de communication avec un sourd, mais il est aussi un atout, comme l'explique ce salarié, pour garder des traces des échanges de travail. C'est l'assurance de contrôler cet environnement où les événements se suivent sans rien que ne changent en apparence, et de sécuriser dans la durée sa place et ses responsabilités au sein de l'équipe :

« J'envoie des mails vraiment détaillés avec toutes les informations dont j'ai besoin, j'envoie une copie à mon chef Olivier comme justificatif pour montrer que je ne fais pas rien. Et si effectivement je n'ai pas de réponse ni de retour de la part de mes collègues, mon chef sait que je ne peux pas avancer dans mon travail, j'ai les preuves écrites si vous voulez. [C'est par] sécurité pour moi, pour mon poste pour éviter de recevoir des critiques de la part de mes supérieurs », (John, ingénieur Web)

Au fond, les sourds tentent de se défaire des « regards de travers » (Poli, 2005) des non-sourds réduisant à un « tu ne peux pas » leurs capacités, s'aveuglant de leur propre manière de faire pour ne pas voir celles de l'autre qui fait autrement, délimitant d'office les efforts d'adaptation et de changements à celui qui est différent, et aurait besoin d'un interprète, sans se rendre compte que c'est parce que lui ne possède pas les compétences linguistiques et culturelles de l'autre, locuteur de LSF. Mais c'est aussi aux sourds de modifier le regard qu'ils portent sur eux-mêmes, provenant de l'intériorisation de modes d'éducation d'une personne déficiente, et sur ce que sont réellement les entendants au travail. L'enjeu est de faire siennes les ressources assertives nécessaires qu'ils démontrent déjà en étant parvenus à ce stade de leur trajectoire professionnelle, comme l'a réalisé au début de sa carrière Inès :

« Les entendants, c'est facile, ils entendent tout, moi j'avais l'impression d'être inférieure par rapport à cela. J'avais peur de faire des bêtises en fait j'avais des idées (...) je n'étais pas à l'aise j'étais renfermée, j'étais toute seule à faire mon travail, j'avais envie de poser des questions, mais finalement j'avais peur. Et puis, cette collègue m'a encouragée et m'a dit "mais sourd entendant c'est la même chose". Il y a eu une réunion ou un collègue a écrit tout ce que les gens disaient et je me suis dit « ha oui c'est cela qu'ils disent » finalement, moi j'ai les mêmes idées que les autres, c'est à égalité. J'ai été surprise grâce à elle qui a écrit tout ce que disaient les gens. Je me suis dit "ah il dit ça, lui finalement il est un peu bête." J'étais étonnée, j'entendais des choses, mais je ne pouvais rien dire au fond de moi-même et petit à petit..., j'ai appris à me faire confiance. Et cela fait 11 ans, c'est grâce à ma collègue, je la remercie pour ça. Elle écrit vraiment tout ce qui se passe dans la réunion. C'est comme s'il y avait un interprète voilà les sourds et les entendants sont à égalité à ce moment-là. Bien sûr il faut faire l'effort d'articuler, mais finalement dans la tête on est pareil, et si on dit une bêtise et alors qu'est-ce que cela fait ? Moi, j'ai toujours peur d'être rejetée finalement il faut que je me dise non c'est une fausse idée c'est bête de penser ça. Je me suis rendu compte qu'il y a des choses qui se répètent tous les jours. J'en ai parlé à ma collègue et elle me dit « oui » effectivement c'est toujours la même chose ! Mais avant je ne le savais pas. Ce que les gens disent, j'avais l'impression qu'ils disaient toujours des nouvelles choses parce qu'avant je n'en discutais pas. (...) En fait, avant je ne savais pas tout ça, les particularités de chacun la façon de s'exprimer, je me suis rendu compte que sourds ou entendants, c'est la même chose ça change rien. » (Inès, technicienne de recherche)

Avoir un emploi, faire son travail pour se faire une place ne peut se faire sans changement notable qu'ils peuvent bien initier d'eux-mêmes en postulant sur des emplois ailleurs, en alliant vie de famille et vie professionnelle, en élaborant des stratégies, abordées dans les développements suivants, pour tenter de changer les conditions de travail ou de préserver leur intégrité personnelle et leur santé. Des signes qui révèlent les aspects discriminatoires auxquels ils font face : en somme autour d'eux tout change, mais rien n'évolue !

4.3. Des changements, mais pas d'avancées : faire avec des situations discriminatoires

Que ce soit au niveau national ou européen, des textes de loi interdisent la discrimination à raison du handicap notamment définie dans le droit du travail de la manière suivante :

« Art. L. 122-45. - Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement ou de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat en raison de son origine, de son sexe, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son âge, de sa situation de famille, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales ou mutualistes, de ses convictions religieuses, de son apparence physique, de son patronyme ou, sauf inaptitude constatée par le médecin du travail dans le cadre du titre IV du livre II du présent code, en raison de son état de santé ou de son handicap » ; loi n°2001-1066 du 16 novembre 2001 relative à la lutte contre les discriminations.

Sans pouvoir en donner ici tous les développements, les trajectoires professionnelles des sourds se caractérisent par les aspects discriminatoires confirmant l'impact des organisations de travail comme barrière à leur emploi et à leur renoncement au travail :

« En fait, y a 11 ans j'étais comptable, je travaillais, j'ai abandonné mon travail finalement, voilà je travaillais, je n'avais aucune relation, aucune communication, y avait pas d'interprète pour les réunions, j'étais complètement mis de côté, j'ai abandonné et puis j'ai eu cette offre de formation de formateur » (Sophie, formatrice auprès d'un public sourd)

Le téléphone apparaît pour beaucoup comme une limite pour les sourds nécessitant des modifications ou des changements de leur poste ou de leur travail. Mais avec le développement des NTIC, il devient surtout le symbole de la place donnée aux sourds dans les organisations de travail et du sort réservé notamment à leur évolution professionnelle. Cette question est évidemment liée à la verticalité du pouvoir dans les organisations de travail, faisant qu'une promotion est conditionnée à une multitude de personnes directement ou non en lien avec le salarié :

Depuis 9 ans, je pense à une évolution, entre les sourds et les entendants, il y a aussi une évolution, mais moi on me regarde plutôt comme un handicapé. Je voulais ce poste, mais j'avais des blocages il y avait des RH qui me refusaient cette évolution. (...) c'est ce que je voulais vraiment, je me battais pour ça, alors j'ai expliqué au chef, (...) qui était d'accord, mais finalement son supérieur n'était pas d'accord, donc il faut essayer de convaincre tous les échelons de l'entreprise. » (Sylvain, technicien cartographe)

Et ces situations sont aussi, paradoxalement, le fait d'emploi où la LSF au cœur de l'activité en raison de l'accueil d'un public de sourds et malentendants. Mais l'absence de budget de fonctionnement provisionnant le coût des conditions de travail et d'accueil et l'insuffisance des financements possibles compte tenu du modèle économique associé introduit manifestement des risques discriminatoires, qui comme l'explique Fanny, déjà citée, est contenu dans les dispositifs mêmes de l'emploi des « travailleurs handicapés » fondés sur des principes de discriminations positives :

« On a pas évoqué les difficultés, oui quand même les difficultés, en tout cas les adaptations nécessaires pour les collègues sourdes. Donc 1ère année, 200 heures d'interprétariat financées par l'Agefiph, formidable [ton ironique] (...) et puis la deuxième année on a utilisé les 200 heures de l'autre salarié, donc on a pas eu de problèmes les deux premières années. Après, la troisième année gros problème, puisqu'on passe à 30 heures d'interprétariat financés par l'Agefiph, là j'ai vu rouge. Donc j'ai sollicité la direction générale de l'Agefiph, j'ai sollicité enfin j'ai interpellé la Halde, en disant voilà "qu'est-ce que je fais ? Je n'accueille plus en réunion les salariées sourdes, moi j'ai un risque prudhommal de discrimination". (...) J'ai demandé aux deux salariées

d'interpeller elles aussi la Halde, ce qu'elles ont fait bien, très vite, et lettre morte de l'Agefiph. Donc il a fallu que je les harcèle au téléphone (...) une fois que j'ai eu un semblant de réponse écrite, et bien j'ai interpellé le Conseil Général, qui m'a renvoyé auprès de l'Agefiph, en me disant "non, aménagements du poste de travail, les sourds c'est l'Agefiph", ok mais voilà la réponse. (...) Donc moi j'ai estimé le risque prudhommal, je l'ai inscrit à mon budget prévisionnel, j'ai dit voilà ça peut coûter tant (...) je l'ai chiffré à 12 000 euros quand même. (...) » (Fanny, directrice d'une structure d'aide à la personne)

Dans leur quête de place (Dubet, 2010), les sourds tentent de pallier les jugements de valeur précédemment évoqués, sur ce qu'il est pertinent et utile de mettre en place pour répondre aux besoins des sourds. De manière latente, certains des personnels dédiés à la question du handicap en entreprise considéreraient que les sourds exagèrent leurs demandes et rechigneraient à faire les efforts pour parler et suivre les conversations en français oral, ou que leurs demandes d'interprètes ne serviraient pas des réalités professionnelles. Ces argumentaires sont à l'œuvre dans les situations discriminatoires de certains salariés, et participent des formes concrètes d'une discrimination instituée (Chauvière, 2003 ; Ravaud *et al.*, 1991 ; Le Clainche, 2006).

Rappelons que les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ont un rôle d'alerte et d'expertise sur la réorientation professionnelle et la prévention des risques professionnels liés à la sécurité, aux conditions de travail et aux harcèlements et discriminations des salariés. L'un des arguments récurrents des refus est celui du coût des aménagements en centre relais. S'il renvoie aux contraintes économiques de l'entreprise ou de sécurité des réseaux Intranet de l'entreprise, il est aussi une évaluation de la légitimité et de l'utilité des demandes exprimées par ces salariés. Comme ce professionnel sourd, participant à l'un des groupes de travail de la recherche, le constate encore : il y a toujours quelqu'un pour demander les raisons de leurs demandes d'interprètes en LSF, et toujours une raison de les remettre en question. Du côté de l'employeur, le modèle économique sur lequel s'adosent les financements publics des aides et aménagements du travail se confirme comme étant une simple incitation. Ses limites reposent la question des engagements des entreprises. Cela leur demande de se réapproprier les questions de handicap comme une des préoccupations ordinaires et d'intégrer par exemple le risque discriminatoire à la stratégie de l'entreprise, comme en témoigne, Pierre RRH cité précédemment :

« (...) tout à l'heure j'avais une réponse de l'Agefiph concernant le collaborateur dont je parle, Charles. L'Agefiph vient de refuser sa formation Java, donc le financement de leur part. Qu'importe, on a prévu de le former en Java, on n'attendait pas l'allocation, bien sûr qu'on va le prendre si on nous le donne, mais l'Agefiph a refusé. On va quand même lui faire une formation Java parce que sur son poste c'est important. Quand on a fait une lettre de motivation à l'Agefiph en leur disant que s'il n'y a pas de formation adaptée, il est en risque de perdre son poste, c'est une réalité. S'il n'est pas capable de s'adapter, il va mourir sur son poste », (entreprise CLA03-04, secteur culture et loisir).

L'essentiel des demandes des salariés sourds porte donc sur les moyens d'accessibilité, encadrés par la loi de 2005, et sur la gestion collective de la diversité des pratiques de communication dans les équipes. La nature des enjeux associés à ces demandes reste bien souvent incomprise, même si la loi de 2008 portant sur les discriminations rappelle que le refus d'aménagement de poste est une discrimination fondée sur le handicap. De même, les conséquences de mauvaises conditions de travail sur le sens même de l'activité de ces salariés, leur évolution professionnelle ou encore leur santé, passent inaperçues (Dalle-Nazébi et Sitbon, 2014). Les salariés sourds, en prise avec la réalité de ces situations de travail, constatent les écarts qui existent entre la loi, les discours et campagnes de communication des entreprises. Ils regrettent les décalages entre leurs conditions de travail et leurs pratiques. D'une entreprise à une autre, ils listent ainsi les mêmes difficultés, notamment pour identifier les personnes-ressources internes à l'entreprise et obtenir l'aménagement de leur environnement de travail. À vrai dire, la place des salariés dans les prises de décisions reste marginale et simplement circonscrite le cas échéant à certaines interventions. Ces salariés peuvent être sollicités pour venir témoigner, positivement, de leur situation singulière et des « bonnes pratiques » à

entreprendre. Ils se trouvent ainsi en position de négocier un changement d'attitude plutôt que de faire valoir des droits. Ce travail de sensibilisation de l'autre, non sourd, aux enjeux partagés de communication et de coordination, comme aux ressources visuelles mobilisables (mime, écrit, interprète LSF-français), est un des leitmotivs des sourds pour que s'accordent leurs pratiques linguistiques minoritaires et les codes sociaux de l'entreprise :

« Comment essayer de leur faire changer leur comportement, leur regard vis-à-vis d'une personne sourde ? C'est des bases, par exemple ne pas avoir le visage impassible (...), comment on contacte une personne sourde, comme on peut essayer de s'adapter, de mimer, d'utiliser son corps pour faire comprendre », (une participante à un groupe de travail de la recherche menée auprès de salariés sourds).

Cette place désignée des salariés sourds se conjugue à un manque de partage de la culture d'entreprise, à un niveau d'emploi auquel ils sont cantonnés et à une méconnaissance de leurs besoins par leur entourage professionnel large. C'est aussi ce qui explique leur propension à encaisser ces difficultés, à s'adapter en permanence aux autres, et à supporter les manières qu'ont les entendants de différer ou remettre en cause les changements actés. Ceux qui prennent les décisions les plus importantes, tels les médecins du travail, semblent, comme ce salarié sourd l'évoque, très éloignés de ceux dont ils s'occupent : *« ils [les médecins] ne voient que la pathologie, c'est rare un médecin qui connaît le monde des sourds »*. Or, les médecins du travail sont un point de passage obligé dans toutes demandes d'adaptation de poste ; des demandes qui ne relèvent pas non plus aux yeux de ces professionnels de santé de questions médicales ou de prévention. La gestion de ces demandes implique des expertises complémentaires, plus techniques et sociologiques, venant préciser la nature des aménagements. Ces demandes doivent donc être ensuite prises en charge par un ergonome ou impliquer un prestataire extérieur. Ces réponses sont conditionnées dans tous les cas par la validation du responsable d'équipe, du référent handicap et du déblocage des budgets associés. Elles dépendent des marges dont disposent ces acteurs et s'inscrivent dans des procédures à part d'évaluation des droits et des besoins de ces salariés. La nature des relations que les salariés sourds peuvent entretenir avec la direction ou ses représentants internes et leurs propres supérieurs hiérarchiques est alors décisive. Elle permet de cerner ce qu'il sera possible ou non d'obtenir en termes d'accessibilité et de responsabilités, ou de réponses à leurs souhaits d'évolution ou de changements professionnels :

« Moi, si je veux un interprète ici il faut que je demande l'accord du directeur et puis au niveau du budget qu'il soit d'accord. Par exemple, pour une formation qui serait pour moi et les deux collègues sourds, si c'est avec mes deux collègues sourds, la demande est faite à [l'autre site de travail] par contre. Il faut demander à la médecine du travail de là-bas pour la formation, et si jamais je veux un interprète ici, c'est ici qu'il faut demander l'accord. » (Inès, technicienne de recherche, entreprise APR02)

Ces procédures ne s'inscrivent ainsi ni dans les circuits de la santé au travail ni dans les réseaux portant sur les conditions de travail. Elles relèvent des dispositifs mis en place par les directions pour se mettre en conformité avec une législation dédiée aux travailleurs dits handicapés, et pour construire de la sorte des formes de légalité interne (Pélisse, 2011) précisant les droits de ces salariés et les démarches associées. Les intermédiaires du droit tels que les CHSCT et les syndicats ne se sentent donc pas mandatés sur ces questions. Ils sont pourtant des recours possibles pour les salariés sourds lorsque ces droits de travailleurs handicapés ne sont pas respectés et qu'ils se trouvent alors dans des conditions de travail empêché ou de discrimination en termes d'accès aux formations ou aux évolutions de poste. Le circuit de traitement de ces demandes ou revendications se présente, du point de vue des salariés sourds, sous une forme de *knotworking* (Engeström, 2008), relevant d'un travail complexe de mise en réseau de personnes appartenant à des systèmes d'activité différents, mais aussi à des registres de légalité différents, et se trouvant éloignées dans l'espace, et faiblement connectées entre elles.

Les réflexions des sourds au sein des groupes de travail montrent qu'ils prennent acte du cadre légal, administratif et procédurier dans lesquels ils sont inscrits, voire assignés. Sans y adhérer entièrement,

ils préfèrent prendre en compte le système de référence de ce cadre d'action labellisé « handicap » et la manière dont leur organisation professionnelle le déplie structurellement. La diversité des expériences et points de vue recueillis montre que les difficultés des sourds sont liées au manque d'engagement ou de valorisation dans des entreprises d'un *travail local et collectif d'ajustements*. Cette négociation locale s'impose en raison de l'existence d'un certain nombre de contradictions ou de limites de fait quant aux modalités d'application de la politique générale de l'entreprise en matière d'emploi des personnes en situation de handicap. L'équipe de travail concernée doit au final les arbitrer elle-même. Le manque d'investissement collectif au sein des équipes, et les écarts d'expériences existant entre équipes pourtant proches, expliquent que les décisions opportunes prises ne lèvent pas les barrières présentes dans les environnements professionnels : la prise en compte de cela dans les organisations du travail des équipes, permettrait à ces salariés de se dégager du bon vouloir, positif ou bloquant, d'une personne, et d'entrer dans des procédures, ritualisées et collectives, d'expression des besoins, de mobilisation des ressources et de propositions de solutions ou d'innovations.

Ces salariés cherchent en effet à se dégager d'un environnement légal « facilitateur » pour entrer dans un registre plus « réglementaire » au sens de L. B. Edelman et M. C. Suchman (2007). En investissant ce registre légaliste, ils escomptent contribuer à l'élaboration de conditions de travail raisonnées plus que raisonnables. Pourtant, leurs demandes peuvent être assimilées à des revendications illégitimes s'ils s'écartent d'une place assignée et transgressent de la sorte les règles et les codes sociaux de l'entreprise. Les cadres, législatif et juridique, de la loi sur le handicap du 11 février 2005, de celle de 2008 contre les discriminations, mais aussi du code du travail ou du droit administratif prennent une place incontournable parce qu'ils définissent un principe unificateur des formes d'application possibles, c'est-à-dire un « droit en action » (Lascoumes, 1990 : 50). Les salariés sourds n'ont alors d'autres choix que de négocier les conditions locales de mobilisation des ressources juridiques existantes. Cela explique sans doute cette visibilité récente de travailleurs s'emparant, en tant que sourds, du droit du travail, pour entamer une nouvelle étape dans un processus de reconnaissance de ces travailleurs en tant que tels.

Chapitre 3.

DES CONDITIONS DE TRAVAIL AUX COLLECTIFS DE TRAVAIL

« L'historien, et aujourd'hui l'ethnologue, est celui qui sait (ou devrait savoir) que ce qui est pourrait ne pas être ou être autrement » (G. Lenclud, 1992, p.24)

1. NÉGOCIER LES MOYENS DE SON TRAVAIL

1.1. Le rôle des aménagements raisonnables

Impulsés par le cadre administratif et législatif, les aménagements du poste de travail sont considérés comme centraux dans la problématique de l'insertion et de l'emploi des salariés « travailleurs handicapés ». Notre recherche montre à travers les demandes des sourds que ces « aménagements », destinés à adapter l'environnement de travail et le poste de ces salariés, concernent à la fois des ressources communes à tous les salariés et les moyens plus spécifiques à leurs besoins. Peu connue, il nous faut signaler la particularité des directeurs ou autoentrepreneurs sourds, qui n'ont pas à gérer l'avis de la direction ou à organiser la sensibilisation de leurs collègues pour déterminer leur besoin en aménagement. Mais eux, qui se trouvent face à des clients ou des fournisseurs, doivent convaincre les opérateurs financeurs de la nécessité d'adapter leur poste de travail qui diffère alors d'une adaptation en entreprise, pourtant nécessaire face au travail de sensibilisation au monde de la surdité qu'ils doivent refaire avec chaque interlocuteur.

Parmi les moyens mobilisés pour travailler, les sourds disposent des outils communs à tous les salariés de l'entreprise : ordinateur personnel, connexion Internet et Intranet, supports et documents écrits, logiciels, messageries électroniques, etc. Étonnamment, ces outils notamment TIC semblent sous-utilisés par les entreprises et peu de sourds, comme leurs collègues, bénéficient de tous les usages possibles de ces outils communs du travail : en dépit des 40% d'entreprises disposant d'un réseau Intranet (Besnard *et al.*, 2007), les systèmes de messageries instantanées sont rares ou pas utilisés, les Webcams sont absents des postes de travail, les rétro ou vidéoprojecteurs n'ont pas vocation à rendre plus visuel les informations diffusées et les supports écrits qui sont produits ne le sont pas systématiquement parce que n'étant pas non plus assignés à pallier les discussions orales des réunions et des informations qui circulent quotidiennement dans le travail et l'entreprise. S'ils ne constituent pas en tant que tels des aménagements de poste, ces outils prennent une valeur particulière et significative tant par les usages que les sourds en font et les manières avec lesquelles des collectifs de travail peuvent s'en saisir ou non dans les échanges professionnels et du quotidien.

Ce type de ressources renvoie à trois dimensions du travail : l'une concerne la place et les usages de la langue écrite, une autre les aspects imprévisibles et soudains de l'activité elle-même, et la dernière pointe l'absence d'aménagements conçus comme plus spécifiques aux salariés sourds ; centre relais, interprète, LSF, système de messagerie vidéo, etc. Face à l'importance que prennent les écrits professionnels, les sourds se retrouvent avec une langue qui n'est pas véritablement la leur et source de malentendus, mais dont il faut démythifier en partie la nature en fonction des contextes d'usage qu'ils en ont et de ceux de leurs interlocuteurs :

«- Est-ce-que tu maîtrises la lecture ?

- Moi la lecture, je maîtrise non, mais ça va à peu près (...) je n'écris pas avec aise quand même, c'est toujours avec des efforts. Je dois observer, contrôler que tout est bien, et ça me prend beaucoup de temps. Par exemple, pour faire une réponse, je vais faire attention que

techniquement c'est correct, que c'est juste. Je vais demander parfois à une collègue si c'est bon, parce que j'ai peur de faire des maladresses. Il y a des choses qui sont simples, pour lesquelles ça va, je vais répondre. Ça dépend voilà.

- Et pour quel interlocuteur c'est facile et quel autre il faut faire plus attention ? (...)

- La hiérarchie..., et disons les autres services de notre organisation.

- Mais si ce sont les collègues de votre service, que vous connaissez, ce sera avec moins de contrôle

- Voilà, ça va. Mais souvent j'essaye de faire le plus court possible. J'évite de faire compliqué. Je fais vraiment simple, court et correct. Je mets en forme et j'envoie. Parfois, on m'envoie des choses que je ne comprends pas, ce n'est pas clair. Je leur dis de m'excuser, mais je n'ai pas compris et je les prie de recommencer. Donc ils me renvoient un mail, et je me dis « ah bon, c'était ça », mais ce n'était vraiment pas clair ou bien pour moi ce n'était pas assez clair je ne sais pas. Mais les entendants de mon environnement sont comme ça, ils sont comme... très brefs. (...) Mais même s'il y a le contexte, c'est trop bref ! Ce n'est pas clair, c'est confus. Mais dans l'ensemble, ça va. J'ai l'habitude donc... » (Catherine, adjointe administrative)

La place accordée à l'écrit dans le travail induit un rapport ambivalent aux sourds. Au-delà de la plus ou moins grande maîtrise, le recours au français écrit présente des avantages certains pour les échanges professionnels entre les collègues d'une équipe ou d'autres services en raison de tâches ou activités communes. Mais elle vient mettre aussi en avant les choix par défaut des modes de communication utilisés entre salariés d'une entreprise et relève d'une part l'absence ou l'indisponibilité de dispositif d'échanges conversationnels et d'autre part, le manque de relations et contacts « peau » ; terme utilisé par les sourds à propos des interprètes lorsqu'ils interviennent en présence et non à distance par visiocommunication. Ce détournement des usages de l'écrit permet de donner à cette forme figée des échanges un rapport plus interactif et visuel. Il mêle recours à l'écrit, rapport visuel et usage collectif de technologies habituellement utilisées dans les milieux de travail. Quoique prenant plus de temps, recourir à l'écrit au moyen de supports et technologies collectives de travail permet néanmoins de reconnaître la spécificité linguistique d'un salarié capable de suivre cette même réunion en LSF :

« (...) Il y a un projecteur, moi j'utilise le projecteur. Je ne parle pas, j'utilise le vidéoprojecteur (...) pour expliquer mon travail. Par exemple, il y a des réunions une fois par semaine, tous les vendredis. Et bien, les personnes sont là, elles expliquent chacune leur rôle, et ils savent que moi je suis sourde et que je ne peux pas. Donc moi, je remplace tout ça par le vidéoprojecteur, donc avec de l'écrit. Et quand il y a des questions, et bien ça se passe par l'écrit (...) tous les vendredis, organiser des réunions avec des interprètes, c'est pas possible. (...) il n'y a pas le financement. (...) C'est plus long. (...) Alors, mes collègues vont présenter. Ils parlent et ils ont aussi un vidéoprojecteur et avant, de toute façon, qu'ils fassent leur présentation, ils me donnent un rapport, ils distribuent un rapport. » (Viviane, technicienne de laboratoire biologique)

Pour autant, une telle organisation ne répond pas à toutes les conditions d'un échange satisfaisant et efficace nécessitant pour cette technicienne d'être à l'initiative de sollicitations supplémentaire auprès de ses collègues :

« Oui, c'est super, on va m'envoyer un mail, mais c'est encore des phrases, des phrases... Et moi, j'ai besoin de visuel, donc c'est pour ça que je suis obligée de me forcer. Moi-même, je vais voir la personne, je vais lui dire : « mais t'as posé cette question-là pendant la réunion, ça voulait dire quoi exactement ? » Et elle va m'expliquer, et ça va recommencer avec de l'écrit. Ça sera par écrit. » (Viviane, technicienne de laboratoire biologique)

1.2. Aménager le poste des sourds ou rendre intelligibles les interactions collectives ?

Ces situations sont d'autant plus frustrantes que d'autres moyens seraient plus pertinents :

« Je pense que c'est possible, s'il y avait effectivement l'interprète ou les centres de relais, oui, ça serait mieux. Ça serait beaucoup plus facile pour moi. Viviane, technicienne de laboratoire biologique. » (Viviane, idem)

Parmi les moyens pour lesquels les sourds font des demandes, les interprètes en LSF « peau », ou par l'intermédiaire de Centre relais sont les deux principales, en espérant que leur entourage immédiat se décide d'apprendre la LSF, comme cela se fait dans certaines entreprises qui organisent des formations ou envoient les salariés volontaires dans des cours extérieurs ; ils savent parfaitement qu'il « est absolument impossible de rendre bilingues des entendants qui ne connaissent pas la langue des signes du jour au lendemain ».

Précédemment évoquée, la diversité des métiers développés ces dernières années s'est faite aussi par la multiplication des environnements professionnels où les langues de travail sont le français écrit et la LSF par exemple dans des services de santé ou les services d'accessibilité. Ailleurs, et comme les descriptions statistiques l'ont mis en évidence, la proportion des besoins exprimés est importante et constitue un axe d'action que les entreprises ont bien du mal à investir. De même qu'il existe un plafond de verre relatif au niveau de postes occupés par les sourds (Ott et Bonnami, 2010), il semble qu'un second plafond de verre s'applique aux aménagements et dispositifs mis en place en raison soit de leur coût soit de la manière avec laquelle ils peuvent être financés par l'intermédiaire des opérateurs étatiques ; de l'ordre de 40 heures d'interprétariat par an pour un salarié et d'environ 2600 euros d'interprétariat par an pour une formation. Mais plus que ces raisons qui viennent effriter le principe de droit à l'égalité, les refus ou les reports, que beaucoup de sourds n'ont cessé de décrire, sont aussi le résultat d'arguments et de jugements de valeur portés sur la pertinence des besoins exprimés à partir des stéréotypes catégoriels auquel la surdité peut renvoyer ; pour les entendants, les sourds pourraient toujours oraliser ou feraient exprès de ne pas « bien entendre » :

« Mon responsable comprend, comprend que les sourds ont besoin de la langue des signes. Mais elle, elle pense que les sourds peuvent aussi oraliser. Donc c'est vrai que j'ai du mal à lui faire comprendre qu'on a besoin de la langue des signes. Et moi, je pense qu'il n'y a pas assez d'informations qui circulent au sein de cette entreprise par rapport à la personne sourde, par rapport à la surdité. » (Viviane, technicienne de laboratoire)

Ces arguments imposent aux sourds de devoir convaincre du bien-fondé de leurs demandes leur entourage et les hiérarchies. Leur obtention dans certaines entreprises peut procéder d'un échange de bon procédé, de « donnant donnant » entre l'entreprise qui les met à disposition de salariés et ce dernier bénéficiaire de documents administratifs (la reconnaissance de travailleur handicapé principalement) qui permet de répondre aux obligations auxquelles l'entreprise est soumise. D'autres arguments viennent problématiser la pertinence et la légitimité du recours aux interprètes ou à un centre relais, qui s'imposent aux sourds confrontés aux limites d'utilisation en milieu professionnel. Pour les centres relais, ce sont les limites suivantes : coût des licences d'utilisateur, exigences techniques des connexions en haut débit interne aux entreprises, mobilité limitée de la technologie d'un lieu à un autre, disponibilité insuffisante des ressources en interprètes, limitation des horaires d'accès au service, réactivité limitée de la disponibilité des services (nécessité de réserver à l'avance), compétences variables des interprètes. Pour les interprètes « peau », ce sont souvent des difficultés d'interprétation de vocables métiers qui surviennent lors de réunions oubliant que l'absence de ces interprètes ne règle pas l'inexistence de ces termes dans leur traduction gestuelle ; rappelant l'interdit séculaire de la LSF et la mise à l'index des sourds dans de nombreux domaines sociaux (Kerbourc'h, 2012). Principalement déclinées sous leurs aspects techniques, ces limites sont aussi à considérer comme significatives de l'organisation des environnements professionnels. Elles rappellent que les technologies sont bien plus au service des individus et collectifs, qu'elles se substituent aux interactions elles-mêmes (Dalle-Nazébi, 2010), et à la capacité à communiquer des individus. Comme le rappelle John, ingénieur Web de 26 ans dans une TPME, le respect des prises de parole est toujours nécessaire :

« Je vais passer par la plateforme [du centre relais] (...), mais, ce qu'il va falloir, c'est que les collègues soient disciplinés et s'expriment chacun leur tour de manière à ce que je puisse suivre. S'ils parlent en même temps-là, je ne vais pas pouvoir suivre (...). Effectivement ceux qui viennent d'être embauchés, ils n'ont pas encore pris la main. C'est juste qu'ils s'expriment en oubliant ma présence, et à ce moment-là je suis obligé d'intervenir pour leur dire attention hé, hé, je suis là. », (John, ingénieur Web)

Dès lors, l'importance des collectifs et des environnements professionnels s'impose de nouveau, faisant des collègues ou des chefs des acteurs centraux au profit des usages alternatifs faits des outils communs du travail. À moins de considérer que l'activité de salariés sourds apporterait peu à l'entreprise, ces aménagements du travail devraient pourtant plus les intéresser du point de vue économique : leurs salariés sourds n'ont de cesse de dire qu'ils sont facteur de confort, d'efficacité et de rapidité dans les tâches réalisées :

« je pense que oui ça améliorerait le travail, effectivement on gagnerait du temps, on irait plus vite, et c'est vrai communiquer par écrit même s'il y a beaucoup d'avantages, ça reste quand même une perte de temps, et cela améliorerait mon confort bien sûr. » (John, ingénieur Web)

1.3. Convaincre : « un travail en plus » par absence de pouvoir

Facteurs d'amélioration de leur condition de travail puisque préservant l'énergie pour l'essentiel du travail, protégeant de l'usure au travail et attisant les motivations qu'ils puisent dans leur travail, leurs multiples demandes se terminent pourtant, très souvent de la même manière, que résume la situation vécue par Sophie, formatrice sourde et responsable d'équipe :

« On a des entretiens annuels (...) donc moi je lui demande à chaque fois de faire appel au centre relais pour contacter les entreprises alors, il me répond oui, on va essayer, etc. et puis là je demande à chaque fois et puis là dernièrement j'ai redemandé et je n'ai toujours pas de réponse. » (Sophie, formatrice auprès d'un public sourd)

À l'origine des situations discriminatoires évoquées précédemment, ces incertitudes des conditions de travail astreignent les sourds à consacrer une partie de leur temps de travail à un « travail en plus », ou « double workload » (Coniavitis *et al.*, 2004), initialement mis en évidence dans le travail domestique des femmes (Weber, 1999), et désignant des activités ayant lieu dans des espaces ou des temps « hors travail ». Invisible le plus souvent à ceux qui travaillent à côté d'eux, ce travail renvoie plutôt à des tâches en plus, imposées de fait par une organisation ne prenant pas en compte leur référentiel ou les ressources existantes. Si ces démarches sont effacées de la scène officielle du travail, c'est parce que les efforts entrepris ne sont pas vus ou sont oubliés, mais aussi parce qu'ils sont associés à la compensation d'une déficience individuelle, à un travail sur soi. De fait, nombre de salariés disent « prendre sur eux » ce qui est pourtant décrit comme un problème de fonctionnement collectif. Ce « travail en plus » consiste aussi en actions de sensibilisation à la surdité auprès des collègues, d'information et parfois de formation à des rudiments de LSF. Les conditions de travail sont transformées par le partage de quelques signes de salutation et de politesse, ou parfois la présence salvatrice d'un autre signeur.

Les demandes et revendications à propos des interprètes et des centres relais sont un thème central dans toutes les discussions que nous avons eues avec les professionnels sourds parce qu'ils sont des facteurs d'amélioration et de valorisation du travail. Ils contiennent la reconnaissance des usages du pouvoir (Martuccelli, 2001, 18) et du partage des conditions du travail collectif dont l'interdépendance renvoie aux configurations adoptées par les entreprises, aux collectifs de travail comme espace de travail de chacun, aux salariés sourds comme professionnels responsables et capables, aux besoins des sourds comme révélateur des besoins de communication de tous, dont ce long propos montre bien l'importance des approches faites par les organisations elles-mêmes :

« Alors, le problème, très souvent des sourds par rapport à la situation de communication n'est pas qu'ils sont en minorité, mais qu'ils ne sont pas en position de pouvoir. Dans un atelier, si on avait un chef qui était sourd et qui imposait la langue des signes comme langue de travail en disant « débrouillez-vous », tous les membres de l'atelier exigeraient un interprète en disant "on ne peut pas travailler, on a besoin d'un interprète". La question de Monsieur sur l'aspect financier, on la retrouve souvent, à chaque fois qu'on essaye de monter quelque chose avec des sourds, on entend souvent "ça serait plus simple si t'étais pas sourd", on l'entend tout le temps là. (...) vous avez dit : "aux États-Unis, y a pas de problème, c'est une autre culture", donc vous ne cherchez pas de l'argent, vous cherchez de la culture ! (...) très souvent, mettre un sourd dans une situation de travail, ça ne crée pas de problème, ça révèle des problèmes. Quand vous mettez un sourd dans un atelier où ça communique mal, ça explose, (...) et inversement si vous mettez un sourd ou la communication passe bien, que y a pas de problèmes de communication, tout se passe bien. C'est vraiment un révélateur. Et une dernière remarque : quand vous embauchez un sourd, embauchez-en un second, ça résoudra les trois quarts des problèmes (...) vous voyez la langue des signes, vous voyez la communication, et comme vous ne savez pas signer, quand vous vous adressez au sourd directement, ça va pas passer. Tandis que si vous avez deux sourds qui travaillent ensemble, qui se retrouvent à la pause-déjeuner, ils auront des collègues qui voient la langue des signes, et ils verront que cette personne sourde a beaucoup de choses à dire. Donc ça règle tout un tas de choses : ça change le regard des collègues, on s'aperçoit qu'ils ont une capacité qui leur est refusée. Et ça permet à des personnes sourdes de communiquer plus que quelques heures par semaine », (réunion-débat, 2012)

Entre d'un côté des organisations de travail qui constatent chez les sourds des incapacités ou des difficultés personnelles d'intégration liées au caractère et aux rapports aux autres, et de l'autre des pratiques ou difficultés liées à de mauvaises conditions de travail, les professionnels sourds construisent des trajectoires professionnelles qui, diachroniques, se jouent au travers de stratégies professionnelles.

2. DÉVELOPPER DES STRATÉGIES POUR NÉGOCIER SES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les professionnels sourds rencontrés évoquent ou donnent à voir différentes stratégies, individuelles ou collectives, pour obtenir les « *conditions matérielles et symboliques pour se faire reconnaître et se reconnaître soi-même comme travailleur* », pour devenir des travailleurs « *achevés* » (Krinsky *et al.*, 2012, p.13). À travers cinq configurations, nous montrerons que ces démarches peuvent conduire à des formes de retrait, à la succession ou au cumul de deux activités professionnelles qui incarnent des rapports au travail contrastés, ou à des démarches plus entrepreneuriales, mais aussi plus risquées de transformation explicite des cadres d'activités. Nous mettrons ainsi en évidence que c'est un travail de négociation, engageant des pratiques de communication, des organisations et une redistribution des compétences (Dalle-Nazébi et Hénault-Tessier, 2013), qui semble être en jeu dans ces processus de visibilité/invisibilité des violences vécues précédemment décrites, comme des alternatives proposées ou discutées dans les groupes de travail de ce projet de recherche.

En préambule, il nous faut cependant rappeler la grande variabilité des parcours des salariés rencontrés. Même lorsqu'ils n'ont jamais changé d'entreprises, les modifications de postes ou tout simplement les changements d'équipe expliquent la diversité de leurs expériences. Nous allons présenter les différentes stratégies en fonction de la plus ou moins forte implication des salariés dans la transformation de leurs conditions de travail. Mais cette présentation analytique ne correspond pas nécessairement à la succession des stratégies dans le parcours de ces salariés. En effet, ces derniers ne témoignent pas toujours d'un processus d'engagement progressif dans l'action. Nous pouvons observer à l'inverse des démarches de mise en retrait après des périodes plus investies et proactives de transformation des conditions de travail. Un parcours plutôt heureux au sein d'équipe permettant une bonne circulation des informations et une prise en compte des compétences et responsabilités de

chacun, peut se poursuivre par une phase de déni d'une professionnalité et d'un blocage pendant plusieurs années de toute perspective d'évolution ou de formation, avant de trouver une troisième voie de transformation plus radicale. L'importance d'un travail, renouvelé, de négociation des conditions de travail est une des découvertes de cette recherche. Cette variation dans les parcours ainsi que l'importance des questions de communication expliquent également que la présentation de ces stratégies renvoie plus à des logiques d'action de la part des salariés qu'à une typologie des secteurs de travail ou catégories d'entreprises. La communication concernant tous les métiers et secteurs d'activité, il est logique que les problématiques spécifiques aux professionnels sourds traversent et transgressent ces repères habituels. Nous reviendrons cependant dans la section suivante sur la question des environnements de travail et la nature des ajustements décisifs qui peuvent s'y jouer, avant de poursuivre sur les différentes formes de mobilisation collective observées ou envisagées par ces professionnels.

2.1. Faire avec un environnement qui ne change pas

2.1.1. Se tenir en retrait pour ne pas s'exposer

La première stratégie que nous pouvons décrire peut sembler relativement passive au premier abord. Elle consiste à investir les savoir-être attendus, afin de mettre le personnel encadrant dans de bonnes dispositions. De ce dernier dépend l'obtention d'interprètes, des changements organisationnels ou encore une évolution professionnelle. Cette démarche suppose cependant que le salarié prenne sur lui les efforts pour comprendre ce qui se dit, cache la fatigue associée, ainsi que d'éventuelles marques d'impatience face au manque d'évolution professionnelle. Cette stratégie répond aux attentes explicites de respect des codes du monde de l'entreprise, comme l'évoque ce responsable RH à propos d'un recrutement :

« Notre volonté était vraiment de l'intégrer parce que c'était quelqu'un qui avait, au-delà du savoir-faire, un savoir-être qui était intéressant, voilà qui était très bon travailleur, sourire, positif, plein de bonnes choses qui faisaient qu'on avait envie de lui donner sa chance » (Pierre, RRH d'une PME).

Certes importants, ces savoir-être n'assurent pas pour autant d'être traités selon un principe d'égalité et peuvent donner lieu à des situations discriminatoires. De telles conditions de travail peuvent être violentes par les non-dits et inerties. Au long de ces 16 ans d'ancienneté, un technicien en électricité et mécanique à qui aucun reproche n'a été fait a ainsi vu ses collègues bénéficier d'évolutions professionnelles quand lui attend encore la possibilité d'occuper pleinement son poste, de réaliser toutes les activités qui devraient lui incomber :

« J'ai pu discuter de ça, il n'y a pas très longtemps, lors de l'entretien individuel annuel. Et en fait il [le chef d'équipe] avait dit oui et jusqu'à maintenant je n'ai rien eu en mécanique alors qu'il donne tout le travail aux autres, et rien à moi. Donc moi j'ai l'impression de devenir un fantôme, de disparaître, qu'on m'oublie, je suis invisible. » (Nathan, technicien)

Cette invisibilité des efforts fournis par des salariés sourds, et parfois d'eux-mêmes, soutient une définition de l'insertion professionnelle où l'essentiel du problème, et donc des solutions, serait porté par l'individu s'écartant de la norme. Si certains songent à changer de travail, la perspective de devoir faire encore preuve de patience en dissuade plus d'un, tandis que d'autres ne reprennent pas leur poste après un congé maladie ou parental. Certains salariés prennent acte du peu d'intérêt accordé à ce qu'ils pourraient avoir à dire et à apporter à leur entreprise. Ils adaptent leurs démarches et investissements en conséquence.

2.1.2. Mettre le travail en retrait

Les uns prennent le parti de donner plus de place et valeur à leur vie familiale ; d'autres s'investissent parallèlement dans des activités associatives, trouvant là une reconnaissance que leur emploi ne leur apporte pas. Cette situation explique le constat édifiant d'Y. 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 manœuvre 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* ». Ces professionnels sourds cherchent donc en dehors de leur entreprise une valorisation et une utilité sociale. Cette stratégie s'appuie sur la conciliation positive de la vie personnelle et professionnelle.

« Je ne suis pas carriériste, non, je préfère ma qualité de vie personnelle à ma qualité de vie professionnelle. C'est un choix personnel, c'est mon choix. Dans la vie personnelle, y a plein de choses qui sont très intéressantes donc moi je consacre mon énergie non pas à ma vie professionnelle, mais à ma vie personnelle, à cela. Le travail m'intéresse, je suis bien payé... enfin c'est raisonnable. Le salaire ce n'est pas mirobolant, mais bon je ne vais pas me casser la tête pour plus, ça me va, donc voilà maintenant je m'axe plus sur ma vie privée qui est bien plus riche. » (François, comptable)

Cette démarche doit permettre de se libérer l'esprit et décompresser, et résulte parfois du constat lassant que les échanges entre collègues ne peuvent se faire plus mutuels comme l'évoque cet ingénieur Web de 22 ans :

« C'est fatigant de fournir des efforts, je préfère garder cette distance pour avoir un certain repos et me concentrer professionnellement parlant. (...) Je sens et ressens que cela est inutile. Je veux bien apporter beaucoup. Et en apportant beaucoup on attend de l'autre beaucoup donc, si l'autre ne veut pas fournir d'efforts je..., cela est un échange à sens unique. Inutile pour moi. » (John, ingénieur Web)

Ces salariés imposent donc aussi des limites à leur investissement dans les collectifs de travail lorsque les échanges ne sont pas réciproques. Du fait de rythmes de travail parfois intenses réduisant la disponibilité des collègues, ils prennent peu à peu leur marque et réévaluent leur investissement :

« Avant dans mon service j'essayais de faire des efforts et maintenant dans mon nouveau service j'ai un peu lâché voilà. (...) Si les personnes ont conscience qu'il faut faire des efforts alors là moi je vais faire des efforts aussi. Sinon c'est une perte d'énergie. Si je suis le seul à faire quelque chose, c'est vrai que j'ai déjà vécu cette expérience et cela m'a complètement vidé. » (Sylvain, technicien)

Ils limitent alors parfois leur participation au quotidien de vie des équipes de travail :

« C'est vrai qu'on m'a déjà proposé de prendre des pauses avec les autres, mais bon, en général je m'arrange quand même pour trouver une excuse et faire autre chose. C'est vrai que décrocher du travail est quelque chose qui m'importe donc je préfère refuser gentiment. C'est vrai que les communications avec les autres sont plus difficiles, étant donné que ces personnes-là ne veulent pas apprendre la LSF donc pour moi cela est plus difficile de communiquer dans ces conditions et c'est de la charge en plus » (John, ingénieur Web)

Cette stratégie relève d'une réaction de protection ou de rééquilibrage des relations, qui se joue dans une concentration des efforts autour des tâches principales de travail, associée à une certaine vigilance

concernant le respect du contrat et des consignes de travail, un respect qu'ils veillent à pouvoir faire valoir.

« Moi j'ai un travail ou les choses doivent se faire dans un délai précis, donc c'est plutôt pour éviter les soucis de retards éventuels. (...) Je me dois d'anticiper chaque situation à risque. C'est vrai que la première fois lors de mon embauche, j'ai rencontré un souci de malentendu et donc c'est quelque chose qui m'est resté. Donc je m'efforce de ne pas rencontrer ce genre de situation. Et ce genre d'email voilà, le fait d'avoir une trace écrite, je pense que pour les justifications je pense que cela est important et utile. » (John id.)

Cette philosophie peut aussi conduire à se satisfaire de ce qui est donné et permettre des récits relativement optimistes sur les situations professionnelles.

« Une fois, je suis allée en formation là-bas et le midi je me suis "dit houa. Cela fait du bien on peut parler entre nous discuter en langue des signes", et j'étais soulagée. Je rêve d'être déplacée là-bas, mais finalement au sein de mon équipe ici (...) c'est vraiment une petite famille et l'ambiance se passe bien. Le travail se passe bien donc j'insiste c'est vraiment important l'ambiance et le moral dans le travail. (...) Donc j'ai finalement décidé de rester ici, de prendre sur moi. Voilà c'est difficile, mais je suis contente de mon travail. » (Inès, technicienne de recherche)

Une certaine ambivalence reste malgré tout perceptible et maintient une curiosité pour d'autres relations de travail.

2.1.3. Reconstruire des réseaux d'informations au sein de son environnement de travail

Pour maintenir une qualité de travail, ces salariés doivent malgré tout parvenir à prendre place dans une circulation des informations nécessaires à leur tâche. Leur invisibilité dans les collectifs de travail, ou leur retrait relatif de la vie de l'entreprise, pourrait compliquer la réalisation du travail prescrit. Comme nous l'avons déjà signalé, ces salariés sont en effet très souvent exclus des espaces d'échanges professionnels : réunions, assemblées générales, formations, réunions syndicales, etc. Il leur faut donc enquêter, tirer parti de la moindre expression visuelle, émettre des hypothèses, selon le contexte, sur ce qui se dit ou va être fait. L'imbrication des paroles et de l'action facilite l'interprétation des intentions. Mais la diversité des formats de communication (échanges dans les couloirs, parole à la cantonade, déjeuners, réunions...) (Borzeix *et al.*, 2001) et l'importance des données contextuelles sonores pour se coordonner (Falzon, 1994) relance sans cesse ce travail de décodage. Il leur faut donc bien souvent gagner malgré tout la confiance et le soutien de quelques collègues afin de reconstruire des réseaux parallèles de recueil d'informations. Ces collègues ne leur donnent pourtant pas accès au contenu des réunions, mais à certaines consignes ainsi qu'à ces « paroles interstitielles » si décisives où les salariés apprennent à se connaître, découvrent l'histoire du collectif, partagent des rires et des mots propres au groupe (Borzeix & al., 2001).

« C'était très différent ! J'avais bien plus d'informations, c'était intéressant ! Je n'étais pas au courant ! Parce que le matin, il y a plein d'échanges, et elle, elle entendait ce qui se disait, et elle me rapportait des choses, pleins de choses. C'était intéressant. Par exemple, ces réunions du vendredi, qu'il y aurait une assemblée générale, je n'étais pas au courant, on allait me le dire en retard. Je suis toujours en décalage dans cet accès à l'information. Je suis toujours décalée. Sinon en plus c'est... en plus... ce sont des événements, des nouvelles, des choses vues à la télé, que les uns ont vues, alors que d'autres n'étaient pas au courant, des nouvelles en général. Il y a aussi des échanges d'insultes entre personnes. Quand elle m'a dit ça, j'ai demandé pourquoi, qu'est-ce qu'il s'était passé et elle a pu m'expliquer, me donner des détails. Voilà. Je sens que c'était vraiment intéressant qu'elle soit là oui. » (Noémie, cuisinière)

Mais cette transformation peut n'être que passagère, réduite à néant par la mobilité du personnel. Le travail de formation est alors à refaire ; les réseaux parallèles d'entraide à reconstruire ; et les interlocuteurs décisionnels à identifier et initier de nouveau. Ceci explique sans doute que des salariés

sourds cherchent à minimiser les changements sur lesquels ils ont une prise en refusant par exemple de bénéficier de promotion ou en ne souhaitant aucun aménagement particulier qui leur donnerait soudain accès aux réunions et aux devoirs associés. Cette posture vise avant tout à maintenir un équilibre difficilement construit et à limiter les éléments venant le perturber. Cette ambivalence entre investissement et inertie explique aussi la recherche d'une autre forme de soutien. Ce travail de construction d'un accès aux informations se joue bien souvent à deux niveaux. Il s'agit aussi souvent de repérer les autres professionnels sourds présents sur le site de travail. De métiers et responsabilités parfois très éloignés, ils sont tout d'abord des interlocuteurs avec lesquels il est possible de créer sur des temps de repas ou de pauses des poches d'expression libre et facile, une autre vie collective au sein de l'entreprise. Ils sont aussi des ressources possibles pour partager les informations glanées sur la vie de l'entreprise et ses procédures internes. Lors de ces temps informels, s'échangent ainsi au milieu d'échanges plus personnels et conviviaux, des tours de main administratifs, des nouvelles sur l'accessibilité des uns et des autres et des compléments d'information sur des incidents internes.

« J'ai besoin de m'aérer puis parfois oui, on s'envoie un email, on communique par SMS et on se dit qu'on va manger ensemble. (...) On échange voilà, on s'informe de choses et d'autres. On essaye de trouver des stratégies pour faire évoluer l'entreprise. On se donne des conseils éventuellement. Il y a des collègues sourds qui sont un peu plus vieux, qui ont de l'expérience qui expliquent comment il faut faire dans l'entreprise. » (Sylvain, technicien)

L'importance de ces relais d'informations entre sourds est soulignée par tous nos interlocuteurs qui trouvent d'autres professionnels sourds dans leur entreprise. Ils sont par contre partagés quant à son institutionnalisation. Certains souhaiteraient par exemple que les anciens sourds soient officiellement investis comme personnes relais et référents pour les jeunes sourds. Ils décrivent en effet le rôle important que d'autres sourds ont pu jouer pour eux. Ils se sentent investis d'un rôle de référent, mais aussi d'une certaine confiance par leur supérieur hiérarchique proche.

*« - À chaque fois qu'il y a une demande à faire, comme en plus vous étiez la première sourde recrutée [dans cette organisation], c'est toujours vous qui êtes en avant ? Est-ce que ça, se mettre toujours en avant sur des besoins spécifiques, et presque personnels...
- Moi, je continuerai. Moi, je continuerai. C'est une habitude que j'ai prise, et voilà. Avec mes collègues, ici, ça va, ça se passe bien. S'ils ne peuvent pas faire des choses pour moi, et bien, moi je le fais, je vais demander, je fais mes demandes, je prends des initiatives de mon côté parce qu'ici, ils me connaissent. C'est vrai qu'ils me connaissent. Il y a d'autres personnes qui sont malentendantes, donc ça ne se voit pas forcément. Moi, avec mon amie sourde, souvent, elle n'a pas le temps de faire certaines choses, donc c'est moi effectivement qui prends les devants et qui vais faire des demandes à sa place.*

- En même temps, être toujours en avant, ce n'est pas aussi un risque professionnel que vous prenez ?

- Non. Je suis contente, moi, je suis contente de me battre pour le monde sourd, il faut. Il faut se battre, je suis contente de revendiquer pour le monde sourd. » (Viviane, technicienne de recherche)

D'autres évitent au contraire d'endosser de tel rôle, soit parce que cette activité est chronophage, soit parce qu'il leur semble y avoir une confusion des rôles, ou encore parce qu'ils ont connu eux-mêmes des difficultés lors de leur parcours professionnel en étant les premiers à porter des revendications de manière relativement isolée et incomprise. Le regard porté sur eux ayant changé avec l'arrivée d'autres salariés sourds portant des revendications similaires, ils se gardent bien d'être encore perçus comme des leaders ou des salariés trop militants.

2.1.4. Cumuler des activités professionnelles

Une troisième stratégie se repère parmi ceux qui font le choix de cumuler deux activités professionnelles. Le travail est ici central pour être lié à des dimensions subjectives où son sens et la valeur de soi sont importants. Il peut s'agir comme pour cette psychologue sourde de partager son

temps de travail dans une association d'accompagnement social et une grosse structure éducative où l'environnement professionnel est davantage bilingue.

« C'est différent, ici ce sont des adultes sourds, que je rencontre alors que [dans l'autre organisation] ce sont des enfants. Donc les besoins de ces publics sont différents. Après la base de mon métier de mon travail est le même. Je rencontre en entretien ces deux publics, mais ce qui est différent c'est que [là-bas] il y a donc plein de professionnels, on est à peu près 200 professionnels. Alors qu'ici c'est une petite équipe, on est une vingtaine de personnes maximum. Donc voilà, c'est surtout l'ambiance, l'environnement professionnel qui change » (Sophie, psychologue)

C'est encore ce comptable qui, faute d'interprétations régulières lui permettant de participer au projet de restructuration de son entreprise, se résout à n'avoir « qu'un emploi » en se cantonnant à faire le travail, et s'épanouit parallèlement dans ce même métier au sein d'une structure associative sourde, qui n'offre pas un poste à temps plein. Mais ce peut être également deux métiers qui sont investis parallèlement dans deux organisations distinctes, l'un d'eux relevant de manière spécifique d'un travail de transmission et d'expression culturelle. C'est par exemple le cas de ces deux femmes, toutes deux ingénieures de recherche dans deux disciplines différentes qui, en plus de leur emploi dans un grand groupe, font des vacations dans le secteur culturel auprès d'un public sourd.

« Cela fait déjà une dizaine d'années que je fais des interventions. Bien sûr ça fait très peu d'heures à l'année, c'est pour ça que j'ai été obligée de chercher une autre activité. (...) Moi je suis plutôt du côté de (...) la création de logiciels, et c'est très très intéressant pour moi justement d'avoir cette double activité avec l'art, pour analyser quels sont les besoins visuels des sourds. » (Cécile, ingénieure de recherche)

C'est aussi cette cuisinière ou cette adjointe en administration qui donne parallèlement des cours de LSF. Cette seconde activité, pourtant rémunérée et bien souvent associée à des diplômes spécifiques, n'est pas toujours spontanément présentée comme relevant d'une activité professionnelle. Les professionnels sourds qui font état de ce double emploi y construisent une forme d'équilibre, en compensant l'envie de prendre de la distance en s'investissant dans une autre activité, même si les deux postes peuvent être finalement caractérisés par une forme d'instabilité (au niveau du contrat ou en termes d'organisation du travail). Ces professionnels ont cependant pour caractéristique de donner une place positive au travail et de vouloir à tout prix s'y épanouir. Ils articulent ainsi un emploi qu'ils considèrent plus stable et plus proche de leur idéal de travail (métier, type d'entreprise, responsabilité) et un travail, plus précaire, qui leur offre un confort de communication et une reconnaissance professionnelle qui fait défaut au premier poste. Ils ne cherchent pas à travailler entre sourds, mais souhaitent, comme leur stratégie l'illustre, articuler les deux mondes. Une autre démarche s'articule à cette stratégie de cumul de deux postes ; elle consiste à créer sa propre activité. Créer son entreprise avec d'autres associés, sourds ou entendants maîtrisant la LSF, ne peut être considéré comme une forme de retour à un groupe entre soi. Tout créateur d'entreprise est évidemment en contact avec une grande diversité d'interlocuteurs qui ne sont généralement pas sourds : financeurs, fournisseurs, partenaires et clients. Il s'agit avant tout pour eux de sortir d'un certain type de relations professionnelles, ou de parvenir à concilier l'amour d'un métier et les conditions de travail souhaitées, deux choses qui, comme nous venons de le décrire, pouvaient exister séparément dans leur vie.

2.2. Interpeller l'organisation de travail au risque de se perdre

Une autre stratégie consiste à prendre le problème à bras le corps, soit en refusant les situations inacceptables de travail, soit en œuvrant pour leur transformation. Ces démarches, parfois désespérées ou exaspérées, ne sont pas sans risques pour ces salariés. Elles témoignent pourtant avant tout d'efforts pour exister en tant que professionnel au sein d'un collectif de travail.

2.2.1. Refuser les conditions de coopération

Refuser de travailler avec un collègue qui vous ignore est une forme de revendication d'une professionnalité. Être coupé des échanges informels et de la circulation des informations isole en effet au sein des équipes. Les expériences professionnelles de salariés sourds au milieu de non sourds rendent palpables le travail du langage et l'importance des liens que ce travail tisse, coupe ou bloque, et qui avant même de s'imbriquer dans des activités (Borzeix & al., 2001) ou de faire valoir qualité et efforts (Desjours, 1998), engage l'inter-reconnaissance des personnes (Goffman, 1973). Les gestes et paroles ordinaires au travail engagent des actes simples et décisifs de reconnaissance de l'autre, qui ne se réduisent pas à l'accessibilité. Les parcours professionnels sont des histoires de rencontres humaines et de collectifs au sein desquels chacun tente de construire sa place, comme en témoigne cette interprète français-LSF.

« Et [le DRH] lui dit : « si tu veux on va appeler Robert avec qui tu ne veux pas travailler, pour que tu t'expliques un petit peu avec lui, puisqu'il y a un interprète à disposition ». Et il lui dit « je te laisse », et il s'en va. En lui ayant dit qu'il ne changerait pas de poste. Et arrive heu... Robert ! Mais c'est à pleurer ! (...) : « Tu voulais me voir ? »... Et le sourd de le regarder... et de bénéficier de l'interprète et de lui dire, la première question qu'il a posée : « Tu es marié ? Tu as des enfants ? » ... Mais... c'est à pleurer ! Voilà... Et l'autre déstabilisé, « Ben ouais, je suis marié, pourquoi tu me demandes ça ? ». (...) Il a discuté un moment avec lui, il n'avait que des questions de qui était qui, qui es-tu, qui travaillait avec qui. » (Céline, interprète)

Statut professionnel et place dans les échanges de travail sont imbriqués. C'est ce que ces salariés rendent explicite en refusant des conditions délétères de participation : *« 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 : 78). Pour ces salariés, le désintérêt pour l'interprétation manifeste un désintérêt pour ce qu'ils auraient à dire (Karacostas, 2010), pour leur désir d'occuper pleinement leur poste et d'évoluer dans leur carrière, toutes choses rendues impossibles ou compliquées. Cette stratégie de refus peut également avoir un effet limité, officialisant simplement le fait que ces salariés n'ont pas accès aux informations transmises lors de ces rassemblements.

« Je ne vais pas tous les matins à cette réunion et comme les échanges se font assez rapidement je ne comprends rien alors, du coup je préfère abandonner et du coup, je suis à mon bureau et j'attends que mon collègue me fasse un petit résumé, un petit compte rendu. Bon, il ne m'explique pas tous les détails c'est un peu bref, un peu. Du coup c'est vrai que cela est dommage. Alors, des fois je lui dis qu'est-ce qu'il a dit, qu'est ce qu'il a dit et puis il ne m'explique pas dans les détails alors bon ! » (Charles, webdesigner)

Le travail mis en œuvre pour ne pas bousculer l'organisation tout en refusant certaines situations absurdes, comme celle d'assister à des réunions où l'on ne comprend rien peut cependant conduire à son propre effacement.

« Donc là la réunion mensuelle, c'est très très difficile. Par exemple les nouveaux (...) ils ne me connaissent pas. Ils ne m'ont pas vue en réunion. Ceux qui sont là depuis longtemps, les permanents, me connaissent, et ceux qui sont là depuis peu de temps, ben ils ne me connaissent pas. » (Cécile, ingénieure de recherche)

2.2.2. Pointer le travail de la communication

Ces professionnels sourds travaillent à mettre en évidence l'importance de la communication au travail, mais aussi sa dimension nécessairement collective (Kerbourc'h et Dalle-Nazébi, 2014a). Reprenant les analyses du sociologue B. Mottez, ils cherchent à faire comprendre que *« la surdité est*

un rapport. C'est une expérience nécessairement partagée » (Mottez, 1987 : 108). Ils soulignent le principe même de la communication qui engage plusieurs parties et pas seulement l'une d'elles. La gestion des problèmes de communication entre sourds et non sourds devrait engager les deux parties, comme l'illustre ce témoignage :

« Il y a une autre collègue avec qui je suis devenue amie. Ça fait 2 ans qu'elle a été embauchée. Elle commence à signer et ça fait du bien. En fait hier elle m'a dit quelque chose qui m'a fait vraiment plaisir, en fait elle m'a dit qu'elle aimerait bien avoir la langue des signes, être baignée dedans. C'est par curiosité. J'ai dit « mais oui c'est normal, mais il n'y a aucune obligation d'apprendre, t'es pas obligée de l'apprendre pour moi ». Mais en fait ce qu'elle pense c'est que c'est important pour moi de me donner ce confort, car moi je fais l'effort de parler et elle, elle veut faire cet effort pour moi. Alors j'étais vraiment très contente quand elle m'a dit ça, c'était vraiment exceptionnel ». (Ariane, ingénieure de recherche)

Il n'est pas nécessairement attendu que les collègues apprennent la LSF, mais qu'ils se sentent concernés par la recherche de solutions. Ainsi ces salariés interpellent aussi leurs collègues sur la personne qui gère la réservation des interprètes, leur planning et éventuellement conflits (en cas d'annulation par exemple). Ils s'interrogent également, dans le cas d'une annulation par exemple, sur le choix de leur exclusion des réunions plutôt que celui d'un report. Ils interpellent leur équipe et hiérarchie sur l'essence langagière des activités de travail et sur l'absurdité de la problématique des coûts de communication.

« Sur la question du prix de l'interprétation, c'est vrai que moi je réponds toujours, "mais vous, vous donnez un prix à la communication ? Donc, vous vous parlez, et est-ce que vous pouvez donner une valeur à cette communication ?" (...) Pour les réunions et les invitations quelconques, ça veut dire qu'il faut toujours de 8h à 10h, qu'on fasse deux heures de travail, qu'on commence, que j'aie une accessibilité à 8h, et à 10 plus d'accessibilité ? Et donc ma place en tant que professionnel, elle est où ? C'est ça que je réponds. Il n'y a pas de coût pour la communication » (Marc, directeur d'une structure associative)

Dire ce travail de communication, ne plus faire ce « travail en plus » de compensation d'une mauvaise circulation des informations ou le faire de manière plus visible, c'est ouvrir une « zone d'affranchissement » (Derycke, 2012), un espace de négociation d'organisations alternatives permettant d'occuper pleinement leur place de professionnels.

2.2.3. Porter informations et revendications aux personnes décisionnaires

Dans une dynamique plus radicale de changement, certains salariés publicisent dans leur organisation les besoins nécessaires au travail du collectif. Ils portent l'information sur les moyens existants, sur les droits de tout travailleur ou sur la loi de 2005, auprès de leur RH, MIH ou référent handicap. Mais si les grandes entreprises ou établissements publics disposent de davantage de moyens, la pyramide hiérarchique représente un défi pour parvenir à identifier les personnes qui assureront la prise en compte effective des solutions :

« C'est vrai que c'est une grosse administration (...) donc il faut déjà trouver à qui s'adresser. (...) Donc c'est resté longtemps en attente, et puis en même temps moi quand j'essayais de trouver des solutions, ça ne convenait pas parce que j'outrepassais la hiérarchie, et en même temps je faisais part de mon désarroi, car je n'avais personne à contacter. Donc c'est remonté jusqu'au responsable RH, qui s'est mis en colère contre moi, mais en même temps je n'avais pas de solution moi. » (Cécile, ingénieure de recherche)

En cherchant à reconstruire seuls des conditions de travail opérationnelles, en informant leur hiérarchie sur les moyens existants et en initiant de la sorte une redistribution visible des compétences, ces salariés transgressent toute une hiérarchie. Ils peuvent le faire par maladresse en oubliant d'impliquer dans ces démarches leur responsable hiérarchique proche par exemple, ou tout

simplement en transgressant une hiérarchie tacite en informant un RH ou un MIH sur des sujets qu'il est censé maîtriser. C'est notamment le cas dans des organisations se proclamant pourtant spécialistes du domaine du handicap ou de manière plus spécifique de la surdité. Les démarches des salariés sourds sont alors particulièrement mal vécues par la hiérarchie, tandis que la situation et les refus de changement sont violemment ressentis pour les personnes concernées. Ce peut aussi être le cas d'organisations ayant créé des postes dédiés à des professionnels sourds dans le cadre du développement de nouveaux services ou expertises, ou dans le cas d'un projet collectif sur les questions de diversité, sans avoir pensé la mise en place et le financement interne de l'accessibilité.

« Moi sur mon poste de travail, ben voilà, ils savaient qu'ils avaient besoin d'embaucher un sourd... La cellule a embauché un sourd. Mais le reste, personne ne savait pourquoi il fallait embaucher un sourd, quel était l'intérêt et comment faire pour adapter le poste de travail. Donc, créer un poste de travail pour un sourd, sans adaptation, ça paraît surréaliste » (Cécile, ingénieure de recherche)

Enfin, ces démarches peuvent aussi être faites dans un état d'exaspération mettant à mal les codes de l'entreprise et les savoir-être attendus. Ceci peut conduire à des sanctions exacerbant la violence de demandes depuis longtemps ignorées, suscitant parfois des passages à l'acte ou un comportement agressif de la part de salariés sourds, des gestes totalement incompris par leur entreprise.

« J'avais souvent des problèmes de communication et quand il y avait un interprète c'était difficile de se contrôler parce qu'au niveau du travail... lorsque des personnes entendantes avaient des problèmes, tout de suite elles les réglait : elles communiquaient directement. Tandis que moi j'étais là avec mon problème de communication... et dès qu'il y avait un interprète, moi, j'explosais. J'explosais littéralement. C'était vraiment... et donc après on pensait que j'étais agressif (...). Quand je sors et que je rencontre des entendants pour faire des activités sportives ça va cela se passe bien. (...) Et dans l'entreprise on pense que j'ai des problèmes de comportement. » (Sylvain, technicien)

2.3. Le travail du collectif au cœur d'équilibres professionnels

Une dernière stratégie consiste précisément à articuler dynamique de changement et investissement des codes de l'entreprise. Elle suppose soit une prise de recul sur son parcours et les blocages rencontrés, soit de ne pas avoir encore expérimenté de refus trop lourds et démobilisants. Des expériences médiatisées de responsables d'équipes témoignent que ces alternatives sont possibles. Ceci ouvre un champ des possibles pour d'autres salariés sourds. Ces expériences restent cependant encore marquées par le registre de la bonne volonté, *« laissant dans l'ombre la part laborieuse de l'activité »* (Krinsky *et al.*, 2012 : 16). Elles ne dépendent pourtant pas seulement de ressources, humaines ou financières, mais d'un jeu subtil où les salariés doivent trouver la bonne place et la bonne face dans ce qui reste une négociation locale des conditions d'application de leurs droits (Dalle-Nazébi *et al.*, 2012). Ces ajustements passent par la démonstration de compétences, de l'humour, une souplesse autant que des limites claires dans les alternatives possibles de communication.

« Au début, la communication était un peu difficile, mais on passait par l'écrit avec les collègues. (...) J'ai montré que j'étais capable de remplir cette tâche, du coup tout le monde était assez satisfait.... on arrivait aussi à faire un peu d'humour même en communiquant, et c'était bien parce que je suis pas quelqu'un de forcément très sérieux, j'aime bien mettre un peu d'humour dans ce que je dis et même avec eux ça passait bien. Donc je pense que c'est pour ça que les relations se sont bien tissées dès le départ. (...) On m'a envoyé dans une formation pendant un an (...), formation obligatoire. (...) Alors je m'étais dit que je n'allais pas pouvoir, une formation pendant un an sans interprète, ça n'allait pas être possible. Je ne suis pas un malentendant, chacun a sa façon de fonctionner, la langue des signes, c'est la langue des signes, moi il me faut un interprète sinon ça ne marchera pas. Donc le directeur qui a bien compris la situation m'a soutenu, a réuni un courrier et qui a fini par réussir à les convaincre. » (Jacques, comptable)

Ils passent aussi par le respect de la hiérarchie qui reste un acteur décisif dans l'équilibre à trouver.

« Moi je demande souvent à mon chef son avis avant de faire des démarches. Mon chef me dit : « oui, bien sûr, tu as le droit ». Et là, je me lance, voilà. Parce que j'ai des droits, donc j'avance par rapport à ça.

-Et s'il vous dit non et que vous êtes quand même convaincue que c'est important ?

-Ah. Il m'a déjà dit une fois non, moi je l'ai convaincu, j'ai réussi à le convaincre !

-D'accord, vous êtes dans une équipe où ça dialogue beaucoup ?

-Oui, oui, on a quand même une communication assez riche. » (Viviane, technicienne de laboratoire)

Ces initiatives relèvent aussi d'arrangements collectifs permettant de tenir compte des contraintes et ressources, individuelles et collectives, dans le respect et la reconnaissance de la place de chacun. Elles mettent ainsi en évidence une gestion collective de la diversité et d'autres manières de se coordonner et d'interagir au travail. C'est cet espace de négociation, engageant des pratiques d'organisation et une redistribution des compétences, qui semble être en jeu dans ces processus de visibilité ou invisibilité des souffrances comme des alternatives proposées par des sourds. Mais ce sont aussi les ressources mobilisées par ces équipes, et la nature même de leur travail, qui se trouvent invisibilisées dans la fréquente « *spectacularisation* » de ces initiatives par les organisations professionnelles (Renault, 2009). La hiérarchie met en évidence des résultats et non les processus qui les permettent ; elle rend public ce que leur organisation est capable de faire, et non l'engagement d'une équipe en particulier dans un travail situé d'ajustements. Cette dynamique, décisive dans la valorisation des équipes et dans la médiation d'équilibres possibles, masque les difficultés existant pour d'autres salariés sourds de la même organisation, des difficultés qu'il va être plus compliqué de faire remonter et de faire accepter à la hiérarchie. Ces écarts d'expérience renforcent autant les aspirations au changement que le constat de discriminations. Ils rappellent que si chaque salarié sourd doit négocier sa place, chaque équipe doit aussi construire son propre aménagement. Cette dernière stratégie, qui mise sur l'investissement des codes de l'entreprise pour impliquer les équipes dans des ajustements collectifs, consiste donc à prendre au sérieux la notion « d'aménagement raisonnable ». C'est ainsi le travail d'ajustement autant que l'organisation trouvée qui pourrait utilement faire l'objet de médiatisation ici.

3. MOBILISER LES COLLECTIFS DANS DES AJUSTEMENTS LOCAUX ET PARTAGÉS

Une des données fondamentales à prendre en compte dans cette analyse des conditions de travail des professionnels sourds serait ainsi la diversité irréductible des contextes de travail, des marges financières des équipes, tout autant que des profils et des stratégies des salariés. En termes d'environnement, les professionnels sourds que nous avons rencontrés se trouvent dans des configurations multiples, avec présence ou non de collègues maîtrisant la LSF ou d'interprètes, avec une expérience ou non de collaborations dans plusieurs langues. Leur travail de positionnement et de négociation ne sera pas le même selon ces environnements, même si les modalités de participation visées restent définies en fonction du métier lui-même.

« C'est difficile de comparer parce qu'il y a tellement de détails, tellement de choses différentes... mais au final, mon travail est le même, qu'il y ait des différences avec les équipes enfin mon travail c'est le même : je suis en entretien avec des personnes » (Sophie, psychologue).

S'il est bien possible, comme cela a été fait dans la partie précédente, de lister les différentes aides techniques et humaines, ainsi que les différentes dimensions en jeu dans ces aménagements de postes, il nous faut néanmoins insister sur l'importance d'un travail local d'ajustement. Ceci explique que des conditions idéales puissent être obtenues dans un des départements d'une grande organisation, mais pas nécessairement dans un autre. Si les professionnels sourds adaptent leur stratégie à leur

environnement, leur réussite ou leur échec ne dépend précisément pas seulement d'eux. « *Le management reste persuadé que, s'il y a des problèmes, ils sont plutôt liés à la fragilité des gens, à leur défaillance, à leur inadaptation, plutôt qu'à l'organisation du travail et à ses fondements. On répare un peu ici, on fait un peu de prévention là, mais sur un mode individualisant et psychologisant* » (Djabali, 2011). Ce qui est en jeu ici est un véritable travail de construction de principes de fonctionnement collectif tenant compte de la diversité des pratiques de communication et de prises d'information. Il implique des équipes et non pas seulement les salariés sourds ou la direction. De même, il ne peut être réduit à la seule question d'une nouvelle technologie ou d'un budget, car il implique une démarche de changement. Or sur ce sujet, « *il n'existe pas de modèles au sens où il serait possible de copier les meilleurs. S'il est possible de s'inspirer des organisations qui ont réussi, il est absurde de les copier. L'environnement, les manières de faire du groupe, son système de relations, les origines personnelles constituent un équilibre toujours particulier* » (Bernoux, 2010 : 49).

Pour comprendre les situations et parcours des sourds au travail il est ainsi important d'entrer dans la fabrique d'une gestion collective de la diversité des pratiques de communication. Sans prétendre l'exhaustivité, nous pointerons dans cette section la contextualisation des exigences des professionnels sourds en fonction de leur environnement, mais aussi leur appropriation de repères plus largement communs d'appréciation des conditions de travail. Ces deux aspects sont décisifs pour appréhender la nature et les enjeux des ajustements qui engagent de manière décisive les collectifs de travail. Cette attention portée aux négociations locales ne doit cependant pas laisser penser qu'aucune formalisation de repères ou de démarches n'est possible à une échelle plus générale. C'est sans doute dans un encouragement, un apport de ressources et une valorisation du travail local d'ajustement que les directions, RH ou les MIH ont un rôle décisif à jouer.

3.1. Des demandes et des stratégies contextualisées

Les demandes et les stratégies mises en œuvre par les professionnels sourds dépendent comme nous l'avons évoqué précédemment de leur parcours, mais aussi de leur environnement. Ces salariés s'appuient explicitement sur une analyse des situations de travail et des besoins associés pour réaliser les tâches et responsabilités qui leur sont assignées.

« Alors moi en cherchant j'ai trouvé une dizaine de sourds [dans mon organisation] en France. [Dans ma ville] il y a une autre fille, (...) elle est aide laborantine. (...) Mais après son poste de travail fait qu'elle a assez peu besoin d'interprètes, puisqu'elle est souvent en relation directe avec son chef de service, et comme pour moi la communication directe est facile. Moi sur mon poste de travail j'ai beaucoup d'interventions à l'extérieur, elle, elle travaille beaucoup plus sur son poste de travail à son bureau. Moi je rencontre des responsables d'équipe, j'ai beaucoup de contacts avec l'extérieur. Et puis les réunions, ce sont surtout les réunions qui posent problème. »
(Cécile, assistante de recherche)

Ils cherchent également à comprendre la nature des blocages, financiers et humains, qui sont susceptibles d'expliquer les différences de traitement entre salariés sourds aux besoins similaires, mais appartenant à des services distincts :

« Quand je suis arrivée il y a quatre ou cinq ans, un mois après il y avait un congrès sur la visio. J'ai voulu y aller avec une collègue sourde d'un autre service, qui dépendait d'un autre service de ressources humaines avec des budgets différents. Moi je suis dans le pôle recherche et puis elle est dans le pôle international. Et bref on a été à ce congrès. On a pu choisir différents types de... bref il y avait différentes entreprises qui proposaient des outils de visio-interprétation. Et en fait la RH était au courant qu'on y allait, qu'on assistait à la présentation. Et on lui a présenté ensemble ce qu'on avait vu là-bas. Et puis, ça a été assez long parce que je me suis rendu compte qu'il n'y avait pas le même investissement d'un service de ressources humaines à l'autre. On se battait chacune dans notre coin. Donc au bout de trois ans, elle finalement, ma collègue, a réussi

à obtenir un visiophone et moi je n'en ai pas eu, ça n'a pas bougé. » (Ariane, ingénieure de recherche)

Les situations qu'ils vivent, ainsi que les refus, prennent leur sens en contexte. Ces salariés tiennent aussi compte des missions que les services se sont données et des expertises éventuelles qui sont affichées dans le secteur de la surdité.

« Je trouve que ce n'est pas adapté parce que c'est un centre de formation pour le public sourd donc, pour moi se serait le minimum de prendre (...) un centre relais parce qu'on accueille du public sourd, ils en auraient besoin aussi, je pense. Moi, c'est vrai que je suis salarié sourd, mais, il y a aussi des vacataires sourds et donc ils pourraient utiliser également le centre relais. Et c'est vrai qu'on pourrait montrer aux jeunes qu'eux-mêmes pourraient avoir accès au centre relais pour s'intégrer plus facilement en milieu professionnel, c'est utile pour les jeunes et pour nous aussi. Mais, bon voilà le problème c'est cher. » (Sophie, formatrice)

Ces professionnels ont conscience du niveau d'information, mais aussi d'implication logiquement faible ou élevé des équipes et directions concernant les pratiques de communication des personnes sourdes.

« Donc il y a deux situations différentes. Soit on est dans un service où l'on accueille du public sourd, donc là il faut connaître la langue des signes, soit on se retrouve dans des services où on ne travaille pas forcément avec des personnes sourdes. Donc ce sont deux situations différentes. Je pense que si on travaille avec des personnes sourdes, on accueille des publics sourds, là je pense que oui les professionnels sourds peuvent être plus stricts. Dans ce cas-là, peut-être faire moins d'efforts. Voilà, étant donné qu'on accueille du public sourd, la langue des signes,  a me semble obligatoire pour tout le monde. C'est aux collègues de s'adapter, c'est à la personne sourde professionnelle de s'adapter. Voilà tout le monde doit faire un effort à ce moment-là, parce qu'on travaille avec des usagers sourds. Et là c'est possible peut-être de ne pas trop faire d'efforts et de se dire bon je ne vais pas m'adapter parce que ça semble logique que les entendants le fassent. Mais quand on est dans une situation où on n'accueille pas forcément des publics sourds, enfin, là on se retrouve coincé parce qu'il n'y a pas d'obligation. Donc la solution, c'est vrai que moi au départ ici par exemple je voulais que ce soit très clair, je voulais que ce soit en langue des signes. Mais il y a beaucoup de mes collègues qui ne connaissent pas la langue des signes. Donc je me disais, qu'est-ce que je fais ? ou je m'arrange ou j'essaye de lire un petit peu sur les lèvres, on passe par l'écrit, ou je refusais et j'étais voilà, je restais sur mes idées, et elles essayaient de s'adapter, mais résultat, enfin au final il y a aucune relation qui se crée entre moi et mes collègues si je choisis de faire ça. Je me retrouve seule. Donc voilà ça peut être dangereux aussi, si je ne m'adapte pas et si je ne fais pas cet effort-là. » (Sophie, psychologue).

Enfin, leurs exigences dépendent également de leurs aspirations et projections sur le long terme. Une importante motivation ou envie de s'engager professionnellement accroît sans surprise l'investissement dans la recherche de solutions pour lever les freins à leur participation et évolution professionnelle :

« C'est un peu dommage d'attendre aussi longtemps et d'être... Moi oui, pourquoi pas, gravir les échelons, devenir chef... je trouve à vraiment dommage. Oui, le visiophone est une solution. Là je me retrouve comme coincée. C'est donc pour cela... oui, souvent, on me dit « ils ont peur », les entendants ont peur... » (Ariane, ingénieure de recherche)

Comme cela a déjà été souligné, ceci peut paradoxalement provoquer des tensions. Ces efforts pour « s'écarter du rôle et du personnage que l'institution [leur] assigne tout naturellement » engagent, comme a pu le montrer E. Goffman (1968, p.245), des adaptations perturbantes pour ces organisations, mais elles sont aussi porteuses de changement. Les réactions plus contenues, davantage faites pour obtenir un confort, sont le fait de salariés qui montreront aussi moins de capacités d'innovation (Bernoux, 2010).

« J'aime bien cette notion de déplacement, bouger... Ensuite je suis parti sur l'idée de faire des mises à jour (...) : c'était relever les différentes informations, aller directement sur place, rencontrer les gens (...), et ça je sais très bien qu'il y aura un problème de communication parce qu'il faut communiquer avec le Maire et compagnie, mais c'est ce métier-là qui m'intéresse. (...). Après ce que je voulais, c'était montrer qu'une personne sourde pouvait faire différentes choses. Donc plusieurs fois j'ai demandé ce poste, poste qui m'a à chaque fois été refusé (...). Tout d'abord c'était... « tu n'as pas assez d'expérience », pourtant ça faisait déjà deux trois ans... trois - quatre ans que j'étais embauché. Après j'ai réessayé, j'étais en concurrence avec une personne, bon. (...) Ça, ça a commencé à m'agacer. (...) Il a le même diplôme que moi, on a la même formation, et lui il s'en va, il décolle... donc moi non je reste là. On m'a proposé un autre poste, mais « non, non c'est après, après, pas maintenant... ». Mais c'est pas quand j'aurais 50 ans avec ma canne que je vais aller dans les champs... » (Sylvain, technicien)

Cette évaluation des besoins comme de la légitimité des demandes témoigne à la fois d'un souci permanent de rester et d'être reconnu comme professionnel et d'une nécessaire inscription dans une organisation collective.

3.2. Être reconnu comme professionnel dans les discours comme dans la pratique

Il peut sembler curieux d'évoquer la nature des relations professionnelles, marquées ou non par l'écoute, le respect, la confiance et divers arbitrages, dans une réflexion sur les aménagements de poste. Elles sont pourtant décisives dans le quotidien de ces salariés. Elles modifient tout d'abord la signification de mauvaises conditions de travail marquées par ailleurs par l'importance d'un « travail en plus » de recherche d'informations.

« Dans l'équipe, il n'y a que des entendants sauf moi. La communication est difficile évidemment parce qu'en langue des signes, il y en a qui ne comprennent pas, donc on se répète, on passe par le mime. Mais on s'adapte les uns les autres, des fois c'est l'écrit, et puis en général c'est quand même très positif parce que je sens que je suis écouté. » (Jacques, comptable)

Des marques de respect et de confiance comme la sollicitation de son avis pour les décisions importantes ou comme le fait d'être une ressource possible et officielle pour de nouvelles recrues permettent de relativiser le sens de certaines situations comme l'exclusion de réunions ou de mauvaises conditions de participation. Il est possible dans ce contexte relationnel de ne pas y voir une offense ou une discrimination, et de résumer en ces termes sa situation professionnelle :

« Je travaille, en tout avec moi on est 6 collègues, donc 5 plus moi ça fait 6. On fait le même travail, on est dans une position égalitaire, similaire. Je sens qu'il y a une valorisation, vraiment. En tant que sourde, il n'y a pas de mise à l'écart en tant que sourde non. » (Catherine, adjointe administrative)

Dans ces interactions du quotidien se joue une reconnaissance ordinaire de la contribution et des compétences de chacun :

« Alors, au début, mon chef ne me disait rien, donc moi je travaillais. Je fais mon travail. Et puis, j'ai appris par mes collègues que mon chef était justement content de moi, donc j'ai dit : « ah bon ? Mais il ne m'informe pas ». Et mes collègues me disaient : « mais si, si, si, il est très satisfait de ton travail », moi j'étais pas au courant ! Et un collègue a dit à mon chef, et mon chef le lendemain m'a dit : « mais si, t'inquiète pas j'ai confiance en ton travail, tu travailles très bien ! ». Donc c'est comme ça. Et puis maintenant, il me le dit plus souvent. Mais c'est vrai qu'au début, il restait... (...) Mon chef communique de plus en plus avec moi. Avant, c'était juste « bonjour », et puis c'est tout. Maintenant il va me dire : « ça va ? Est-ce que le travail ça va bien ? Ça se passe bien ? » Et je sens qu'il a plus confiance en moi. Et j'ai besoin qu'il me parle, parce que moi j'ai besoin de savoir ce qu'il pense aussi de mon travail, donc c'est vrai qu'il y a une évolution par rapport à notre relation. Et moi, ça me rassure justement, j'ai besoin d'être rassurée, au sein de mon travail. » (Viviane, technicienne de laboratoire)

Cette reconnaissance se joue également dans des dispositifs techniques, comme les centres relais qui permettent aux personnes sourdes de téléphoner via un interprète ou un transcritteur à distance. Avoir accès au téléphone permet en effet de gérer son temps et se montrer indépendant aux yeux des plus jeunes.

« Embaucher une personne pour contacter les entreprises c'est vrai que c'est moins cher que de faire appel à des centres relais. Moi j'aurais envie de contacter directement les entreprises. Des fois la personne est occupée donc, je suis obligée d'attendre et puis, j'aimerais bien montrer aux jeunes que moi aussi je peux être autonome et faire appel au centre relais. » (Sophie, formatrice)

Ce type de dispositif permet aussi de rester l'interlocuteur de ses divers partenaires et d'assumer les responsabilités associées.

« Alors effectivement moi tous mes collègues signent, sauf bien sûr mon chef qui ne signe pas, qui a autre chose à faire. Bon voilà j'imagine que c'est partout pareil, la secrétaire aussi (...), mais voilà dans l'entourage proche ça signe. Alors effectivement le centre relais c'est pour contacter les jeunes, les entreprises, les financements extérieurs, si on veut trouver des stages par exemple il faut pouvoir. (...) C'est pour aussi m'affirmer en tant que personne sourde. J'ai pas envie que la langue des signes se dégrade, je veux qu'elle soit présente dans l'entreprise, que je puisse aussi avoir accès directement sans être obligé de passer par un intermédiaire, une tierce personne. Moi j'ai envie de montrer en fait aux autres personnes que je suis sourd, par exemple aux clients, aux personnes qui peuvent venir me voir, c'est une forme de... (...) Au moins j'ai de l'autonomie. » (Paul, Ingénierie de formation)

L'attention accordée ou non aux conflits ainsi que la manière de les gérer sont aussi des éléments décisifs pour être des formes d'expression de la confiance accordée. Ce sont également des micro-événements déterminants dans les collaborations futures.

« Mais si j'ai un problème dans l'équipe, ça arrive, ça peut arriver, si j'ai un problème avec un collègue, j'appelle mon chef... Ah non, pardon, j'appelle (...) et c'est lui qui règle cette histoire parce que mon collègue va s'énerver, voilà... (...) Bon, je vous explique, au début, moi j'avais rien fait, je faisais mon travail. Et il y a un collègue qui m'a accusée. (...) Mais c'est souvent cette personne-là qui m'accuse : « oui, toi tu fais des bêtises, tu fais mal ton travail ». (...) Je l'ai dit à mon responsable. Mon responsable a été surpris et il m'a dit : « ça peut pas être toi, c'est pas possible ! », et donc il est allé voir le collègue en question, et il lui a expliqué. Le collègue et lui, ont eu une petite « embrouille », entre guillemets, il lui a dit : « c'est pas possible, elle était absente pendant la semaine, donc tu inventes, tu dis n'importe quoi, elle a pas pu faire ça » et voilà. Donc, c'est des choses comme ça qui se sont déjà produites. Mais le résultat, c'est que mon chef m'a dit : « tu n'écoutes plus cette personne-là », voilà. (...) Mon responsable a confiance en moi, il n'a jamais eu de doutes sur ce que je fais. » (Viviane, technicienne de laboratoire)

La gestion objective de litiges comme la reconnaissance d'injustice sont des éléments importants. Elles font groupe, même si ce groupe peut rencontrer des difficultés. Il en est des tensions internes comme des problèmes directement liés aux démarches pour obtenir une accessibilité.

*« - Ça veut dire que quand il y a une réunion sans interprète tu ne viens pas ?
- C'est ça, je ne participe pas.
- Face à cette situation, la problématique des interprètes, quelle est la position de ta hiérarchie, c'est-à-dire ton chef ?
- Il est très en colère, il fait beaucoup de réclamations. Régulièrement on me demande si je viens, donc je réexplique qu'il n'y a pas d'interprètes donc je ne viens pas. Il me soutient là-dessus, mais c'est [un autre service hiérarchique] qui ne veut plus financer. (...) Donc il faut que je trouve la collaboration d'autres personnes, des collègues de travail (...) pour essayer de monter un dossier, les convaincre au national, en local. (...) La personne que j'ai trouvée, c'est pas quelqu'un qui pourra décider elle-même, il faut encore que ça remonte. (...) Alors que mon chef est d'accord, les autres sont d'accord, la cellule handicap est d'accord. Il n'y a que le RH qu'il*

faut convaincre. Même le national est d'accord, c'est juste une personne qui fait front. » (Cécile, ingénieure de recherche)

Quand bien même la situation reste bloquée et entrave de manière très concrète le travail de ces salariés, le fait de recevoir l'appui de collègues et d'autres interlocuteurs en position hiérarchique est une forme explicite de reconnaissance de leur place, comme professionnel, au sein de ces équipes.

3.3. Prendre au sérieux la dimension collective du travail

Il est de fait plus facile d'obtenir une réponse positive à des demandes d'aménagement des conditions de travail lorsqu'elles concernent des équipes et sont portées par elles.

« On communique par écrit : on essaye de montrer au tableau. Dans mon unité il y a 3 personnes entendantes. Donc moi j'ai demandé qu'on crée un tchat et donc elles ont dit « tu veux créer un tchat ? » Donc ce sont les 3 personnes entendantes qui ont demandé au chef de créer un tchat ; ils avaient vraiment cette envie-là et moi j'ai trouvé qu'ils avaient conscience de mes problèmes. Il était étonné : c'est que habituellement c'est toujours à moi de demander ; là c'était l'inverse c'étaient les personnes entendantes » (Sylvain, technicien)

À travers ces questions techniques axées sur différentes alternatives permettant de communiquer de manière fluide, c'est l'importance de ces échanges et collaborations qui se trouve réaffirmée. Il est de fait fort difficile de travailler dans un contexte où les collaborations sont inexistantes comme l'illustre le triste témoignage de cette jeune professionnelle de la petite enfance :

« Il y avait trop de problèmes avec mes collègues. Ça se passait pas bien du tout, là par exemple s'il y avait des enfants, les collègues me laissaient toute seule avec eux. C'était un peu difficile de gérer. Si par exemple j'essayais d'appeler une collègue pour qu'elle vienne me donner un coup de main, elle ne m'écoutait pas, donc elle ne venait pas m'aider. Donc qu'est-ce que je faisais pendant le moment des repas ? Mes collègues restaient complètement indifférentes. Il fallait que j'aille me déplacer jusqu'à... je ne pouvais pas appeler la directrice : il fallait que je me déplace jusqu'à son bureau, ne serait-ce que par exemple si y avait des situations d'urgence y avait pas d'alarme. Il y avait plein de dysfonctionnements. Le fait de devoir aller jusqu'à chez la directrice pour lui dire qu'il y avait un problème enfin c'était n'importe quoi. » (Marie, assistante de puériculture)

Il existe pourtant des témoignages positifs de plusieurs équipes hospitalières, de crèches et même d'une plateforme d'appels d'urgence employant plusieurs professionnels sourds. Ce n'est pas ici la surdité, ni même l'absence de dispositif spécifique, qui pose problème, mais le manque de collaboration. Le recours aux collègues est une nécessité dans de nombreuses tâches ordinaires du travail, soit pour se coordonner, soit pour échanger ou construire des informations.

« Alors oui j'utilise beaucoup internet, mon réseau relationnel, mes amis, et Facebook. En fait sur Facebook, j'ai aussi beaucoup de collègues (...) qui sont connectés. Il y a des doctorants, des chercheurs, et ça permet une communauté de travail. C'est une base - ressource pour moi. Par exemple on peut s'appeler par un réseau de chat vidéo. Donc sur un projet européen par exemple auquel j'ai participé j'ai gardé plusieurs contacts. » (Cécile, ingénieure de recherche)

Ils peuvent aussi être mobilisés pour compléter les informations déjà disponibles ou collectées dans ses propres réseaux.

« Oui, tout à fait par exemple les forums. Mais (...) on ne peut pas avoir des échanges profonds sur les forums. Je vais être obligé à ce moment-là d'aller voir moi-même les collègues. C'est plutôt par ce biais-là que j'aurais des informations (...) : je vais communiquer par écrit, et visuellement en montrant l'interface informatique je vais pouvoir poser mes questions. » (John, ingénieur Web)

Ils sont encore un moyen de s'assurer des procédures à suivre lorsque l'on occupe un poste depuis peu. Les collègues participent en quelque sorte des archives de l'organisation ou tout au moins en maîtrisent les codes de lecture et références.

« Je relis le mail plusieurs fois pour être sûr d'avoir bien compris. Si jamais je n'en ai pas compris le sens alors, là, je n'hésite pas du tout à appeler un autre collègue pour voilà avoir plusieurs avis, être sûr de la chose que l'on me demande. Ensuite, je cherche simplement dans le serveur tous les dossiers (...) qui sont en rapport avec la tâche imposée. Bien sûr, j'utilise le support Internet pour voir si effectivement s'il y a, par rapport à l'édition du site, s'il y a des choses qui peuvent être intéressantes. Ce sont des choses que je sais utiliser. (...) Je n'hésite pas à faire appel à mes collègues pour être sûr de faire les choses le mieux possible, pour vraiment monter les sites de manière à ce qu'ils soient bien présentés, bien sûr » (Charles, webdesigner)

Ces échanges informels avec des collègues sont aussi un moyen d'anticiper les attitudes à adopter face à divers interlocuteurs ou situations de travail. Si ceci n'est pas spécifique aux sourds, ces repères sont précieux dans un contexte professionnel déjà marqué par des carences en matière d'information et par des différences culturelles dans les manières de faire. Ils permettent d'inscrire son travail dans une activité et histoire collectives.

« Une personne m'a envoyé un email et voulait aussi me rencontrer. Donc, elle m'a fait la demande par courriel. Moi j'ai accepté, j'ai discuté avec mon collègue. C'est vrai que j'ai interrogé mon collègue pour savoir ce que peut-être cette personne-là préférerait par rapport au travail imposé. Et mon collègue m'a expliqué comment cette personne réagissait dans le monde du travail, etc., pour que je sache mieux réagir au besoin de la personne de l'autre service qui m'avait accordé une tâche. Donc du coup, cela a favorisé l'échange entre mon collègue et moi, et puis, cela m'a permis aussi d'anticiper la personne de l'autre service, et de solliciter la franchise de mes autres collègues pour qu'ils me disent si j'avais bien fait, mal fait, pour être sûr qu'on était tous sur la même longueur d'onde. Finalement tous ces échanges ont porté un travail en équipe qui était positif » (Charles, webdesigner)

Les exemples précédents concernant la gestion des conflits ou la mise en place de pratiques basiques de collaboration mettent en évidence l'importance du rôle que les supérieurs hiérarchiques ont à jouer ici. Ils sont ou devraient être les garants d'une possible participation de chacun dans l'organisation collective. Il leur revient, le cas échéant, d'engager un travail de transformation des conditions de travail pour permettre cette circulation d'information et la coopération entre les salariés.

« Après c'est vrai que la communication dans l'équipe c'est un point délicat. Il y a l'entretien annuel où le directeur me demande ce que je pense. Il m'a dit qu'au niveau du travail c'est très bien et au niveau personnel il me disait que ce qui était important, c'était le pont, la communication entre les collègues et moi. S'il n'y a pas de pont, ça ne peut pas marcher de toutes les façons, on ne peut pas travailler, il l'a bien compris. (...) Voilà il y a quand même des limites et on est dans des réflexions pour savoir comment améliorer ça. » (Jacques, Comptable)

Les managers ou responsables d'équipes ne peuvent cependant garantir la participation des professionnels sourds que si celle-ci, et les efforts à fournir semblent légitimes aux yeux des autres. « Je sais », disait R. Sennet (2000, p.210), « qu'un régime qui n'offre pas aux êtres humains de profondes raisons de veiller les uns sur les autres ne saurait durablement conserver sa légitimité ». Mais pour que la participation de ces salariés ait un sens, il est à la fois nécessaire de rappeler l'importance de cette dimension collective au travail, et de reconnaître aux travailleurs dits handicapés un statut de professionnels. Ce sont là les prérequis d'une identification des obstacles et des ressources utiles à cette participation, et les conditions mêmes d'un possible travail d'ajustement collectif.

« Alors, effectivement, au début, quand je suis arrivée, mon chef m'a dit : « voilà, on aura une réunion ». Moi, je me suis dit : « Houlà, comment ça va se passer ? » Ça dure une heure et demie, ils oralisaient tous, c'était impossible pour moi. À la fin j'ai dit : « écoutez je peux pas ». Mon

chef m'a dit : « comment tu veux qu'on s'organise ? ». J'ai dit : « il faut faire venir un interprète ou me donner un rapport écrit », voilà. Alors, il s'est mis à réfléchir, et puis un mois après, il m'a dit ok. (...) Alors les collègues se sont forcés, donc ils ont du faire leur rapport, chacun faire un rapport à l'écrit. (...) Mon chef leur a dit : « c'est normal, qu'il faut penser à votre collègue qui est sourde, elle a intégré notre équipe, on travaille ensemble, il faut pas l'oublier. Nous sommes une équipe, on a besoin d'échanger. Donc vous allez tous le faire, faites un effort là-dessus. (...) Elle, elle a fait des efforts pour vous comprendre à l'oral, donc essayez de vous mettre aussi à sa place, on est sur un plan d'égalité donc il faut le faire. (...) Quand il y a des nouvelles personnes qui arrivent, des stagiaires qui arrivent, le responsable informe toujours par écrit. Et elle a informé effectivement que j'étais une personne sourde et que j'avais besoin de ça. » (Viviane, technicienne de recherche)

Ce travail d'ajustement implique logiquement les salariés sourds eux-mêmes. Il est possible sinon que les dispositifs et aménagements imaginés soient inappropriés aux situations de travail réelles.

« Et par rapport aux alarmes, à la sécurité et tout ça, en fait il y avait une personne du service des actions sociales qui a créé pour nous des vibrateurs, des tamtams (...). Au début j'ai trouvé ça bien, mais finalement, j'ai plutôt discuté avec mes collègues sourds et on a vu que le problème c'est qu'il n'y avait jamais de batterie : le matériel tombait toujours en panne à cause de la batterie et donc on a alerté la direction. En fait moi j'ai proposé qu'on nous fasse une proposition, qu'on en discute. C'était vraiment le plus important. (...) En fait les personnes se mettent à la place des sourds et elles leur donnent un truc et « ah t'es pas content alors que les autres oui », alors du coup y a pas vraiment de lien. Et si jamais y a une alerte incendie... » (Sylvain, technicien)

Si le rappel des ressorts collectifs du travail semble incontournable, la manière de gérer la diversité des accès à l'information et des pratiques de communication appartient à chaque équipe. Les moyens techniques pas plus que les représentations ne changent à eux seuls les quotidiens de travail. La conviction qu'il y a là un enjeu commun, et la participation des différents salariés dans la recherche d'alternative, dans la mise en place d'une manière de rétablir communication et circulation des informations, sont des facteurs décisifs. L'accessibilité des sourds ne se résume pas à un équipement, mais à un travail local et situé de gestion de la diversité linguistique. Ceci ne justifie absolument pas la discrimination de ces salariés au nom de contrainte budgétaire ou de l'intensification du travail dans un contexte de crise, comme il est finalement assez courant de le faire. Il s'agit de pointer la nécessaire participation du salarié, des collègues et de la hiérarchie dans ce travail de prise en compte et d'ajustement d'un ensemble de contraintes (dont les droits des professionnels sourds et les contraintes budgétaires), de ressources et d'enjeux collectifs. *« Il n'y a acceptation du changement que lorsque les acteurs sont convaincus de la nécessité de ce changement, et qu'ils peuvent donner leur avis sur le type de changement qui doit avoir lieu. (...) Cette acceptation est conditionnée par le besoin qu'à chaque acteur de savoir approximativement où le changement va le conduire. Et ce, d'autant plus que sa situation lui donne peu de maîtrise sur son travail. (...) Si la nécessité du changement est un principe non discutable, sur lequel une information sérieuse doit suffire, il n'en est pas de même du type de changement »* (Bernoux, 2010 : 328-329). Ce travail d'ajustement collectif peut être lui-même équipé, alimenté ou accompagné par différents interlocuteurs et intervenants, apportant par exemple dans le cadre d'actions de sensibilisation, un recul sur les pratiques des sourds et les différentes initiatives d'autres équipes ou entreprises. Il passe dans tous les cas par l'expression des différents salariés et la discussion sur les dispositifs et réorganisations envisagées.

3.4. Nature des ajustements : mobiliser collectivement d'autres repères

Le premier type d'ajustement consiste à anticiper ou à éviter les situations bloquantes. Il s'agit bien évidemment d'apporter une information sur les cadres législatifs, mais aussi sur les ressources et les

obstacles propres aux personnes sourdes, afin de permettre, comme en témoigne ce RRH, la rencontre entre professionnels sourds et non sourds.

« Quand une personne est face à une personne avec handicap, c'est ce mot-là qui fait peur, c'est pas le handicap en lui-même je sais pas si j'arrive bien à me faire comprendre. Le principal frein à l'embauche ce n'est pas la nature de l'handicap c'est le mot handicap dans sa globalité, c'est ça qui fait peur à l'embauche, je sais pas si je suis clair. (...) Je ne vous cache pas que le premier jour où mon prof de langue des signes était en bas de la tour et parlait avec un sourd, quand je suis arrivé, deux hommes qui faisaient des grands gestes dans tous les sens, à crier, à rire, etc. ! (...). Et puis c'est comme je disais l'éducation, l'immersion, les expériences qui font qu'aujourd'hui je suis là, je suis au milieu de vous et comme quand je suis avec des personnes avec handicap au bout d'un moment on oublie tout ça, vous me voyez comme je suis, je vous vois comme vous êtes et on passe au-delà du premier frein du handicap » (Pierre, RRH)

Les ajustements à mettre ensuite en place ne relèvent pas tous d'aménagements dits spécifiques. Comme nous l'avons déjà évoqué, des pratiques plus communes peuvent être utilisées comme la mise en place d'une messagerie instantanée, le partage de planning, la planification des réunions sur le long terme lorsque c'est possible ou encore la disposition des bureaux dans l'espace permettant une bonne visibilité sur ce qu'il se passe.

« Donc il n'y avait pas de réunion d'urgence, il n'y avait pas de besoin de réunion d'urgence, voilà cette organisation elle était organisée comme ça pour éviter de se retrouver dans des situations d'urgence, parce que dans ces réunions on était sûrs que l'interprète était présent et que donc tout le monde pouvait communiquer. » (Sophie, Psychologue)

Des cadres plus formels de coordination peuvent aussi être mis en place par les salariés sourds ou par leur hiérarchie pour pallier des problèmes d'accessibilité devenant pérennes.

« Alors dans mon travail je suis très autonome, je suis seule. (...) En général c'est le chef qui décide du projet, moi je vais où on m'affecte. Et en même temps j'ai plein de choses à faire donc j'ai parfois du mal à m'organiser, mais je dois gérer mon planning moi-même. Mais justement mon chef, il faut que je l'informe, il faut que ça communique entre nous. Je peux pas faire l'autruche et ça se passe assez bien, mais je suis bien obligée de lui dire attention si tu me rajoutes un projet je ne pourrais pas finir ça, etc. Donc voilà on a des rencontres régulières chaque mois. » (Cécile, ingénieure de recherche)

Certains ajustements plus spécifiquement liés à la surdité et à une communication visuelle n'impliquent pas non plus de dispositifs techniques, mais d'autres manières de dire les choses ou une autre gestion du temps. Ainsi, dans une communication visuelle, les tâches de production et celle de communication sont généralement séquentielles (Dalle-Nazébi et Hénault-Tessier, 2013). Ce qui peut être perçu comme une perte de temps n'en est généralement pas une, car cette distinction des tâches contribue aussi à une meilleure concentration dans les activités et écoute dans les échanges. Mais comme en témoigne cette interprète, ces manières de faire peuvent bousculer une routine :

*« On est sur les 2 canaux ! Je suis en train de travailler sur un truc puis je vois [mon collègue sourd] qui me tourne autour comme ça... je l'ai vu du coin de l'œil, je sais qu'il veut me demander quelque chose, mais je vais être obligée de TOUT lâcher. Alors qu'un entendant, il... voilà, je vais pouvoir continuer à faire mon truc et il va me dire « ouais ouais ouais faudrait que j'te vois, blablaba ». Tandis que là je vais être obligée de lâcher, de le regarder, de lâcher ce que je fais, si j'ai quelque chose dans les mains de le lâcher de mes mains, pour qu'elles soient libres et pour pouvoir ... donc c'est des automatismes qu'on n'a pas. Puisqu'on est tout le temps sur les deux canaux. Les gens en réunion, ils griffonnent, ils gribouillent... certains sont sur l'oral, ils ne sont pas forcément sur le visuel... là ça demande vraiment... voilà.
- En même temps tu es plus concentré sur ce que tu fais ou sur ce qu'il te dit Oui. Et je crois qu'on est un peu tous sur ces automatismes qu'on a une perte... du lieu... pour eux, sur tous ces petits trucs. » (Céline, Interprète)*

Ces manières de faire différentes, mais tout aussi performantes concernent aussi les modalités de gestion des risques professionnels. Pour être maîtrisés par des professionnels sourds, la prise en compte de leurs propres prises d'information est absolument incontournable. Cette salariée sourde prend soin d'expliquer comment elle se protège des dangers encourus face aux produits chimiques qu'elles manipulent :

« Dans mon travail, donc oui, il y a un règlement. Donc, au début, mes collègues me disaient : « Mais tu peux pas ça, tu peux pas, parce que tu es sourde, tu es sourde » Et puis bon, il y a eu cette évolution, je leur ai dit : « écoutez, je peux. J'ai fait ma formation, donc je peux, je connais les règles (...) Je sens les vibrations donc je peux ressentir les choses, il n'y a pas de souci pour ça ». (...) Quand je manipule des pipettes, je n'entends pas les projections, donc voilà, c'est vrai que ça pouvait être dangereux pour moi ça. Et bien, il y a d'autres méthodes possibles, justement, pour les sourds. Bon, il y a différentes méthodes. Les entendants ont leurs méthodes, les sourds ont leurs méthodes. Moi, par exemple, j'explique aux stagiaires comment faire. Je suis sourde, je suis obligée de leur dire : « il faut que je prenne de la distance par rapport à certaines choses, voilà, parce qu'il faut que je m'adapte ». (Viviane, technicienne de laboratoire)

Cette même salariée témoigne aussi de différences dans les manières d'expliquer les choses, qui passent plus souvent par des schémas ou des exemples concrets :

« Les entendants, effectivement, ils entendent. Ils entendent les bruits, ils entendent les sons, donc, c'est sûr que ce sera plus le canal auditif. Moi, effectivement, j'utiliserai plus mon canal visuel. Alors par exemple, dans mon travail... Je ne fais pas souvent la même chose, je change souvent. Je manipule beaucoup de choses chimiques différentes. On va me donner un protocole, donc je lis le protocole. Bon, vous savez qu'il y a des sourds qui ont des problèmes de français, moi déjà, ça va en français. Mais il y a des fois, oui, je peux ne pas comprendre. Donc, je demande à un collègue : « est-ce que tu peux m'expliquer un petit peu comment c'est ? » et puis il va m'expliquer, il va me redire ça en parlant. Alors je vais lui dire : « mais non, c'est pas la peine de me parler, c'est pas plus clair ! Essaye de me montrer plus les choses, montre-moi un exemple ». Et là, effectivement, il va me montrer et ça sera concret pour moi. » (Viviane, technicienne de laboratoire)

Les ajustements en jeu sont donc de nature très variée et ne se résument pas nécessairement à des dispositifs techniques sophistiqués. Comme nous l'avons déjà souligné, ce travail implique de manière décisive à la fois la prise en compte de ressources spécifiques et une réflexion collective sur les contraintes et les réorganisations possibles.

« Il y a eu un problème de financement donc la directrice s'est demandé ce qu'elle devait faire. On y a réfléchi, donc on a écrit un courrier à [l'organisme financeur]. On nous a répondu que ce n'était pas possible de donner plus. On a essayé, on a envoyé d'autres courriers, voilà on était assez en colère, on ne trouvait pas ça juste, on a envoyé des courriers à plusieurs reprises. Donc on s'est posé la question ensuite, étant donné de la réponse de refus (...), donc on s'est arrangé, on s'est dit que vu qu'on avait 6 véhicules on s'est dit qu'on pouvait n'en garder que 5 pour essayer de faire des économies, pour ensuite prendre, pour pouvoir payer les interprètes. » (Sophie, Psychologue)

Les ajustements seront différents dans le cas de situations ponctuelles plus imprévues. Mais ils consistent non pas à faire malgré la présence d'un salarié sourd, mais de trouver un équilibre entre les contraintes du moment, le respect du salarié et l'organisation collective. C'est par exemple en l'absence d'interprète lors d'une réunion d'urgence, ne pas exiger la présence d'un salarié sourd ni lui donner plus tard un compte rendu succinct, mais organiser un autre espace d'échange autour de ces traces. Parvenir à poser les bases d'un travail commun suppose aussi de mettre à plat les effets des réorganisations pour chacun. Ce RH d'une grande entreprise qui reconnaît la place légitime de la LSF, pointe les modifications qu'induit pour lui le recours à un interprète :

« Pour quelqu'un qui parle, c'est plus compliqué parce qu'on se freine. Là quand je vous parle je suis complètement concentré par ce que [l'interprète] est en train de vous dire, et ça dénature

un peu le message. Ya un émetteur un récepteur, et pardon de l'expression, un parasite » (Pierre, RRH).

Ce tiers impacte pourtant les temporalités du travail en évitant le recours systématique à l'écrit et permet des îlots d'expression dans la langue première de salariés sourds.

« Le français c'est ma seconde langue. Ici je suis française, avec une identité française ; mais je ne me sens pas chez moi hein, non non. Quand ça signe oui. C'est ça... Et ici, le travail pour moi c'est... ça parle jour et nuit. » (Catherine, adjointe administrative).

Mobiliser un interprète permet aussi à des salariés sourds de déconstruire certaines représentations relatives au handicap remettant en question leurs capacités et leur statut :

« Les gens me voyant sourd, pensaient que j'avais des capacités mentales plus faibles que les autres. Donc il y a eu un gros débat par rapport à ça, et je voyais que le débat s'envenimait, et j'ai appelé un interprète, pour intervenir moi-même en disant « exprime-toi » à un de mes collègues. Et du coup, on a pu communiquer en direct, ça c'est important, et la relation est devenue meilleure. (...) Voilà les gens ne comprennent pas que moi en tant que sourd, je puisse insulter ou rentrer dans les brancards de quelqu'un. Parce que je suis handicapé, je dois rester à ma place et être inférieur aux autres. On peut mettre ça aussi en parallèle avec la question hommes/femmes et la parité au travail. » (Samuel, comptable)

Ces ajustements ne vont donc pas de soi, mais sont rendus possibles parce que ces collectifs professionnels veillent à la place et l'expression de chacun, prenant acte que *« l'expérience individuelle du travail est une expérience du travail collectif »* (Duraffourg et al., 1993 : 2008). Certaines équipes perçoivent parfaitement les enjeux de coordination et de reconnaissance professionnelle. Le « travail en plus » peut être partagé, relever de ces « innovations ordinaires » qui font le quotidien des organisations (Alter, 2000). Pour reprendre les propos de P. Bernoux (2010, p.63), *« les salariés font évoluer les structures et sont un facteur essentiel de changement que les directions ne peuvent pas négliger sans risques pour elles et que, dans les meilleurs des cas, elles ne négligent pas »*. Mais ces principes de fonctionnement locaux disparaissent avec la recomposition de ces collectifs. Car *« leur généralisation à un cercle plus grand d'interlocuteurs, voire à toute l'entreprise, n'est pas inscrite dans la pratique managériale »* (Metzger et al., 2004 : 79). Cette activité d'initiations réciproques et d'ajustements est *« déniée comme travail et socialement qualifiée comme engagement »* (Krinsky et al., 2012 : 15). Elle serait une action humaniste volontaire et non une pratique professionnelle, attendue et valorisée, de gestion de la diversité. Il est intéressant de souligner en quoi les professionnels sourds servent ici de révélateur à la fois sur les leviers du travail et sur la nature des transformations comme des difficultés actuelles de nombre de salariés et manager.

Nous avons souligné en effet à maintes reprises l'importance à la fois d'un travail collectif et d'une prise de parole. Or de nombreux chercheurs décrivent plutôt des tendances fortes d'individualisation du rapport au travail, d'intensification des rythmes, de perte de collectif et d'atteintes au sens du travail (Linhart, 2009). Les managers comme les professionnels sourds sont finalement sommés de s'investir, ce qui suppose de pouvoir faire preuve d'initiatives et de comprendre les situations de travail dans lesquels ils se trouvent. Mais on leur demande parallèlement de ne pas perdre de temps ni de discuter les consignes. Plus fondamentalement, c'est le principe même d'une démarche collective qui se trouve empêchée, comme en témoignent des étudiants de l'école de commerce de Namur dans le documentaire de Jean-Michel Carré *J'ai très mal au travail* : *« Nous, ce qu'on nous apprend, c'est qu'il faut isoler tous nos salariés qui sont nos subordonnés. Il ne faut pas qu'ils puissent communiquer, il faut qu'on les prenne chacun isolément »*. D'après ce professionnel hospitalier travaillant avec des sourds, cette dimension collective est pourtant aussi décisive pour le travail en général que pour la problématique de la participation des professionnels sourds en particulier :

« Donc je veux dire cette notion du groupe elle est complètement absente, mais complètement parfois. C'est à dire, elle est liée au niveau du travail. Quand on désigne par exemple un référent

au niveau du travail pour la personne handicapée, et bien on crée un espèce de lien extrêmement privilégié entre le sourd et son référent. Et (...) tous les autres disparaissent du champ de vision : ils n'entrent plus, ils ne communiquent plus puisqu'il y a un référent. Et cette espèce de relation intense qui est une relation de parent-enfant, de substitut parental qui remet le sourd dans la position infantile qu'il a connue pendant toute sa vie, où il y avait les parents derrière pour le soutenir, « Tu peux y arriver, etc. ». Donc je dirais, voilà, la notion du groupe se dissout. » (Patrice, professionnel hospitalier)

Cette citation montre également que derrière cette problématique du collectif est aussi en jeu la nature même des rapports sociaux, en l'occurrence ici des relations entre sourds et non sourds dans le cadre du travail, donc dans le cadre de la place que l'on donne aux uns et aux autres, et à la nature de leurs interactions. Ce type de changements-là ne suppose pas nécessairement de budget particulier ni de dispositif technique, mais peut être bien plus complexe à initier tant il engage les liens sociaux : *« Quelles que soient les raisons de la décision de changer, le changement consiste en une transformation des relations aux autres. Il se traduit par la création de nouvelles règles, et n'a lieu que par le sens donné à ces nouvelles relations. Changer, c'est transformer les manières de faire, les relations, les statuts dans l'entreprise, etc.. »* (Bernoux, 2010, p.54).

CONCLUSION

Cette recherche sur l'emploi et le travail des sourds est singulière par les sujets mêmes auprès de qui nous avons enquêté pendant deux ans, parce qu'ils sont inscrits dans une double expérience sociale du handicap et d'une culture minoritaire (Lane, 2002 ; Jones *et al.*, 1992 ; Kyle *et al.*, 1988). Cette combinaison renverse constamment ou presque la force normative des rapports sociaux, faisant que des comportements et des pratiques légitimes pour les uns sont tenus pour des déviances aux yeux des autres, car la déviance, comme l'écrit Howard Becker, est « *le produit d'un processus qui implique la réponse des autres individus* » (1985 : 37). Face à la surdité ou avec les sourds, les pratiques sociales engagent l'altérité de l'autre simplement parce qu'être sourd ne signifie pas de moins, de mal ou de ne pas entendre, mais plutôt d'être situé dans des interactions interculturelles où sont reconfigurés la place du corps de l'autre, ses manières de faire, de dire et de se comporter. Les dispositifs des politiques publiques et les organisations de travail n'y échappent pas, tant l'expérience du travail de professionnels sourds en démontre les limites, les ressources et les faiblesses. La logique de prise en compte individuelle des situations est renvoyée à la centralité des collectifs de travail, la condition particulière de certains aux conditions de travail de tous les autres, le langage à la diversité des modes de communication et au principe « dialogique » de la vie humaine (Taylor, 1994).

L'objectivation statistique et empirique que nous avons réalisée montre que la dialectique de l'emploi et du travail des sourds ne peut se focaliser totalement, ni sur les difficultés auxquelles sont exposés les sourds, ni sur les situations satisfaisantes et « bonnes pratiques » dont bénéficient certains. Ni victimisation ni héroïsme, les professionnels sourds se trouvent dans des situations à travers lesquelles ils remettent à leur place ces stéréotypes symétriques qui viennent caractériser si souvent les individus avec handicap et d'autres. En cela, cette recherche reste pleinement actuelle compte tenu de la ténacité des stéréotypes dans les pratiques de professionnels et des métiers associés parce que sourd, ou encore dans des études qui concluent à une segmentation des types d'activité possibles (manuels, abstraits, etc.) selon le degré d'audition, rappelant des croyances des années 1970 et dont la déconstruction doit se poursuivre. Cette recherche met ainsi aussi bien en évidence le travail des stéréotypes sur les expériences professionnelles, que le travail sur ces stéréotypes pour ouvrir à d'autres rapports sociaux. Elle déconstruit aussi plusieurs allants de soi sur la problématique des sourds au travail.

L'un des allants de soi est l'idée d'une figure unique de professionnels sourds. Cette recherche montre qu'ils occupent de fait une très grande diversité de postes dans divers secteurs. Ils relèvent massivement du milieu ordinaire de travail, quel que soit le degré de surdité ou le mode de communication. Mais c'est aussi le rapport entre surdité et emploi qui est bien plus diversifié qu'habituellement imaginé, y compris par des professionnels travaillant avec des sourds. Les personnes nées sourdes ou malentendantes, et ayant à ce titre déjà construit des manières de faire et de dire avec une surdité, avant de rentrer dans le monde du travail, ne représentent qu'un cas de figure, statistiquement minoritaire et dont les enquêtes peinent à rendre compte. Notre exploitation des enquêtes de l'INSEE permet ainsi de rappeler le poids statistique, trop vite oublié, des personnes devenues sourdes ou malentendantes au cours de leur carrière soit en raison de l'âge, soit en raison d'autres problèmes de santé, soit en raison du travail lui-même. Les données statistiques nous présentent ainsi une combinaison de ces différents rapports à l'emploi en tant que sourds, derrière lesquels se démultiplient les parcours de vie et les métiers. Ainsi, plus souvent peu diplômés, et plus souvent âgés que les autres personnes sur le marché de l'emploi, les sourds sont soit en activité (un peu plus de 60%), principalement en milieu ordinaire et dans des entreprises du secteur privé de grandes tailles, soit mis à distance du marché de l'emploi. Quand ils ne travaillent pas, les sourds se caractérisent d'abord par une situation d'inactivité (31%) plus que de chômage (6-7% environ). Et pour ceux (17%) qui recherchent un emploi, leurs démarches durent de 1 à 3 ans (40%). Cette situation se fait en dépit de la satisfaction qu'expriment ceux qui travaillent et de la place que les sourds en recherche d'emploi peuvent donner au travail. Mais cette situation se fait aussi sur le constat

d'un déficit en aménagements de postes dont la satisfaction des besoins représente un levier d'action central pour les employeurs, les salariés et les politiques publiques.

La littérature étudiée pointe parallèlement le manque de connaissance des besoins des salariés sourds que ce soit dans les entreprises, ou dans les services dédiés à leur insertion professionnelle. Cette problématique transversale renvoie à des enjeux de lisibilité des procédures internes, de communication et de gestion *ad hoc* de la diversité au travail, des valeurs associées aux principes d'égalité et de justice sociale, d'anti-discriminations, etc. Le cadre développé depuis longtemps pour favoriser l'emploi des « travailleurs handicapés » repose sur des dispositifs de discrimination positive fondés sur une définition normative faisant que les moyens équitables visent à compenser les déficiences sans parvenir vraiment à soutenir le développement de capacités déjà-là. La liste des facteurs favorables ou contraignants est longue parce que la question du handicap est une problématique transversale aux organisations de travail. Elle embrasse toutes les dimensions, individuelle et collective, de ces organisations.

Concrètement, l'application de la loi du 11 février 2005 pour l'*Égalité des droits et des chances, de la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* dans les organisations de travail ne se réalise pas *de facto* et nécessite pour les salariés eux-mêmes une négociation réalisée au sein même de leur entreprise ou établissement public (Kerbourc'h et Dalle-Nazébi, 2015). Il s'agit pour eux d'identifier les différents interlocuteurs ressources (médecin du travail, service des ressources humaines, référent Mission handicap, syndicats). Mais il se repose pour les sourds la question des conditions d'accessibilité de ces acteurs eux-mêmes, autrement que par téléphone ou échanges oraux. Si cette problématique des sourds au travail semble singulière, spécifique, voire minoritaire, les enjeux sont bien quant à eux collectifs et structurels. C'est ce que montre, dans toutes ses déclinaisons et conséquences pratiques, l'enquête qualitative menée ici auprès des personnes nées sourdes ou en bas âge, celles qui sont minoritaires, et qui le restent dans les études statistiques, mais qui incarnent, pour la diversité des acteurs, le défi de la surdité au travail.

Les personnes nées sourdes, ou qui le sont devenues en bas âge, sont nombreuses à faire preuve d'initiatives et de mobilisation de réseaux personnels, en lien notamment avec des associations de sourds, pour obtenir leur emploi (Kerbourc'h, Dalle-Nazébi, 2014b). Lors de leur recrutement et de leur prise de poste, il leur faut adopter la bonne posture face à un employeur susceptible de les éconduire en raison de leur surdité, pour enfin intégrer une équipe peu au fait de la vie des sourds. Ce panorama sombre de l'emploi des sourds est symbolisé par le « tu ne peux pas » des membres d'une organisation de travail toujours susceptible de les avoir embauchés pour éviter les conséquences du non-respect de la loi du 11 février 2005. Les personnes nées sourdes prennent ainsi la peine de s'adapter aux autres pour déconstruire les peurs que génère la surdité et pour anticiper auprès des collègues les bonnes pratiques de communication avec elles, de manière sans cesse renouvelée. Elles s'appuient sur leurs collègues et leurs supérieurs hiérarchiques qu'elles ont sensibilisés à leur manière d'être et de faire profitables au fonctionnement des univers professionnels. Les stratégies professionnelles que ces sourds élaborent ont une double fonction de régulation (Volkoff, Molinié et Jolivet, 2000) : se préserver des effets négatifs des environnements professionnels et y apporter les ressources possibles des changements qu'ils proposent. Mais même dans cette vue plus positive de situations dans lesquelles les sourds expriment leur satisfaction au travail parce que bénéficiant alors de l'une des composantes d'un environnement aménagé, leur place professionnelle est toujours susceptible dans le temps de s'assombrir : mobilité des collègues les plus soutenant, réorganisation de l'entreprise, arrivée de nouveaux personnels formés ni au handicap ni à la culture sourde, refus d'évoluer ou de prendre des responsabilités, déni de leur capacité et compétences, et absence d'échanges mutuellement partagés, etc. La diversité de sourds interrogés montre, du point de vue de leurs caractéristiques au travail, qu'en dépit de leurs atouts certains, les sourds sont pris dans des situations discriminatoires. En dépit de la satisfaction globale que les sourds expriment quant à leur situation professionnelle, ils rencontrent des difficultés persistantes pour obtenir les besoins en aménagement de postes et d'environnement de travail, ceci par méconnaissance, par effet d'ignorance de leurs demandes, ou par refus.

Les résultats de notre recherche mettent en évidence deux sortes de leviers d'action qui permettraient de rendre plus efficaces les principes d'égalité de traitement et de non-discrimination. Notre recherche montre précisément par ses résultats un enjeu pragmatique de sécurisation des capacités et des parcours professionnels dans le sens qu'en donne B. Zimmermann (2011) du point de vue des libertés et des développements professionnels. L'un a trait aux conditions de travail communes à tous salariés « *qui donnent au travailleur la liberté de travail favorable à sa santé* » (Volkoff, Gollac, 2007) et à ses propres aspirations. L'autre concerne moins la part individuelle des compensations d'une déficience que la transformation des organisations de travail dont dépendent à la fois la diminution des discriminations et des limites imposées aux professionnels sourds d'une part, et la prise en compte des enjeux de communication et de l'importance du langage au travail d'autre part. Qu'y a-t-il de commun entre une assistante de puériculture, un cartographe, une ingénieure de recherche, un créateur d'entreprise, un formateur, une secrétaire, un psychologue, un comptable ou un agent d'entretien d'espace vert, sourds, si ce n'est « *l'expérience individuelle du travail [comme] expérience du travail collectif* » (Duraffourg et Hubault, 1993, in Cau-Bareille, 2012), c'est-à-dire « *une expérience qui s'inscrit dans une histoire, à la fois celle du groupe, de l'entreprise et de ses évolutions ; mais aussi celle de ses membres, qui a ses règles, ses implicites, ses apports, mais aussi ses contraintes, ses exigences, un coût humain.* » (Cau-Bareille, 2012, 181).

Nous montrons que les expériences de professionnels sourds sont caractérisées par une certaine banalité de la discrimination. Celle-ci reste invisible ou acceptée pour être étroitement associée à la surdité. L'analyse de leurs difficultés et de leurs initiatives montre pourtant qu'elles renvoient à des enjeux communs à tous les travailleurs. Elles révèlent, s'il était besoin, que la communication est au cœur de la circulation d'informations pour l'action et la coordination, et qu'elle est aussi le socle de liens sociaux d'interreconnaissance, base même de toute coopération. Elles illustrent aussi l'importance du collectif dans la construction de conditions de travail satisfaisantes et opérationnelles. Les parcours de ces salariés rendent visibles « *ces rapports ambigus et compliqués au travail collectif comme au collectif de travail : à la fois soutien dans l'activité, support de l'activité, mais aussi parfois facteur de contrainte supplémentaire dans un contexte très tendu* » (Cau Bareille, 2012 : 181). L'enjeu est moins de rendre visible leur « *travail en plus* » (Dalle-Nazébi, Kerbourc'h, 2013) palliant au défaut de collectifs, que de sortir des rapports sociaux de domination en milieu professionnel, produits d'un statut à part de travailleur handicapé. Ces salariés sourds cherchent à modifier cette répartition des tâches et responsabilité implicite fondée sur le principe qu'un sourd ne peut qu'être en difficulté dans un monde du travail structurellement violent et qu'il ne peut ou ne doit pas négocier son organisation (Dalle-Nazébi, 2016). Les différentes configurations décrites montrent qu'un salarié ne peut en effet pas y parvenir seul.

Cela explique sans doute cette visibilité récente de travailleurs s'emparant, en tant que sourds, du droit du travail, entamant peut-être une nouvelle étape dans un processus de reconnaissance de ces travailleurs en tant que tels. Les tâtonnements de ces professionnels sourds pour trouver une forme et une voix acceptables de revendication servent aussi de révélateur concernant les formes de mobilisation individuelles ou collectives acceptables ou inacceptables dans le monde du travail. Ils rendent explicites des normes de revendication au travail, des règles sociales tacites régissant aussi les formes d'expression, et de résolution, des conflits. Les entreprises ne se montrent pas très favorables pour l'heure à ces formes de mobilisation de sourds, pas plus qu'à ce que ces aspects soient légiférés de manière précise. Pourtant la présence d'autres sourds ou de locuteurs de LSF est l'un des « *supports* » (Martuccelli, 2002) dans les démarches d'accessibilité. La prise de parole de collectifs de sourds au sein d'une entreprise facilite la médiatisation légitime de ce qui paraissait à un niveau individuel un cahier de doléances ou un manque de contrôle. Les revendications d'un corps salarial sembleraient être plus acceptables pour la hiérarchie, les salariés y restant « *à leur place* » tout en rendant visibles problèmes et solutions. Déjà en charge, par défaut, d'un rôle de sensibilisation des conditions du travail collectif les impliquant, les sourds manifestent une volonté forte de mobilisation destinée à : créer et développer des réseaux et espaces de partage d'expériences et de ressources ; s'emparer du droit pour obtenir sereinement leurs besoins et se défendre notamment en passant par

la voie syndicale ; refonder les dispositifs de sensibilisation pour les sourds, mais aussi certains non-sourds clés (RH, manager, médecin du travail) ; mieux comprendre le monde de l'entreprise pour adopter les bonnes stratégies et attitudes en cas de blocage du dialogue en entreprise (Marceau, 2016). Par ailleurs, les sourds soulèvent par leur réflexion un certain nombre de questions : peut-on travailler sans communiquer ? Quels sont les liens entre la loi de février 2005 et le Code du travail ? Comment mieux financer des besoins continus de communication, et l'accessibilité d'interlocuteurs ressources (RH, médecin du travail, syndicat) qui ne disposent ou ne prévoient pas de budget d'interprétation par exemple ?

Les modalités de financement relatives aux aides et moyens nécessaires lors du recrutement, ou d'aménagements de postes sont principalement prévues pour des actions ponctuelles et spécifiques. En conséquence de quoi, la dimension continue des besoins de communication particulièrement importante pour les professionnels sourds est une des limites du cadre d'action de cette politique publique. Et les sourds qui possèdent un statut d'indépendant, de dirigeant ou d'employeur semblent exclus des financements possibles pour l'aménagement de leurs postes et de ceux de leurs salariés entendants. Dans la mesure où une demande de financement, par exemple d'interprétation à distance, est associée à la situation d'un salarié sourd, l'équipement d'un-e secrétaire non sourde (entendante, par exemple du service RH) n'entre pas dans les critères d'admissibilité des financements publics. Notons que d'après certains de nos interlocuteurs, ce type d'équipement, dont les licences peuvent être onéreuses, n'entrent pas non plus dans le cas spécifique de la reconnaissance de la « lourdeur du handicap » selon les critères de l'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées (AGEFIPH), opérateur étatique de collecte des fonds versés par les entreprises pour le secteur public, ou selon les critères de son équivalent du secteur public, le Fond pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction publique (FIPHFP). Dans ce contexte, les stratégies professionnelles que les sourds adoptent sont destinées à les préserver de situations discriminatoires dans lesquelles ils sont maintenus parce que sans pouvoir de décision. Elles visent aussi à s'accommoder d'environnements professionnels où ils travaillent pour peu que le cadre organisationnel et les collectifs locaux leur fassent crédit de leur prise de parole et capacités qui « mettent en exergue la part humaine du développement économique et appellent à concilier une conception de la personne comme fin en soi avec la conception, consubstantielle à l'activité économique capitaliste, de la personne comme moyen » (Caillaud, Zimmermann, 2011 : 41).

Ces zones floues sur les droits de salariés sourds et ces résistances supposent alors un engagement des entreprises à investir effectivement dans un travail local d'ajustement. L'absence d'engagement concret des équipes, les écarts existant dans les ajustements et les expériences d'unités de travail pourtant proches, ou la dépossession de tout moyen d'appropriation de leurs postes de travail par les sourds lorsque tout est décidé sans eux, expliquent les réactions de type juridique de la part de ces professionnels. Un travail d'ajustement n'est rien d'autre qu'un travail sur le travail, un retour aux fondamentaux du métier et de l'organisation du site professionnel (Dalle-Nazébi, 2019). La mise en évidence d'un travail d'ajustement des équipes ne signifie pas que cette gestion de la diversité⁹ dans les pratiques de communication et de prises d'informations ne soit pas possible à l'échelle des entreprises. En effet, ce qui est pointé est la participation des collègues et de différents interlocuteurs dans la conception et la mise en place des solutions, en prenant sérieusement en compte les droits et les repères des salariés sourds (apportant eux aussi contraintes, ressources et logiques d'action). Il s'agit de tenir compte des organisations du travail des équipes, de leurs ressources et contraintes. Des repères collectifs sont parfaitement possibles et permettraient à des salariés de se dégager du bon vouloir, positif ou bloquant, d'une personne, et d'entrer de la sorte dans des procédures, ritualisées et

⁹ Les 1ères Assises nationales de l'Inclusion et de la Diversité – Sourds et Entendants au travail », CADIS-FNSF-Dim-GESTES, 6-7-8 octobre EHESS, Paris. Voir les transcriptions écrites et supports des actes sur <https://www.fnsf.org/commissions/discrimination/lutte-contre-des-discriminations/discrimination-travail/diagnostic-et-preconisations/1eres-assises-nationales/>

collectives, d'expression des besoins, de mobilisation des ressources et de propositions de solutions collectives et d'innovations.

BIBLIOGRAPHIE

- ALBRECHT G. L., RAVAUD J-F., STIKER H-J., 2001, « L'émergence des disability studies : état des lieux et perspectives », *Sciences Sociales et Santé*, vol. 19, n°4, décembre, pp 13-74.
- ALTER N., 2000, *L'innovation ordinaire*, Paris, PUF.
- AMROUS NADIA, BARHOUMI MERIAM, 2012, « Emploi et chômage des personnes handicapées », *Synthèse.stat*, n°1, DARES, 68 p.
- ANDERSON G. B., BOONE S. E., WATSON D., 2003, "Impact of Federal legislation and policy on VR services for Consumers who are deaf or hard of hearing: perspectives of Agency administrators an program Specialists", *American Annals of the Deaf*, vol. 148, n°4, Fall, pp. 315-322.
- ASTIER I., 1997, *Revenu minimum et souci d'insertion*, Paris, Desclée de Brouwer.
- BACKENROTH, G., 1997, "Deaf employees' empowerment in two different communication environments", *International Journal of Rehabilitation Research*, vol. 20, n°4, pp. 417-420.
- BACKENROTH G. , 1995, "Deaf people's perception of social interaction in working life", *International Journal of Rehabilitation Research*, vol. 18, n°1, pp. 76-81.
- BAREL Y., FREMEAUX S. , 2010, « Quel sens ont les démarches d'intégration des salariés en situation de handicap pour les parties prenantes ? Le sens donné par les DRH et chargés de mission », *Revue Management & avenir*, 2010/3, n°33, pp. 204-222.
- BARRAL C. , 2008, « Reconfiguration internationale du handicap et loi du 11 février 2005 », *La lettre de l'enfance et de l'adolescence*, 2008/3, n°73, pp. 95-102.
- BECKER H., 1985, *Outsiders*, Paris, Métailié.
- BERNOUX P., 2010, *Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations*, Paris, éd. Seuil (nouvelle édition).
- BERTIN F., FRACCHIOLLA B. , 1999, « Éducation et autonomie de la personne. L'exemple des jeunes sourds. Quels types d'enseignement ? Pourquoi ? », *La nouvelle revue de l' AIS*, n°5, pp. 51-58.
- BERTRAND L., CARADEC V., EIDELIMAN, J-S, 2012, « Saisir les personnes. Le fonctionnement des commissions dans l'aide au logement et aux personnes handicapées », in Bureau M-C, Sainsaulieu I. (eds.), *Reconfigurations de l'État social en pratique*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, pp. 153-166.
- BESNARD S., CHEVALIER P., VICTOR P., GUILLEMOT D. , 2007, « Des TIC de plus en plus diversifiées dans les entreprises », *Insee Première*, n°1126, mars, 4 p.
- BORZEIX A., FRAENKEL B. (dir.), 2001, *Langage et Travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS.
- BOUCHER N. , 2003, « Handicap, recherche et changement social. L'émergence du paradigme émancipatoire dans l'étude de l'exclusion sociale des personnes handicapées », *Lien social et Politiques*, n°50, pp. 147-164.
- BOUVIER G. , 2011, « L'enquête Handicap-Santé. Présentation générale », Insee, Document de travail, n° F1109, octobre.
- BOWE F. G., MCMAHON B. T., CHANG T., LOUVI I., 2005, "Workplace discrimination, deafness and hearing impairment. The national EEOC ADA research project", *Work*, 25(1), 19-25.
- BURKHAUSER V. R., BUTLER J. S., KIM Y. W. , 1995, "The importance of employer accommodation on the job duration of workers with disabilities" , *Labour Economics*, vol. 2, pp. 109-130.
- CAILLAUD P., ZIMMERMAN B. , 2011, « Sécurisation des parcours et liberté professionnelle : de la « flexicurité » aux capacités », *Formation emploi* [En ligne], 113 | janvier-mars 2011, mis en ligne le 10 avril 2013.
- CAMPION C-L., DEBRE I., Sénatrices, 2012, Rapport d'information n°635 fait au nom de la commission sénatoriale pour le contrôle de l'application des lois sur l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, SÉNAT SESSION 2011-2012 4.7.2012, 191 p.

- CAU BAREILLE D., 2012, « Travail collectif et collectif de travail au fil de l'âge : des ressources et des contraintes » in Molinié A-F., Gaudart C., Pueyo V. (coord.), *La vie professionnelle : âge, expérience et santé à l'épreuve des conditions de travail*, Paris, éd. Octarès, pp. 181-203.
- CUENOT M., ROUSEEL P., 2010, « Difficultés auditives et communication. Exploitation des données de l'enquête Handicap-Santé Ménages 2008 », Etude réalisée par le CTNERHI pour l'INPES, en collaboration avec Pascale Roussel.
- CHAUVIÈRE M., 2003, « Handicap et discriminations. Genèse et ambiguïtés d'une inflexion de l'action publique ». dans Borillo D. (dir.), *Lutter contre les discriminations*, Paris, La Découverte, p. 100-122.
- CHRISTENSEN V. T., 2006, "Hard of hearing problems and working life", *The Danish National Institute of social research*, vol. 6, n°35, Copenhagen, 49 p.
- CLAUSEN T., 2003, *Quand l'audition échoue : impact de la déficience auditive sur le travail*, les études et la santé, Institut danois des Recherches sociales n°03:01.
- CONIATIVIS L., GELLERSTEDT, DANERMARK B., 2004, "Hearing impairment, working life conditions, and gender", *Scandinavian Journal of Disability Research*, vol. 6, n°3, pp. 225-245.
- DALLE-NAZEBI S., 2009, « Récit d'une violence ordinaire. Les sourds au travail », *Développement humain, handicap et changement social*, vol. 18, n°2, pp. 43-58.
- DALLE-NAZEBI S., GARCIA B., KERBOURC'H S., 2009, « Vers une redéfinition du « territoire » : lieux et réseaux de transmission de la Langue des Signes Française (LSF) », actes du colloque *Politique linguistique et enseignement des Langues de France*, 26-27 mai 2005, Toulouse, AULF, coll. « Sociolinguistique », éd. L'Harmattan, Paris.
- DALLE-NAZEBI S., 2010, *L'appropriation des services de centres relais par les sourds*, Dossier d'études n°129, Cnaf, Websourd, 126 p.
- DALLE-NAZEBI S., HENAULT-TESSIER M., 2013, « TIC et relation administrative. Repenser l'activité, co-construire l'accessibilité », dans R. Patesson (dir.), *Transformation des organisations ; Évolution des problématiques et mutations fonctionnelles*, Publication du Centre de Sociologie des Organisations, Collection EUTIC n°7, Bruxelles, p. 261-270.
- DALLE-NAZEBI S., KERBOURC'H S., 2013, « L'invisibilité du « travail en plus » de salariés sourds. », dans Terrains & Travaux, *Politiques du handicap*, Baudot P-Y, Borelle C., Revillard A. (coord.), 23 (2), 159-177.
- DALLE-NAZEBI S., SITBON A., 2014, « Comprendre le processus de production de la santé au travail. La situation des salariés sourds et malentendants », *La nouvelle revue du travail*, 4.
- DALLE-NAZEBI S. 2016, « Trois figures de négociation d'une place de professionnel. Les déclinaisons d'un « travail en plus » de salariés sourds », dans M. Derycke & al. (dir.), *Citoyenneté de non-citoyens. Une attention du proche*, Publications de l'Université de Saint-Étienne, 96-109.
- DALLE-NAZEBI S., 2019, « Politique handicap & management, l'enjeu d'un travail d'organisation. Pour une gestion du travail entre sourds et entendants », dans K. Gros et G. Lefranc (dir.), *Emploi et Handicap : de la culture de la responsabilité sociale à l'émergence de nouvelles formes de travail*, Les éditions Législatives, ESF.
- DELAPORTE Y., 2002, *Les sourds c'est comme ça ! Ethnologie de la surdi-mutité*, Paris, MSH, 398 p.
- DEMUIJNCK G., GREINER D., LE CLAINCHE C. ET SABERAN S., 2004. *Compensation, ciblage et incitation au travail : une analyse éthique et économique de la politique de prise en charge du handicap (France, Belgique, Allemagne, Royaume-Uni)*, Rapport de recherche, DREES-MiRe, CREE-Labores, Université catholique de Lille, novembre.
- DERYCKE M., 2012, « Le supplément d'attention », colloque *Entre politique et éducation : des affranchis inattendus*, Saint-Étienne, 26-27 octobre 2012.
- DESJOURS C., 1998, *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Paris, Seuil.
- DUBET F., 2010, *Les places et les chances. Repenser la justice sociale*, La République des idées / Seuil, 128 p.
- DUJARIER, M.-A. 2006, « La division sociale du travail d'organisation dans les services », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 1, no 1, p. 129-136.
- DURAFFOURG J., HUBAULT F., 1993, « Les ergonomes de langue française ne pratiquent-ils pas une théorie implicite du collectif ? », in Six F., Vaxevanoglou X., *Les aspects collectifs du travail*, Toulouse, Octarès.
- EDELMAN L. B. ET SUCHMAN M. C. (DIR). 2007. *The Legal Lives of Private Organizations*, Farnham, Ashgate, The International Library of Essays in Law and Society.

- ENGESTROM Y., 2008, « Quand le centre se dérobe : la notion de knotworking et ses promesses », *Sociologie du travail*, no 50, p. 303-330.
- FALZON P. , 1994, « Dialogues fonctionnels et activité collective », *Le Travail humain*, vol. 57, pp.299-312.
- FOUGEYROLLAS P., CLOUTIER R., BERGERON H., COTE J. ET ST MICHEL G., 1998, « Classification québécoise : Processus de production du handicap », Québec, *RIPPH/SCCIDIH*, 166 p.
- GARCIA L. J., BARRETTE J., LAROCHE C. , 2002, “Toward a Social Model on the Integration of Persons with Human Communication Disorders into the Workplace ”, *International Journal of Pratical Approaches to Disability*, vol. 23, n°3, pp 14-23.
- GELLERSTEDT, DANERMARK, 2004, “Hearing impairment, working life conditions, and gender”, *Scandinavian Journal of Disability Research*, vol, n°3, pp.225-245.
- GOFFMAN E. , 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, éd. de Minuit.
- GOFFMAN E. , 1968, *La présentation de soi*, Paris, éd. de Minuit
- Handicaps, incapacités, dépendance (HID) : personnes vivant à domicile - 1999 - (1999) [fichier électronique], INSEE [producteur], Centre Maurice Halbwachs (CMH) [diffuseur]
- Handicap-Santé, volet ménages - 2008 - (2008) [fichier électronique], INSEE [producteur], Centre Maurice Halbwachs (CMH) [diffuseur]
- HARRIS J., BAMFORD C. , 2001, “The Uphill Struggle : Services for Deaf and hard of hearing people - issues of equality, participation and access”, *Disability & Society*, pp.969-979.
- HAEUSLER L, MORDIER B., 2014, « Vivre avec des difficultés d'audition. Répercussions sur les activités quotidiennes, l'insertion et la participation sociale. », *Dossiers Solidarité Santé* (Drees). 2014;(52) :1-17.
- HOUSTON K., LAMMERS H. B., SVORNY S. , 2010, « Perceptions of the effect of public policy on employment opportunities for individuals who are deaf or hard of hearing », *Journal of Disability Policy Studies*, vol. 21, n°9, pp.9-21.
- IGAS, « Handicaps et emploi », Rapport thématique 2019-2020 Inspection générale des affaires sociales (IGAS), 2020, 395 p.
- JONES L., PULLEN G. , 1992, “Cultural Differences: Deaf and Hearing Researchers Working together”, *Disability & Society*, vol. 7, n°2, pp.189-196.
- KARACOSTAS, A. , 2010, « La souffrance des sourds au travail », Cité de la Santé, 10 décembre, Paris.
- KARGER H., ROSE S. R. , 2010, “Revisiting the Americans with Disabilities Act after two Decades”, *Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation*, vol. 9, pp 73-86.
- KERBOURC'H S. , 1999, « L'expérience professionnelle des sourds en entreprise », DEA de sociologie, Université Paris 5.
- KERBOURC'H S. , 2009, « L'emploi de sourds et malentendants : quels enjeux ? », *Connaissance de l'emploi*, n°66, 4 p.
- KERBOURC'H S. , 2012, *Le Mouvement Sourd. D'hier à Aujourd'hui (1971-2006)*, Paris, L'Harmattan, 249 p.
- KERBOURC'H S., DALLE-NAZEBI S. , 2014a, « Sourds au travail : la communication en entreprise au prisme de la loi sur le handicap », *Connaissance de l'emploi*, juin, n°113.
- KERBOURC'H S., DALLE-NAZEBI S. , 2014b, « Du mouvement Sourd aux bureaux de travail. La mise à l'épreuve de la citoyenneté. », Dans Benvenuto A. et Séguillon D., (coord.), *Surdité et langue des signes : quelles recherches pour quelles pratiques ?*, *La Nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation* (NRAS) n°64, 53-64.
- KERBOURC'H S., DALLE-NAZEBI S., 2015, « Gestion des relations professionnelles, gestion de l'application de la loi. Quand les sourds négocient leurs conditions de travail. », *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail (Remest)*, pp.52-77.
- KRAMER S. E., KAPTEYN T. S., HOUTGAST T. , 2006, « Occupational performance: comparing normally-hearing and hearing-impaired employees using the Amsterdam Checklist of hearing and Work », *International Journal of Audiology*, vol. 45, pp.503-512.

- KRINSKY J., SIMONET M. , 2012, « Déni de travail : l'invisibilisation du travail aujourd'hui », *Sociétés contemporaines*, n°87, pp.5-23.
- KYLE, J. G., PULLEN, G. , 1988, "Cultures in Contact: Deaf and Hearing People", *Disability & Society*, vol. 3, n°1, pp 49-61.
- LANE H. L., 2002, "Do Deaf people have disability", *Sign language studies*, Vol. 2 (4), Summer, pp. 356-379.
- LANQUETIN, M.-T. , 2004, « Une loi inappliquée ? », *Travail, genre et sociétés*, vol. 2, no 12, p. 182-190.
- LASCOUMES P. , 1990, « Normes juridiques et mise en œuvre des politiques publiques », *L'Année sociologique*, 40, pp.43-71.
- LAUFER J., 2003, « Entre égalité et inégalités : les droits des femmes dans la sphère professionnelle », *L'Année sociologique*, vol. 53,(1), pp.143-173
- LE CLAINCHE C. , 2006, « Handicap et Discrimination », in CEE (ed), *La Qualité de l'emploi*, Repères, La Découverte.
- LELIEVRE F., SANDER M-S., DR TALLEC A. , 2007a, « Handicap auditif en France », *Document de travail* n°71, Drees, novembre.
- LELIEVRE F., SANDER M-S., DR TALLEC A. , 2007b, « Le handicap auditif en France : apports de l'enquête Handicaps, incapacités, dépendance, 1998-1999 », *Études et Résultats*, n°589, août 2007, Drees, 8p.
- LENCLUD G. , 1992, « Le grand partage ou la tentation ethnologique », in Althabe G., Fabre D., Lenclud G. (dir.), *Vers une ethnologie du présent*, eds de la Maison des sciences de l'homme, Paris, pp.9-38.
- LIMA L. (DIR.), 2013, *L'expertise sur autrui. L'individualisation des politiques sociales entre droit et jugements*, Bruxelles, P.I.E. Peter Lang, 242 p.
- LINHART D. , 2009, *Travailler sans les autres*, Paris, éd Seuil
- LUFT P. , 2000, « Communication barriers for deaf employees: Needs assessment and problem-solving strategies», *Work* 14, pp.51-59.
- MACLEAOD-GALLINGER J.E., 1992, "The Career Status of Deaf Women. A comparative Look", *American Annals of the Deaf*, vol. 137 (4), pp.315-325.
- MARCEAU P. (COORD.), 2016, *Sourds et entendants au travail. Diagnostic & préconisations*, Rapport FNSF, <https://www.fnsf.org/commissions/discrimination/lutte-contre-des-discriminations/discrimination-travail/diagnostic-et-preconisations/>
- MARICHALAR P., 2010, « La médecine du travail sans les médecins », *Politix*, 2010/3, n°91, pp.27-52.
- MARISSAL J-P, 2009, « Les conceptions du handicap : du modèle médical au modèle social et réciproquement... », *Revue d'éthique et de théologie morale*, 2009/HS n°256, pp.19-28
- MARTUCCELLI D. , 2001, *Dominations ordinaires. Explorations de la condition moderne*, Balland, 362p.
- MARTUCCELLI D., 2002, *Grammaire de l'individu*, Paris, Gallimard.
- 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*, 3, pp.63-86.
- MORMICHE, P., 2001, « L'enquête HID de l'INSEE : objectifs et schéma organisationnel », *Gérontologie et société*, 24(99), 57-77.
- MOTTEZ B. , 1987, « Expérience et usage du corps chez les sourds et ceux qui les fréquentent », in J.-M. Alby, Sabsoy P. (Ed.) *Handicap vécu, évalué*, Grenoble : La pensée sauvage.
- MOTTEZ B., 1988, « Une langue minoritaire pas comme les autres », *Bilinguisme et Société*, Nancy : APPOR, pp.52-62.
- NASCHBERGER C. , 2008, « La mise en œuvre d'une démarche « diversité en entreprise ». Le cas de l'intégration des personnes en situation de handicap », *Management & Avenir*, 4, 18, pp.42-56.
- NIKOLARAIZI M. , 2005, "Deaf and hearing individuals' beliefs about the capabilities of deaf people", *American Annals of the Deaf*, vol. 149 (5), pp.404-414.

- NOON M. , 2007, "The fatal flaws of diversity and the business case for ethnic minorities", *Work, Employment and Society*, 21.
- OTT L., BONNAMI A. , 2010, « Ouvrir le travail social aux professionnels sourds », *Rapport final de recherche*, Efpp, novembre, 120 p.
- PELISSE, J. , 2011, « La mise en œuvre des 35 heures : d'une managérialisation du droit à une internalisation de la fonction de justice ». *Droit et société*, Vol. 1, n°77, 39-65.
- POINT S., CHARLES-FONTAINE C., BERTHELEME G. , 2010, « (Re)considérer le handicap : regards croisés sur les approches en entreprise », *Management & Avenir*, vol. 8 n° 38, pp.293-305.
- POLI A. , 2005, « L'expérience française du racisme et des discriminations raciales. De la condamnation morale à la prise en charge de la subjectivité des victimes », Thèse de sociologie, Paris, Ehess.
- PRINCE L. , 2011, « La politique publique du handicap en France depuis 2005 : analyse de l'émergence et de l'application d'un nouveau référentiel », Mémoire de recherche, Université Paris Dauphine.
- PUNCH R, HYDE M, POWER D. , 2007, "Career and workplace experiences of Australian university graduates who are deaf or hard of hearing", *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 12(4), pp.504-17.
- RAVAUD J-F., MADIOT B., VILLE I., 1991, "Discrimination towards disabled people seeking employment », *Social Science and Medecine*, Vol. 35, n°8, pp.951-958.
- RAVAUD J-F., LETOURMY A., VILLE I, 2002, « Les méthodes de délimitation de la population handicapée : l'approche de l'enquête de l'Insee Vie quotidienne et santé", *Population*, Ined, vol. 57, 3, pp.541-565.
- RENAULT E. , 2009, « L'invisibilisation du travail et ses échos philosophiques », colloque *Le travail ou l'expérience de la nécessité*, de Nantes, 9-10 octobre 2009.
- RUI S., COUSIN O. , 2010, *L'intervention sociologique. Histoire(s) et actualités d'une méthode*, Presses universitaires de Rennes, coll. « Didact sociologie », 177 p.
- RYDBERG E., CONIAVITIS L., GELLERSTEDT, DANERMARK B. , 2010, "The Position of the Deaf in the Swedish Labor Market", *American Annals of the Deaf*, Vol. 155, n°1, Spring, pp.68-77.
- SCHARNITZKY P. , 2011, « Stéréotypes et handicap », *Études pour l'IMS*, 41 p.
- SENNETT R. , 2000, *Le travail sans qualités. Les conséquences humaines de la flexibilité*, Paris, éd. Albin Michel.
- SCHERICH A. D. L. , 1996, "Job Accomodations in the workplace for persons who are Deaf or Hard of hearing: current practices and recommendations", *Journal of Rehabilitation*, April/May/June, pp. 27-35.
- SHERIDAN MA, WHITE BJ, MOUNTY JL., 2010, "Deaf and hard of hearing social workers accessing their profession : a call to action", *J Soc Work Disabil Rehabil.* ; 9(1), pp 1-11.
- SIMMS L., RUSHER M., ANDREWS J. F., CORYELL J. , 2008, "Apartheid in Deaf Education: Examining Workforce Diversity", *American Annals of the Deaf*, Volume 153, Number 4, Fall, pp. 384-395.
- SITBON A. (COORD.), 2015, *Baromètre Santé Sourds et Malentendants (BSSM) 2011-2012*, éd. INPES.
- STOREY K. , 2003, "A review of research on natural support interventions in the workplace for people with disabilities", *International Journal of Rehabilitation Research*, June, vol. 26, n°2, pp. 79-84.
- TERSSAC, G. (DE), 2003, « Travail d'organisation et travail de régulation », Dans G. de Terssac (dir.), *La théorie de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud. Débats et prolongements*, Paris, La Découverte, p. 121-134.
- TAYLOR C. , 1994, *Multiculturalisme. Différence et démocratie*, Paris, Flammarion, [1992].
- THE ROYAL NATIONAL INSTITUTE FOR DEAF PEOPLE (RNID) , 2006, *Opportunity blocked. The employment experiences of deaf and hard of hearing people*, London.
- TOURAINÉ A., 1978, *La voix et le regard*, Paris, Seuil.
- VILLE I, RAVAUD J-F., LETOURMY A., 2003, « Les désignations du handicap. Des incapacités déclarées à la reconnaissance du handicap », *RFAS*, n°1-2, pp.31-53.
- VOLKOFF S., GOLLAC N. , 2007, *Les conditions de travail*, La Découverte, Paris.

- VOLKOFF S., MOLINIE A.F., JOLIVET A. , 2000, « Efficaces à tout âge ? Vieillesse démographique et activités de travail ». *Centre d'études de l'emploi*, Dossier n°16.
- VOGEL J., KEATING C., 2005, "Employment of deaf people as influenced by potential employers' perceptions: pathological compared with sociocultural perspectives", *International Journal of Rehabilitation Research* : June - Volume 28 - Issue 2, pp.181-183.
- WEBER F. , 1999, *Le travail à côté. Étude d'ethnographie ouvrière*, Paris : EMESS et INRA.
- WINN S., 2006, "Is There a Link Between Hearing Aid Use, Employment, and Income? ", *American Annals of the Deaf*, vol. 151, n°4, Fall, pp.434-440.
- WINN S., 2007, "Employment outcomes for people in Australia who are congenitally deaf : has anything changes ? ", *American Annals of the Deaf*, vol. 152, n°4, Fall, pp.382-390.
- WOODCOCK K., JASON D. P. , 2008, "Educational attainment, labour force status and injury: a comparison of Canadians with and without deafness and hearing loss", *International Journal of Rehabilitation Research*: December 2008 – Vol. 31 - Issue 4, pp. 297-304.
- YEDDER M. B., ZADDEM D. , 2009, « La Responsabilité sociétale de l'Entreprise (RSE), voie de conciliation ou terrain d'affrontements ? », *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*, vol. 4, n°1, pp. 84-103.
- ZIMMERMANN B. , 2011, « Ce que travailler veut dire. Une sociologie des capacités et des parcours professionnels », *Economica*, 2011.

(Téléchargeables à partir du site ceet.cnam.fr)

- N° 109** *Travail de demain, expérience d'aujourd'hui. Actes du séminaire « Âges et Travail », mai 2019.*
CAMILLE BACHELLERIE, CATHERINE DELGOULET, SERGE VOLKOFF, VALÉRIE ZARA-MEYLAN, COORD.,
CNAM, CREAPT, CEET
juillet 2021
- N° 108** *Maintenir en emploi ou soutenir le travail ? La place de la santé au fil des parcours professionnels. Actes du séminaire « Âges et Travail », mai 2018.*
CORINNE GAUDART, ANNE-FRANÇOISE MOLINIE, SERGE VOLKOFF, VALERIE ZARA-MEYLAN, COORD., CNAM,
CREAPT, CEET
mars 2020
- N° 107** *Des heures et des années : les horaires au fil du parcours professionnel. Actes du séminaire « Âges et Travail », mai 2017.*
CORINNE GAUDART, SERGE VOLKOFF, VALERIE ZARA-MEYLAN, COORD., CNAM, CREAPT, CEET
mars 2019
- N° 106** *Conséquences de la survenue du cancer sur les parcours professionnels : une analyse sur données médico-administratives*
THOMAS BARNAY, BASSEM BEN HALIMA, MOHAMED ALI BEN HALIMA, EMMANUEL DUGUET, JOSEPH
LANFRANCHI, CHRISTINE LE CLAINCHE (COORD. PROJET),
juin 2018
- N° 105** *Fondements historiques et dynamiques de la réparation des cancers professionnels*
SYLVIE PLATEL
mars 2018
- N° 104** *Travailler avec et pour un public : l'expérience des autres. Actes du séminaire « Âges et Travail », mai 2016*
CNAM, CREAPT, CEET
décembre 2017
- N° 103** *Le travail d'encadrement. Quelles évolutions ? Quels parcours ?*
CNAM, CREAPT, CEET
janvier 2017
- N° 102** *La Garantie jeunes du point de vue des missions locales : un modèle d'accompagnement innovant, mais source de bouleversements organisationnels*
NICOLAS FARVAQUE (COORD.), CLAIRE KRAMME, CAROLE TUCHSZIRER
novembre 2016
- N° 101** *La Garantie jeunes en action. Usages du dispositif et parcours de jeunes*
MARIE LOISON-LERUSTE, JULIE COURONNÉ, FRANÇOIS SARFATI
novembre 2016
- N 100** *Diversité et dynamiques des intermédiaires du marché du travail*
YANNICK FONDEUR, ANNE FRETTEL, JEAN-MARIE PILLON, DELPHINE REMILLON, CAROLE TUCHSZIRER,
CLAIRE VIVES
novembre 2016