

Pour le congrès de l'Association Française de Sociologie, « Violences et société », du 14 au 17 avril 2009, Université Paris Diderot, Réseau de Travail n° 25 : « Travail, organisations, emplois »

Quand les salariés sourds prennent la parole

Sophie Dalle-Nazébi

Ph. D sociologie

SCIC Websourd –LISST-CERS Université Toulouse 2

sophie.dalle-nazebi@websourd.org / dalle@univ-tlse2.fr

Résumé: Les déclarations politiques autour de l'emploi des personnes handicapées se multiplient aujourd'hui, mais nous manquons d'informations sur la vie professionnelle des personnes sourdes. À partir d'un travail de terrain et d'entretiens dans une vingtaine de grosses et petites entreprises employant une ou plusieurs personnes sourdes, nous proposons une analyse des difficultés et des sources de violences qu'elles expérimentent. Nous exposons ensuite la diversité des stratégies qu'elles mettent elles-même en place pour améliorer leurs conditions et relations de travail. En référence à ces initiatives, nous montrons que sans une prise de conscience de la tendance à la psychologisation de problèmes liés à des questions d'organisation, et sans dissocier ce qui relève de la surdité de ce qui dépend d'une position minoritaire, l'implication de sourds dans cette recherche de solutions peut elle-même susciter souffrances et conflits. Nous mettons également en évidence que les missions handicap peuvent être un acteur décisif de l'intégration professionnelle des sourds si les dirigeants donnent les moyens humains et financiers d'une prise en compte structurelle de la langue des signes ou de moyen de communication visuel au travail. Ceci ne peut cependant se faire dans le mépris des initiatives et des choix engagés par les sourds eux-mêmes.

Les déclarations politiques autour de l'emploi des personnes handicapées se multiplient aujourd'hui et, avec elles, l'organisation de « missions handicap » au sein des grandes entreprises. La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », a en effet renforcé l'injonction d'emploi de ces personnes par une hausse substantielle des amendes à verser à l'Association de Gestion de Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées (Agefip, créée en 1987), ou aux Fonds Pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP, nouvellement créée par un décret en 2006)¹. Elle reconnaît également la langue des signes pratiquée par les sourds français comme une langue à part entière. Pourtant nous ne disposons d'aucun chiffre² sur la population de salariés pratiquant cette langue, ou sur la situation professionnelle des personnes sourdes. Parallèlement, les études de grande ampleur et les prospections autour de l'emploi des personnes handicapées se poursuivent, sans apporter d'informations sur le profil de ces salariés ni sur leurs conditions de travail. C'est cette catégorisation qui rend opaque ces analyses. Établie en fonction de degrés d'incapacité (sans jamais mentionner à quoi ceux-ci sont liés), elle ne renseigne ni sur le type de déficiences ou de troubles, ni sur la nature des blocages ou difficultés. La situation d'une personne qui n'entend pas est-elle assimilable en tous points à une personne en fauteuil roulant? ou qui ne voit pas? Ne faudrait-il pas précisément connaître leurs problématiques communes et spécifiques? Comment tirer véritablement profit d'études globalisantes, indiquant la progression ou le re-

¹ Loi n°2005-102 du 11 février 2005 (Journal officiel du 12/02/2005); Décret n° 2006-501 du 3 mai 2006.

² Autre que des estimations ou des données partielles. L'Agefip réalise avec ses partenaires des analyses statistiques très intéressantes concernant l'emploi et la formation des personnes handicapées. Nous ne disposons néanmoins d'aucun détails sur le type de handicap représenté. L'enquête HID comporte quant à elle des entrées inédites (sur la langue des signes et les nouvelles technologies) mais ces données ne concernent que des personnes qui bénéficient d'une assistance à domicile.

cul du nombre de travailleurs handicapés, sans jamais indiquer la nature des difficultés initiales et celle des ressources mobilisées ? La logique qui préside à cette catégorisation *des* handicaps sous *un* même vocable est une première forme de violence si elle n'est pas associée à d'autres démarches d'analyse. Elle relève en effet d'un déni des particularités de chaque type de handicap et d'un déni d'existence d'autres collectifs que celui de « handicapés » ou de détenteurs de carte d'invalidité. Or les souffrances quotidiennes que vivent les personnes sourdes dans leurs activités professionnelles se déclinent précisément dans ce registre du déni, concernant leurs compétences et pratiques spécifiques, leur expérience quotidienne de formes de violences, et les solutions collectives à des difficultés de communication partagées. Elles sont aussi liées, comme nous le montrerons, à des efforts isolés de résistance ou de transformation de ces conditions de travail. Mais avant d'aborder cette question des stratégies individuelles ou collectives mises en place par les sourds eux-mêmes pour se faire une place dans le monde du travail, il convient de préciser quels types de violence les concernent plus spécifiquement, et pour quelles raisons.

Approche de la violence et méthode de recherche.

Cette analyse s'appuie essentiellement sur un travail de terrain et de nombreuses discussions informelles avec des salariés sourds et leurs collègues, dans une vingtaine de grosses et petites entreprises employant une ou plusieurs personnes sourdes. 11 entretiens, réalisés en langue des signes, ont spécifiquement porté sur cette question des souffrances au travail. Mais la particularité de ce terrain est ne pas avoir été orienté initialement sur ce sujet. Il portait sur les modalités de participation sociale et professionnelle des personnes sourdes, et se focalisait sur leurs pratiques d'internet, et leurs besoins puis leurs usages d'un dispositif d'interprétation français-Langues des signes ou de transcription écrite à distance (ce travail qui ne se limite pas à la sphère professionnelle s'appuie sur plus de 50 entretiens, essentiellement menés en langue des signes)³. C'est dans ce cadre que nous sommes entrés dans plusieurs entreprises, associations et familles de sourds, que nous avons participé à des audits avec des responsables de missions handicaps, des responsables de sites et des salariés sourds, puis évoqués avec ceux-ci leurs besoins actuels et leurs parcours professionnels. Nous sommes ainsi entrés, plus ou moins longtemps, dans le quotidien de leur vie professionnelle, et avons rencontrés par leur biais d'autres travailleurs sourds. Toutes les activités professionnelles des sourds ne sont pas malheureuses. Il existe bien entendu des moments et des expériences de collaboration, de respect et d'épanouissement de ces salariés. Mais ce que nous souhaitons pointer ici ce sont les souffrances qui sont spécifiquement liées aux relations entre sourds et entendants dans un contexte professionnel. Certaines personnes vont cumuler les difficultés, d'autres auront des parcours moins éprouvant. Les violences évoquées sont néanmoins récurrentes parce qu'elles ne sont pas liées à des personnalités particulières mais à des rapports sociaux.

Nous ne parlerons pas d'une violence physique exercée à coups de poings, ou via la projection de mobiliers, ni de harcèlement sexuel, ni de violence verbale, ni même de volonté de nuire ou de détruire, mais d'une violence ordinaire, quotidienne, faite d'absence de communication, d'évitements, d'indisponibilité, d'ignorance, de manque de reconnaissance, mais

3 Pour une première analyse de ces usages de la visio-interprétation, Voir S. Dalle-Nazébi, 2008a et 2008b.

aussi de compassion - et de jalousie -, ainsi que de décharge de certaines responsabilités ou tâches professionnelles. « Les actes violents sont toujours une atteinte à l'intégrité de la personne, quelle qu'en soit la nature et quels qu'en soient les protagonistes. Ainsi la violence ne se réduit-elle pas aux brutalités physiques ou sexuelles, elle est un rapport de force ou de domination qui s'exerce par les brutalités physiques aussi bien que mentales » (E. Brown, & al., 2002, p.7). La violence des gestes que nous évoquerons ici, et qui peuvent paraître anodins, est d'abord liée à la position absolument centrale de la communication dans la vie d'un individu comme dans une organisation professionnelle, que ce soit dans les relations d'échanges d'information, de coopération, de dispositifs de valorisation, de prises de décisions ou de pouvoir (A. Borzeix et B. Fraenkel 2001; M. Heller 2005). Le travail d'encadrement passe lui-même essentiellement par le langage: « (...) les moyens principaux de travail, les moyens « directs », à la fois entendables et invisibles, sont ces argumentations mobilisées dans des réunions, des discussions, des négociations, des entretiens, des « interventions sur le tas », mais aussi des coups de fil, des lettres, des e-mails »... (F. Mispelblom Beyer, 2007, p.80). Les souffrances au travail que nous évoquerons renvoient également, comme le décrit le psychologue Ch. Dejours (2005), à ce besoin décisif d'une rétribution financière mais aussi symbolique de l'investissement du salarié, d'une reconnaissance à la fois de son utilité dans l'entreprise, de son implication, et de la qualité de son travail. Enfin, comme le rappelle à juste titre M. Timsit-Berthier (2000, p.1), « lorsqu'on essaye de définir, concrètement, une conduite violente ou un *acte de violence*, on se heurte immédiatement au problème du choix des critères et du cadre de référence que l'on se donne. Un « acte » n'apparaît jamais aussi « violent » pour son auteur que pour sa victime. Et il est admis actuellement qu'un acte ne peut être jugé comme violent qu'en référence à des normes, à une situation et à un contexte. Un acte de violence est avant tout un acte de transgression. Ainsi, le même acte pratiqué sur un terrain de rugby, dans une cour d'école ou à la chambre des députés ne sera pas considéré de la même façon comme un « acte de violence » ». Les gestes, attitudes et décisions prises face aux sourds dans le monde du travail sont violents parce qu'ils détériorent des liens sociaux, mais aussi parce qu'ils prennent, dans ce cadre professionnel, la forme et le sens de sanctions ou de marques de mépris. Nous montrerons qu'ils appartiennent en effet au registre d'autres violences professionnelles venant sanctionner des erreurs, incompétences ou maladroites, ou relevant d'un management peu valorisé ou faiblement équipé en ressources humaines et financières. Ils relèvent également de marques d'impolitesse dans le système de références et les manières de faire propres aux sourds. Enfin, la non-reconnaissance du caractère violent d'une situation ou de certains comportements est également une forme de violence en soi. Ces violences, qui s'opèrent dans un registre symbolique et psychologique, peuvent générer des réponses plus physiques, contre autrui ou contre soi-même, ou des gestes de repli. Seuls les sourds paraissent alors agressifs, fragiles, impatients, asociaux, en proie à de mystérieux agacements ou signes de colères. Ils concentrent en somme les manifestations de la violence, physique et relationnelle, ou de la faiblesse, et semblent donc être le coeur du problème. C'est un deuxième niveau de violence. S'ils craquent, c'est qu'ils n'ont pas su, ils n'ont pas pu s'adapter, ils n'ont pas conservé la maîtrise d'eux-mêmes, trouvé les mots, sollicité de l'aide. Leur échec est, pour eux comme pour les autres, un signe d'incompétence. C'est un troisième niveau de violence, car il est associé à l'absence de ressources humaines compétentes en langue des signes pour résoudre ces difficultés, les exprimer et les analyser. Mais l'histoire ne s'arrête pas là. Elle peut se répéter, le risque est toujours là.

De quelques violences communes expérimentées par des sourds au travail.

Pour aborder la violence vécue spécifiquement et massivement par les sourds au travail, nous n'évoquerons donc pas de gestes spectaculaires mais une succession de violences ordinaires. Certaines ne sont pas perçues comme telles et sont liées aux représentations que la plupart des gens ont des personnes sourdes ou, plus largement, des pratiques normales et routinières de communication humaine. Elles renvoient à cette identité prescrite de déficient auditif, s'exprimant maladroitement en français et soupçonné de faibles compétences cognitives. Ce regard, qui est déjà à l'origine d'une difficile scolarisation pour de nombreux sourds, explique que certaines formations ou évolutions professionnelles leur soient purement et simplement refusées en raison de leur surdité. Dans ce contexte, des responsabilités sont difficilement données à ces salariés dont les compétences ne sont pas toujours reconnues :

« J'ai connu plusieurs expériences dans différentes entreprises. Mais mes responsabilités étaient clairement réduites. Je sentais vraiment que je faisais des choses entre guillemets productives et c'était tout. Il y avait cette idée qu'un sourd peut produire oui, mais enfin avoir des responsabilités plus élevées non. On me disait toujours... de rester à ma place » [Pierre, 2008, cadre]⁴

Certains droits sont également réévalués et redéfinis en dépit de la législation existante. Voici, à titre d'exemple, ce que nous livre la presse cette année :

« « Nous sommes diplômés et formés à notre profession. Nous possédons des permis de conduire en bonne et due forme. Nous conduisons (pour certains depuis 26 ans) nos usagers, sans incident. Nous ne comprenons pas l'attitude et la décision du médecin du travail de nous interdire de conduire des véhicules dans le cadre de l'exercice de nos responsabilités professionnelles ». C'est en ces termes retranscrits par une traductrice en langue des signes que six salariés sourds de l'institut de Larnay à Biard ont évoqué leurs cas hier »⁵.

Ceci s'observe indépendamment du niveau de qualification du poste de travail. Un agent de nettoyage peut être exclu d'une formation pourtant obligatoire sur la gestion de l'établissement dans lequel il travaille et sur les services de ressources humaines de sa nouvelle structure de tutelle. De même, un ingénieur de recherche sourd souhaitant élargir son champ d'expertise, peut se voir refuser une formation d'ergonome en raison de sa surdité. Leurs interlocuteurs entendants évoquent une organisation devenant compliquée, parfois des questions de budget (pour financer un interprète par exemple) et surtout le sentiment que ces efforts sont vains, que la formation supplémentaire de ces personnes est inutile. Les conditions de travail de salariés dépendent toujours de leurs collègues et de leur hiérarchie. Mais lorsqu'ils sont sourds et dans une grande entreprise (ou structure publique), leur parcours professionnel dépend d'une plus grande diversité d'interlocuteurs ayant des regards et des discours différents. L'enjeu pour un tel salarié est alors de construire une cohérence entre des logiques caritatives, de formation, de rentabilité, de reclassement professionnel, d'aide sociale, de soin, d'aide à l'emploi, etc. Ces personnes « vont lui renvoyer une image complètement incohérente », souligne A. Jabès (2005) médecin du travail. « Tous ces acteurs oeuvrent bien pour son bien-être, chacun avec son propre discours, mais le salarié le vit mal et s'y perd ». Au milieu de ces experts et responsables, il peut ne plus faire parti des interlocuteurs consultés ou écoutés dans l'analyse de ses propres besoins et conditions de travail.

4 Sauf mention d'autres sources, toutes les citations sont issues d'entretiens en LSF, et sont donc des traductions personnelles. Les prénoms sont fictifs.

5 Centre Presse © 20 Janvier 2009 à Poitiers; Voir également Marc Renard & Laurent Lejard, mars 2009. « Les Sourds peuvent-ils conduire ? » <http://www.yanous.com/tribus/sourds/sourds090306.html>

Or, au-delà de l'accès à certains services et formations, c'est précisément dans les modalités de communication et d'interactions que se jouent, de manière si imperceptible, les violences les plus criantes et les plus courantes faites aux sourds. « Il faut être au moins deux pour qu'on puisse commencer à parler de surdité », souligne le sociologue Bernard Mottez (1987, p.108). « La surdité est un rapport. C'est une expérience nécessairement partagée ». La surdité impose des repères et des ressources d'expression visuelles et gestuelles qui ne sont pas centrales dans les pratiques de communication basées sur le son. Elle bouscule donc des manières de faire dominantes et routinières. Elle confronte les « non-sourds » à une situation déstabilisante marquée par l'absence de certaines manières de faire mais aussi par l'existence d'autres comportements, étrangers aux leurs. « Ainsi quand, au lieu de chercher à trancher sur ce que sont les sourds, sur ce qu'ils devraient être, sur ce que l'on pourrait faire d'eux et pour eux, les entendants commenceront à s'interroger plus simplement sur la gêne qu'ils éprouvent dans leurs relations avec eux, sur la nature bien particulière des comportements qu'ils adoptent lorsqu'il sont avec eux et sur les raisons de ces comportements, en bref sur la façon dont ils se débrouillent avec eux, un pas décisif sera fait permettant d'analyser le rapport de surdité » (B. Mottez, 1981, p.5). La surdité n'entrave pas toutes formes de communication. Une langue des signes spécifique à la France (LSF) et profondément différente de la langue française, se transmet entre générations de sourds à travers les écoles, les associations et différentes activités politiques, sportives et culturelles⁶. Bien qu'elle soit aujourd'hui objet d'études linguistiques, langue et matière d'enseignement scolaire, elle n'est ni maîtrisée ni nécessairement reconnue dans le monde de l'entreprise. Les sourds articulent ainsi de manière inédite des questions d'accessibilité du monde du travail pour les personnes handicapées, et de gestion de la diversité culturelle et linguistique en entreprise. L'imbrication de ces deux aspects est cependant bien souvent ignorée. L'abandon de la langue des signes par exemple ne supprime certainement pas l'une des deux questions. Que les salariés sourds s'expriment dans cette langue ou en français, leur surdité existe toujours et, avec elle, des pratiques de communication et des prises d'informations essentiellement visuelles⁷. La seule différence est que cela peut moins se voir. N. Lefebvre-Grandmaison (1997, p.53) rapporte en ces termes dans son mémoire d'assistante sociale les propos tenus en français par un salarié sourd d'une entreprise de l'aéronautique:

« Le problème c'est que je parle bien et c'est ça qui m'embête. Les gens ont l'impression que j'entends comme tout le monde, ils s'imaginent que tout va bien ».

Les malentendus, les réponses décalées, les informations qui ne seront pas passées seront le fait du salarié dont on aura oublié la surdité. Les marques de fatigue ou d'exaspération ne seront plus comprises et mises sur le compte de sa personnalité. Se trouve ainsi stigmatisé celui qui faisait pourtant le plus d'efforts.

Si le travail passe par le langage, les sourds sont tout particulièrement confrontés au fait qu'il est également lui-même un lieu de travail (A. Borzeix, 2001; M. Heller, 2005). Le même salarié cité précédemment en témoigne (N. Lefebvre-Grandmaison, 1997, p.59):

« Les gens ne s'imaginent pas que le fait d'écouter une personne, pour nous c'est fatigant »

6 La particularité de cette transmission linguistique est liée au fait que les personnes qui naissent sourdes ont généralement elles-mêmes des parents qui entendent et méconnaissent tout de la surdité. Sur les conditions de cette transmission, voir Dalle-Nazébi, Garcia, Kerbourc'h, 2009; Dalle-Nazébi & Lachance, 2009.

7 Pour plus d'informations voir A. Bacci, 1997, Y. Delaporte, 1998, Aznar & al., 2005.

Comprendre ce que dit une personne sans l'entendre suppose de se focaliser sur les lèvres de son interlocuteur : c'est la seule source d'information. Celle-ci devient donc inaccessible lorsque l'interlocuteur tourne la tête, articule peu, porte des choses devant sa bouche, se trouve loin ou bouge beaucoup. Les tours de parole ne se gèrent pas de la même manière dans un registre visuel et sonore. Les éléments susceptibles de perturber la communication ne sont pas non plus similaires (bruit / occultation du regard). Tout ne se voit pas sur les lèvres des interlocuteurs: certains sons se ressemblent visuellement, d'autres n'auront pas été vus. Ce travail de « lecture » implique suppléance mentale et reconstitution du message. Quelles que soient leurs compétences d'expression en français, les sourds sont donc toujours mis en difficulté lorsqu'ils participent à des échanges qui se déroulent dans une langue faite de sons - surtout avec plus d'un interlocuteur -. La violence ne semble pas résider dans ces conditions de communication en soi, mais dans l'abstraction qui est faite des difficultés qu'elles créent et des efforts fournis. Elle devient par contre particulièrement forte lorsque ces situations de communication sont imposées, que d'autres possibilités, comme d'échanger par écrit ou en langue des signes, sont refusées par l'interlocuteur. L'obligation faite à quelqu'un qui n'entend pas de produire ou de décoder un message vocal relève déjà davantage d'une violence physique, car elle engage plus explicitement le corps, les interactions physiques entre individus (où le sourd quitte le regard de son interlocuteur pour ne perdre aucun de ses mouvements de lèvres) et une certaine gymnastique intellectuelle épuisante sur la durée. Pour les personnes nées sourdes, ces pratiques font de plus échos à une histoire scolaire douloureuse et méconnue, faite d'injonctions à parler et d'un déni répété de leur appétence à apprendre et à communiquer dans un autre registre que celui du son⁸.

Aucun salarié sourd ne s'est pourtant jamais comporté comme ses collègues. Aucun sourd ne s'est jamais adressé à eux dans une langue que leurs interlocuteurs ne maîtrisent pas, la langue des signes, en l'absence d'un interprète. Les sourds peuvent s'exprimer par le mime, et mobiliser quelques signes rudimentaires. Mais il s'avère que certains s'interdisent même ce type de ressources dans un cadre professionnel, alors qu'ils y ont systématiquement recours dans leur vie quotidienne. C'est là typiquement une situation de violence symbolique, « cette violence qui », selon P. Bourdieu (1994, p.188), « extorque des soumissions qui ne sont même pas perçues comme telles en s'appuyant sur des « attentes collectives », des croyances socialement inculquées ». Beaucoup de sourds ont donc intériorisé le fait que le français parlé s'impose en certains lieux et situations, même si cela conduit à les exclure. Ils prennent pour acquis qu'on ne peut exiger des autres qu'ils maîtrisent la langue des signes, ou qu'ils se débrouillent par le mime. C'est à eux de s'adapter, de produire des sons ou reconnaître des mots qu'ils n'entendent pas, de compenser les manques d'information, de s'arranger avec des interlocuteurs qui ne les regardent pas quand ils s'expriment (la pire des impolitesse que l'on puisse faire à un sourd, Bacci, 1997) etc. L'isolement, les manques de respect et l'exclusion qu'ils vivent relèvent d'une violence légitime pour tous. Cette situation explique que de nombreux salariés sourds se trouvent exclus des réunions d'équipe ou d'entreprise, mais aussi plus

⁸ Ce n'est pas le sujet ici, mais il convient de se reporter aux récits de vie de sourds et aux films qu'ils peuvent produire sur ces relations scolaires pour prendre la mesure de l'intensité de la violence qu'ils peuvent avoir vécue et parfois eux-mêmes exprimée. Voir N. Philibert, 1992 et J. Sangla, ?. La violence de ces situations scolaires n'est perçue comme telle par beaucoup de gens entendants que lorsqu'ils la vivent eux-mêmes, comme cela pu être le cas à travers l'organisation de Musées vivants à Toulouse lors de journée sur l'audition. Si certains répondent pas la dérision, d'autres déclarent forfait ou partent en pleurant...

largement des informations formelles et informelles sur leur société ou leurs droits de salariés, et parfois de toute forme de communication.

« Au travail je sens que c'est limité. Je m'ennuie. Je suis isolée. Je m'ennuie. J'en ai marre. Je suis seule! Je me suis bagarrée pour qu'ils embauchent une deuxième personne sourde avec moi, à la cuisine. Je me suis bagarrée mais je n'y arrive pas, c'est dur! J'ai abandonné. Et c'est là que j'ai réalisé que j'avais le droit, comme ça fait 3 ans que je travaille, de faire une formation CIF. J'ai réussi! J'ai réussi! J'étais soulagée. Je suis partie. Je suis heureuse. C'était trop long. Il y a peu de sourds dans la ville où je travaille. C'était trop long. S'il y avait eu une deuxième personne, je sens qu'on aurait pu communiquer, je me serai moins ennuyée. Mais là j'étais toute seule à les regarder parler entre eux, et m'ennuyer sérieusement. Tu ne fais rien! Je m'ennuyais, regardais en l'air. Le matin pour le petit-déjeuner, eux ils étaient face à face, moi j'étais tout au fond dans un espace vide, à m'ennuyer à regarder le plafond... Mais là c'est super. Je me sens bien, je respire. Et donc là j'espère changer de métier et devenir professeur de LSF en Lycée pour les élèves entendants qui choisissent l'option LSF au Bac ». [Noémie, 2008, salariée dans un Lycée professionnel]

Certains participent activement à des projets collectifs et s'appuient sur quelques collègues pour récupérer les informations. D'autres peuvent être isolés dans la réalisation de leurs tâches de travail. Celles-ci peuvent avoir été créées pour eux; elles peuvent être largement en dessous de leurs compétences mais permettre un travail en autarcie; elles peuvent également correspondre à un métier en survie, maintenu le temps de ces postes qui ne nécessitent donc ni formation, ni transmission de savoir auprès d'un stagiaire, ni renforcement d'équipe. Soulignons enfin que ce manque d'information et ces difficultés ou décalages de communication concernent l'ensemble de leurs interlocuteurs au travail : collègues, responsables hiérarchiques, DRH, service social et médecin du travail... c'est-à-dire aussi leurs interlocuteurs potentiels pour analyser et surmonter leurs situations de souffrance au travail. On sait pourtant que les échanges de parole - qu'elle soit faite de sons ou de gestes - sont décisifs dans ces cas de figure.

Réponses et résistances des sourds à ces pratiques.

Quelles stratégies, individuelles ou collectives, sont alors mises en place par les sourds? Comment résistent-ils à ces formes de violences? Certains compensent leur frustration et leur isolement au travail en s'investissant dans une diversité d'activités associatives entre sourds. Dans leur vie professionnelle, ils endossent cette identité prescrite de « déficients », deviennent « figurants » au travail ou s'enferment dans une activité professionnelle quasi-autarcique. Exclue des réunions de service depuis des années, ils ne souhaitent plus y participer. Ils ont mis en place une routine de travail, et savent à qui s'adresser, comment, et ce qu'on attend d'eux. Cette attitude peut être plus difficile à vivre si ces activités professionnelles impliquent des échanges réguliers avec les collègues et la hiérarchie (comme pour les postes dans l'administration), si des conflits éclatent, ou si des restructurations et la mobilité du personnel sont fréquentes. La tension associée à une communication décisive mais difficile se manifeste alors physiquement. Les arrêts maladie se succèdent, l'image de ces salariés en pâtit. Ils s'installent sinon dans cette routine et ne connaîtront pas d'évolution de poste ou de salaire dans leur carrière. 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 ».

Si beaucoup de sourds se sentent isolés et ignorés dans leur travail, nombre d'entre eux ont aussi trouvé des alternatives pour obtenir quelques informations, échanger avec des collègues et prendre des décisions. Ces solutions restent fragiles et créent parfois des effets pervers. La démarche la plus commune consiste, comme l'évoquent J. L. Metzger et C. Barril (2004, p.76), à identifier des « personnes interfaces »⁹, ces collègues plus patients que les autres et plus ouverts à une communication multimodale qui pourront donner quelques informations et jouer les intermédiaires. Ce travail en coulisse apporte cependant de nouvelles contraintes et formes de domination. Il rend ces salariés sourds dépendants de ces collègues qui peuvent téléphoner pour eux, chercher des informations pour eux et parfois... prendre des décisions pour eux, et de toute façon, savoir tout sur leur démarche.

« Je suis salarié, je travaille comme responsable pédagogique. (...) J'ai l'habitude d'organiser les choses. Mais au fond de moi je sens que ce n'est pas encore ça. Je suis toujours en train de demander de l'aide à une personne entendante, la secrétaire. Je lui demande d'expliquer des choses à ma place. Elle se trouve donc en avant et moi en retrait. J'ai l'habitude. Ensuite elle me résume. Elle me résume, c'est tout le temps comme ça. Et avec le temps, j'ai réfléchi à ça, je trouve que ça ne va pas comme relation ». [Romain, 2008, responsable pédagogique]

Les alternatives trouvées apportent bien souvent des contraintes, comme en témoigne une autre personne sourde:

« Les questions confidentielles, c'est très important. Je suis bloqué, car je ne peux pas solliciter les autres: chacun à son rôle. Ca c'est une tâche qui me revient.

-Comment vous faites d'habitude ?

Hé bien je sollicite un interprète de l'extérieur. S'il y a des choses confidentielles à traiter, je fais venir un interprète, oui oui. (...) Mais ça prend du temps car il faut prendre un rendez-vous, ils sont très occupés, et ensuite il pourra se déplacer et interpréter. Il faut voir le prix aussi hein, c'est cher. (...) Et puis moi aussi le matin quand je commence à travailler, à réfléchir, je veux passer mes appels tout de suite. J'ai en tête les éléments que je veux aborder. Mais si j'ai besoin d'appeler un interprète de l'extérieur, je dois garder tout ça en attente, garder tout ça en tête, et c'est lourd ». [Michel, 2008, directeur]

Lorsque des salariés sourds parviennent à mobiliser eux-mêmes des ressources extérieures comme les services d'interprètes ou de transcripteurs, ils redeviennent les interlocuteurs directs de leur collègues, clients ou collaborateurs. Mais ils peuvent aussi devenir une ressource visible dans l'entreprise pour gérer l'ensemble des besoins en interprétation des autres salariés sourds. Certains hésiteront alors à s'exprimer, à dire leur besoins d'interprétation, de peur de devenir justement un référent ou un leader. Les travailleurs sourds doivent constamment évaluer, en fonction de leurs interlocuteurs, jusqu'où ils peuvent aller dans leurs revendications, initiatives ou pratiques de résistance pour améliorer ou faire connaître leurs conditions de travail. J. L. Metzger et C. Barril (2004, p.78) mentionnent par exemple qu'« 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 ». Rien n'est moins vrai: dans la très grande majorité des cas, tout le monde s'arrangera de leur absence... Des comptes rendus écrits viendront parfois la compenser. Tout dépendra, comme le soulignent par ailleurs ces mêmes auteurs, des ajustements et règles de fonctionnement que ces collectifs auront trouvés. J. L. Metzger et C. Barril décrivent à juste titre l'importance d'un travail, situé, d'élaboration de compétences

9 Une des personnes sourdes interrogées par N. Lefebvre-Grandmaison (1997, p.55) parle quant à elle de son « collègue-informateur »... S. Kerbourc'h (1999) évoque des situations plus formelles de travail « en binôme ».

collectives au sein de certaines équipes rassemblant sourds et entendants. Elles résultent d'apprentissages croisés sur les repères des uns et des autres mais aussi de la constitution de manières de faire et d'une organisation interne spécifiques. Ceci accompagne des changements de regard sur l'intérêt de la participation et les compétences de collègues sourds. Il arrive par ailleurs que des salariés sourds enseignent eux-mêmes la langue des signes autour d'eux, c'est-à-dire investissent du temps, de la patience et de l'énergie pour permettre à certains de leurs collègues d'acquérir ces compétences. Cette transmission à petite échelle, ces règles de fonctionnement locales et ces retournements de perspective de quelques personnes ne se jouent qu'à l'intérieur de ces collectifs de travail et disparaissent avec leur recomposition. Ils sont en effet limités à ces « acteurs de l'insertion » car « leur généralisation à un cercle plus grand d'interlocuteurs, voire à toute l'entreprise, n'est pas inscrite dans la pratique managériale » (J. L. Metzger & al., 2004, p.79). Une des difficultés associées aux stratégies et ressources que nous venons d'évoquer est ainsi liée au nombre réduit de personnes touchées par les initiatives de ces sourds, mais aussi aux possibilités de restructuration et de mobilité du personnel. Toutes les démarches engagées localement et individuellement par des salariés sourds sont susceptibles de devoir être recommencées. Ces stratégies - et leurs limites - montrent l'importance d'une prise en compte plus largement collective, et organisationnelle, de la présence de personnes sourdes dans l'entreprise. Elles invitent à changer d'échelle, et à déléguer certaines tâches à d'autres professionnels notamment pour ce qui concerne l'information sur la surdité, la formation à la LSF, et la mise à disposition d'interprètes ou de services de transcription écrite. Elles mettent en évidence la position stratégique que peuvent avoir les missions handicap mais aussi des partenaires à l'extérieur de ces entreprises, qui pourront plus facilement faire connaître les besoins de ces salariés sourds.

L'instabilité des solutions individuelles et le contraste évoqué précédemment entre vie sociale et professionnelle suscitent également des démarches de rassemblement de salariés sourds. Pour rompre leur isolement, mais aussi pour témoigner de leurs compétences et de la possibilité pour eux d'avoir une vie sociale riche, ils recréent des espaces de communication et d'interactions avec des sourds travaillant dans d'autres services au sein de la même entreprise. Il n'est pas rare aujourd'hui que les salariés sourds de grands groupes se retrouvent chaque jour ou chaque mois sur les temps de pause ou de repas¹⁰. Ce sont des moments de détente où la communication est riche et facile. Mais ce sont également des temps d'échange d'informations sur la vie de l'entreprise, son fonctionnement, et les droits de chaque salarié. Ces rassemblements les rendent par ailleurs visibles au sein de l'entreprise, eux et leur langue des signes, et peuvent alors être rapprochés de ces autres groupes linguistiques qui se constituent également pendant ces temps de repas. L'organisation de ces rassemblements suppose cependant un travail de réseau pour identifier ces collègues sourds au sein de l'entreprise. Certains salariés ont par ailleurs plus d'opportunité que d'autres d'entrer en contact et de collaborer avec d'autres salariés sourds. Parce qu'ils travaillent sur l'accessibilité de différents produits développés par leur entreprise, parce qu'ils sont une ressource incontournable dans les recherches portant sur les langues des signes¹¹, ou parce qu'ils relèvent du secteur des res-

10 Nos observations rejoignent celles de Lefebvre-Grandmaison, 1997; Kerbourc'h, 1999; Metzger & al., 2004. Elles ont également été faites dans des laboratoires de recherche employant des personnes sourdes (Dalle-Nazébi, 2006).

11 Pour une analyse des conditions de travail dans des laboratoires de recherche, et la reconnaissance en cours d'une expertise propre aux locuteurs de langues des signes, voir Dalle-Nazébi 2006, 2007, 2008c.

sources humaines, ils ont plus de visibilité sur le personnel, et plus de possibilités pour construire des projets avec des partenaires sourds travaillant sur d'autres sites géographiques ou rattachés à d'autres entreprises. C'est donc à distance, en investissant de nouvelles technologies de communication, qu'ils recréent dans ce cas des conditions de travail plus favorables. Or c'est dans ce champ (nouveau) de l'accessibilité et des nouvelles technologies¹² que des sourds développent actuellement une autre stratégie, plus clairement politique, destinée à transformer leurs conditions de travail, individuelles et collectives. Certains d'entre eux quittent leur premier poste pour créer eux-mêmes les services dont ces salariés sourds ont besoin.

Différents parcours font naître de tels projets professionnels. Certains sont arrivés à un stade où ils ne supportent plus leur isolement au travail et cherchent avant tout à travailler avec d'autres sourds :

« J'étais dessinateur industriel en construction mécanique. Je n'avais pas du tout de plaisir à ça mais enfin bon... Et puis voilà, le temps a passé... Après je suis devenu tourneur-fraiseur. Et ensuite j'ai fait de la cartographie jusqu'à aujourd'hui. (...) Tu vois j'étais là avec les entendants, des professionnels, j'étais exclu... à un moment donné il y a un choc qui s'est produit quoi.(...)

-Et depuis que vous êtes à Toulouse vous n'avez pas retrouvé du travail ?

Non... Je n'ai pas trouvé de travail en effet parce qu'en fait moi-même j'ai changé et c'est vrai que j'ai envie de travailler avec les sourds et je n'ai plus envie de travailler avec des entendants... d'être perdu etc.... J'ai pas envie de ça, de retrouver cette situation. (...) j'en avais marre... cet isolement. Si les sourds sont présents, qu'on les voit, que ce sont des gens normaux qui sont... qui font leur vie, qui n'ont pas de problèmes, etc., eh ben... C'est vrai que là si tu as un problème, on ne voit pas... s'ils sont isolés... et ça je n'accepte pas ça cet isolement, cet...» [Rémi, 2001, sans emploi (traduit par un interprète)]

D'autres ont eu l'occasion de construire leur projet au sein de leur premier poste. Quelques rares employeurs ou responsables de service, conscients que les conditions de travail de leur salarié sourd n'étaient pas idéales, leur ont donné l'opportunité de s'investir dans l'audiovisuel ou de préparer un autre projet professionnel. Ces personnes cherchent alors à s'investir dans la mise en place des services dont elles ont elles-mêmes besoin, ou à transformer, à travers leurs activités, leurs conditions de vie, leurs relations avec les non-sourds. Parallèlement, certains professionnels sourds de la langue des signes étendent aux entreprises leur domaine d'intervention et de formation, en leur proposant des cours de langue des signes ou des informations sur le monde de la surdité. La loi de 2005 évoquée précédemment favorise cette offre de services. C'est donc de l'extérieur de ces premières grandes et moyennes entreprises où se trouvent des sourds de manière isolée, que d'autres sourds proposent des solutions. Ils créent des organisations professionnelles bilingues (entreprises ou associations) pour mettre en place ces services, formations et technologies. Leur objectif est de soutenir la communication et les relations entre ces salariés sourds et entendants, favoriser la reconnaissance pratique de la langue des signes, et contribuer à une meilleure information des sourds dans leur milieu de travail. À travers ces initiatives, les sourds démontrent également leur capacité d'entreprendre et se posent explicitement comme des interlocuteurs et partenaires possibles dans le monde du travail. De telles entreprises peuvent être elles-mêmes soutenues par des collectifs plus larges, à l'instar de WebSourd, créée par la Fédération Nationale des Sourds de France et l'Union Régionale des Sociétés Coopératives de Production de Midi-Pyrénées. Son statut de Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) permet l'expression et la prise en compte de plusieurs collègues: ceux des financeurs, des membres fondateurs et des salariés, mais aussi et surtout

12 Sur l'investissement des sourds dans ce nouveau champ de l'accessibilité et des nouvelles technologies, en France et en Europe, voir Dalle-Nazébi, 2008b.

celui des usagers¹³. C'est dans ce contexte que sont mis en place les premiers centres relais permettant à des sourds de solliciter à distance un interprète (français-LSF), un transcripteur (entre le français parlé et écrit) ou un codeur LPC (code pour aider à la lecture labiale). Utilisant les technologies internet et un logiciel de visio-conférence (installé sur un ordinateur ou un visiophone), ces services permettent aussi bien à des sourds de téléphoner que de solliciter ponctuellement et rapidement un interprète depuis leur lieu de travail. Ils viennent donc soutenir les relations entre collègues sourds et entendants, et élargir les possibilités d'action de travailleurs sourds (ou devenus sourds).

« J'ai eu Visio08 [centre relais] et c'est très positif. Si je veux faire une embauche, la secrétaire n'est pas forcément au courant. C'est mon rôle. C'est clair! Je discute avec des gens à distance, je les convoque; elle n'est pas forcément au courant. (...) Quand j'ai fini, je lui explique, je l'informe. Et là je me suis rendu compte qu'elle m'écoutait plus. J'ai repris ma place. Je me suis construit. (...) Ce qui est important c'est de pouvoir être à l'aise dans les échanges. Mes interlocuteurs me regardent davantage, je suis plus reconnu. On est les yeux dans les yeux. Avant ce n'était pas ça, passé le premier contact l'échange se poursuivait avec cette tierce personne, et moi j'assistais passivement, parce que cette personne avait une bonne image, ils parlaient entre eux. Maintenant on me regarde, je m'affaire, on discute ensemble, on passe des contrats ensemble. Il n'y a plus de tiers. C'est intéressant ». [Romain, 2008, responsable pédagogique]

Les personnes sourdes utilisant ces services d'interprétation à distance dans le cadre de leur travail évoquent une prise de responsabilité, la réappropriation de leur poste, une évolution possible, un pouvoir accru d'organisation et de gestion de leur temps, et le fait qu'ils redéviennent des interlocuteurs.

« On m'a donné un poste de responsabilité (...). J'ai été un peu désemparé (...) parce que je sais qu'être responsable c'est passer beaucoup d'appels téléphoniques, maintenir des relations avec la clientèle, c'est plus ce genre de choses. J'ai commencé avec visio08, avec le service visioPro [centre relais]. J'ai passé des appels, des échanges ont eu lieu... Et je sentais que... les entendants me répondaient "oui oui d'accord", ils s'affairaient... on travaillait d'égal à égal... Et là je commençais à être intrigué. J'ai passé d'autres appels. J'ai eu beaucoup d'échanges, de retours, et je gagnais un temps! Je sentais que j'avancais beaucoup. J'ai senti que j'avais vraiment pris plus de responsabilités. On ne profite pas du téléphone, mais c'est important, ça nous fait gagner beaucoup de temps. (...) Le téléphone me permet d'avancer. Je suis responsable. J'ai de la valeur. (...) Si on veut discuter de points de détails, on peut avoir des échanges de travail sérieux. Je sens que c'est naturel, je sens que c'est précis ». [Pierre, 2008, cadre]

Ces dispositifs créent par ailleurs une demande de formation d'interprètes et de vélotypistes¹⁴, mais aussi de réalisateurs, de chefs de projets et de traducteurs¹⁵ sourds. Ils suscitent l'intervention de différents professionnels, notamment sourds, pour assurer la maintenance, la formation à l'informatique, ou l'information en entreprise sur l'utilisation de ces technologies, sur les pratiques des sourds, ou pour intervenir dans des formations plus générales sur la communication en milieu professionnel et le management interculturel¹⁶. Transformer les compétences langagières et les comportements des « non-sourds » est donc un aspect de cette

13 Pour de plus amples informations sur les particularités et opportunités liées à ce statut : <http://www.scic.coop/> Les services proposés par l'entreprise citée consistent à établir des passerelles entre des informations données en français, qu'il soit parlé ou écrit, et en LSF: site d'actualités bilingues (brèves de l'AFP et informations issues du monde sourd: <http://www.websourd.org/>), traductions en LSF de sites administratifs ou d'entreprises (ex http://www.websourd.org/mairie_fougeres/index.php; <http://www.montpellier.fr/129--montpellier.htm>), et services de centre relais Visio08 (<http://www.visio08.com/>).

14 La vélotypie est un mode de transcription utilisant un clavier appelé vélotype et utilisant les principes de l'écriture syllabique. Elle est ainsi très performante en terme de qualité et de rapidité. <http://systemerisp.com/html/page-velotypie.htm>

15 La particularité de la traduction, par rapport à l'interprétation, est de travailler sur des documents. En l'occurrence cela consiste à opérer le passage entre français écrit et LSF sur support vidéo.

16 C'est là une initiative totalement inédite, engagée au sein d'Airbus puis proposée à d'autres entreprises, valorisant les pratiques de communication et d'interaction visuelles des personnes sourdes (B. Kahne, 2008)

démarche collective pour résoudre les difficultés des sourds au travail. Car celles-ci ne peuvent pas être résolues uniquement par des dispositifs techniques. Les missions handicap ont ici un travail de sensibilisation à faire, mais aussi de valorisation des initiatives engagées. Les entreprises et associations proposant ces services en milieu professionnel jouent également parfois un rôle de médiateur. Tout en faisant partie du tissu économique, elles sont des partenaires extérieurs à ces structures professionnelles, avec des compétences spécifiques en matière de NTIC visuelles, d'organisation du travail, de surdité et de langue des signes. Elle constitue donc un tiers (Sainsaulieu, 1992) pouvant faciliter l'intégration des salariés sourds, suggérer les réorganisations nécessaires à la prise en compte d'une autre langue que le français et susciter des analyses collectives sur la politique générale de l'entreprise en matière de NTIC et d'emploi de personnes handicapées. La situation actuelle s'avère ainsi relativement bien équipée, en terme de cadres législatifs et d'offres de services, pour résoudre les difficultés rencontrés par les sourds dans leur travail. La réalité de ces solutions et initiatives font cependant naître d'autres violences, parce que cette réalité n'est précisément pas toujours prise en compte.

Des initiatives émergent, mais d'autres violences aussi.

S'il est désormais acquis qu'un dispositif technique ne prend son sens qu'à travers les usages qu'on en fait, il peut être tout aussi décisif de tenir compte de son environnement, de l'ensemble des pratiques et comportements dans lequel il s'insère. Ce qui est vrai d'un outil l'est aussi des services qu'une entreprise sollicite. L'installation d'un dispositif de visio-interprétation dans une entreprise peut être décisive parce qu'elle y fait entrer pour la première fois des interprètes, parce qu'elle est l'occasion de repenser les difficultés rencontrées par les salariés. Mais elle peut aussi être l'occasion de violences supplémentaires si elle se fait dans l'ignorance totale des besoins et des souhaits des personnes équipées, ou si ce dispositif est assimilé à une nouvelle prothèse venant compenser la surdité d'un salarié. De même, l'absence de gestion collective des services d'interprètes ou de v lotypistes est une façon, volontaire ou non selon les cas, de ramener les difficultés aux seules personnes sourdes concernées.

« Personnellement j'ai encore de la frustration. Dans mon environnement il existe encore cette idée forte que l'interprète est utile pour moi, parce que je suis sourde. J'ai expliqué que ce n'est pas ça. Il y a des gens qui ont compris oui, mais pour l'organisation de la réservation des interprètes, c'est quand même les sourds qui s'en occupent. C'est une première chose. Il y a une deuxième chose. Ca arrive, il m'est arrivé déjà par le passé, qu'un interprète, pour lequel il y avait eu réservation... normalement il était réservé, me fasse faux bond. J'étais vraiment emb t e, j'étais en colère. Mais j'étais la seule en colère! J'avais envie que les autres aussi disent que ça n'allait pas, qu'ils n'étaient pas d'accord, qu'ils aient eux-aussi un comportement de colère. Je voulais qu'ils participent, qu'on partage ça. Mais non. Les réactions étaient "ha oui oui, je comprends, ha oui oui, ha bon..." J'aurai voulu qu'ils prennent position contre ce service, qu'on soit en colère. Je ne suis pas en position de force. Toute seule, ce n'est pas la peine! Il faut être ensemble! Mais il n'y avait aucune implication. Et ça, ça m'a mis mal à l'aise. Je n'ai pas compris ».

[Claude, 2008, ingénieur]

Dans les entreprises évoquées précédemment, rassemblant une majorité de personnes sourdes ou des salariés bilingues, c'est pourtant pour des salariés ou des clients ignorant la LSF que des interprètes sont sollicités. Ces initiatives mettent ainsi en évidence la définition toute relative du handicap, et son arbitraire. Elles font vaciller toute une logique d'analyse de la situation des sourds, ces allants de soi qui faisaient accepter des relations sociales et professionnelles déséquilibrées.

Avec la visibilité accrue de la langue des signes dans les médias, et celle des services de centres relais, beaucoup de sourds envisagent désormais l'avenir autrement. Ils sont de plus en plus nombreux à demander l'intervention d'un interprète ou d'un transcripneur. Ils souhaitent avoir accès au téléphone, pouvoir se former et évoluer dans leur travail. Ils sont cependant nombreux à se trouver confrontés à des refus: refus de formation, refus d'interprétation (des supérieurs incitant certains salariés à faire intervenir leurs propres enfants, entendants, pour interpréter dans des situations de conflits, ou à payer des interprètes de leur poche), refus de s'occuper de contacter ces professionnels ou encore de s'adapter à leurs disponibilités, refus de financement de l'accès au téléphone, etc. Mais le regard de quelques uns de ces salariés sourds commence à changer, parce qu'ils savent que des solutions et une loi existent. Pour eux, ces refus là sont désormais des marques explicites de mépris. Ils pensaient résoudre un problème partagé de communication; ils cherchaient une réponse à des pratiques d'exclusion jugées légitimes. Ils ont fait et font des efforts. Mais ils constatent, maintenant que des solutions existent, un manque d'équité, une inégalité de traitement et d'investissement. Ces violences quotidiennes dans leur travail ne sont plus alors perçues de la même manière; elles ne sont plus pensées comme légitimes. Pour ces quelques sourds bien informés - et susceptibles d'être de plus en plus nombreux -, ces refus sont le signe d'une indifférence. Indifférence aux violences infligées, indifférence aux efforts engagés, indifférence à la qualité de leur travail. Leur isolement, les limites qu'ils rencontrent, prennent alors une autre signification : ces gestes seraient délibérés. Ils ne relèvent plus de ce « mépris par ignorance » évoqué par J. L. Metzger et C. Barril. Sans en épuiser toutes les manifestations, ces gestes ressemblent à des pratiques de sanction, violentes et courantes, dans le monde du travail (G. Avril & al., 2001; Lhuillier 2002; F. Mispelblom Beyer, 2007) qui consistent à :

- limiter l'expression
- ignorer la présence du salarié, refuser le contact
- l'isoler
- réduire ses relations avec ses collègues
- discréditer son travail: travaux inutiles ou présentés comme tels
- le déconsidérer auprès de ses collègues
- refuser des primes ou toute évolution de salaire
- opposer un déni collectif concernant la violence de ces pratiques

La liste n'est pas complète; elle concerne également des pratiques qui passent par la parole : critiques, menaces, médisances... Bien des sourds sont dans le doute concernant l'existence ou non de ce type de comportements là aussi. Mais la particularité de leur expérience est d'être concernés par ces pratiques d'isolement ou de dévalorisation sans avoir commis de fautes professionnelles, d'erreurs de jugement ou de signes d'incompétence. Le sentiment d'injustice se trouve alors accru, tandis que leur environnement peine à analyser la situation et opte pour une forme d'indifférence parfois marquée par de la compassion si la souffrance de la personne sourde s'avère trop visible. Ce qui est spécifique ici c'est qu'il y a bien consensus, pour les collègues et la hiérarchie, sur l'absence de faute professionnelle du salarié sourd, mais aussi de ceux qui perpétuent ces pratiques générant de la souffrance.

Comme nous l'avons évoqué précédemment, les formes et sources de violence s'emboîtent. Ce qui est perçu par ces personnes sourdes comme un manque d'équité délibéré, comme une forme de discrimination, suscite des réactions de colère généralement incomprises ou dont l'intensité surprend. Ce qu'il faut bien considérer comme des formes de révolte résultent

tent d'un enchaînement de faits, de frustrations, d'incompréhension et de manques répétées de respect qui échappe bien souvent à l'entourage professionnel. Or, il faut le souligner, les interlocuteurs relevant de l'aide sociale ou du champ médical ne sont pas mieux équipés et informés que les autres. Eux aussi peuvent ne pas comprendre ces réactions, les juger infantiles, déplacées ou exagérées, et accentuer de la sorte les sentiments d'injustice. Ils n'ont pas non plus de compétences particulières pour communiquer avec des personnes sourdes, et ne considèrent pas forcément que la sollicitation d'un tiers soit nécessaire. Or s'il est bien un consensus sur la première réponse à donner face à des questions de violence au travail, c'est bien de mettre en place des échanges de parole au sein de ces équipes d'une part, et de permettre aux personnes en souffrance de mettre à plat, d'analyser et d'extérioriser leur expérience d'autre part. « Le travail de restitution permet de faire prendre conscience au sujet de l'installation du processus de violence. Il lui permet de comprendre les mécanismes utilisés contre lui, de décoller l'histoire au travail et histoire propre, de verbaliser des affects réprimés, mais aussi de prendre conscience des voies de dégagement de la situation d'impasse dans laquelle il se trouve... » (G. Avril & al., 2001). Comment faire un tel travail avec des professionnels qui ne parlent pas la même langue¹⁷? Or, précisément, un autre type de souffrance naît ici, dans l'analyse que ces salariés sourds peuvent faire de leur situation. Même s'ils reprochent explicitement à leurs collègues ou supérieurs de ne pas faciliter les choses en refusant les solutions proposées, ils se sentent bien souvent en échec parce qu'ils sont à l'origine de la recherche de solutions. Ils n'ont pas convaincu. Ils n'ont pas su s'y prendre. Ils se sont trompés sur la démarche engagée. Tout simplement, ils n'y sont pas arrivés. Personne ne les contredira. Le fait que les sourds soient bien souvent peu nombreux dans leur site effectif de travail, renforce un processus beaucoup plus général d'effacement de données organisationnelles ou d'explications sociales derrière un discours psychologisant, annonçant que la résolution des problèmes professionnels passe par un nécessaire travail sur soi (H. Stevens, 2005 ; R. Castel, 1995). Cette approche, culpabilisante, sans toujours parvenir à réduire les revendications des sourds est cependant fortement facteur de stress et de dépression. Sans une prise de conscience de cette tendance à la psychologisation de problèmes liés à des questions d'organisation, et sans dissocier ce qui relève de la surdité de ce qui dépend d'une position minoritaire, l'implication de sourds dans cette recherche de solutions peut donc elle-même susciter souffrances et conflits.

Conclusion. Quelles réponses à une violence plus clairement structurelle?

L'étude présentée ici montre que la violence des rapports sociaux entre sourds et entendants est liée à un profond malentendu sur l'origine des difficultés rencontrées. La problématique des sourds au travail se joue essentiellement sur le registre de la communication, et de problèmes de communication partagés. Mais l'analyse de leurs difficultés et initiatives met également en évidence que les formes de violence qu'ils connaissent tirent aussi leur force de leur proximité ou de leur imbrication avec d'autres pratiques de violence au travail. Les souffrances de salariés sourds tirent ainsi leur source d'un malentendu culturel sur leurs compétences et leurs besoins, mais aussi de pratiques managériales faiblement équipées en ressour-

¹⁷ Les pôles hospitaliers régionaux d'accueil et de soins en langue des signes proposent aujourd'hui des groupes de discussions pour les sourds sur la "violence au travail". Si l'initiative est salutaire, ce travail se fait en dehors des espaces professionnels et ne concerne que les personnes sourdes. Pour cette raison, beaucoup choisissent de ne pas participer à ces groupes. Ceci ne fait qu'accentuer l'ampleur de ces expériences, déjà soulignée par ces professionnels de la santé. Pour plus d'information sur les initiatives de ces médecins, voir J. Dagron, 2008.

ces humaines et financières, et d'une gestion bien maladroite et peu valorisée de la différence au travail. La banalité de l'injustice au travail bloque par ailleurs l'analyse de ces difficultés, et surtout la prise en compte de solutions. Nous avons ainsi évoqué les effets pervers de certaines initiatives et formes de résistances mettant à contribution les ressources mais aussi les limites individuelles de ceux qui s'y investissent seuls, et rendant plus clairement visibles - et donc intolérables - le manque de volonté de leurs collègues de mettre en place les solutions existantes.

Cette analyse montre qu'évoquer et faire comprendre les difficultés et les besoins des personnes handicapées au travail, en l'occurrence des personnes sourdes, est un aspect important, mais non suffisant. Bien que ce soit essentiellement dans ce registre que travaillent les Missions Insertion Handicap dans les grandes entreprises, il n'est pas ou ne peut être le seul levier pour transformer l'expérience de ces salariés. Les difficultés rencontrées dépendent - « on le regrette » nous dit-on - de questions d'organisation et de ressources, tandis que la prise en compte de la langue des signes, ou des besoins spécifiques aux sourds, n'est pas pensée comme prioritaire. Les acteurs de l'entreprise rappellent que celle-ci n'est pas un lieu de bienfaisance publique. La souffrance peut donc être reconnue sans que rien ne soit proposé pour y remédier. Cette violence semble inévitable parce qu'elle serait structurelle (P. Farmer, 2004). Elle dépend d'une asymétrie plus générale entre sourds et non-sourds. Elle dépend d'une organisation sociale faite pour les uns et quelque peu aménagée pour les autres. Elle existe parce que les salariés de nos entreprises n'ont pas fondamentalement pour mission de tenir compte de la diversité présente dans leur équipe. Quelques soient les niveaux de hiérarchie possible, le fond commun de tous les poste d'encadrement, nous rappelle F. Mispelblom Beyer (2007, p.75, 74) est d' « avoir à faire travailler les gens dans une certaine direction, leur faire atteindre certains objectifs, dans le respect de certains cadres ». Ils ont à combiner des gens et des directives. « L'encadrement doit réaliser l'assemblage des directives de la politique d'entreprise qui lui sont données, et de certaines attitudes des salariés subordonnés par lesquels il s'agit de les faire réaliser ». Si des managers peuvent encore dire aujourd'hui qu'ils n'ont pas le temps de prendre en compte la diversité de leur équipe, que gérer les réservations d'interprète représente une surcharge, et qu'ils préfèrent à ce titre exclure un membre de leur équipe de leurs réunions, si les personnes chargées du reclassement et de l'aide sociale peuvent expliquer que l'entreprise n'est pas un lieu de bienfaisance et que ces violences sont regrettables mais inévitables, c'est qu'on ne leur demande pas de s'investir pour qu'un travail d'équipe fonctionne, mais qu'on leur demande de « faire avec ». On peut faire des actions de sensibilisation. Mais elles seront bien dérisoires si les activités de collaboration et d'apprentissages collectifs ne sont pas reconnues et valorisées dans ces entreprises, si des moyens financiers et des personnes ressources ne sont pas proposés, si les outils et services expérimentés et validés par quelques équipes ne sont pas mis à la disposition de l'ensemble de l'établissement, si des réflexions ne sont pas menées pour favoriser le partage et la transmission de ces savoir faire au sein de ces organisations professionnelles. Les MIH ne peuvent être efficaces que si les instances dirigeantes attendent explicitement que les managers s'en saisissent. Elles ne peuvent pas non plus être efficaces si leurs actions se font dans le mépris des initiatives et des besoins des personnes concernées. Pour être pérennes, les réponses doivent être structurelles. Une injonction d'emploi des personnes handicapées sans prise en compte structurelle de leurs besoins est une impasse.

Références citées

- Avril G., V. Beau, J. Martignolles, 2001, *Compte-rendu de soirée: Violence et travail*, SFTG Paris Nord, 13 mars 2001, <http://www.paris-nord-sftg.com/cr.violence.travail.0104.htm>
- Aznar G., P. Dalle, S. Dalle-Nazébi, B. Garcia, F. Gianni, K. Grande, B. Lenseigne, H. Mercier, 2005, *Projet Usages de l'Internet - WebSourd*, Rapport de recherche pour le ministère de la recherche, Août 2005, http://ten0k.free.fr/page/media/usages_rapport.pdf
- Bacci A., 1997, *La politesse est morte, vive la sincérité ? Le cas des Enfants Entendants de Parents Sourds*, DEA d'Anthropologie sociale et historique, EHESS Toulouse 87p.
- Borzeix A., 2001, « Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage », *Langage et Travail ; Communication, cognition, action*, CNRS Communication, éd. CNRS, pp.55-88.
- Borzeix A. & B. Fraenkel (coordination), 2001, *Langage et Travail ; Communication, cognition, action*, CNRS Communication, éd. CNRS.
- Bourdieu P., 1994, *Raisons pratiques. Sur la théorie de l'action*, éd. Le Seuil, Paris.
- Brown E., D. Fougerollas-Schwebel & M. Jaspard, 2002, « Les paroxysmes de la conciliation. Violence au travail et violence du conjoint », *Travail Genre et Société*, n°8, pp.149-165.
- Castel R., 1995, *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Gallimard.
- Dagron J., 2008, *Les silencieux 20 ans de médecine avec les sourds*, éd. Presse Pluriel.
- Dalle-Nazébi, 2006, *Chercheurs, Sourds et Langue des Signes. Le travail d'un objet et de repères linguistiques (en France, du 17^{ème} au 21^{ème} siècle)*, thèse de sociologie, Université Toulouse 2.
- Dalle-Nazébi S., 2007, « Exposer l'image de locuteurs. Enjeux scientifiques et politiques d'une mise en scène publique », dans P. Hert et M. Paul-Cavallier (ed.), *Sciences et frontières; Délimitations du savoir, objets et passages*, EME Interéditions, Belgique, pp.177-210.
- Dalle-Nazébi S., 2008a, *Étude sociologique de l'appropriation de Visio08*, WebSourd, Rapport pour la CNAF, déc. 2008, 46p.
- Dalle-Nazébi S., 2008b, « Technologies Visuelles et e-inclusion. Initiatives de sourds », *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, Vol. 21, No. 4, December 2008, pp.353-369.
- Dalle-Nazébi S., 2008c, « Objet et acteurs de recherches. La montée en expertise de locuteurs de langues des signes », *Revue d'Anthropologie des Connaissances*. Vol.2, n°1, 2008-1, pp.97-114. <http://www.cairn.info/revue-anthropologie-des-connaissances-2008-1-page-63.htm>
- Dalle-Nazébi S., B. Garcia & S. Kerbourc'h, 2009, *à paraître*, « 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, Association Universitaire des Langues de France, Collection « Sociolinguistique », éd. L'Harmattan, Paris. Power point de la présentation disponible sur www.lesiris.free.fr/EetR/Sociologie/sociologie.html
- Dalle-Nazébi S. & N. Lachance, 2009, « Rupture et réorganisation d'une transmission culturelle entre sourds. Espaces, acteurs et processus », dans *Figures contemporaines de la transmission*, Presses Universitaires de Namur – collection « Transhumances », pp.413-428.
- Dejours Ch., 2005, *Commission "Violence, travail, emploi, santé"*, Travaux préparatoires à l'élaboration du Plan Violence et Santé en application à la politique de santé publique du 9 août 2004, mars 2005, 139p. [disponible à http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/violence_sante/travail.pdf
- Delaporte Y., 1998, « Comme un fil tendu entre deux visages : le regard sourd », *Terrain* n°30, pp. 49-66, [en ligne, le 14 mai 2007] <http://terrain.revues.org/index3363.html>.
- Delaporte Y., 2002, *Les sourds c'est comme ça!* Ethnologie de la surdi-mutité, éd. MSH, Paris, 398p.
- Farmer P., 2004, « Une anthropologie de la violence structurelle », *Current Anthropology*, vol.45 n°3, pp.305-326.
- Heller M., 2005, « Language, skill and authenticity in the globalized new economy », *Noves SL. Revista de Sociolingüística*, <http://www.gencat.cat/llengua/noves>
- Jabès A., 2005, « Services de santé au travail : pluridisciplinarité et réseaux, les clés du maintien », <http://www.federationsantetravail.org/publications/m46Patho.html>
- Kahne B., 2008, « What the deaf can teach us about listening — and making ourselves heard », *Strategy+business*, 5/22/08, <http://www.strategy-business.com/li/leadingideas/li00076?pg=all>
- Kerbourc'h S., 1999, *L'expérience professionnelle des sourds en entreprise*, DEA de sociologie, Paris 5, 69p.
- Lefebvre-Grandmaison N., 1997, *La surdité en entreprise; un handicap mal entendu*, mémoire pour le diplôme d'état d'assistant de service social, 95p.
- Lhuillier D., 2002, *Placardisés: des exclus dans l'entreprise*, éd. Seuil.
- Metzger J.L. & C. Barril, 2004, « L'insertion professionnelle des travailleurs aveugles et sourds : les paradoxes du changement technico-organisationnel » (avec C. Barril), *Revue française des affaires sociales*, n° 3, juillet-septembre 2004, pp. 63-86.
- Mispelblom Beyer F., 2007, *Travailler c'est lutter*, chapitre 4 « Encadrer est-ce travailler? », éd. L'Harmattan, Paris, pp.69-86.

- Mottez B., 1981**, *La surdité dans la vie de tous les jours*, Paris,  d. CTNERHI, (téléchargeable : http://www.ctnerhi.com.fr/ctnerhi/pagint/publications/biblio/detail_ouvrage.php?cidouvrage=248 [consulté le 10 fév. 09]), p.5.
- Mottez B., 1987**, « Expérience et usage du corps chez les sourds et ceux qui les fréquentent », dans J.-M. Alby et P. Sabsoy (dir.) *Handicap vécu, évalué*, Grenoble,  d. La pensée sauvage.
- Philibert N., 1992**, *Le pays des sourds*, co-production de Les films d'ici, La Sept-cinéma, le Centre Européen Cinématographique Rh nes-Alpes.
- Sainsaulieu R., 1992**, « Entreprise, terre de changements », dans *L'Entreprise, une affaire de société*, sous la direction de R. Sainsaulieu, Presses de Sciences Po, Paris, pp.148-174 .
- Sangla J., ?**, *Lalilula*, production de Vid oSignes.
- Stevens H., 2005**, « Quand le psychologique prend le pas sur le social pour comprendre et conduire des changements professionnels », *Sociologies Pratiques*, « La tentation psy » (coordination), n 17, nov., PUF.
- Timsitt-Berthier M., 2000**, « Violences... », Actes du colloque « La violence, du biologique au social », And  18-19 mai 2000, Textes réunis par L. MEHL, D. NÉEL, E. NUNEZ et M.N. SARGET (coord.) Association Française de Science des Systèmes Cybern tiques, Cognitifs et Techniques, <http://www.afsctet.asso.fr/resSystemica/>