

4 - ACCESSIBILITÉ DE L'ENTREPRISE ET DE L'EMPLOI

> BILAN : 10 ans d'accessibilité de l'entreprise

L'accessibilité est un critère important pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Elle concerne les locaux de travail et, depuis la loi du 11 février 2005 prend également en compte toute la chaîne de déplacement (transports, voirie,...) L'affirmation du principe d'accessibilité était déjà présente dans la loi du 30 juin 1975. Puis la loi du 13 juillet 1991 avait étendu l'obligation d'accessibilité à tous les lieux de travail neufs ou résultant d'aménagement de locaux.

La loi du 11 février 2005 a étendu le champ de l'obligation d'accessibilité : les employeurs doivent prendre « des mesures appropriées » pour permettre aux personnes handicapées « d'accéder ou de conserver un emploi correspondant à leur qualification, de l'exercer, d'y progresser, ... » (Code du travail, art. L5213-6)

1. L'évolution du cadre légal : renforcement du principe d'accessibilité par la loi du 11 février 2005.

La notion d'accessibilité est relativement récente dans le droit du travail en France. En effet, puisque le code du travail n'en faisait pas mention, il fallait se référer au Code de la construction et de l'habitation (loi 91-663 du 13 juillet 1991 portant diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public : L'article 1 rendait obligatoire cette accessibilité.

Le code du travail est modifié en 1992 par le décret 92-032, relatif aux dispositions concernant la sécurité et la santé que doivent observer les maîtres d'ouvrage lors de la construction de lieux de travail ou lors de leurs modifications, extensions ou transformations. Il est complété par l'Arrêté du 27 juin 1994 relatif aux dispositions destinées à rendre accessibles les lieux de travail aux personnes handicapées (nouvelles constructions ou aménagements) en application de l'article R. 235-3-18 du code du travail. La loi du 11 février 2005 définit l'accessibilité à l'emploi comme couvrant l'ensemble des moyens destinés à permettre à la personne handicapée d'accéder à l'emploi, de l'exercer et d'y évoluer à égalité avec les autres salariés ainsi que de participer à la formation professionnelle initiale et continue. Ces moyens peuvent être des mesures incitatives, des aides aux entreprises, etc. Ils peuvent être des aménagements architecturaux et matériels, pour assurer l'accès aux locaux, aux équipements, au poste de travail, aux activités de l'entreprise, etc... L'adaptation des contenus et des outils pédagogiques des formations en sont les préalables.

L'accessibilité est désormais une obligation légale : les maîtres d'œuvre, les maîtres d'ouvrage et tous ceux qui entreprennent des travaux dans une entreprise sont tenus de respecter les règles d'accessibilité. C'est le cas des lieux de travail qui doivent être accessibles à tous, et notamment aux personnes handicapées, quel que soit le type de handicap (physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique).

Nous pouvons donc définir ainsi l'accessibilité des lieux de travail : *« Les lieux de travail, y compris les locaux annexes, aménagés dans un bâtiment neuf ou dans la partie neuve d'un bâtiment existant sont accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur type de handicap. Les lieux de travail sont considérés comme accessibles aux personnes handicapées lorsque celles-ci peuvent accéder à ces lieux, y circuler, les évacuer, se repérer, communiquer, avec la plus grande autonomie possible. Les lieux de travail sont conçus de manière à permettre l'adaptation des postes de travail aux personnes handicapées ou à rendre ultérieurement possible l'adaptation des postes de travail. »*

Le Code du travail pose le principe de non-discrimination (art. L1132-1) : aucune personne ne peut être discriminée (traiter de façon moins favorable) en ce qui concerne l'emploi du fait de son état de santé ou de son handicap. Il en résulte que l'absence d'accessibilité des locaux de travail constitue une discrimination

pour les personnes handicapées.

Pour autant le décret d'application concernant l'accessibilité des lieux de travail sera le dernier des décrets d'application de la loi de 2005, à être publié... en 2009 ! (décret du 21 octobre 2009 modifiant l'article R 4214-26 du code du travail) : ce décret indique aux maîtres d'ouvrage que les lieux de travail, y compris les locaux annexes, aménagés dans un bâtiment neuf ou dans la partie neuve d'un bâtiment existant, doivent être accessibles aux personnes handicapées, quel que soit le type de handicap.

L'obligation porte sur l'accessibilité des bâtiments neufs ou en rénovation, ou partie neuve d'un bâtiment existant (à la date du 23 avril 2010 soit après un délai de 6 mois suivant la parution au JO du décret en question). Cependant, des dérogations peuvent être accordées par le Préfet, en particulier s'il y a « impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment ».

2. Les actions de l'Agefiph et du Fiph-Fp en matière d'accessibilité :

Trois notions importantes sont à distinguer :

- L'accessibilité : une démarche globale, destinée à permettre l'adaptation des postes de travail.

- L'adaptation de poste de travail : démarche particulière, propre à une situation.

- L'adaptation de situation de travail : au-delà du poste de travail, ce sont les situations de travail d'une personne handicapée en Entreprise : par exemple, l'installation d'une boucle magnétique dans une salle de réunion, de formation, peut être considérée comme une adaptation à une situation de travail à la condition qu'une personne possédant la RQTH soit concernée. Dans ce cas, le Sameth (Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés) peut intervenir au coté de l'employeur (public ou privé) afin de monter le dossier, qui sera instruit par l'Agefiph ou le Fiph-Fp. L'Agefiph pour le secteur privé et le Fiph-Fp pour le secteur public sont les 2 fonds publics qui interviennent dans le financement de l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Ces organismes financent les adaptations au poste de travail et aux situations de travail. Mais l'Agefiph ne finance plus depuis le 5 juin 2010 d'action d'accessibilité en entreprise. Le Fiph-Fp a prolongé le programme exceptionnel en faveur de l'accessibilité à l'environnement professionnel, mis en place le 5 novembre 2009.

3. Dispositif de communication adaptée et plateformes d'accessibilité :

Le dispositif de communication adapté, défini à l'article 78 de la loi du 11 février 2005, peut « notamment prévoir la transcription écrite (vélotypie ou sténotypie) ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langage parlé complété ». A ces trois types d'intervention, s'ajoute l'installation de boucle magnétique.

Ces 10 dernières années ont vu se développer, avec l'essor des nouvelles technologies, les plateformes spécialisées qui rendent accessible en temps réel la communication entre plusieurs interlocuteurs. Ce sont des centres d'interprétation ou de transcription à distance.

Les centres relais vidéo fonctionnent via une webcam. Ce sont des prestataires qui intermédièrent la communication par exemple lors d'une réunion, d'une formation, d'une conversation téléphonique ou encore d'un entretien professionnel entre sourds et entendants. Ils n'interviennent pas sur le fond et ne dénaturent pas les messages. Ils passent d'une langue à une autre (LSF/Français) ou utilisent un outil de transcription (LPC, écrit) et doivent être capables d'intervenir pour une seule personne ou pour un groupe de personnes sourdes. Leur intervention se fait sur place ou à distance. Le public sourd ou malentendant se retrouve ainsi dans une situation similaire à celle des personnes qui entendent.

Le plan handicap auditif 2010-2012 prévoit le développement d'une plateforme de services d'accessibilité professionnelle, comportant notamment la visio-interprétation à distance, sur un modèle expérimenté par l'AGEFIPH et le FIPFHP. Ces services, adossés aux centres relais expérimentaux, ont pour vocation de traiter les aspects professionnels de la vie des salariés et des indépendants (entretiens, réunions, relations avec l'environnement de travail). 200 entreprises du secteur privé d'ici la fin de l'année 2011 seraient concernées.

4. 10 ans d'action :

La commission Entreprises s'est mobilisée afin de sensibiliser les différents acteurs intervenant dans la vie professionnelle des sourds et malentendants.

- Réalisation du dépliant de sensibilisation diffusé à l'ensemble des acteurs de l'emploi (Cap Emploi, Club Etre, Mission Handicap...).

Pratique et synthétique, il informe des éléments à prendre en compte pour communiquer avec une personne sourde.

- Organisation de la première conférence en novembre 2007 sur l'emploi des personnes sourdes ou malentendantes qui a réunit 300 participants : missions handicap, salariés sourds, l'AGEFIPH – dont Tanguy du Chéné, Président- le FIPFHP – dont François de Caffarelli, directeur - managers, professionnels RH... ainsi que l'ensemble des associations de personnes sourdes.

Deux interventions d'ordre politique ont ponctué la conférence : Valérie LETARD, secrétaire d'Etat à la Solidarité et Patrick GOHET, délégué interministériel aux personnes handicapées.

- La commission Entreprises a lancé en juin 2008 le premier outil

interactif permettant d'offrir une vision globale de la surdité et de l'ensemble des aménagements facilitant l'intégration d'une personne sourde en entreprise. Cet outil, réalisé en partenariat avec Disneyland Resort Paris, la Fondation SFR, Manpower, la Société Générale et avec le soutien de l'ANDRH, peut être utilisé de manière collective lors de réunions de sensibilisation ou de formation, mais également de manière individuelle par le manager ou le collaborateur sourd lui-même.

- Des actions de sensibilisation en entreprise : Fnac, Danone, Saint Gobain...

- Des actions destinées à la sensibilisation d'agents d'accueil : musée Guimet, Beaubourg BPI...

- La mise en place d'un « espace » gestion de carrières.

Un combat à venir, pour un label de qualité des plateformes d'accessibilité :

Une norme qualité concernant le cahier des charges doit être mise en place pour les prestations de service fournies par les plateformes d'accessibilité portant entre autre sur :

- Le niveau de formation des intervenants (traducteurs LFS diplômés d'Etat, codeurs LPC diplômés...)

- L'évaluation qualitative (temps minimal de retour, tendre vers le « zéro faute » en transcription écrite...)

- La garantie de la neutralité et de la fidélité de la transcription.

Ce contrôle et cette évaluation peuvent être mise en place par l'autorité publique (par exemple en désignant un contrôleur indépendant).

> TABLE RONDE : Exemplarité de l'accessibilité en entreprise

Interventants à la table ronde :

François GOUDENOVE – Directeur de WebSourd

Évelyne HAMON – Directrice de Système RISP

Véronique NANCHINO - Mission Handicap Orange

Anne MADEC - Collaboratrice R&D Orange

Animateur de la table ronde :

François-Xavier FESNIN – Responsable de la commission entreprise



Anne Madec

Véronique Nanchino

Evelyne Hamon

François Goudenove

Animateur
François-Xavier
Fesnin

> **Bref Résumé** : V. Nanchino a présenté la situation de l'insertion des personnes handicapées chez Orange puis F. Goudenove et E. Hamon ont chacun détaillé leur vision de l'accessibilité. V. Nanchino & Anne Madec ont ensuite décrit les démarches qui ont abouti au partenariat Orange/WebSourd/SystèmeRisp pour la mise en place de la visiophonie et de la vélotypie. Des vidéos ainsi qu'un reportage de LCI ont illustré ces solutions techniques. A. Madec a illustré par des exemples de situation avant et après la mise en place de ces solutions d'accessibilité.

F. Goudenove a expliqué les avantages qu'apporte WebSourd (notamment avec Visio 08) par rapport aux autres solutions existantes (de plus WebSourd est une entreprise de l'économie sociale, faite pour et

par les sourds) et la philosophie dans la qualité du service proposé (travaille uniquement avec des interprètes diplômés et expérimentés par exemple). Cette démarche qualité est l'ADN de la société. Enfin E. Hamon a expliqué les différentes sortes de transcription écrite (vélotypie, sténotypie, reconnaissance vocale...) et les avantages procurés par la vélotypie (moins d'erreur, rapidité de saisie...) que les auditeurs de cette table ronde ont pu apprécier en direct, cette conférence étant entièrement accessible (LSF, LPC & vélotypie).

François-Xavier FESNIN

- Bonjour à toutes et tous, merci d'être venus et de sacrifier un samedi après-midi, surtout en période de préparation des fêtes de Noël. Merci beaucoup. Je voudrais qu'on commence par vous, Madame Nancino, votre vision de l'accessibilité pour vous, en quelques phrases, qu'est-ce que l'accessibilité en entreprise ?

Véronique NANCHINO

- Oui, bonjour à tous merci à l'AFIDEO pour cette invitation.

L'accessibilité est un enjeu très important pour le groupe Orange. Nous travaillons depuis de nombreuses années sur cette prise en compte de l'accessibilité à tous les niveaux de l'entreprise, à commencer par des travaux de recherches, Anne Madec vous en parlera tout à l'heure. Elle travaille depuis longtemps sur l'accessibilité. Nous avons aussi l'accessibilité à travers nos offres de produits et services, nous avons une direction accessibilité du groupe qui travaille plus spécifiquement à adapter, même si ce n'est pas tout à fait le terme puisque ça existe depuis toujours.

Nous faisons partie de la politique diversité du groupe qui prend en compte bien évidemment l'accès à l'emploi pour tous et notre politique de ressources humaines est vraiment axée sur l'égalité des droits et la non-discrimination. Donc, la politique en faveur de l'emploi, nous sommes très vigilants à l'accessibilité pour tous. Je voulais dire aussi que nous renégocions notre quatrième accord en faveur de l'emploi des personnes handicapées pour les années de 2011 à 2013, c'est un axe fort. L'accessibilité fait partie des axes forts de cet accord, notamment à travers, François-Xavier le disait, l'accessibilité de nos bâtiments, locaux, salles de réunion, avec notamment les boucles magnétiques et l'accessibilité, plutôt l'aménagement et l'adaptation des postes de travail, qui font partie, pour nous, d'un poste budgétaire important au niveau du fonds d'insertion handicap.

Ainsi qu'un * numérique, on est en collaboration avec les laboratoires Orange pour accueillir nos salariés déficients, malentendants et sourds, pour être vraiment une société handi-accueillante.

F-X. F.

- Madame Hamon, votre vision ?

Évelyne HAMON

- J'ai une vision globale de l'accessibilité sur le principe, mais dans la pratique, on travaille sur un aspect de l'accessibilité puisque Système RISP est spécialisé dans le sous-titrage en direct de toute communication orale. Nous travaillons avec Orange par exemple pour plusieurs salariés qui ont besoin de nous dans le cadre de réunions de travail auxquelles ils participent. Mais l'accessibilité, on la voit d'un oeil, avec un peu plus de recul, dans le travail qu'on fait avec Websourd, plus spécifiquement orienté langue des signes, on essaie de regrouper des compétences pour offrir une accessibilité globale à l'entreprise. Sachant que c'est quelque chose qui ne va pas de soi... Quand on parle de plate-forme de l'accessibilité globale, on a l'impression que c'est le terme magique, tout sera accessible à tous les modes de communication. Or, tout n'est pas si simple. Le travail à distance permet de mutualiser des compétences, c'est sûr, et donc, de réduire les coûts. Mais dans chaque situation, il faut prendre en compte le fait d'acheminer le son vers des transpositeurs ou interprètes, ce n'est pas quelque chose qui se fait par magie, il faut avoir des micros adaptés à la situation, il faut avoir du bon matériel, des réseaux qui fonctionnent convenablement. D'une entreprise à l'autre, ce ne sont pas forcément les mêmes solutions. Je voulais mettre l'accent sur le fait qu'il n'y a pas une solution miracle mais qu'il faut étudier à chaque fois avec les missions handicap et ensuite avec les salariés en fonction du type de réunion qu'ils ont, la méthode à mettre en place. Pour l'instant, la technique n'est pas toute puissante, il faut la collaboration de l'entreprise, de la hiérarchie et du salarié.

François GOUDENOVE

- Bonjour, merci de m'accueillir ici, cette question qui est compliquée, il faut répondre simplement. Au niveau de Websourd, la question est politique. La question était : pourquoi faut-il se battre pour que la société soit accessible ? L'idée, à la base, c'est que chacun a sa place et ça ne devrait pas être une question. Aujourd'hui, avec RISP, on développe des systèmes mais avec d'énormes limites. Si on pense que l'accessibilité est juste un outil, c'est qu'on a tout faux. L'accessibilité d'une réunion de travail, c'est faire en sorte que les salariés participent complètement à la réunion. L'outil technique en lui-même ne suffit pas, ça dépend du contexte de la réunion. Pour certains, en langue des signes, l'accessibilité va parfois poser des problématiques complexes parce que la situation de la réunion est difficile à restituer en deux dimensions, alors que le son étant de bonne qualité, ça ne posera peut-être pas de problème en vélotypie. Mais selon les salariés sourds qui vont participer, on n'aura pas le même résultat.

La question de l'accessibilité, pour nous, c'est plus l'idée de mettre en place des dispositifs et des ressources à la disposition d'entreprises pour que les gens communiquent entre eux, mais c'est d'abord eux qui vont définir des ressources. Il faut développer le vivre ensemble et c'est seulement après qu'on peut être efficace sur l'accessibilité. C'est vraiment dans cet esprit qu'on développe notre dispositif.

F-X. F.

- Merci, si je comprends bien, c'est un peu une philosophie ?

François GOUDENOVE

- C'est la raison d'être du projet.

J'ai assisté à une conférence qui disait que la société humaine est devenue plus forte à partir du moment où elle a réalisé qu'il fallait protéger le plus faible. La citoyenneté, c'est vivre ensemble, une entreprise doit être accessible à tous parce qu'on vit tous dans la

même société. Ce n'est pas la société qui se rend accessible, les personnes handicapées en font partie, on s'en rappelle quand ils votent, mais ce n'est pas seulement à ces moments.

F-X. F.

- Je vais revenir vers Orange. Comment est né ce projet, comment avez-vous identifié le besoin, vous êtes-vous rendu compte que les collaborateurs avaient ces besoins et quelles ont été vos démarches ?

Véronique NANCHINO

- Je pense que je vais dire quelques mots rapides et passer la main à ma voisine qui est une experte sur l'accessibilité des outils qui ont été mis en place dans notre entreprise. Aujourd'hui, on a une grande chance d'être une grande entreprise, d'être amenés à gérer un fonds d'insertion handicap qui permet de faire beaucoup de choses, notamment en matière d'accessibilité et de maintien dans l'emploi. Je dirais que la démarche était d'être à l'écoute des laboratoires de recherche qui depuis vingt ans travaillent sur ce sujet. Aujourd'hui, on a eu la chance d'avoir des outils à disposition et j'ai d'ailleurs eu la chance de participer à un projet de mise en accessibilité d'un service de vente à distance sur lequel on avait un certain nombre de choses en pilote, qui, par la suite, ont été mises en place et ça, c'est un franc succès, je trouve, pour la maison. Je passe la main à ma voisine.

Anne MADEC

- D'abord, dans un premier temps, dans le secteur de la recherche et du développement, on cherche à créer de nouveaux outils et il y a un secteur dans cette branche qui est spécifiquement dédié à la recherche de solution pour le monde du handicap Il y a en parallèle des machines et des personnes, on cherche à adapter les machines aux humains et pas l'inverse, c'est important de le dire. Au niveau de la technologie, il y a beaucoup de choses nouvelles qui apparaissent. Il y a des personnes à qui les nouvelles technologies ne correspondent pas. Quand on travaille sur l'ergonomie, il faut s'adapter. Un exemple concret, la conception universelle, c'était avec * un collectif *. Autrefois, au niveau de la télévision, il n'y avait pas de télécommande, il y a eu un groupe de recherche qui a eu l'idée de se dire qu'il fallait trouver un système pour les personnes en fauteuil roulant en âgées. Pareil pour les rampes d'accès, mais comme le premier exemple, il y a d'autres personnes qui profitent de ce système-là. Au départ, c'est pour une catégorie de gens et finalement, ça sert à tout le monde.

C'est quelque chose qui sert à toute la société, c'est une manière de faire changer le regard sur le handicap.

Au niveau historique, comment sont apparus les centres relais ?

Parce que la visiophonie peut se développer par Internet, les images étaient de meilleure qualité et c'est lié aux besoins qui étaient centralisés au sein de Websourd. Ça fait dix ans que ce projet existe. Ce n'était pas au départ quelque chose pour le téléphone, mais pour le guichet dans les services administratifs par exemple.

Nous, à l'époque, les interprètes venaient en présentiel pour des réunions, mais également pour téléphoner. On a fait appel aux vélotypistes également. Il y a eu une nouvelle politique, on a continué à travailler là-dessus et on développe la qualité du service. Maintenant, il faut choisir son mode de communication, mais c'est la qualité qui va permettre le service.

F-X. F.

- En tant que collaboratrice sourde, est-ce que vous pouvez nous raconter des situations de travail dans lesquelles vous vous êtes sentie complètement exclue et des situations inaccessibles ?

Anne MADEC

- Il y a une situation qui a été intéressante par rapport au centre relais, il y a le « avant centre relais » et le « après centre relais ». Avant, j'étais obligée de faire appel à une interprète, une ou deux fois par semaine. Si je voulais passer un appel et qu'elle n'était pas là, il fallait attendre la fois suivante.

Avec le système de visio, je peux appeler et on peut m'appeler.

François GOUDENOVE

- Je voulais juste rajouter quelque chose, ça a changé quelque chose pour Anne, Chez Websourd, il y a neuf salariés sourds... Avant ça, tout passait par trois ou quatre entendants, tout le monde appelait toujours ces personnes, aujourd'hui, petit à petit, les sourds...

Il y a des dossiers, je ne les vois même plus passer. Avant, il y avait une espèce de monopole sur l'information entrante et sortante et ça engendrait des comportements pas très sains, même si ce n'était pas fait exprès. Ça a changé le contexte de travail de tout le monde. C'est un effet important, le retour sur l'équipe, ça change la situation de la personne, mais ça rééquilibre complètement de champ de compétence de l'équipe. On l'a constaté.

F-X. F.

- Je voudrais qu'on rentre dans le concret du développement du partenariat.

Anne MADEC

- Je voulais juste rajouter quelque chose d'intéressant par rapport à la visio, il y a quelque chose... Il y a quelqu'un qui voulait un renseignement pour un remboursement de facture, une personne m'a contactée, elle voulait un numéro, je pensais que la personne savait que j'étais sourde, mais non, en fait, elle était surprise de passer par une interprète, elle a trouvé ça formidable et a trouvé le système exceptionnel. Je lui ai demandé s'il y avait quelque chose qui lui convenait mieux, mais non.

F-X. F.

- Anne, comment s'est passé le développement du projet d'accessibilité aux malentendants ?

Anne MADEC

- Bonne question, oui. Le projet est un projet d'équipe, l'équipe accessibilité, on est plusieurs sourds, il y a plusieurs étapes, jusqu'au déploiement. On essaie de développer les interfaces, de dire ce qui peut être amélioré, des adaptations à faire.

Visio08, on est en train de réfléchir à une alternative, un prototype a été réalisé récemment, il n'est pas encore diffusé, on l'a vu

tout à l'heure, je crois. Ça s'appelle Vélotypie Web. Imaginons une situation de réunion, ce système peut profiter aux salariés sourds, mais également à d'autres qui n'ont pas forcément de bonnes connaissances en français. L'idée de départ, c'était ça. Donc imaginons qu'il y ait un planning, selon les besoins, je vais réserver une date, et on va se coordonner entre RISP et les différents services qui interviennent, on a un budget. Sur le schéma, vous voyez, il y a RISP et Websourd. Voilà l'interface d'une réunion, c'est un peu le même système que vous voyez sur le côté, il y a le chat sur le côté, c'est proche de MSN, c'est pratique en cas de problème technique.

On peut faire des réunions avec des personnes qui ne sont pas en présence, à distance et on peut également faire appel à un opérateur vélotypie à distance. Ou un système visio qui fonctionne également. Il y a un système de pont téléphonique, les personnes se branchent et c'est retranscrit. Les salariés sourds peuvent faire le choix de la langue française ou de la vélotypie et en complément, il y a la Visio08.

F-X. F.

- Ce que je vous propose, c'est qu'on regarde quelques vidéos de Websourd, de système RISP et on va regarder un reportage diffusé sur LCI. C'est le témoignage d'un salarié sourd et de son manager. On est en diffusion WiFi j'espère que ça va passer, normalement, on va rebrancher le câble...

VIDÉO

« Orange expérimente en ce moment un logiciel qui permet à des salariés malentendants de pouvoir téléphoner.

Michel est sourd et muet, il est en train de discuter d'un projet avec un collègue sans aucun problème de compréhension, grâce à un système de visio conférence, il peut téléphoner et recevoir des appels de n'importe qui.

- J'ai besoin de discuter avec quelqu'un d'un problème précis, je n'ai pas besoin de me déplacer et je peux avoir une réponse à distance.

*- Une caméra lui * la communication passe par un central et quelqu'un retranscrit. Le système fonctionne dans les deux sens, en interne ou vers l'extérieur, le travail entre collègues est beaucoup plus efficace.*

- Ça simplifie beaucoup nos échanges, on va pouvoir améliorer la communication. C'est une possibilité de nous interpeller en temps réel.

- Pour l'instant, ils ne sont que douze à pouvoir bénéficier de cet outil, mais il pourrait être utilisé par tous les sourds et malentendants en France ».

- C'est quoi les objectifs d'Orange ?

- On est en fin d'année 2010, on a déployé la solution sur des 40 postes et on va rentrer en deuxième phase de déploiement pour arriver à 80 aménagements de postes, on est vraiment très contents, tous les témoignages sont pas positifs dessus....

Un salarié peut travailler beaucoup plus facilement avec son manager, intégrer beaucoup mieux une équipe. Avec cet outil, on a une bonne qualité de travail, à la fois pour le salarié et le manager.

- Je vous propose de regarder à nouveau des petites vidéos pour présenter nos partenaires Websourd et RISP. On va sélectionner peut-être.

Permettre à tous d'entendre avec les yeux. C'est une jolie formule. On va passer au clip vidéo Websourd.

Mobilité, on peut se déplacer...

Et dernière vidéo, réunion de travail.

F-X. F.

- Des exemples concrets, bien évidemment, ce sont des clips de la société Websourd. Monsieur Goudenove, quand on développe des produits comme ça, quelles sont les exigences de qualité. Et quelle est votre philosophie ?

François GOUDENOVE

- Je reprends l'exemple de la réunion. Aujourd'hui, beaucoup d'entreprises nous demandent de rendre toutes les réunions accessibles. Jusqu'à présent, on refuse, c'est-à-dire qu'on définit des scénarios de réunions qui peuvent être accessibles et d'autres non, ça dépend de la réunion, du degré de formation du collaborateur. C'est important de pouvoir être sur place pour dire que même s'il y a un système technique, ça reste un outil. Il y a un outil, il faut respecter les règles du jeu pour que cet outil soit utile. Il y en a qui sont mûrs et d'autres, non. Il y a des entreprises où un gros travail a été fait pour les sourds et dans ce genre de services, on peut le déployer, ça marchera très bien. D'autres entreprises ne sont pas prêtes, on assiste à des choses parfois très choquantes, il y a un interprète, il va falloir projeter l'interprète sur l'écran.

Mais nous, ce qu'on veut, c'est que l'interprète soit sur l'écran du sourd. On refuse de le faire parce que ça ne marchera pas. Le service téléphonique, ça marchera, mais ça, non. Et ça, c'est quelque chose qui n'est pas très commercial et il y a un enjeu majeur par rapport à ça, Websourd a été développé avec des sourds, la finalité, c'est que la personne utilise ce service pour être mieux intégrée et ne pas rajouter quelque chose qui va avoir un résultat inverse. Si la réunion se passe bien et que le sourd n'a rien compris, on va dire que c'est le sourd qui, en plus d'être sourd, est un peu con ! Excusez-moi, mais c'est ça. On a mis une boîte magique, ce n'est pas la boîte.

Il faut des expériences de terrain. On a fait des choix très durs : on n'utilise que des interprètes très expérimentés et on leur

demande de travailler pas plus de 20% à 25 % de leur temps à distance parce que c'est un effort de compensation beaucoup plus important que sur le terrain. S'ils ne travaillent pas assez sur le terrain, ils ne sauront plus le faire. C'est un choix mis au point avec des personnes sourdes, on a travaillé longtemps là-dessus. Ça reste vraiment fondamental. Dans notre équipe, il y a deux sociologues qui étudient les impacts de nos dispositifs. Pour que l'outil fonctionne, il faut un environnement favorable et cet environnement est d'abord un travail sur l'humain, la personne sourde et son entourage.

F-X. F.

- Est-ce que c'est ce degré d'exigence qui vous différencie de vos concurrents ?

François GOUDENOVE

- Oui, c'est clair, c'est un point fondamental. On a travaillé en disant : on travaille avec les associations. On s'est appuyé sur les recommandations de l'UNISDA. On nous a proposé des systèmes autres que la vélotypie, moins chers, mais les sourds nous ont dit : « on a besoin de la vélotypie ».

De la même manière, on travaille avec des signeurs diplômés, on nous a dit de prendre des gens non diplômés, mais non... La façon dont est conçue l'entreprise et dont elle fonctionne, l'enjeu majeur, c'est aussi notre code génétique. Par rapport à d'autres, on ne fait pas d'OGM.

F-X. F.

- Vous n'êtes pas des commerciaux ?

François GOUDENOVE

- Il faut vendre, mais surtout, on n'est pas là pour enrichir un actionnaire privé, on fait partie de l'économie sociale et le statut de l'entreprise est un statut collectif. L'argent n'est pas là pour payer des propriétaires de l'entreprise puisque c'est tout le monde.

Ensuite, justement, les acteurs de l'entreprise, les actionnaires, ce sont les salariés, les usagers, des associations d'usagers qui sont adhérentes et ce sont aussi les pouvoirs publics et des partenaires financiers, les décisions prises sont prises dans l'intérêt de tous. Économique et stratégique. Si demain, on décidait de changer notre politique qualité, c'est simple, je peux m'en aller. Il y a toute une volonté de transparence, nos comptes sont publics et tout se fait avec des partenaires. Par exemple, on a un agrément d'entreprise solidaire et aujourd'hui, on va chercher de l'épargne salariale. La première entreprise qui a placé de l'épargne salariale chez nous, c'est Orange. On a fait de la R&D avec eux, on a développé des services et Orange a amélioré sa technologie grâce à nos développements. Et aujourd'hui, les salariés placent de l'argent chez nous, et ça vient développer chez eux, c'est quelque chose d'intéressant.

F-X. F.

- Transcription écrite, vélotypie, sténotypie, quelle est la différence. On a l'habitude de dire que la vélotypie, c'est cher, je travaille pour un établissement pour lequel vous êtes intervenus et la remarque, c'est : « c'est trop cher ». Pouvez-vous nous expliquer la vélotypie, l'apport qualitatif et vous, quelle est votre philosophie par rapport à votre métier et votre degré d'exigence ?

Évelyne HAMON

- C'est beaucoup de questions. Oui, vous faites bien de me le demander. Une définition de la vélotypie qui n'est pas dans le dictionnaire, c'est un néologisme qui court maintenant un peu partout. C'est de la transcription simultanée à destination des personnes sourdes faite à l'aide d'un clavier qui s'appelle le vélotype. C'est un Hollandais qui a inventé le clavier, à l'époque, il ne pensait pas du tout à l'accessibilité, mais plutôt à l'imprimerie, la bureautique et fortuitement, on s'est rendu compte que ça rendait un grand service aux sourds et malentendants. J'ai eu envie, en voyant cette application là-bas, de faire la même chose en France. La loi dit bien « transcription écrite simultanée », nous, c'est la vélotypie puisque c'est avec un vélotype.

Je précise parce que certains ont pris ce nom pour d'autres techniques, mais je tiens à garder ce nom pour les gens qui utilisent ce clavier particulier. Ce clavier permet d'écrire plus rapidement qu'un Azerty, avec le clavier Azerty, on frappe les touches de manière consécutive, c'est-à-dire qu'on les frappe les unes après les autres dans l'ordre où elles apparaissent. Avec le vélotype, on frappe plusieurs touches de manière simultanée. Chaque touche représente une lettre, mais on en tape plusieurs en même temps. Je compare souvent au piano. On fait un accord de lettres et ça fait une syllabe, l'unité linguistique qu'on entend. Un mot peut être formé d'une ou plusieurs syllabes. Le vélotype a un système informatique qui permet de mettre dans le bon ordre les lettres qu'on a frappées. Par exemple, il y a le mot « Sel », mais on peut avec « l », « e » et « s », faire le mot « les », l'article. Notre vélotype présente les voyelles au centre, d'un côté les consonnes initiales à gauche et à droite, les consoles finales. Si je prends le mot « sel », je prends « s » à gauche et « l » à droite, et l'inverse pour le mot « les ».

J'explique parce qu'on me demande tout le temps. Pour satisfaire la curiosité des personnes. C'est le principe de base, après, il y a quelques abrégés bien sûr, pour aller plus vite.

L'entreprise Système RISP existe depuis treize ans. A l'époque de notre création, il y avait très peu de transcription simultanée, c'était quelque chose de très peu connu et de fil en aiguille, ça s'est développé. Il y a eu de plus en plus de demandes et ça continue. A côté, on a vu se développer d'autres systèmes de transcriptions : la sténotypie et la reconnaissance vocale. La sténotypie existait un peu avant système RISP mais de façon confidentielle. La sténotypie, je vous explique ce que c'est, c'est un système relativement ancien qui date du début du siècle, dont la vocation est de faire des comptes rendus de réunion. Le principe, c'est la même chose que la sténographie. C'est l'écriture machine par rapport à l'écriture manuscrite. Le principe de la sténo fonctionne par syllabes, mais ce sont des signes, un signe présente une syllabe, et quand on ne connaît pas la sténo, on ne peut pas lire. En vélotypie, on peut lire. En sténo, c'est un signe qui doit être retraduit en français, donc ça fonctionne très bien pour les comptes rendus puisqu'on a le temps de venir retranscrire ces signes. Pour l'accessibilité en direct, il y a une évolution possible puisque des logiciels ont été faits pour transcrire en français directement. Le problème, c'est que malgré toutes les évolutions, les machines n'ont pas les compétences du cerveau humain, donc, des fois, il y a des couacs, des choses un peu surprenantes parce que le logiciel n'aura pas compris. Par exemple, le « port » ou le « porc », si on n'a pas le contexte, on ne va pas forcément bien traduire. Parfois, c'est plus compliqué, ce sont des groupes qui ne seront pas reconnus comme il faut.

J'ai déjà vu un sous-titrage très bien fait, mais « en télétexte » était devenu : « hanté les textes ». Voilà le type d'erreurs parce que la machine peut écrire ce genre de choses, mais pas l'humain. Nous, l'humain décode avec son cerveau avant d'écrire, c'est la grande

différence. La reconnaissance vocale, c'est un système qui présente beaucoup d'avantages, notamment celui de ne pas nécessiter de formation puisqu'il suffit d'apprendre sa voix à un ordinateur, apprendre à répéter. Pour l'instant, le logiciel de reconnaissance vocale ne peut pas transcrire n'importe quelle voix, il faut l'apprendre à l'ordinateur. Donc les gens qui l'utilisent utilisent un « perroquet », il n'y a pas encore de nom de métier vraiment défini. La personne va répéter tout ce qu'elle entend et l'ordinateur reconnaît. Et là, il y a les mêmes erreurs qu'en sténotypie, les sons ne sont pas toujours bien reconnus. Là encore, il y a un système d'organisation de l'entreprise, certaines entreprises vont reconnaître les défauts, donc il y aura le « perroquet », un correcteur... Ça nécessite beaucoup de personnes. Ce sont des systèmes utilisés sur certaines chaînes. D'autres entreprises ne prennent pas de correcteur, les transcriptions sont donc moins chères, mais il y a des fautes parfois toutes les lignes. Là encore, vous voyez, en transcription écrite simultanée, il y a trois technologies possibles qui donnent des résultats plus ou moins performants en termes de qualité suivant qu'on va passer du temps ou mettre les moyens pour avoir quelque chose de cohérent.

C'est vrai que Système RISP mise sur la qualité. Ce qu'on reproche à la vélotypie, souvent, c'est qu'on soit peu nombreux, il n'y a que notre société qui pratique cette technique. On a commencé à un très petit nombre, on a fait des formations en entreprise, donc ça s'est développé pas à pas. Et puis en 2008, on a formé un groupe de douze personnes, on vient d'embaucher neuf vélotypistes et une formation avec douze personnes vient de commencer. La formation dure deux ans, ces personnes ne pourront travailler qu'en 2012. On avance pas à pas. On a eu bien sûr des partenariats pour cette formation : des fonds FSE, la région, les fonds de formation des entreprises, l'entreprise système RISP participe, bien sûr, très activement à cette formation, mais certaines personnes disent qu'il faut prendre des gens déjà formés, mais ça n'existe pas dans notre métier. Il y a le projet de former en faculté, mais pour l'instant, ce n'est pas encore mis en place.

Si nos prix sont élevés, c'est qu'il y a tout ça : l'embauche, le coût du développement de l'outil, c'est nous qui le faisons, développer des logiciels, etc. Tous ces travaux font que l'entreprise a des frais, c'est ce qui fait que nous tarifons peut-être de manière un peu chère, on essaie de travailler à distance pour réduire les coûts, pour passer le moins de temps possible dans les transports, on n'est déjà pas nombreux...

Je vois que certains font signe pour l'heure qui avance, si vous avez des questions, je pourrai y répondre.

F-X. F.

Merci pour ces exemples tout à fait concrets de ce que peut être l'accessibilité dans l'entreprise. Je passe la parole à Clémentine qui va conclure cette réunion, merci de votre présence aujourd'hui.