

**Adapter un emploi** pour une personne sourde ou malentendante se fait vraiment **au cas par cas**. La multiplicité des situations, des contextes professionnels et humains font qu'il est quasiment **impossible de faire des généralités**. Tout dépend du niveau de sensibilité des employeurs, du personnel, mais aussi du profil de la personne sourde/malentendante, tant au niveau des compétences professionnelles, relationnelles, qu'au niveau des moyens de communications qu'elle utilise.

Les services d'accompagnement spécialisés dans le placement, le maintien et le suivi à l'emploi des personnes sourdes/malentendantes relèvent que parmi les questions que se posent le plus souvent les employeurs, on retrouve surtout **des questions de sécurité et de communication**.

**Parfois, les solutions sont simples** et il suffit de demander à la personne que l'on emploie quelles stratégies compensatoires elle propose. Dans l'autre sens, il ne faut pas non plus oublier de **demander à la personne ce dont elle a besoin**. Et ce, autant à l'engagement que pendant toute la durée de l'exécution du contrat.

Si c'est insuffisant, il ne faut pas hésiter à **demander conseil à des associations spécialisées** (consulter les références) et/ou à des ergonomes ou techniciens spécialisés sur la question du handicap ou de la surdité.

A l'heure actuelle, dans certains cas, les services de prévention sécurité peuvent être d'un bon secours, dans d'autres cas, ils freinent l'engagement par manque de solutions, compétences ou connaissances de la surdité, donc à tort ou à raison. Il ne faut pas hésiter à multiplier les points de vue pour **prendre une décision éclairée**.

Une fois la décision prise, il y a alors un nouveau profil qui intègre l'équipe : un profil qui requiert de grandes **capacités de communication et d'humanisme**. Pour éviter que des malentendus ou des dysfonctionnements ne s'installent, on peut penser à ces cinq mots clefs.

- **Information**
- **Accepter**
- **Equilibre**
- **Respect**
- **Confiance**

Et avoir aussi à l'esprit que pour aller vers l'autonomie ou vers la responsabilité, il vaut mieux **conseiller plutôt que d'imposer ou d'assister**.

## AGENCEMENT DES LIEUX

L'agencement des lieux qu'il pourrait être nécessaire de prévoir ou de mettre en place peut varier très fort **en fonction du type d'entreprise**, là aussi donc il est difficile de donner des conseils généralistes.

Pensez que la personne sourde a besoin de **voir ce qu'il se passe** autour d'elle, de voir l'ensemble de ses collègues et qui entre et sort du bureau ou de l'atelier.

Pensez à :

- Construire des espaces ouverts, des bureaux ouverts, envisager des cloisons vitrées, des portes vitrées ou murs avec fenêtres.
- Disposer les bureaux ou les machines pour que l'utilisateur sourd/malentendant garde une bonne visibilité de son poste de son travail. Dans le cas où ce n'est pas possible, on peut envisager d'installer des miroirs (par exemple si un bureau doit vraiment placer la personne dos à la pièce).

## SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

### Les aides sonores

Si la personne sourde/malentendante est appareillée, et si elle peut suivre de cette façon, elle peut profiter d'un **système FM**. Il est surtout indiqué si elle doit suivre des formations, assister à des entretiens individuels ou collectifs. Dans ce cas en général il n'y a pas grand-chose à prévoir sinon [les règles de communication de base envers toute personne sourde/malentendante](#).

### La communication écrite

Plus souvent, si la personne n'oralise pas, ou mal, ou a des difficultés à comprendre à la lecture labiale, mais aussi pour quelqu'un qui aurait plus facile, **passer par l'écrit** peut être une solution pour bien des situations. Voici quelques idées :

- Utilisez un carnet de communication.
- Afficher les informations importantes.
- Pensez au tchat comme moyen de communication entre collègues, de bureau en particulier.
- Testez les applications mobiles de reconnaissance vocale si c'est toujours la même personne qui parle
- Pensez à projeter les pv des réunions sur grand écran au fur et à mesure qu'ils sont rédigés sur ordinateur, ou à défaut des pv, une transcription la plus complète que possible.
- Pensez aux blocs notes sur les bureaux, dans les blousons de travail, aux smartphones, aux tablettes,...

Le choix de tous ces supports écrits doit se faire en fonction de la personne sourde/malentendante et de préférence avec elle. Certaines d'entre-elles éprouvent des difficultés à maîtriser l'écrit, d'où l'intérêt de convenir quelque chose ensemble.

### Les avertisseurs lumineux

Beaucoup d'**alertes sonores peuvent être couplées d'un signal lumineux**. Pour les détails de leur mise en place, vous pouvez consulter [la section « hébergements »](#).

- Sonneries de porte. Couplées ou non d'un set sémaphore qui indique, à la personne à l'extérieur du local si la personne à l'intérieur est disponible, absente ou occupée, ou encore d'un parlophone avec caméra simple (un sens) ou double (deux sens).
- Sonneries de téléphone, de fax,...
- Notifications GSM / Smartphones.

- Alarmes incendie et intrusion. Il est possible d'adapter d'autres alarmes spécifiques.
- Boutons d'appel lumineux (pour les services à la personne par exemple).
- Autres stroboscopes et lampes de sécurité. Elles peuvent être adaptées au cas par cas, en fonction des machines. Parfois ce type d'adaptation est simple, parfois plus complexe.

### La visiophonie

Le principe de base consiste à communiquer à distance par le biais d'un visiophone.

- On peut **remplacer le téléphone par une communication par visiophone**, soit direct, d'une personne à une autre, surtout si la lecture labiale est possible ou si la langue des signes est la langue de communication. Soit indirectement, par le biais d'un interprète à distance. On peut aussi communiquer par **tchat direct**.
- On peut utiliser le système de la visiophonie pour **faire appel à des interprètes à distance pour des entretiens courts** (moins de 20 minutes), individuels ou en petit comité.

80% des demandes aux centres relais visiophonie concernent l'emploi. Actuellement, les réalités de terrain font que les solutions de l'interprétation à distance ou du centre-relais téléphonique sont plutôt réservées à des situations ponctuelles. Or, ce secteur doit absolument avoir les soutiens publics nécessaires à la mise en place d'équipes d'interprètes car il répond à un vrai besoin.

A noter que les centres-relais téléphoniques fonctionnent aussi avec le tchat, et non pas uniquement avec la langue des signes de Belgique francophone.

**Le coût de ces solutions s'envisage au cas par cas.** Renseignez-vous auprès des centres relais eux-mêmes et n'hésitez pas à solliciter une intervention auprès des régions (voir section références).

### SOLUTIONS HUMAINES

#### Le patron

- Il doit être **sensibilisé à la surdité**. C'est important, surtout quand on « croit savoir » : c'est là où on peut parfois faire le plus de dégâts... Bénéficier d'une sensibilisation, comme le reste du personnel, permet aussi d'aller plus loin et de comprendre quels pourraient aussi être des besoins qui ne sont pas forcément exprimés par la personne engagée.
- Il a la possibilité de se **renseigner** auprès d'**associations spécialisées** dans l'accompagnement à l'emploi des personnes sourdes/malentendantes. Il peut aussi s'informer auprès de son **secrétariat social**, ou prendre des renseignements auprès des bureaux régionaux de l'**AVIQ** pour la Wallonie et auprès du **PHARE** pour la région de Bruxelles-Capitale. Ceux-ci pourront notamment l'informer sur les aides à l'embauche et autres primes auxquelles il a droit.
- Trouver des solutions pour une personne sourde/malentendante peut parfois être moins compliqué que pour une autre personne entendante. C'est néanmoins important de conserver **une démarche bienveillante**, et ce **tout au long de la réalisation du contrat**, de ne pas hésiter à **chercher du soutien** lorsqu'on éprouve des difficultés. Le patron doit pouvoir s'entourer dès le début.

#### Les autres collègues

Les autres collègues jouent un **rôle important**, voire indispensable, sur le **bien-être au travail** de la personne sourde/malentendante, son intégration, sa progression, etc. Il **ne faut pas négliger le rôle qu'ils joueront** aux côtés de leur collègue sourd/malentendant. Si on n'en tient pas compte, un emploi à priori séduisant peut vite se transformer en un vrai cauchemar.

Il y a, certes, **le travail à proprement parler, avec les échanges et les réunions** qu'il faut prendre en compte, mais aussi **les pauses, les bruits de couloir, la vie sociale de l'entreprise** même. Voici quelques points d'attention :

- Ils doivent être **sensibilisés à la surdité**. Dans bien des cas, cette sensibilisation, nécessaire, se fait tard, parfois plusieurs mois ou années après que la personne sourde/malentendante ait été engagée. Or, l'idéal est de la **faire dès le début de l'engagement**, pour faciliter l'intégration du travailleur, et de la **refaire** quelques années après, surtout si une partie du personnel a changé ou s'il y a un turn-over important dans l'entreprise. Des aides financières régionales peuvent être obtenues pour ces sensibilisations, renseignez-vous.
- On peut, **désigner**, à l'engagement de la personne sourde/malentendante, un « **parrain** » qui l'aidera à s'intégrer dans l'entreprise, à lui donner toutes les explications de fonctionnement, mais aussi à relayer les « bruits de couloir », parfois utiles au lien social. Ce parrain, qui peut être un chef d'équipe ou un collègue de même niveau hiérarchique. On peut le désigner d'emblée ou il peut s'installer plus naturellement **par affinités** avec la personne sourde/malentendante. Il peut être une personne de référence, **sur le long terme**. Ce fonctionnement a beaucoup d'avantages, mais aussi quelques effets pervers : qu'en est-il, par exemple, du départ de ce parrain ? De son remplacement ? Il faut éviter de désigner d'emblée une personne qui n'aurait pas de plaisir à être ce parrain et en même temps il faut veiller à ce que quelqu'un ait ce rôle.
- Pour reparler de **ces « bruits de couloir »**, ce sont des petites informations sur les membres d'une équipe, la vie de l'entreprise, qui circulent sous la forme de rumeurs ou de faits avérés. La personne sourde/malentendante, de par sa difficulté (plus ou moins grande) à entrer en communication avec l'équipe, peut rater ces informations, qui pourtant lui permettent d'être dans le mouvement, de **comprendre ce qui se passe**, et de réagir affectivement et professionnellement parlant. Les collègues doivent comprendre qu'elle a besoin de ce type d'information et la lui donner.
- Dans certaines fonctions (beaucoup même !), on peut envisager de **mettre en place un binôme**. Il s'agit d'une **répartition du travail en collaboration entre le travailleur sourd/malentendant et un autre travailleur**. Par exemple, le travailleur entendant prend en charge tous les contacts téléphoniques tandis que le travailleur sourd/malentendant se concentre principalement sur la rédaction de dossiers, mais ils travaillent sur le même projet. Cela peut aussi être un travailleur qui s'occupe d'une machine pour laquelle il n'a pas été possible de trouver une solution ergonomique, et qui collabore avec la personne sourde/malentendante sur la conception du produit fini. Ce collègue entendant qui travaille en binôme (il peut en avoir plusieurs) avec la personne sourde/malentendante signante peut **éventuellement aussi connaître la LSF langue des signes de Belgique francophone**. On peut même tout à fait envisager que connaître la LSF **puisse être un critère d'engagement**. C'est le cas dans certaines associations et mêmes entreprises. Attention à ce que, dans ce cas, le travailleur ne devienne pas « aide à la communication » pour tout le reste de l'entreprise, les formations et les réunions. Cela va l'empêcher de participer lui-même. **Si la personne sourde/malentendante demande à avoir un interprète professionnel, il faut toujours respecter sa demande**.

Il est conseillé, quand on inclut la diversité avec des personnes ayant des profils variés, faits de forces et de faiblesses, de **cultiver un esprit bienveillant et solidaire** entre les différents employés.

### L'interprète

- Une personne sourde/malentendante a en général **des difficultés à suivre** une conversation orale en groupe, à partir de deux ou trois personnes. Si respecter certaines  **règles de conversation de groupe**  ne suffit pas, on peut alors reprendre après ce qui a été dit, individuellement avec la personne (ce qui présente l'inconvénient de ne pas laisser la place à ses opinions en réunion), ou bien on peut faire appel à un interprète.
- **Prenez connaissance du rôle de l'interprète et de comment il convient de faire appel à lui.** Il est tenu de garder l'information confidentielle, il doit rester neutre et ne doit fournir que l'interprétation, ne peut pas donner de conseils ni d'opinion personnelle sur le sujet de la discussion. Il a besoin d'arriver environ 15 minutes avant le rendez-vous pour se familiariser avec les gens et la situation.
- L'interprète peut aussi être sollicité pour des échanges individuels plus longs que d'ordinaire (n'oublions pas que **la lecture labiale est fatigante** pour la personne sourde/malentendante) ou plus complexes (évaluations, aspect psychologiques, réflexions approfondies,...)
- **Le coût est pris en charge** soit par l'employeur soit par l'employé. Si l'interprétation est très ponctuelle et rare, on peut encore envisager de demander à l'employé de prendre cela en charge. Il faut qu'il y ait **un commun accord** et de préférence **dès le début du contrat**. En revanche, si l'interprétation doit être assurée régulièrement, pour des formations, réunions d'équipe, fêtes du personnel, ou même le travail courant, l'employeur est encouragé à trouver une solution financière parce que la personne sourde/malentendante a besoin de pouvoir utiliser le forfait dont elle dispose pour sa vie privée. Dans certains cas, les régions acceptent que l'interprétation rentre dans les coûts liés à **l'aménagement du poste de travail**. Les services d'interprétation proposent aussi des formules de paiement forfaitaires pour les entreprises et les associations, ce qui réduit nettement le coût horaire.

## RÉFÉRENCES

- [La brochure « Employer une personne sourde »](#) donne de bons conseils aux employeurs.
- Vous pouvez contacter [le SARE](#) – Service d'Aide à la Recherche d'Emploi pour les personnes sourdes et malentendantes de Bruxelles. C'est un autre service de l'asbl Info-Sourds.
- Ou [le SAREW](#) (Service d'Aide à la Recherche d'un Emploi en Wallonie, pour les personnes sourdes et malentendantes de Wallonie).
- Le site Internet de [l'AVIQ](#).
- Le site Internet du [PHARE](#).
- Si vous désirez apprendre la langue des signes de Belgique francophone, voici [un espace](#) sur le site de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique qui explique ce qu'il faut savoir à ce propos (formules de cours, écoles et associations, supports de cours,...).
- Des exemples de situations d'insertion à l'emploi de personnes sourdes et malentendantes rencontrées et pour lesquelles [le service ErgoJob a négocié des solutions](#).
- [Un article d'UNIA](#) qui donne un autre exemple de solution d'aménagement raisonnable négociée.
- Documentaires réalisés par le SAREW sur l'emploi de personnes sourdes signantes :

<https://youtu.be/s7GGTUBpoOE>

## EMPLOI [visualmundi.be/fiches-de-situations/emploi](http://visualmundi.be/fiches-de-situations/emploi)

Dernière mise à jour : 30 / 06 / 2017 - Avant de partager ce document, vérifiez s'il n'y a pas une version plus récente.

<https://youtu.be/TgODRsQNNQ>

<https://vimeo.com/91271792>

visualmundi.be