

Soirée AFIDEO-ARDDS du 29 mars 2017 / Communication en milieu professionnel / Travail sur soi quand on est porteur d'une surdité
Intervenante : Mme Marie-Laure Saurel, PEPSA3 www.pepsa3.com
Transcription par Systeme RISP www.systemerisp.com

Mme Marie Laure Saurel : Bonsoir tout le monde. Je suis ravie d'être parmi vous ce soir pour vous parler d'un concept sur lequel je travaille depuis quelques années : « **l'assertivité sourde** ». En 2009, j'ai créé une petite entreprise de conseil, PEPSA3, pour « **P**asserelle **e**ntre les **E**ntreprises et les **P**ersonnes **S**ourdes (à trois)». J'interviens exclusivement dans le monde du travail.

J'ai un parcours atypique. J'ai fait une école de commerce, l'ESCP. J'ai commencé ma carrière dans la finance sur des métiers contrôle de gestion et de direction financière. Après 20 ans de carrière, j'ai pris un virage radical. M'intéressant aux langues, j'ai découvert la langue des signes française (LSF). En 2006, je suis retournée à l'université pour passer mon master d'interprète. J'ai commencé à exercer ce métier à mi-temps car mes enfants étaient petits. Et on m'a envoyé en entreprise du fait de mon expérience. C'est là je me suis rendu compte de la souffrance au travail des personnes sourdes.

C'est alors que j'ai créé PEPSA3, pour travailler sur le sujet de l'insertion professionnelle des personnes sourdes. Pour que cette insertion soit la plus harmonieuse possible pour les personnes sourdes, mais aussi pour leurs managers entendants. Si vous voulez en savoir plus sur ce que je fais, mon éthique, ma philosophie, il y a un site Internet : www.pepsa3.com.

Je m'intéresse à tous les profils de surdité, j'ai beaucoup d'amis sourds oralistes. La souffrance au travail des sourds signeurs se retrouve aussi chez les sourds oralistes.

On peut désigner les personnes atteintes de surdité avec beaucoup de mots différents : les Sourds, les sourds avec un petit s ou avec un grand S, les malentendants, les devenus sourds, les devenant sourds, les sourds oralistes, les sourds signeurs, les sourds gestuels. Mais pour moi, malgré des nuances à l'infini, il y a juste le mot « sourd ». C'est un mot positif contrairement à d'autres qui ont une connotation négative. Dans malentendant, il y a « mal ». Dans déficient auditif, il a « déficient ».

Ce soir, on va parler travail, insertion professionnelle, bien-être au travail. On est là bien sûr pour être positif. Mais il faut reconnaître qu'il y a de la souffrance au travail. Mais il y a aussi une souffrance spécifique aux sourds. Je travaille depuis dix ans parmi les sourds et le sujet de la souffrance au travail revient tout le temps chez eux. Elle prend toujours la même forme, que ce soit des locuteurs de langue des signes ou des sourds oralistes. Chacun a son histoire, sa langue, sa culture, mais la souffrance reste la même. A ceux qui se sentent seuls aujourd'hui face à cette souffrance, la bonne nouvelle, c'est qu'ils ne sont pas seuls. A peu près toutes les personnes présentes ici ce soir dans cette salle ont expérimenté la souffrance au travail propre à la surdité.

Pour la population générale, la souffrance au travail est de plus en plus prégnante. Le fait de ne jamais pouvoir se déconnecter de la vie professionnelle avec le téléphone et les mails. Le fait que les entreprises, les grandes notamment, sont dans un processus de changement continu. Beaucoup en témoignent, il y a une perte de sens car ils ne savent plus à quoi correspond leur travail. On est souvent confronté à des objectifs antagonistes, qu'on ne peut pas atteindre. L'organisation de l'entreprise est de plus en plus matricielle. Avant, on travaillait de manière verticale, avec le chef en haut et les exécutants en dessous. Maintenant, le pouvoir de décision est distribué en matrice. Vous êtes évalué sur les projets mais ce n'est pas votre manager qui vous évalue. La précarité chez les cadres est apparue avec les années 1990, désormais, un cadre peut être viré comme tout le monde. Du coup, le management se protège, est moins engagé. L'humain s'effiloche devant l'obsession des résultats financiers, les RH déplacent les gens et les remplacent comme des pions etc.

Il y a un accroissement de l'information informelle qui gêne beaucoup les sourds. Quand on bouge dans une entreprise, c'est parce qu'on connaît quelqu'un qui connaît qui connaît, c'est parce qu'on a capté de l'information informelle dans les couloirs. Cette information est inaccessible aux sourds. Ils ont donc mal à évoluer car ils n'ont ni le réseau, ni l'information informelle.

Sont apparus de nouveaux maux et de nouveaux mots pour les nommer : « burn-out » pour pétage de câble sous la pression, et « bore out » pour pétage de câble par perte de sens. Dans ce contexte, la surdité agit comme un déclencheur de souffrance. Ceux qui n'osent pas en parler développent un sentiment de culpabilité. Il y a aussi le sentiment d'isolement. Il y a cette énorme concentration qu'il faut avoir pour suivre tout ce qui se passe dans la journée, il y a cette fatigue extrême en fin de journée. Il y a ce sentiment de perte de contrôle quand on manque d'informations. Et toujours ce sentiment d'être décalé, d'être en dehors du coup, de naviguer dans le brouillard.

Et il n'y a pas d'évolution professionnelle. Vous êtes sur un poste, pas moyen d'en bouger. Car pour bouger, il faut de l'information informelle, il faut un réseau de relations et vous n'avez ni l'un ni l'autre. Personne ne pense à venir vous chercher. Et si l'occasion se présente, il faudra encore convaincre le futur manager de travailler avec une personne sourde.

Vous n'avez pas de temps chaleureux. Vous n'accédez pas aux moments de convivialité de l'entreprise. Les pots, la cantine, et les grandes réunions où les gens se rencontrent, vous échappent. Pour survivre à la pression du travail, la population générale a la ressource de la convivialité, des collègues sympas avec qui échanger, se raconter des choses informelles, se parler du week-end, nouer des amitiés, partager des points de vue. Tout cela très compliqué pour les personnes sourdes.

Vous avez donc tout ça qui vous gêne dans votre épanouissement professionnel. J'ai essayé de théoriser les problèmes d'intégration professionnelle. Je suis arrivée à la conclusion qu'**une intégration professionnelle réussie se base sur trois piliers :**

Le premier pilier, c'est les outils d'accessibilité. Les obtenir est le premier combat. Beaucoup de personnes travaillent sans accessibilité. On leur refuse la transcription, les interprètes en langue des signes, la téléphonie adaptée. On minimise, on leur dit : « sourd, ce n'est pas si grave que ça, débrouille-toi tout seul ! ». Alors que c'est grave.

Des entreprises ont un budget pour l'accessibilité. Mais l'accessibilité n'est pas toujours adaptée. On a pu convoquer un interprète en langue des signes pour interpréter une réunion et constater sur place que le sourd n'est pas suffisamment locuteur de la langue des signes pour pouvoir suivre. Beaucoup d'entreprises se débarrassent du problème de l'accessibilité en payant un forfait Centre Relais, le dit Centre Relais ne marche pas en réunion, dans les communications élaborées, dans les entretiens à forte valeur émotionnelle, dans les échanges techniques. Un outil d'accessibilité peut coûter cher et être inefficace du point de vue de l'accessibilité.

Le deuxième pilier, c'est la compréhension de la surdité par l'entourage. Il faut partir du principe que la population générale ne comprend rien à la surdité. La surdité est très compliquée à comprendre parce que vous êtes tous différents. Il y a des niveaux de surdité différents. Certains ont des appareils, d'autres non. Certains sont sourds de naissance, certains sont devenus sourds. Certains parlent bien, oralisent bien, d'autres ne parlent pas du tout. Certains sont à l'aise avec leur identité sourde, d'autres non. Certains maîtrisent le français, écrivent bien, le comprennent bien, d'autres non.

Pour moi, la clé de l'insertion, c'est la sensibilisation ciblée vers vos collègues et managers à votre surdité. On ne peut pas tenir un discours général sur les sourds. Certains font ça. On va alors vous parler du Congrès de Milan par exemple. Mais c'est juste de la culture générale, pas de la sensibilisation. Cette étape de la sensibilisation ciblée, la majorité des entreprises mais aussi de personnes sourdes la zappent alors qu'elle est fondamentale.

La surdité est un handicap de la communication. Pour communiquer il faut être au moins deux, et chacun doit avoir la compréhension de l'autre pour que la communication se fasse. Quand je fais des sensibilisations à la surdité, je dis souvent: **pour être sourd, il faut être au moins trois** pour compenser le rapport de majorité à minorité. Car le sourd, minoritaire, est écrasé par la majorité, s'il est seul. On aurait un monde fait uniquement de sourds, il n'y aurait pas de problème.

Et le troisième pilier, c'est l'assertivité sourde. Je gravite dans le monde des sourds LSF du fait de mon métier d'interprète en langue des signes. Et souvent, j'entends le mot « discrimination ». Ils se sentent discriminés. Cela induit l'idée que

l'entendant est un bourreau qui veut volontairement mettre le sourd en difficulté. Moi, je pense que ce n'est pas le cas. Les entendants ne sont pas tous obtus, méchants. Ils sont surtout ignorants. C'est donc aux personnes sourdes d'apprendre à s'affirmer pour leur parler de leur surdité, de leurs besoins. Un sourd complètement assertif est autonome pour analyser ses besoins en accessibilité et les demander, et arriver à convaincre les gens pour avoir l'accessibilité dont il a besoin. Et réussir à convaincre ses managers et ses collègues.

Mais je connais peu de sourds vraiment assertifs. C'est difficile d'être assertif.

Beaucoup de personnes sourdes s'épuisent à expliquer qu'elles sont sourdes et ça ne marche jamais. Le message ne passe pas. Elles répètent à longueur d'années : « je suis sourde ». Mais comme elles le disent « à la sourde », sans se mettre à la place des entendants, les entendants ne comprennent pas ce qu'on leur demande. C'est ça qui est très difficile dans l'assertivité : réussir à convaincre.

Comment fait-on pour devenir assertif ? C'est un très, très long chemin. J'ai tenté d'en identifier les grandes étapes, sachant qu'en pratique c'est beaucoup plus fin que cela. Ça dépend de chacun, de son histoire, de sa surdité etc.

La première étape, c'est de s'accepter en tant que personne sourde, se reconnaître soi-même comme une personne sourde.

Cette étape-là, en général, est franchie plus facilement par les sourds locuteurs de la langue des signes que par les sourds oralistes. Les enfants sourds oralistes ont souvent des parents entendants, ils sont élevés pour être comme leurs parents: appareils auditifs, orthophonie, réhabilitation de la parole, du travail, inclusion en milieu ordinaire, tout cela pour être comme tout le monde. On rencontre des sourds oralistes d'âge adulte, qui, quand on leur demande : « vous êtes sourd ? » répondent « non, non, je suis comme tout le monde ! ». Certes, en termes d'énergie, physique, d'intelligence, ils sont comme tout le monde. Sauf que, quand vous n'entendez pas, ça change beaucoup de choses! Ils pensent aller bien, ils ont obtenu de très bons résultats, ils parlent bien, ils sont insérés professionnellement, ont dû eu des diplômes. Mais ce sont des gens dans la lutte!

Il y a aussi les devenus ou devenant sourds. C'est très difficile pour eux car ils ont le deuil de leur audition à faire. C'est très long, très laborieux. Quand je leur demande de parler surdité, ils me répondent au bord des larmes qu'ils ne peuvent pas en parler. Quand je leur demande s'ils en ont parlé à leurs collègues, ils me répondent : « je ne peux pas leur en parler ». L'idée qu'ils entendent mal, l'idée d'avoir à en parler, est difficile pour eux. Il faut pourtant franchir cette étape, sans cela vous restez divisés, à la fois comme les autres, et aussi pas comme les autres.

Il faut apprendre à vivre **avec** sa surdité. Quand on vit contre, comme pour s'en débarrasser, on se heurte à une impossibilité. Car la surdité fait partie de vous, que vous le vouliez ou non. Cette étape peut être très longue à franchir car on affronte son éducation, son enfance, le regard de ses parents, etc.

La deuxième étape est de comprendre les impacts de la surdité sur votre comportement, ce que la surdité fait de vous.

Par exemple, la surdité fatigue énormément. Vous devez déployer beaucoup d'efforts pour exploiter vos restes auditifs et votre lecture labiale. Et comme vous devinez plus que vous comprenez, vous êtes toujours dans suppléance mentale pour discerner le vrai et le faux dans l'incertain. Cela mobilise une énergie colossale au niveau du cerveau. Vous êtes fatigué avant même d'aborder le fond. Beaucoup d'entre vous disent qu'ils n'ont plus l'énergie en rentrant chez eux, pour parler à leurs enfants, écouter leurs conjoints. C'est une fatigue extrême, c'est compréhensible, mais encore faut-il en être conscient. Car cela a des conséquences : par exemple, à cause de cette fatigue, certains deviennent agressifs dans leur environnement professionnel.

La plupart des personnes sourdes oralistes n'ont pas conscience du piège de la compréhension partielle. Quand vous êtes en pleine forme, que votre interlocuteur articule avec une voix bien placée dans une ambiance calme, vous comprenez bien. Avec une personne qui articule peu, parle vite, parle dans sa barbe, parle avec un accent, dans une ambiance bruyante, vous comprenez mal. En pratique, vous devez gérer en permanence des fluctuations de compréhension, ce que n'a pas à faire votre interlocuteur. Lui, s'attend que vous compreniez « normalement », c'est à dire comme un entendant, et vous le sentez. Vous faites répéter, une fois, deux fois, et puis au final, vous laissez filer en faisant l'impasse sur l'information, ce qui installe un malentendu. Lui s'en rend compte, peut-être, sans avoir à le montrer. Vous, vous le savez, sans vouloir vraiment le voir. Vous êtes très nerveux, très concentré, sur le qui-vive, et ça, votre interlocuteur le ressent. Pour vous en sortir, vous avez parfois le recours au « captage de la parole ». Plein de sourds font ça. Cela consiste à parler tout le temps pour ne pas laisser la parole à l'autre, c'est plus facile pour vous d'avoir le contrôle. En réalité c'est très, très énervant pour les entendants qui se sentent emprisonnés. In fine, au lieu d'une conversation naturelle, c'est un naufrage, et vous sortez de là avec un déficit d'image qui vous sera reproché.

Je me souviens d'une personne sourde qui me disait être comme tout le monde. Je lui demandais, « la cantine comme ça se passe ? » et il me disait que ça se passait super bien. J'avais l'audiogramme sous les yeux ! Je l'apostrophe : « Vous vous sentez bien à la cantine parce que certainement, vous parlez tout le temps ! ». Il me répond : « Vous avez raison, je me suis observé, je parle tout le temps. » Ce n'est pas satisfaisant car il n'y a pas d'échange.

Chacun de vous, en fonction de son profil, doit prendre du recul pour comprendre que la surdité induit certains comportements chez lui.

La troisième étape, c'est de comprendre comment les entendants perçoivent votre surdité.

Par exemple, pour les sourds oralistes, il y a le piège de la voix.

Si vous avez une belle voix et que vous parlez bien, « avec un petit accent étranger, rien de plus », on peut vous prendre pour un entendant. Votre interlocuteur est alors dans cette disposition d'esprit: si les conditions sont telles qu'il vous comprend sans effort, alors forcément vous le comprenez sans effort aussi. Vous êtes complètement invisible en tant que personne sourde et vos difficultés sont éludées.

Mais la surdité peut aussi faire que ne maîtrisez pas bien votre voix. Certaines personnes sourdes ont une voix sans prosodie, c'est-à-dire une voix plate, c'est perçu comme étant de l'indifférence ou du désintérêt. D'autres ont des voix hachées, ça passe pour de l'agressivité. Et votre voix peut fluctuer selon votre fatigue, vos émotions. C'est involontaire de votre part, mais votre interlocuteur n'en pense pas moins. Vous êtes jugé sur votre voix sans que vous en ayez conscience parce que la musicalité de la voix est très signifiante pour les entendants (rythme, prosodie).

Ensuite, les gens sont remplis de préjugés sur la surdité. Si vous ne savez pas les désamorcer, ils s'expriment. Le préjugé habituel est que « les sourds sont limités ». Ce préjugé est alimenté par le fait que, à cause de votre surdité, vous montrez un comportement de repli sur vous-même. Vous n'êtes pas à l'aise dans la conversation, voilà ce que l'on voit de vous. Le préjugé « les sourds sont limités » est l'explication facile. L'autre explication, la vraie, « vous êtes intelligent mais la surdité vous empêche de le montrer », demande beaucoup plus d'ouverture d'esprit.

Je suis toujours surprise de découvrir parmi les locuteurs de la langue des signes, une fois passée la barrière de la langue, des gens exceptionnels, des pépites, avec une intelligence vive, comprenant très vite, avec une maturité incroyable, même très jeunes. On ne le voit pas à cause la barrière de la langue. On ne leur laisse pas la chance de le montrer.

J'ouvre les yeux des entreprises sur cette réalité : si vous avez un jeune sourd de naissance, avec Bac+5, dans votre entreprise, il ne faut pas le laisser partir. Compte tenu de son parcours, depuis tout petit, c'est une pépite en or, un potentiel extraordinaire. On ne peut pas comparer un sourd bac+5 avec un entendant bac+5. Car pour arriver à ce niveau, le sourd a dû déployer une telle énergie, une telle combativité, une telle envie. C'est une expérience de vie de grande valeur.

Quand je vais en entreprise, que je fais parler les entendants sur leurs relations avec un sourd dans leur équipe, ils me disent : « Mais qu'est-ce qu'il est sauvage ! » Je leur demande pourquoi. Ils me répondent : « Vous comprenez, il ne vient jamais à la cantine et aux pots, il ne parle à personne ! » Ils ne réalisent pas la difficulté d'être dans un pot, dans un endroit avec beaucoup de bruit comme une cantine, où l'on ne peut pas lire sur les lèvres de 50 personnes. D'autres me disent : « La personne est sympa mais elle complètement à côté de la plaque ». Savent-ils ce que signifie d'être sur un poste sans accessibilité, où aucun effort n'est fait pour partager l'information ! D'autres me disent : « On a un sourd complètement parano avec des comportements

de vigilance extrême, de nervosité, qui se plaint toujours qu'on le tient à distance ». Savent-ils la souffrance d'être à l'écart des conversations courantes ?

Votre surdité a un impact sur le regard que les entendants portent sur vous. Cet impact, si vous le d  celez, vous pouvez l'éliminer.

Il y a peu, je suis intervenue dans une entreprise où c'était très tendu entre la personne sourde et son manager. J'essaie de comprendre. Le manager me dit : « Cette personne sourde est insupportable, elle met son handicap à toutes les sauces, elle en parle tout le temps. J'ai des collègues en fauteuil roulant, eux, ils ne parlent pas tout le temps de leur handicap comme ça. Alors que elle, elle porte sa surdité comme un drapeau ». Je lui demande de préciser: « Tous les jours, elle me demande de répéter, elle me dit qu'elle ne me comprend pas, elle me dit qu'elle est sourde. » Je lui dis : « Elle vous demande de répéter en vous rappelant qu'elle est sourde, et c'est bien normal ». Si faire répéter chaque fois qu'on ne comprend pas fait de vous un militant insupportable, c'est que votre environnement est mal sensibilisé. Il faut corriger cela en faisant passer les bons messages.

Il faut donc comprendre comment les entendants vous voient et ce qu'ils imaginent de vous.

La quatrième étape, c'est de savoir analyser ses besoins en accessibilité, connaître les outils et les réclamer.

Les besoins en accessibilité varient selon chacun, selon votre langue de prédilection par exemple, mais aussi selon votre poste de travail et selon les situations professionnelles. Il faut être en capacité d'analyser les interactions de communication et comment ces dernières évoluent. Avec qui vous avez besoin de communiquer ? Des gens que vous pouvez voir en face à face, des gens à distance ? Vous avez beaucoup de réunions, vous voulez participer à toutes les réunions ? Vous avez beaucoup de formations professionnelles ? Dans chaque situation, il faut identifier l'accessibilité dont vous avez besoin.

Souvent les sourds oralistes ont l'habitude de compenser leur handicap seuls, de se débrouiller seuls, et ils ne demandent pas d'accessibilité. Et on les retrouve en formation, en réunion, en séminaire, à ne pas pouvoir suivre les discussions.

Beaucoup me disent : moi, je suis sourd, oraliste, cadre supérieur, tout va bien pour moi, je ne veux pas embêter les autres. Sauf qu'en réunion ou séminaire, il est largué.

Il y a beaucoup d'outils d'accessibilité mais il faut les connaître. Il y a les interprètes en langue des signes, les codeuses en LPC, il faut savoir les trouver, pouvoir les réserver, ce n'est pas si facile. Vous avez la transcription écrite avec Système RISP. Vous avez les centres relais Tad  o et Elio  . RogerVoice est une solution prometteuse, qu'il vous faut essayer et évaluer. Parfois, il faut mixer plusieurs dispositifs, par exemple un interprète LSF et la vélotypie pour les contenus très techniques.

Souvent les Mission Handicap n'ont aucune idée de l'accessibilité qui vous correspond. Alors elles s'adressent à vous pour connaître vos besoins. Si vous demandez de la vélotypie, elles vous demandent où la trouver. C'est donc à vous de dire : il y a ça, voilà le site Internet, il faut appeler ici, ça coûte tel prix. Si vous n'apportez pas vous-même les solutions, vous n'avez rien.

La cinquième étape, c'est apprendre à parler de sa surdité de façon positive et de façon convaincante.

Quand une personne sourde en arrive à parler de sa surdité à ses managers et collègues, c'est qu'elle est à bout. Elle est épuisée, énervée, fatiguée. Elle en a marre. Avant elle se retenait d'en parler, maintenant elle se lâche. Soit elle explose la tête de son manager et de ses collègues, et comme ils n'ont rien vu venir, ils sont choqués. Soit elle s'effondre en larmes, mais le manager, qui n'a rien vu venir, ne comprend pas non plus. Quand vous êtes au bout du rouleau, vous parlez de votre surdité d'une manière qui ne peut pas être comprise.

Il faut réussir à en parler de façon positive et convaincante.

Il y a un jeune Youtubeur, Dhafer, un sourd oraliste, qui a fait des vidéos très marrantes, sur la lecture labiale, les relations sourds-entendants etc. Elles sont sous-titrées à la perfection. Si vous avez du temps, allez les voir sur Youtube. J'aime beaucoup le fait de se marrer lorsqu'on voit ses vidéos. Et sa façon de voir les choses est extrêmement positive. Et cette façon de présenter la surdité, ça peut convaincre les entendants.

Le dire de façon positive, c'est aussi savoir dire : « Je suis sourd et dans telle situation, ma difficulté, c'est ça. Certes, sur le moment, je n'ai rien dit, mais je l'ai mal vécu, je me suis senti perdu ». Il faut faire preuve de beaucoup d'assurance pour exploiter ce qui est arrivé, et de pédagogie pour expliquer, pour que les entendants comprennent en quoi vous avez été gênés.

Une chose à faire qui n'est pas facile, c'est de faire partager l'effort de communication. Il faut exiger, avec souplesse et diplomatie, que les entendants fassent un effort de communication vers vous. Vous ne devez pas faire tous les efforts, sinon vous vous épuisez rapidement. Toutes les réunions ne sont pas accessibles, on n'a pas toujours le temps de réserver un interprète en langue des signes, une codeuse, de la vélotypie. Cela se travaille sur la durée. Il faut savoir se faire des alliés pour ne pas être le seul à porter cette exigence.

La sixième étape, c'est savoir dire non.

Savoir dire non est le sommet de l'assertivité. Dire non aux autres. Dire non à soi-même. Oui, j'accepte de ne pas tout savoir. Oui, j'accepte d'être tout seul à la cantine. Non je n'irai pas à cette réunion de dernière minute avec quinze personnes. Oui, je prends ma journée de télétravail parce que je suis fatigué. Non, je ne prends pas à cette tâche car elle est hors de portée. Oui, je fais telle activité avec la vélotypie. Non je ne parlerai pas anglais avec un client. Il faut savoir dire non. Le dire avec diplomatie, mais le dire.

Il faut organiser son temps de travail en prenant en compte votre surdité et la fatigue qu'elle engendre. Une journée complète de réunions, avec beaucoup de participants, c'est trop, il faut dire non. Une réunion sans accessibilité, c'est 2h maximum. Au-delà, je travaille en autonomie et c'est seulement quand j'ai récupéré que je prends un nouvel entretien en face à face.

Il faut apprendre à gérer sa fatigue. Beaucoup de personnes sourdes ne le font pas, prennent toute la charge sur elles, sont toujours épuisées. A quoi ça sert d'aller à une réunion pour ne rien comprendre, en sortir frustré car vous n'avez pas bien compris, inquiet parce vous avez l'intuition d'avoir loupé quelque chose d'important,, et malheureux d'avoir gâché votre temps. Combien de fois vous a-t-on rétorqué « Mais on a en parlé en réunion l'autre jour, pourquoi n'avez-vous rien dit ? »

Donc apprendre à dire non. Et ça, c'est difficile.

Dire non est parfois la seule façon d'inscrire dans les faits que l'effort demandé est trop important. Sans cela vous prenez le risque d'un travail mal fait et cela vous sera reproché. Un reproche à juste titre, mais injuste pour vous. Vous allez mal le prendre, vous replier sur vous-même, devenir agressif, envoyer bouler les collègues. Toute l'équipe va en souffrir. C'est l'intérêt de tout le monde que vous soyez bien sur un poste adapté et avec des journées vous permettant de ne pas vous épuiser au travail. Et vous êtes l'acteur principal pour y parvenir, car vous êtes le mieux placé pour savoir ce qui va et qui ne va pas. Encore faut-il savoir le dire.

En guise de conclusion :

Certaines personnes sourdes sont dans la lutte. Leurs parents, leur orthophoniste leur ont donné l'objectif absolu d'être comme les autres. Elles veulent être reconnues comme telles. Cela les conduit à vouloir faire mieux que les autres. Elles se battent pour être super managers, atteindre les plus hauts niveaux. Je les questionne. Atteindre le meilleur niveau, mais pourquoi ? Pour se battre encore plus, pour souffrir encore plus, pour faire une quantité d'efforts insurmontables ? C'est ça la vie ? C'est bien ce que tu veux faire ?

C'est une règle générale que les sourds partagent avec les entendants : les rails sur lesquels vous êtes, il faudra peut-être en sortir, pour trouver un certain épanouissement personnel.

A vous d'apprécier individuellement cette conclusion.

Et si vous avez besoin de quelqu'un pour convaincre les entendants et sensibiliser votre environnement de travail de façon efficace, je suis à votre disposition. Sur mon site Internet, vous avez mon numéro de téléphone et un mail où vous pourrez me contacter.

Questions et réponses

Dès que la compensation est mise en place, les entreprises vous demandent de vous comporter comme les autres.

C'est vrai que si vous êtes à égalité des autres, avec une adaptation de poste adaptée à votre poste et à votre handicap, on peut effectivement attendre de vous une productivité comme les autres. Mais attention, vous n'êtes pas « comme les autres », car vous avez atteint un objectif professionnel, vous avez réussi quelque chose, alors que vous n'avez pas toutes les facilités. En être conscient, l'affirmer, c'est être assertif.

Mais il y a aussi ce discours réducteur des missions handicap : « les handicapés sont des gens comme tout le monde ». C'est un lieu commun agaçant véhiculé par des consultants qui ne comprennent rien au handicap. La vérité est que les handicapés ont développé des compétences particulières, sont riches d'une expérience de vie particulière et sont plus forts que les autres.

Faut-il choisir son type de poste ?

En général, plus un poste est ouvert à la communication et plus il demande de l'accessibilité. Il faut donc, avant de postuler à un poste, évaluer les interactions de communication futures et le besoin en accessibilité. Il faut vérifier que votre futur employeur acceptera de financer de la vélotypie, des codeuses LPC, des interprètes LSF, des supports écrits, au bon niveau. Il faut savoir se dire : le poste que je voudrais avoir correspond à tant d'heures de transcription. Si ce n'est pas possible, je ne peux pas y aller. Si c'est possible, je postule.

Mais ce n'est pas gravé dans le marbre.

Par exemple, j'ai fait modifier des descriptions de postes pour que la personne sourde puisse postuler.

On peut parfois vous dire : « vous ne pouvez pas téléphoner, ce poste n'est pas pour vous ». Ce n'est pas toujours justifié. Avec les emails les SMS, les chats, avec RogerVoice, on peut parfois se passer téléphone. On peut parfois adapter le poste en fonction des possibilités.

Les personnes sourdes n'évoluent pas car on trouve plus simple de les laisser dans leur poste.

C'est vrai, car l'évolution professionnelle d'une personne sourde se prépare. Il faut évaluer les compétences requises pour le poste et vérifier que vous les avez. Il faut éventuellement prévoir une formation complémentaire, et en assurer l'accessibilité. Il faut analyser le poste, son organisation, les interactions de communication locales et à distance, la fréquence des réunions, des rendez-vous et des déplacements à l'extérieur, car l'organisation de l'accessibilité quand vous voyagez à l'extérieur est difficile. Il faut prendre rendez-vous avec le futur manager et tout lui expliquer. Puis il faut sensibiliser la nouvelle équipe, qui est l'étape numéro un de l'accessibilité.

Sur un nouveau poste, on est souvent en concurrence avec des entendants et le manager n'a pas à s'embêter à recruter une personne sourde.

C'est vrai mais il y a des managers qui sont prêts à prendre des personnes sourdes. Car certaines personnes sourdes ont très bonnes compétences. Il faut parfois forcer un peu la main du manager par un travail d'approche pour préparer le terrain.

Généralement, c'est quelqu'un extérieur qui fait ce travail d'approche. Vos RH s'ils sont affûtés... !! Ou des petits consultants comme moi-même.

On ne peut pas forcer un manager entendant à prendre une personne sourde. S'il a le choix entre plusieurs candidats, il a la facilité de prendre un candidat entendant. Quand une personne sourde postule sur un poste, il faudrait que quelqu'un aille voir le manager, pour lui dire : « dans vos candidatures, il y a un sourd. Votre réflexe va être de mettre son CV de côté car vous avez peur de la surdité. Mais prenons le temps de réfléchir : quelles sont ses compétences ? Qu'est-ce que l'entreprise est prête à faire pour aider? » Si on arrive à aller voir le manager en amont, on peut réussir à les convaincre. Mais dans ce processus-là, il faut que votre entreprise, votre mission handicap, soit prête à envoyer quelqu'un vers le futur manager pour tenter de le convaincre.

Quand on postule sur un poste, les RH conseillent de ne surtout pas parler de votre surdité pour passer le filtre du recrutement.

Effectivement. Cela permet peut-être de passer la première sélection, mais cela vous fait prendre le grand risque d'arriver sur un poste sans aucune adaptation. Sourd ou entendant, il faut toujours faire un effort au démarrage d'un poste pour en prendre la mesure. Mais c'est beaucoup plus compliqué pour un sourd. Déjà vous avez moins d'informations. Et si le poste n'est pas accessible, vous risquez un gros échec professionnel. Ce sera très douloureux pour vous. Et votre manager peut vous reprocher d'avoir été malhonnête avec lui en lui cachant votre surdité.

Si postuler à un poste implique tricher sur sa surdité, c'est qu'il faut changer les mentalités.

On confie plus volontiers des postes d'expertise aux personnes sourdes et on vous exclue des postes de management.

Il y a pourtant dans cette salle un manager sourd qui s'en sort très bien comme manager. Car c'est lui qui décide. Quand il arrive quelque part, il dit : je suis sourd, mais c'est moi le chef, si vous voulez travailler avec moi, vous vous adaptez. Quand on est vraiment manager, on peut imposer une façon de travailler à son équipe. Vous pouvez imposer par exemple des échanges par emails et textos. Vous pouvez imposer des réunions de 45 minutes maximum. Les réunions plus longues sont fixées à l'avance pour pouvoir réserver la vélotypie. Donc manager avec une surdité, c'est possible. Mais ce sont des mentalités à changer.

Manager en transversal, en mode projet, est difficile. Un manager peut imposer la communication qu'il souhaite dans son équipe de façon assez assertive. Mais le faire en transversal avec des équipes dispersées dans d'autres pays, dans d'autres villes, des audioconférences dix fois par semaine, sans avoir aucun pouvoir sur eux, sur leur salaire ou leur évolution, là, c'est très compliqué. Pour un entendant, c'est déjà dur, alors pour un sourd, c'est quasi impossible.

Comment faire pour connaître les dispositifs d'accessibilité existants ?

Je peux intervenir dans votre entreprise comme consultant. J'examine comment vous vous débrouillez, j'évalue votre poste. Je vous indique les outils adaptés à votre situation. J'ai un réseau de professionnels travaillant avec moi. Je vous informe : prendre la vélotypie à tel endroit, les flashs lumineux ici, la téléphonie adaptée là et à tel prix. Puis vous vous appropriez les outils par vous-même.

Quel avantage pour un manager d'avoir une personne sourde dans son service ?

D'abord il y a un effet de cohésion. Dans une équipe, il y a des gens qui se plaignent tout le temps, ils ne sont jamais contents. Et quand une personne sourde arrive, ils se disent : ouah, elle est sourde, elle est motivée, super joyeuse et sympa. Ils arrêtent de se plaindre.

Sa présence oblige à beaucoup de rigueur dans les réunions, et c'est positif pour tout le monde. En présence de la vélotypie, on évite de dire n'importe quoi, on parle à bon escient.

Les personnes sourdes ont des compétences que les autres n'ont pas. Dans certains métiers, leurs compétences hyper visuelles sont précieuses. Leur façon de voir les choses de manière différente, c'est un apport. Une équipe multiculturelle est une richesse. Faire venir un sourd, c'est une forme de multiculturalisme aussi. C'est un éclairage, une autre façon de travailler. Les sourds sont concentrés, ils vont à l'essentiel, ils sont autonomes. Ils ont plein, plein de qualités qui sont de vrais avantages dans les équipes.

Témoignage d'Olivier Jeannel, fondateur de RogerVoice. Tout d'abord, merci à Marie-Laure... j'ai été huit ans manager dans une entreprise et j'ai eu une très forte évolution de carrière. Tout simplement parce que j'étais assez extraverti. Le fait d'être introverti ou extraverti, ça change beaucoup de choses. Le fait que je venais d'une autre culture, aussi, est en résonance avec ce que Marie-Laure vient de dire. Je suis une personne sourde, mais je suis aussi américain de naissance et de culture. Et cela aide beaucoup dans une équipe d'apporter quelque chose de différent, de changer le regard. Les managers apprécient beaucoup cela. J'étais manager transversal dans un poste assez difficile. J'ai géré des équipes dans différents pays et dans différentes divisions. Et curieusement, j'étais responsable des réunions transversales. Pourquoi ? Parce que, justement, j'aimais prendre en compte le temps passé en réunion. Quand je ne suivais plus, j'arrêtais. Je disais toujours : est-ce qu'on peut revenir au sujet ? J'apportais mon témoignage en tant que personne sourde en entreprise. On apporte beaucoup de richesses, il faut le faire savoir, c'est le plus important. Je voulais vous le dire, ça vous aidera dans votre carrière.