

Recherche

« L'emploi et l'expérience professionnelle de sourds en milieu ordinaire.
Les conditions de travail et le rôle des "aménagements". » (Eepso, 2011-2012)

Équipe de recherche

Serge Volkoff, responsabilité scientifique, ergonomiste et statisticien, Centre d'études de l'emploi

Sylvain Kerbourc'h, coordonnateur, sociologue, Centre d'études de l'emploi

Sophie Dalle-Nazébi, sociologue et anthropologue, Pôle RDE, WebSourd

Christine Le Clainche, économiste, Centre d'études de l'emploi

Mathieu Narcy, économiste, Centre d'études de l'emploi

Anne-Françoise Molinié, ergonomiste et statisticienne, Centre d'études de l'emploi

Et Nahia Jourdy, diplômée en philosophie, responsable de projet, WebSourd

Avec le soutien de la Drees-MiRe/CNSA

Note de synthèse

1. Introduction

Notre recherche (2011-2012) sur « *L'emploi et l'expérience professionnelle de sourds en milieu ordinaire. Les conditions de travail et le rôle des "aménagements"* », partenariat entre le Centre d'études et de l'emploi (CEE) et la Scic WebSourd (WS) rassemble une équipe pluridisciplinaire (sociologues, économistes, ergonomes et statisticiens).

Depuis les années 2000, la promotion du handicap et de la diversité en France, et sous l'effet de changements internationaux et européens antérieurs, un modèle social du handicap s'impose dans les approches sur l'intégration (versus participation) des personnes handicapées. Il accorde une place plus importante aux actions sur l'environnement social pour durablement lever les difficultés, inégalités et discriminations générées, et accroître les opportunités des « travailleurs handicapés ». En accord avec le principe d'égalité que véhicule

l'instauration d'un modèle social du handicap qui, en France (Barral, 2008), serait institutionnalisé par la loi du 11 février 2005 pour *l'Égalité des droits et des chances, de la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*, nous postulons que la problématique de l'emploi des sourds se situe dans les situations et les lieux mêmes de l'emploi et du travail des sourds.

En dépit d'inégalités, de représentations sociales et de discriminations, les actions développées devraient porter sur l'environnement professionnel pour agir sur l'expérience et la qualité d'emploi de sourds. Ces changements pourraient également avoir un impact positif sur l'accès au marché du travail. En mobilisant trois types de méthodes (cf. 3. Trois méthodologies), l'objectif principal de cette recherche était de comprendre les effets d'« aménagements » *ad hoc* et de changements plus généraux dans des milieux de travail ordinaires diversifiés. Nous avons donc examiné leur rôle sur le travail et les conditions de travail de professionnels sourds signants, locuteurs de Langue des Signes française (LSF), et celui de changements plus globaux du milieu professionnel, comme leur absence ou développements partiels. Au-delà de ces objectifs, cette recherche vise à ouvrir des espaces de partage et d'appropriation des connaissances et des pratiques avec les acteurs impliqués pour susciter de nouvelles questions de recherches et des modes d'interventions. C'est aussi initier des changements auprès des personnes non sourdes, et par les sourds eux-mêmes pour qu'ils soient associés aux changements organisationnels de leur milieu professionnel.

2. Résultats de la recherche

Les résultats de notre recherche se situent dans l'analyse des politiques publiques relatives à l'emploi des « travailleurs handicapés » en milieu ordinaire, du point de vue des pratiques et des expériences vécues des organisations et des individus. Notre recherche montre précisément par ses résultats un enjeu pragmatique de sécurisation des capacités et des parcours professionnels dans le sens qu'en donne B. Zimmermann (2011). Le cadre développé depuis longtemps pour favoriser l'insertion et l'emploi des « travailleurs handicapés » repose sur des dispositifs de discrimination positive fondés sur une définition normative faisant que les moyens équitables visent à compenser les déficiences sans parvenir vraiment à soutenir le développement de capacités déjà là. La liste des facteurs favorables ou contraignants est longue parce que la question du handicap est une problématique transversale aux organisations de travail. Elle embrasse toutes les dimensions individuelle et collective en œuvre dans ces organisations.

Peu diplômés, plus âgés et plus en inactivité que d'autres, les sourds sont soit en activité (un peu plus de 60 %) principalement en milieu ordinaire, dans des entreprises du secteur privé de grandes tailles, soit mis à distance du marché de l'emploi. Quand ils ne travaillent pas, les sourds se caractérisent d'abord par une situation d'inactivité (31 %) plus que de chômage (6-7 % environ). Et pour ceux (17 %) qui recherchent un emploi, leurs démarches durent de 1 à 3 ans (40 %). Ce marché de l'emploi semble donc opérer un resserrement des opportunités professionnelles de ces individus, dont les conséquences seraient :

- un effet d'exclusion du marché du travail agirait, faisant que ceux qui y sont, possèderaient des caractéristiques compatibles avec les attentes du marché du travail et des employeurs, quoique dans des positions d'exécutants
- un effet de renoncement à l'emploi se confirmant soit par un retrait du marché du travail soit par une sortie instituée

Cette situation se fait en dépit de la satisfaction qu'expriment les sourds qui travaillent et de la place que lui accordent ceux qui sont en recherche, mais aussi d'un déficit en aménagements de postes. La satisfaction des besoins représente un levier d'action central pour l'amélioration des conditions de travail. Dans ce contexte-là, les stratégies professionnelles que les sourds adoptent sont destinées à se préserver de situations discriminatoires dans lesquelles ils sont maintenus parce que sans pouvoir de décision. Elles visent aussi à s'accommoder d'environnements professionnels où ils travaillent pour peu que le cadre organisationnel et les collectifs locaux leur fassent crédit de leurs prises de parole et de leurs capacités qui « *mettent en exergue la part humaine du développement économique et appellent à concilier une conception de la personne comme fin en soi avec la conception, consubstantielle à l'activité économique capitaliste, de la personne comme moyen* » (Caillaud, Zimmermann, 2011 : 41).

3. Trois méthodologies

Cette recherche mobilise trois types de méthodologies dont l'objectif était de prendre la mesure de la problématique dans d'autres pays, d'objectiver la situation des sourds vis-à-vis de l'emploi en France, et de croiser les différents points de vue empiriquement : un état de l'art sur l'emploi et le travail de sourds, une exploitation statistique respective de deux enquêtes statistiques de l'Insee, des entretiens qualitatifs ou monographies d'entreprises et groupes de travail d'analyse des pratiques et de partage des expériences.

A. L'état de l'art sur l'emploi et le travail de sourds

Une première analyse d'une petite centaine de publications, principalement anglo-saxonnes, montre que le strict thème de l'emploi du travail et des sourds est un champ restreint, en comparaison de celui de l'éducation des sourds et de leur formation supérieure. Concernant le thème de l'emploi et du travail de sourds et malentendants identifié sous les termes « deaf people » et « hard of hearing people » dans la littérature, plusieurs sous-thématiques apparaissent :

- Les services aux sourds diplômés et adultes sourds
- Les effets de la surdité sur l'accès au marché de l'emploi
- L'emploi des sourds et malentendants et les aspects de leur travail notamment du rapport aux environnements professionnels et des relations socioprofessionnelles

De manière non exhaustive, les principales revues compulsées sont : *Scandinavian Journal of Disability Research*, *Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation*, *Acta otolaryngologica*, *American annals of the deaf*, *Jnl. of Deaf Studies and Deaf Education*, *Applied Occupational and Environmental Hygiene*, *Innovations in Education and Teaching International*, *Social Work in Health Care*, *International journal of rehabilitation research*, *Disability & Society*.

B. Les exploitations statistiques ont porté sur les deux enquêtes de l'Insee

- Handicaps-Incapacités-Déficiences, 1999 (HID, 1999, volet ménages, notée ici HID99)
- Handicap Santé, 2008 (HS, 2008, volet ménages, notée ici HSM2008)

Quoique avec des effectifs restreints, les exploitations de ces deux enquêtes apportent un panorama de deux populations distinctes de sourds difficilement comparables en raison de différences méthodologiques significatives : pré-enquêtes de filtrage propres, identification de

surdité ou problème d'audition par des questions ou par des filtres d'entrée différents, introduction de la loi du 11 février 2005 modifiant par exemple l'éligibilité à des aides et prestations ou reconnaissance du « handicap », etc.

En lien avec l'enquête empirique de cette recherche, nous nous sommes focalisés sur la population des individus en âge de travailler, âgée de 20 à 59 ans. Nous avons adopté une définition du rapport à la surdité et aux problèmes d'audition qui se réfère aux situations d'interaction dans lesquelles sont centrales les problématiques communicationnelle et linguistique. Nous avons également défini quatre groupes d'individus : sourds, malentendants, individus déclarant une « autre déficience » (exclusion de la surdité et de problèmes d'audition), et individus ne déclarant « aucune déficience ». Ces groupes résultent du croisement des déclarations de surdité ou de problème d'audition, et des déclarations de difficultés à entendre dans une conversation avec plusieurs personnes. Des statistiques descriptives ont été produites pour décrire les caractéristiques de chacun de ces groupes et pouvoir tirer des comparaisons le cas échéant.

C. Des entretiens qualitatifs et groupes de travail

L'enquête empirique rassemble un corpus de 109 entretiens individuels ou monographies d'entreprises. Afin de prendre en compte dans nos analyses la diversité des points de vue et des pratiques, quatre types d'acteurs intervenants dans ce thème de l'emploi et du travail d'individus sourds ont été interrogés. Sur les 95 entretiens initialement prévus, 109 ont été réalisés :

- 41 entretiens auprès de professionnels sourds en âge de travailler qui étaient sourds avant leur entrée sur le marché du travail
- 22 entretiens auprès de l'entourage professionnel (comme collègues de travail, responsables d'équipe (manager))
- 36 entretiens auprès d'intermédiaires de l'emploi internes et externes aux entreprises (médecins du travail, syndicats, Mission handicap, RH, AGEFIPH, Fiphfh, avocat, etc.)
- 10 entretiens auprès de prestataires de services

Deux groupes de travail d'analyse collective des expériences et pratiques

Selon les principes de l'*Intervention sociologique* (Touraine, 1978), ces groupes de travail d'analyse des expériences et pratiques auprès de professionnels sourds ont été organisés sur plusieurs mois et ont réuni chacun une douzaine de personnes. Ces groupes ont défini et reçu des interlocuteurs clés en activité, pour comprendre et obtenir des réponses à leur situation de travail propre ou à d'autres situations qu'ils connaissaient par ailleurs.

Les autres groupes de travail prévus dans le projet de recherche, l'un sur les conditions de travail et l'autre engageant une réflexion sur les données quantitatives et statistiques se sont faits par les invitations de différents interlocuteurs dans les deux groupes de travail, et lors de présentations publiques de résultats partiels et ciblés.

Une analyse thématique des entretiens et groupes de travail a été faite afin de saisir les expériences vécues et les pratiques de travail pour caractériser leur situation d'emploi et travail, les rapports à la surdité et à des salariés sourds, les conditions de travail et de communication en milieu professionnel, et prendre la mesure de l'application concrète des dispositifs *ad hoc* à la loi du 11 février 2005.

4. La problématique de l'emploi des sourds se joue dans les organisations du travail

Cette synthèse reprend les principaux axes des développements proposés dans le rapport de recherche et qui feront l'objet de valorisation en 2013. Le matériau, très riche, de notre recherche montre des facteurs contraignant ou favorisant la situation d'emploi des sourds, qui renvoient à deux grandes caractéristiques. D'une part, la situation des sourds vis-à-vis de l'emploi est marquée par un effet de mise à distance du marché de l'emploi, et des dimensions discriminatoires émergentes dès lors que sont dégradés l'environnement socioprofessionnel et les conditions de travail. D'autre part, les sourds au travail montrent à travers leur activité, expérience et rapport au travail l'importance dans leur situation singulière des dimensions communes à d'autres salariés, rappelant le rôle des collectifs de travail et des cadres organisationnels.

Trois axes thématiques permettent de décliner ces deux dimensions pour prendre la mesure de ce que convoque le principe d'égalité au fondement de la loi du 11 février 2005. Elle apporte des ressources certaines, mais ne parvient pas à réduire substantiellement les inégalités et les sources de discrimination. Entre la loi et les modalités de son application, les principes d'égalité et de non-discrimination se heurtent aux démarches adoptées en entreprises et aux pratiques effectives. L'interprétation variable qu'elles font du cadre législatif pèse sur les situations professionnelles des sourds sans véritables certitudes que devrait précisément garantir cette loi.

A. L'application de la loi du 11 février 2005

La loi du 11 février 2005 impose aux établissements publics et entreprises privées de plus de 20 salariés un taux d'emploi de 6 % de travailleurs handicapés dans leur effectif ; obligation à laquelle elles peuvent répondre de différentes manières (contributions financières, sous-traitance, recrutements directs, convention ou accord d'entreprise suspensif). Mais de cette loi à la pratique, l'écart peut être important indiquant les limites d'une telle politique, qu'ont développée également d'autres pays : Grèce (Nikolarazi, 2005), Israël, Angleterre (Harris, Bamford, 2001), Afrique du Sud, Australie, États-Unis, Danemark, Pays-Bas (Kramer et al., 2006), Canada, Nouvelle-Zélande, Suède (Rydberg et al., 2010 ; Backenroth, 1995, 1997).

L'application du cadre législatif dans les pratiques des entreprises se caractérise par une très grande diversité des pratiques et des acteurs intervenants dans un processus décisionnel complexe. Ce processus décisionnel et organisationnel (procédures, budget, services et fonction de décideurs, etc.) relatif au handicap dans les organisations de travail, qui pourrait être interprété comme une « magistrature sociale » (Bertrand et al., 2012 ; Astier, 1997), est complexe par la diversité des acteurs que ce processus, dans et hors de l'entreprise, et dont l'action individuelle est en soi nécessaire, mais pas seule suffisante. Ce processus décisionnel représente un cadre d'interprétation de la loi et de ses modalités d'application, et dont résultent des décisions et choix opportuns plus qu'une gestion des trajectoires professionnelles.

Deux profils d'acteurs interviennent dans ce processus décisionnel. Le premier concerne des acteurs légitimés institutionnellement : médecins du travail ou de prévention sont centraux dans les justifications des décisions à prendre. Mais leur principale mission est la prévention des risques de santé au travail, expliquant qu'ils méconnaissent comme beaucoup d'autres, les besoins des sourds. Le second profil correspond aux personnels dédiés aux missions sur le

handicap. Ces acteurs, pas vraiment plus au fait des besoins des sourds ou aux questions de handicap, exercent dans des missions handicap, des services de RH et/ou de la diversité, de prévention des risques, de communication ou de gestion des conditions de travail. Surtout, deux facteurs caractérisent ce second profil. L'un renvoie aux positions occupées par ces personnels dédiés dans les configurations adoptées par les entreprises, et l'autre à la personnalité même de ces personnels, qui renvoie à un savoir-faire témoignant de l'investissement, des convictions et de l'énergie mis dans ces missions. Ils viennent expliquer la variabilité des pratiques développées pour répondre effectivement aux besoins des salariés concernés. Cette variabilité impose aux salariés sourds de négocier concrètement et localement leurs conditions aménagées de travail, et dans le temps de manière renouvelée.

Entre ces acteurs et les modes de financement des aménagements par des opérateurs étatiques (AGEFIPH et FIPHFP) fondés sur une logique principalement ponctuelle et spécifique (quand les besoins de communication des sourds se font continus), l'intrusion de jugements de valeur sur le bien-fondé ou non de leurs demandes vient expliquer aussi les refus et les reports d'aménagements. Dans le quotidien du travail, le processus décisionnel reste incertain : un salarié sourd pourra ne pas obtenir les mêmes aménagements qu'un autre travaillant dans un service différent d'une même entreprise. Pourtant la satisfaction des besoins exprimés, qui reste de manière importante déficitaire selon nos exploitations statistiques, représente un levier de l'action tant pour les employeurs que pour les salariés sourds.

B. La position des sourds en emploi

D'un point de vue statistique, la majorité des sourds travaillent (environ 60 %), mais la situation d'emploi des sourds est plus fragile globalement que pour la population générale, confirmant les études, recherches et la littérature sur le sujet (Christensen, 2006). Il semblerait y avoir un effet négatif de genre (MacLeoad-Gallinger, 1992).

Le marché du travail exercerait un effet repoussoir qui expliquerait la situation d'inactivité (environ 30 %) des sourds plus fréquente que leur chômage (6-7 %). Cet effet se produirait aussi du fait d'un resserrement des critères d'accès à l'emploi. Ceux qui parviennent à obtenir un emploi sembleraient bénéficier de capacités et ressources qui dépassent les seuls critères objectifs (diplôme, âge, sexe, etc.), leur permettant d'obtenir un emploi. Principalement par des démarches et la mobilisation de réseaux personnels et professionnels, ils doivent tout de même s'investir dans leur recherche d'emploi sur une période qui peut être longue (de 1 à 3 ans). Les sourds exercent dans des entreprises ou établissements de secteurs d'activité diversifiés dont les principaux sont l'industrie (23,88 %), le commerce, transport et télécommunication (14,57 %), l'éducation, la santé et l'action sociale (13,20 %) et dans l'administration (10,85 %). Leur emploi se situe dans des entreprises dont les effectifs sont compris entre 20-499 salariés (54,94 %). Ils y sont souvent en situation d'exécutant voire en situation de sous-emploi compte tenu pour certains de diplômes supérieurs (DESS). Et même, dans les services destinés aux publics sourds, les sourds s'y trouvent rarement comme professionnels alors qu'ils possèderaient des compétences et expertises spécifiques, notamment de communication (Simms et al., 2008 ; Sheridan et al., 2010).

Les sourds que nous avons interrogés montrent des profils différents favorisant plutôt leur situation d'emploi : ils sont beaucoup à être sur des niveaux d'ingénieur-cadre (parfois grâce à la mobilité et aux formations internes) et à posséder des diplômes supérieurs au bac+2. Ils présentent aussi une large diversité de métiers exercés, également dans des groupes ou grands établissements publics : recherche, comptable, technicien de laboratoire, dessinateur ou

cartographe, formateur et responsable d'équipe, professionnels de santé, etc. Ce qu'ils rapportent de leur entrée dans le monde du travail et de leur intégration dans un collectif de travail (équipe, service, département, etc.) est la gestion des rapports aux autres du fait de leur surdité. Ils prennent soin d'anticiper les peurs que génère chez l'autre la surdité dont ils ne savent jamais si elle a motivé la décision lors d'un refus d'entretien d'embauche ou même d'un recrutement. Ils acceptent donc d'engager des efforts en montrant qu'ils pourraient oraliser pour se faire comprendre, porter des appareils auditifs pour comprendre leur entourage. Mais cette présentation de soi ne dure qu'un temps, soumis aux manières d'être et de faire qu'adopteront leurs collègues et supérieurs hiérarchiques. Ils évaluent la capacité de ces proches à faire les efforts compte tenu d'un handicap de communication partagé et à installer des échanges mutuellement satisfaisants. Dans leur travail, il leur faut continuellement remettre à plat les représentations dépréciatives et limitatives qu'imposerait la surdité, en montrant que d'autres manières de faire, plus visuelles, sont tout autant fonctionnelles. Ce travail d'ajustement local est d'autant plus crucial que relations professionnelles avec les collègues et les chefs, comme la culture d'entreprise, sont des « supports naturels » (Keith, 2003) pour prévenir et organiser le travail collectif.

Enfin, ce qui traverse sur le long court les expériences professionnelles des sourds sont les situations discriminatoires décrites que vivent les sourds et qui restent la plupart du temps invisibles aux yeux des autres. Parmi les sourds que nous avons questionnés, nombreux sont ceux qui témoignent de conditions plutôt favorables et satisfaisantes de travail. Ainsi, ces professionnels sourds en emploi constituent des profils significatifs de ce qui est l'une des découvertes marquantes de notre recherche : ces professionnels sourds qualifient assez fréquemment leur situation professionnelle comme satisfaisante tout en pointant très régulièrement les difficultés qu'ils ont à faire valoir leur droit et leurs besoins d'aménagements de postes et de conditions de travail. Un double constat qui montre que des situations discriminatoires traversent toute leur trajectoire professionnelle (Kerbourc'h, 2009). La littérature anglo-saxonne (Sherich, 1996 ; Luft, 2000) montre que les environnements professionnels représentent par leur indifférence ou leur hostilité, des barrières à l'emploi. Elle pointe les effets néfastes d'environnements professionnels (attitudes des employeurs, des collègues de travail, etc.) et plus encore la méconnaissance des besoins réels de cette population (Rydberg, 2010).

En dépit de la satisfaction globale que les sourds expriment quant à leur situation professionnelle, les difficultés persistantes pour obtenir les besoins en aménagement de postes et d'environnement de travail, pointent un élément central dans notre recherche : les problématiques du handicap, de la communication et de la langue au travail sont transversales aux entreprises. Pour le dire autrement, les enjeux de l'emploi et des conditions de travail de professionnels sourds en emploi se jouent effectivement aussi dans les lieux mêmes de leur activité professionnelle. Mais ils ne peuvent se rendre compréhensibles à partir des seuls facteurs contextuels spécifiques des entreprises : bassin d'emploi, secteur d'activité, taille, secteur privé ou public, etc. La transversalité et la variabilité des pratiques de cette problématique renvoient à des enjeux de lisibilité des procédures internes, de communication au travail, de gestion de la diversité au travail, des valeurs affirmées aux principes d'égalité et de justice sociale, etc. Toutes choses qui concernent l'ensemble des salariés d'une entreprise, mais, sans reconfiguration organisationnelle, s'imposent aux sourds plus sous forme de « violences ordinaires » (Dalle-Nazébi, 2009) que de souffrance au travail.

C. Les conditions de travail et les environnements professionnels

Déjà en charge par défaut d'un rôle de sensibilisation des conditions du travail collectif les impliquant, les sourds manifestent par ce « travail en plus » ou « doubleworkload » (Coniavitis & al., 2004) une volonté forte de mobilisation. Cette implication dans les espaces professionnels interpelle à la fois des acteurs internes à l'entreprise, à commencer par les autres sourds habituellement seuls dans leur collectif de travail, et ceux externes ; les réseaux et associations de sourds pouvant alors être sollicités.

Cet investissement, qui marque aussi les défauts existants, est destiné à créer et développer des réseaux et espaces de partage d'expériences et de ressources, s'emparer du droit pour obtenir sereinement leurs besoins et se défendre notamment en passant par la voie syndicale, refonder les dispositifs de sensibilisation pour les sourds, mais aussi de certains non-sourds clés (RH, manager, médecin du travail), mieux comprendre le monde de l'entreprise pour adopter les bonnes stratégies et attitudes en cas de blocage du dialogue en entreprise. Par ailleurs, les sourds soulèvent par leur réflexion un certain nombre de questions : peut-on travailler sans communiquer ? Quels sont les liens entre la loi de février 2005 et le Code du travail ? Comment mieux financer leurs besoins continus de communications, et de l'accessibilité des interlocuteurs ressources (RH, médecin du travail, syndicat) qui eux-mêmes ne disposent ou ne prévoient pas de budget d'interprétation par exemple ?

D'ailleurs, les stratégies professionnelles que les sourds développent concernent évidemment le rapport qu'ils entretiennent au travail compte tenu de leurs conditions et environnements de travail. Ils évoquent ou donnent à voir différentes stratégies, individuelles ou collectives, pour obtenir les « *conditions matérielles et symboliques pour se faire reconnaître et se reconnaître soi-même comme travailleur* », pour devenir des travailleurs « *achevés* » (Krinsky & al., 2012, p.13). Ces stratégies ont pour objectif de se protéger des effets du travail sur leur santé, assurer une qualité de vie en articulant vie professionnelle et personnelle, améliorer leurs conditions de travail en liant cadre organisationnel et ajustements locaux avec les collectifs de travail. Ils prennent ainsi en main leur liberté et développement professionnel tels que définis par B. Zimmermann (2011). Ces stratégies ne sont pas exclusives les unes des autres, mais peuvent dans le temps des parcours professionnels être mobilisés selon l'environnement professionnel et ses changements et aléas. Certains décident de rester en retrait des collectifs pour ne pas avoir à s'exposer ou à subir ce qui compose trop souvent les relations avec l'autre entendant. Mais c'est aussi une manière de mettre dans de bonnes dispositions ceux qui peuvent leur offrir les aménagements espérés. Certains vont décliner cette stratégie en investissant davantage la vie familiale. D'autres encore cumulent différentes activités professionnelles pour maintenir des ressources suffisantes et tirer satisfaction ailleurs d'un emploi qui ne suffirait pas. D'autres vont investir leur environnement pour améliorer leurs conditions d'emploi et leur travail : ils sensibilisent les personnels décisionnaires sans rompre la stratification hiérarchique, ils refusent de cautionner certaines situations où l'indifférence qu'on leur porte est trop grande, ils font la démonstration qu'il est possible de trouver des solutions en articulant les moyens communs à tous du travail ou encore de solliciter les collectifs de travail pour ajuster localement les manières de faire, mais aussi d'installer les solidarités nécessaires pour la réalisation du quotidien.

Ce type de changement là ne suppose pas nécessairement de budget particulier ni de dispositif technique, mais peut être bien plus complexe à initier tant il engage les liens sociaux : « *Quelles que soient les raisons de la décision de changer, le changement consiste en une transformation des relations aux autres. Il se traduit par la création de nouvelles règles, et n'a lieu que par le sens donné à ces nouvelles relations. Changer, c'est transformer les manières de faire, les relations, les statuts dans l'entreprise, etc.* » (Bernoux, 2010, p.54). Ces

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

La visibilité récente de travailleurs s'emparant, en tant que sourds, du droit du travail, entame peut-être une nouvelle étape dans un processus de reconnaissance de ces travailleurs en tant que tels. Les tâtonnements de ces professionnels sourds pour trouver une forme et une voix acceptables de revendication servent aussi de révélateur concernant les formes de mobilisation individuelles ou collectives acceptables ou inacceptables dans le monde du travail. Ils rendent explicites des normes de revendication au travail, des règles sociales tacites régissant aussi les formes d'expression, et de résolution, des conflits. Les entreprises ne se montrent pas très favorables pour l'heure à ces formes de mobilisation de sourds, pas plus qu'à ce que ces aspects soient légiférés de manière précise. Pourtant la présence d'autres sourds ou locuteurs de LSF sont des « supports » (Martuccelli, 2002) aux démarches d'accessibilité et à leur participation à la culture d'entreprise si importante. La prise de parole de collectifs de sourds au sein d'une entreprise facilite la médiatisation légitime de ce qui paraissait à un niveau individuel un cahier de doléances ou un manque de contrôle. Les revendications d'un corps salarial sembleraient être plus acceptables pour la hiérarchie, les salariés restant « à leur place » tout en rendant visibles problèmes et solutions.

Conclusion

Les résultats de notre recherche mettent en évidence deux sortes de leviers d'action qui permettraient de rendre plus efficaces les principes d'égalité de traitement et de non-discrimination. L'un a trait aux conditions de travail communes à tous salariés « qui donnent au travailleur la liberté de travail favorable à sa santé » (Volkoff, Gollac, 2007) et à ses propres aspirations, et l'autre concerne moins la part individuelle des compensations d'une déficience que la transformation des organisations de travail dont dépend à la fois la diminution des discriminations et des limites imposées aux professionnels sourds et la prise en compte des enjeux de communication et de l'importance du langage au travail. Qu'y a-t-il de commun et qui rassemble une assistante de puériculture, un cartographe, une ingénieure de recherche, un créateur d'entreprise, un formateur, une secrétaire, un psychologue, un comptable ou un agent d'entretien d'espace vert, sourds, si ce n'est « *L'expérience individuelle du travail [comme] expérience du travail collectif* » (Duraffourg et Hubault,

1993, in Cau-Bareille, 2012), c'est-à-dire « une expérience qui s'inscrit dans une histoire, à la fois celle du groupe, de l'entreprise et de ses évolutions ; mais aussi celle de ses membres, qui a ses règles, ses implicites, ses apports, mais aussi ses contraintes, ses exigences, un coût humain. » (Cau-Bareille, 2012, 181).

Mots-clés : Emploi, travail, sourds, langue des signes, diversité

Références bibliographiques

- Astier I., (1997), Revenu minimum et souci d'insertion, Paris, Desclée de Brouwer.
- Backenroth, G., (1997), « Deaf employees' empowerment in two different communication environments », *International Journal of Rehabilitation Research* : Dec. 1997, Vol. 20, 4, pp. 417-420.
- Backenroth G., (1995), « Deaf people's perception of social interaction in working life », *International Journal of Rehabilitation Research*: January 1995 – Vol. 18 - Issue 1 - pp 76-81
- Barral C., (2008), « Reconfiguration internationale du handicap et loi du 11 février 2005 », *La lettre de l'enfance et de l'adolescence*, 2008/3, n° 73, pp. 95-102.
- Bernoux P., (2010), *Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations*, nouvelle édition, éd. Seuil.
- Bertrand L., Caradec V., Eideliman, J-S, (2012), « Saisir les personnes. Le fonctionnement des commissions dans l'aide au logement et aux personnes handicapées », in Bureau M-C, Sainsaulieu I. (eds.), *Reconfigurations de l'État social en pratique*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, p.153-166
- Caillaud P., Zimmerman B., (2011), « Sécurisation des parcours et liberté professionnelle : de la "flexicurité" aux capacités », *Formation emploi* [En ligne], 113 | janvier-mars 2011.
- Cau Bareille D., (2012), « Travail collectif et collectif de travail au fil de l'âge : des ressources et des contraintes » In A-F. Molinié, C. Gaudart, V. Pueyo (coord.) *La vie professionnelle : âge, expérience et santé à l'épreuve des conditions de travail*, Paris : Octarès, 181-203.
- Christensen V. T., (2006), « hard of hearing problems and working life », *The Danish National Institute of social research*, 6:35, Copenhagen, 2006, 49 p.
- Coniavitis L., Gellerstedt, Danermark B., (2004), "Hearing impairment, working life conditions, and gender", Vol. 6, Issue 3, *Scandinavian Journal of Disability Research*, pp. 225-245.
- Dalle-Nazébi S., (2009), « Récit d'une violence ordinaire. Les sourds au travail », *Développement humain, handicap et changement social*. Vol. 18, n° 2, 43-58.
- Gellerstedt, Danermark, 2004, *Hearing impairment, working life conditions, and gender*, *Scandinavian Journal of Disability Research*. 6:3, 225-245.
- Harris J., Bamford C., (2001), « The Uphill Struggle: Services for Deaf and hard of hearing people - issues of equality, participation and access », *Disability & Society*, Volume 16, Issue 7, pp. 969 – 979.
- Handicaps, incapacités, dépendance (HID) : personnes vivant à domicile - 1999 - (1999) [fichier électronique], INSEE [producteur], Centre Maurice Halbwachs (CMH) [diffuseur]
- Handicap-Santé, volet ménages - 2008 - (2008) [fichier électronique], INSEE [producteur], Centre Maurice Halbwachs (CMH) [diffuseur]

Keith S., (2003), « A review of research on natural support interventions in the workplace for people with disabilities », *International Journal of Rehabilitation Research*, June 2003, Vol. 26, 2, pp 79-84.

Kerbourc'h S., (2009), « L'emploi de sourds et malentendants : quels enjeux ? », *Connaissance de l'emploi*. 66, 1-4.

Kramer S. E., Kapteyn T. S., Houtgast T., (2006), « Occupational performance : comparing normally-hearing and hearing-impaired employees using the Amsterdam Checklist of hearing and Work », *International Journal of Audiology*, 2006, 45:503-512.

Krinsky J. & Simonet M., (2012), « Déni de travail : l'invisibilisation du travail aujourd'hui », *Sociétés contemporaines* n° 87, 5-23.

Luft P., (2000), « Communication barriers for deaf employees : Needs assessment and problem-solving strategies, *Work* 14 (2000) 51–59.

MacLeoad-Gallinger J.E., (1992), “The Career Status of Deaf Women. A comparative Look” , *American Annals of the Deaf*, vol. 137 (4), pp. 315-325.

Martuccelli D., (2002), *Grammaire de l'individu*, Paris, Gallimard.

Nikolarazi M., (2005), “Deaf and hearing individuals’ beliefs about the capabilities of deaf people”, *American Annals of the Deaf*, vol. 149 (5), pp. 404-414.

Rydberg E., Coniavitis L., Gellerstedt, Danermark B., (2010), « The Position of the Deaf in the Swedish Labor Market », *American Annals of the Deaf*, Vol. 155, n°1, Spring, pp. 68-77.

Scherich D., (1996), “Job Accomodations in the workplace for persons who are Deaf or Hard of hearing : current practices and recommendations”, *Journal of Rehabilitation*, April/May/June, 27-35.

Touraine A., (1978), *La voix et le regard*, Paris, Seuil.

Sheridan MA, White BJ, Mounty JL., (2010), « Deaf and hard of hearing social workers accessing their profession : a call to action. », *J Soc Work Disabil Rehabil.*, 9(1) : 1-11.

Simms L., Rusher M., Andrews J. F., Coryell J., (2008), “Apartheid in Deaf Education: Examining Workforce Diversity”, *American Annals of the Deaf*, Volume 153, Number 4, Fall, pp. 384-395.

Volkoff S., Gollac N., (2007), *les conditions de travail*, La Découverte, Paris.

Zimmermann B., (2011), “Ce que travailler veut dire. Une sociologie des capacités et des parcours professionnels, *Economica*, 2011.