

Entreprise & Handicap

3€

Vaincre les a priori
et les réticences

Les entreprises françaises
et le handicap

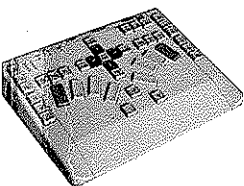
Les métiers
accessibles aux
malvoyants



Les solutions
pour étudier

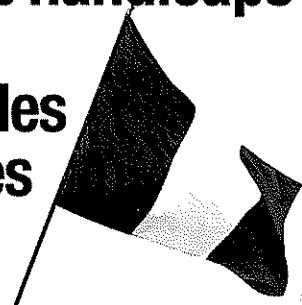
Nouvelle vision pour les
ressources humaines

Pratique : La technologie au
service des handicaps

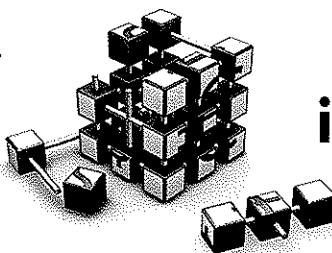


Solution
Communiquer
avec les sourds

Juridique : Zoom sur les
obligations légales



Analyse :
La réalité du terrain



**Déficiência
intellectuelle :**
des embauches
accompagnées

Rencontres

L'Agefiph gère des
actions pour l'emploi

Valérie Létard se bat pour
l'accès à la formation

Jamel Debouzze
un parrain engagé



L'accessibilité
C'est pas encore
automatique



Comment communiquer avec les sourds ?

Le kit Afideo



L'Afideo, qui représente les sourds et malentendants s'exprimant oralement, met à la disposition des

entreprises un DVD expliquant la surdité et détaillant l'ensemble des aménagements qui permet d'accueillir un déficient auditif. Le CD-ROM se base notamment sur des exemples d'intégration.



La loi handicap a poussé les sociétés à mieux prendre en compte les sourds et malentendants. Pour preuve : le développement de centres relais qui mettent à leur disposition des interprètes en visioconférence.

La surdité demeure un handicap à part. Dans la plupart des cas, elle affecte surtout la communication entre l'employé sourd ou malentendant et ses collègues.

«Beaucoup de sociétés trouvent l'adaptation à ce public lourde. Elles peuvent ainsi être méfiantes à l'embauche», explique Jacques Lizé, responsable de formation pour l'association Accèsignes qui œuvre à l'intégration des déficients auditifs en entreprise. «Le malaise vient souvent d'une appréhension. Mais il n'est pas nécessaire de parler la langue des signes pour communiquer, nous aidons à l'utilisation de gestes simples, de l'écrit ou de la lecture

labiale. Dans tous les cas, pour que la communication réussisse, cela demande autant d'efforts de la part de l'émetteur que du récepteur».

Des changements récents

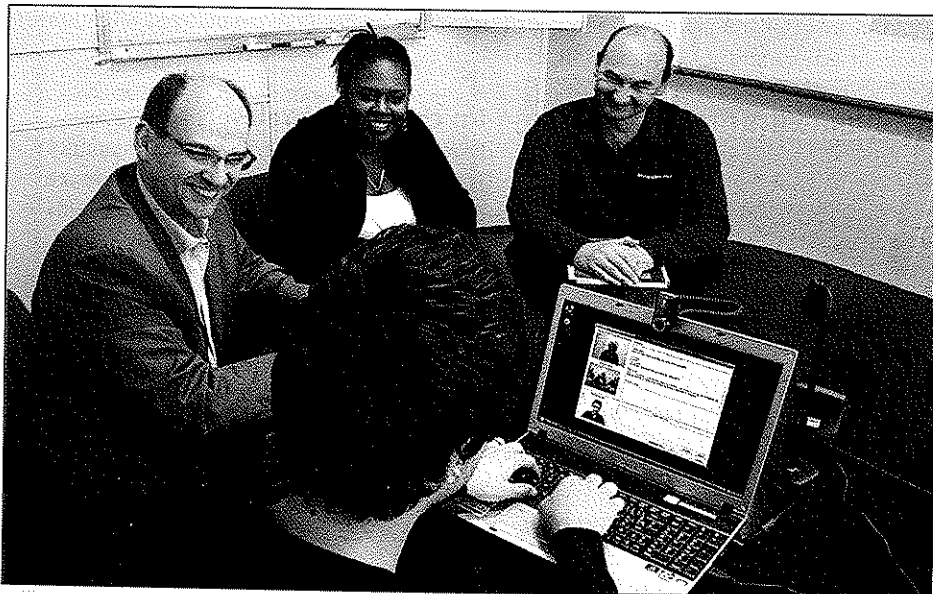
Tous les acteurs s'accordent à dire qu'il a longtemps subsisté un manque de moyens en entreprise pour favoriser la communication des déficients auditifs. Bien entendu, il existe depuis longtemps des prothèses auditives pour les malentendants, des systèmes, comme RISP, permettent le sous-titrage en temps réel lors d'événements et des interprètes en lan-



Le VPAD+, développé par Viable France, est un vidéophone adapté à la communication par langue des signes française (LSF), par langage parlé complété (LPC) et par écrit.

gue des signes peuvent se déplacer. Mais la nécessité de faire venir un traducteur à chaque réunion s'avère très contraignante. Heureusement, le développement d'Internet a permis des échanges écrits rapides et fluides mais cela reste insuffisant.

La loi handicap de 2005 a accéléré les évolutions. 3 centres relais mettant à disposition des interprètes via un ordinateur. WebSourd, Viable et Tadeo ont vu le jour. Basé à Toulouse, WebSourd est à l'origine une association qui s'est transformée en entreprise en 2005. Sa fonction principale reste la mise en ligne de l'actualité en langue des signes. Mais la société a lancé en février 2008 Visio08, centre relais pour entreprises et particuliers. Des précurseurs ? Pas tout à fait puisque Viable France, basé à Paris, a été créé au même moment. Fanny Corderoy du Tiers, la gérante et fondatrice, a longuement vécu aux États-Unis où il



En réunion, la TadeoBox retransmet les propos des différents interlocuteurs par écrit via des interprètes qui prêtent leur voix au déficient auditif s'ils ne sont pas oralisés.

Christine Schmitt devient «une personne à part entière»



Christine Schmitt, employée de la Société générale, répond aux questions d'«Entreprise & Handicap» par téléphone.

Pourtant, elle est sourde depuis sa naissance. Devant son ordinateur, à Toulouse, elle utilise la langue des signes. À Paris, un interprète traduit ses propos à l'oral. Cet échange est possible grâce à la TadeoBox, service de Tadeo, dernier-né des centres d'interprétation à distance pour sourds et malentendants.

Depuis 1 an, cette employée du service comptable l'utilise 3 à 4 fois par semaine, pour des communications téléphoniques ou pour participer activement à des réunions de travail. Cela a bousculé le quotidien de cette femme qui travaille depuis 20 ans pour la banque : «Avant, c'était assez affreux. La communication avec mes collègues était inexistante. J'avais une image d'handicapée, donc limitée, qui ne peut pas trop intervenir sur des dossiers compliqués. Nous fonctionnions par écrit. Quand le réseau informatique a été ouvert, j'ai pu commencer à contacter les agences et à traiter les dossiers directement mais par e-mail mais je perdais beaucoup de temps». À l'époque, elle travaillait au service comptable de Mulhouse. La direction accepte alors

sa requête de mutation à Toulouse, où les sourds et malentendants sont très actifs.

Un poste relationnel

N'y constatant que peu d'améliorations, elle demande un outil d'accessibilité. La Mission Handicap lui propose Tadeo : «J'étais soulagée. Je pouvais enfin m'exprimer dans ma langue. J'ai rassemblé mes collègues. Ils étaient tous étonnés et m'ont demandé si c'était moi qui parlais. Je leur ai expliqué que je m'exprimais via un interprète. J'ai pu leur montrer que je n'étais pas en dessous d'eux, que j'avais simplement un problème de communication. J'ai vraiment commencé à me sentir à l'aise».

Petit à petit, ses collègues s'habituent à ce mode de communication : «La différence avec la présence d'un interprète dans la salle, c'est qu'au lieu de regarder le traducteur quand je m'exprime, ils me regardent moi. Je deviens une personne à part entière». Seul inconvénient : l'impossibilité de hausser la voix face à des interlocuteurs mécontents.

Grâce à cette technologie, elle va enfin pouvoir évoluer professionnellement : «J'ai voulu être en front office, avec les clients, plutôt que de faire du travail administratif.



Ils m'ont évaluée et vu que j'étais capable». D'ici 6 mois, après une formation, elle sera chargée d'accueil. «Sans Tadeo, je serais dans la même situation que 1 an plus tôt.

Grâce à ce système de communication, les sourds peuvent communiquer comme les entendants au sein d'une entreprise».



existe de nombreux centres relais : «En arrivant en France, je me suis rendue compte de ce problème d'accessibilité. Pour moi, c'était un retour en arrière. J'étais de nouveau bloquée par le téléphone». Elle s'est alors rapprochée de son frère qui a créé Viable aux États-Unis puis a créé la version française de la société en 2006 pour lancer le centre relais début 2008.

Aujourd'hui, Viable propose aux déficients auditifs et aux handicapés de la parole de passer par un opérateur pour communiquer par téléphone en utilisant le texte écrit ou la langue des signes française. M6 met ce système à disposition d'un collaborateur malentendant. «Rapide et réactif, ce programme permet de solutionner rapidement les problèmes avec cette personne», témoigne Stephen Simon, responsable ressources humaines, estimant cependant que M6 n'y a

recours que depuis trop peu de temps pour pouvoir juger les avantages du service.

Des centres relais concurrents

Si Viable et WebSourd ont été créés à l'initiative de personnes sourdes et malentendantes, le troisième larron est le fruit d'une tout autre démarche : «Tadeo est né du souci de grandes entreprises de faire appel à des malentendants», raconte Mathilde Le Goff, chargée de la relation avec les partenaires. Les 30 sociétés fondatrices ont lancé une étude en 2007. En avril, le projet obtient un «go». Tadeo voit finalement le jour courant 2008, même si le programme reste jusqu'à la fin 2009 dans une phase de prototype. 100 employés de différentes sociétés en bénéficient aujourd'hui alors que l'entreprise emploie une quarantaine de personnes.

La Société générale fait partie de ces fonda-

teurs. Bernard Cauchy, responsable de la Mission Handicap, a recherché un support de ce type suite à la demande d'une employée de disposer d'un système de communication. La formule a plu puisqu'une seconde expérimentation a lieu et 4 autres personnes malentendantes ont déjà donné leur accord. «L'insertion des personnes sourdes n'est pas toujours aisée. Tadeo répond aux besoins des sociétés et nous devons en commun le faire évoluer, être plus réactif et offrir une disponibilité quasi permanente pour nos utilisateurs. Les premiers retours sont extrêmement encourageants».

Mais pour une banque, est-ce rentable que ses employés aient recours quasiment chaque jour à un interprète ? «Dès qu'une entreprise signe un accord sur le handicap, la contribution Agefiph (nous n'atteignons pas les 6%) reste à sa disposition pour

Un public bien intégré à France Télécom Orange

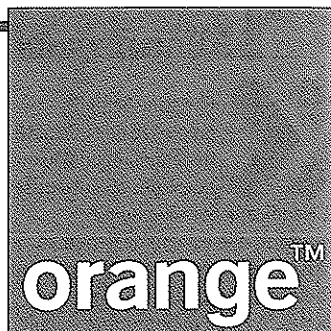


France Télécom Orange compte parmi ses salariés handicapés une communauté

importante de personnes sourdes ou malentendantes. Patricia Davy-Armilhon, responsable de la Mission Insertion Handicap de l'entreprise, ne pense pas que ces employés soient compliqués à gérer : «Du fait de notre métier

d'opérateur, tous les sujets relatifs à la voix font l'objet depuis de nombreuses années de recherches et expérimentations poussées, tant pour nos clients que pour nos salariés. Nous avons des équipes dédiées, composées d'ingénieurs, de chefs de projets, d'ergonomes, qui travaillent toute l'année sur l'accessibilité. D'ailleurs, certains de nos salariés sourds sont eux-mêmes acteurs de ces actions de recherche au niveau européen». Les salariés handicapés bénéficient de solutions personnalisées, conformément aux engagements pris et

formalisés dans l'accord d'entreprise en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées. La Mission Insertion Handicap intervient notamment pour le financement d'implants ou de prothèses auditives, pour la mise à disposition de services d'interprétariat en langue des signes ou de services de vélotypie ainsi que pour le développement de solutions techniques de visiophonie et de transmission textuelle du texte en temps réel. «Ces diverses solutions permettent aux



personnes sourdes et malentendantes d'être intégrées, d'accéder à la formation et d'évoluer professionnellement, tout comme les personnes valides», estime Patricia Davy-Armilhon.

mener des actions afin de faciliter l'insertion et l'intégration des salariés en situation de handicap. Le coût peut s'avérer élevé mais c'est une action forte de sensibilisation auprès de l'ensemble des salariés. Cette exemplarité est importante». La démarche paie. Pour les deux premiers salariés ayant bénéficié de Tadeo, une évolution de carrière devient envisageable. Ils peuvent désormais rentrer en contact avec les clients. L'arrivée de Tadeo sur le marché après la création de WebSourd et Viable France crée une réelle concurrence. Difficile de faire un bilan dès aujourd'hui. Mais Patricia Davy-Armilhon, responsable de la Mission Insertion Handicap de France Télécom Orange, insiste sur plusieurs critères de choix primordiaux : la facilité d'utilisation et la qualité de ces systèmes de relais de la parole. «La transcription textuelle ou l'interprétation, réalisée par des professionnels, les interprètes et les techniciens de l'écrit, doivent être irréprochables, sinon, c'est la nature même du dialogue qui est faussée».

Les malentendants oralisés

Patricia Davy-Armilhon va plus loin et attend que ces services servent à un public plus large : «À terme, les centres relais devront répondre aux besoins des personnes ne pouvant pas s'exprimer du tout ou bien ayant besoin d'une reformulation au fil de l'eau ou encore aux besoins des personnes à la fois sourdes et aveugles, ainsi qu'aux personnes non handicapées qui parlent tout simplement une langue étrangère».



Le logiciel Viable vision permet aux sourds et malentendants de communiquer entre eux ou avec les entendants via le Centre d'interprétation à distance.

La population des sourds et malentendants se révèle très diverse. Ainsi, ceux qui s'expriment à l'oral s'estiment parfois oubliés. Ils se sont regroupés au sein de l'AFideo (Association française pour l'information et la défense des sourds s'exprimant oralement). Son président, Cédric Lorant, est ingénieur chargé du contrôle commandes à EDF. Ses prothèses auditives gommées en partie son handicap mais cela nécessite tout de même une prise en compte de sa situation de la part de ses collègues : «Cela pose quelques soucis au niveau de la communication. Notamment en grand comité où je me base essentiellement sur la lecture labiale et sur l'audition. Pour des réunions à partir de 5 ou 6 personnes, il faut instaurer une forme de discipline de prise de parole pour que je puisse suivre de façon correcte les différents échanges». EDF lui a par ailleurs fourni une boucle magnétique qui lui permet de discuter



Depuis le début de l'année 2008, 3 centres relais sont à disposition des malentendants en entreprise.

aisément au téléphone. Cédric Lorant rappelle que les malentendants oralisés demandent généralement des besoins spécifiques : «Ce public sollicite plus facilement le sous-titrage qu'un interprète en langue des signes pour lequel tout le monde n'a pas forcément les connaissances». Il insiste donc sur la nécessité d'outils de communication permettant les 3 modes d'échange principaux : «La langue des signes française, le langage parlé complété (LPC) et l'écrit. Si une entreprise propose ce dispositif qui donne le choix aux salariés de tel ou tel mode de communication, l'intégration est réussie puisque la diversité des personnes sourdes et malentendantes est reconnue».

Les différents centres relais s'adaptent à ces demandes. Il reste à généraliser la mise à disposition des outils adaptés. D'autant qu'œuvrer dans ce sens se révèle bénéfique pour tous comme le souligne Jacques Lizé, d'Accésignes : «Plusieurs entreprises témoignent du fait que l'embauche d'un sourd aidé au dialogue dans l'ensemble de l'équipe. Puisque sa présence nécessite une communication mieux structurée».

Benoît Léty