

L'Invisibilité du « travail en plus » de salariés sourds.

Partager les espaces d'échanges professionnels pour être reconnu dans son travail.

Sophie Dalle-Nazébi, Sociologue & anthropologue, Pôle RDE, WebSourd, sophie.dalle-nazebi@websourd.org

Sylvain Kerbourc'h, Sociologue, Centre d'Étude de l'Emploi, sylvain.kerbourch@cee-recherche.fr

Afin de promouvoir l'accès de tous à un emploi, la loi du 11 février 2005 pour *l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*, a renforcé en France les contributions financières des entreprises de plus de 20 salariés ne respectant pas le taux de 6% d'emploi de travailleurs handicapés. Elles alimentent les fonds pour l'insertion professionnelle de ces personnes (l'Agefiph pour le secteur privé, le Fiphfp, créé par cette loi, pour le secteur public). Ce cadre législatif renforce les dispositifs d'aménagements de poste et reconnaît différents droits en matière d'accessibilité et de compensation, des droits que les intéressés peuvent alors revendiquer (Kerbourc'h, 2009). Il ne fait cependant pas disparaître inégalités et discrimination. Il peut même en renforcer la violence, en rendant manifeste pour les personnes concernées que leur situation devrait et pourrait être autrement (Dalle-Nazébi, 2009). Il reprend aussi deux autres paradoxes, plus anciens. Il ne modifie tout d'abord pas les logiques de financement de ces adaptations qui relèvent le plus souvent d'une aide extérieure à l'entreprise, et dépend du non respect de la loi par une partie des organisations. D'autre part, la reconnaissance d'un droit au travail de personnes rendues visibles sous le statut de « travailleur handicapé » repose sur l'affirmation d'une inadaptation première au monde du travail, qui justifie un effort d'emploi et des compensations¹. Celle-ci est associée à un degré d'invalidité, une définition abstraite invisibilisant autant l'origine physique d'une différence que les éventuelles ressources associées. Comment dans ce contexte se reconnaître dans le travail et être reconnu comme professionnel ? Nous nous intéressons ici à la manière dont des salariés sourds locuteurs de Langue des Signes Française (LSF) investissent leur poste. La surdité qui n'affecte en rien la mobilité, l'intelligence ou les performances de travailleurs, « oblige à l'éducation incessante de l'autre, celui qui ne sait pas, parce qu'il ne peut pas voir ce qui est invisible » (Bertin & al., 1999, p.7). Elle impose une problématique de gestion de la diversité linguistique au travail², dans une configuration particulière puisque les sourds sont minoritaires : « À partir du moment où un sourd domine complètement la langue majoritaire, (...) à la différence de ce qui se passe pour n'importe quel autre membre d'une minorité linguistique (...), il ne domine cependant pas les situations où l'on en fait usage » en raison de cette évidence « qui est toujours très difficile à rappeler : les sourds sont sourds » (Mottez, 1988 : 52).

1- Terrain entre sourds et non sourds. Paroles et stratégies de professionnels.

L'analyse exposée ici³ repose sur une centaine d'entretiens avec des salariés sourds de postes et responsabilités variés, leurs collègues, des responsables de sites, des RH, des médecins du travail, des chargés de Mission Insertion Handicap, des syndicats, etc. Ils

¹ <http://vosdroits.service-public.fr/F1650.xhtml>

² C'est aussi le cas de sourds s'exprimant en français, leur prise d'information et pratiques d'interaction étant spécifiquement visuelles, ce qu'ignorent leurs interlocuteurs qui perturbent ainsi les échanges en tournant la tête, mettant les mains devant la bouche ou en articulant peu.

³ Cette recherche, financée par la DRESS-CNSA, a été menée de 2011 à 2012 en collaboration entre le Créapt au Centre d'études de l'emploi, et le pôle Recherche, Développement et Évaluation de la SCIC Websourd.

permettent d'articuler différents regards sur la collaboration au travail entre sourds et non sourds. Concernant parfois une même organisation, ils constituent ainsi des monographies d'entreprises. Ils ont été complétés par deux groupes de travail, sur Paris et Toulouse, rassemblant chacun une douzaine de professionnels sourds de profils variés. Selon les principes de l'Intervention sociologique (Touraine, 1978), ces réunions, menées en LSF, étaient des lieux de débats avec différents invités en présence d'interprètes (RH, Agefiph, avocat etc.). Elles ont été durant un an des espaces d'analyse collective sur le quotidien de travail de ces professionnels, sur les facteurs bloquants ou porteurs, et sur les stratégies individuelles et collectives, expérimentées ou envisagées.

Un des aspects saillants de cette analyse⁴ est la similitude d'éléments de parcours, comme des réflexions et alternatives proposées par des professionnels sourds de secteurs d'activité pourtant très variés. Ce qui rassemble une assistante de puériculture, un cartographe, une ingénieure de recherche, un créateur d'entreprise, un formateur, une secrétaire, un comptable ou un agent d'entretien d'espace vert, sourds, est à la fois l'importance du langage au travail et sa sous-estimation. Nous décrivons ainsi l'importance d'un « travail en plus » si souvent fourni par des salariés sourds pour accéder aux informations et échanges nécessaires à la réalisation de leur travail comme à la vie quotidienne dans leur organisation. S'il reste invisible, pour être réduit à la compensation d'une déficience individuelle, nous montrerons qu'il porte pourtant sur le rapport entre sourds et non sourds et qu'il engage avant tout des équipes. Nous évoquerons les différentes stratégies mises en place par les salariés sourds pour obtenir les « conditions matérielles et symboliques pour se faire reconnaître et se reconnaître soi-même comme travailleur » (Krinsky & al., 2012 : 13). À travers cinq configurations, nous montrerons que ces démarches peuvent conduire à des formes de retrait, à la succession ou au cumul de deux activités professionnelles incarnant des rapports au travail contrastés, ou à des efforts plus risqués de transformation explicite des cadres d'activités. Nous mettrons ainsi en évidence que c'est ce travail de négociation, engageant des pratiques de communication, des organisations et une redistribution des compétences (Hénault-Tessier & al., 2012), qui semble être en jeu dans ces processus de visibilité/invisibilité des violences vécues, comme des alternatives proposées par des sourds.

2- Nature et enjeux du « travail en plus » de professionnels sourds

Les concepts de « travail en plus » ou « double workload » (Gellerstedt & al., 2004), de même que celui de « travail invisible » renvoient initialement aux études féministes dans leurs efforts pour mettre en évidence le travail domestique des femmes. À l'instar du « travail à côté » d'ouvriers décrit par F. Weber (1999), ces concepts désignent des activités ayant lieu dans des espaces ou des temps « hors travail ». Ces questions d'invisibilité mettent ainsi en évidence la construction sociale de ce qui est perçu comme une activité professionnelle ou non, et les enjeux de reconnaissance associés.

2.1- Dire le « travail en plus » pour accéder au « vrai » travail

⁴ Les propos cités, anonymes, sont issus des entretiens et des groupes de travail. Les citations de salariés sourds, en LSF, ont été traduits par nos soins à partir des archives vidéos, ou transcrits à partir de l'interprétation simultanée.

Les efforts engagés par les salariés sourds pour comprendre ce qui se dit autour d'eux impliquent à la fois usure, savoir-faire et stratégie. S'il s'agit à ce titre d'un travail du point de vue de ceux qui le font, ces derniers ne le considèrent pas comme faisant partie de leur métier. Ce travail renvoie plutôt à des tâches en plus, imposées de fait par une organisation ne prenant pas en compte leur référentiel ou les ressources existantes. Ces salariés ne cherchent donc pas à rendre ce travail visible, ou à le faire reconnaître en tant que tel. S'ils y sont amenés, c'est pour mieux s'en défaire : « le travail supplémentaire réalisé « derrière la scène » par les personnes sourdes pour compenser leur perte afin de pouvoir mener à bien leurs tâches ordinaires de travail (...) est pour une variété de raisons fréquemment invisible, rarement reconnu, parfois même par les personnes de leur entourage immédiat » (Gellerstedt & al., 2004 : 242⁵).

« Je me suis forcé à mettre les appareils, à parler, oraliser ; (...) ça me prenait une énergie monstre, j'avais vraiment l'impression d'être mort quoi. (...) Je ne savais pas où était ma place je me sentais vraiment faible donc je me suis dit faut vraiment mettre un frein à ça, ça va pas du tout, c'est vraiment une urgence. Moi je suis où ? Dans tout ça je fais quoi ? (...) si je continuais de faire des efforts pour les entendants ils allaient se dire « c'est bon il fait des efforts (...) il n'a pas besoin d'interprète » (Sylvain, technicien cartographe)

Ce « travail en plus » est d'abord décrit dans le registre de la compensation, celle de la surdité mais aussi celle d'une non compétence en LSF des interlocuteurs. Il doit permettre de faire le « vrai » travail, sans en transformer l'organisation. Mené seul en arrière-scène des organisations, il ne peut être réalisé avec les ressources du collectif.

« Mais là j'ai aussi envie que les gens prennent eux aussi leur responsabilité. (...) Qui fait quoi par exemple. Alors on me dit qu'il faut aller voir machin pour le service informatique pour pouvoir accéder au réseau pour pouvoir mettre la Visio qui me renvoie vers quelqu'un d'autre qui me dit « mais non mais c'est pas moi va voir »... Tout le monde se renvoie la balle, il y a des changements, il y a des modifications, il y a des arrangements, et là voilà je me retrouve là au bout de 4 ans, je suis fatiguée de devoir me représenter à chaque fois, de devoir expliquer ma situation. Ça me prend une énergie folle ! Je préférerais mettre mon énergie dans le travail ». (Laura, ingénieure de recherche en chimie)

Si ces démarches sont effacées de la scène officielle du travail, c'est parce que les efforts entrepris ne sont pas vus ou sont oubliés, mais aussi parce qu'ils sont associés à la compensation d'une déficience individuelle, à un travail sur soi. De fait, nombre de salariés disent « prendre sur eux » ce qui est pourtant décrit comme un problème de fonctionnement collectif. Dire ce travail, ne plus le faire ou le faire de manière plus visible, ouvre alors une « zone d'affranchissement » (Derycke, 2012), un espace de négociation d'organisation alternative permettant d'occuper pleinement leur place de professionnels.

2.2- Impliquer le corps des autres

Ce « travail en plus » se décline alors dans un registre interculturel et engage un travail sur le corps des autres, leurs manières de faire, de dire et de se comporter. Il consiste en actions de sensibilisation à la surdité auprès des collègues, d'information et parfois de formation à des rudiments de LSF. Les conditions de travail sont transformées par le partage de quelques signes de salutation et de politesse (regarder son interlocuteur lorsqu'il s'exprime par exemple), mais aussi par la présence d'un autre signeur. Il ne leur donne pourtant pas accès aux consignes formelles ou au contenu des réunions, mais à ces « paroles interstitielles » si décisives où les salariés apprennent à se connaître, découvrent l'histoire du collectif, partagent des rires et des mots propres au groupe (Borzeix & al., 2001). Mais cette

⁵ Traduction personnelle

transformation peut n'être que passagère, réduite à néant par la mobilité du personnel. Le travail de formation est alors à refaire ; les réseaux parallèles d'entraide à reconstruire ; et les interlocuteurs décisionnels à identifier et initier de nouveau.

2.3- Pointer le travail de la communication

Ces professionnels sourds travaillent alors à mettre en évidence que « la surdité est un rapport. C'est une expérience nécessairement partagée » (Mottez, 1987 : 108). Ils soulignent le principe même de la communication qui engage plusieurs parties et non seulement l'une d'elle. Ils interpellent ainsi leur équipe et hiérarchie sur l'essence langagière des activités de travail et sur l'absurdité de la problématique des coûts de communication.

« Sur la question du prix de l'interprétation, c'est vrai que moi je réponds toujours mais vous, vous donnez un prix à la communication ? Donc vous vous parlez, et est-ce que vous pouvez donner une valeur à cette communication ? (...) Pour les réunions et les invitations quelconques, ça veut dire qu'il faut toujours de 8h à 10h, qu'on fasse deux heures de travail, qu'on commence, que j'ai une accessibilité à 8h, et à 10 plus d'accessibilité ? Et donc ma place en tant que professionnel, elle est où ? C'est ça que je réponds. Il n'y a pas de coût pour la communication ». (Marc, directeur d'une structure associative)

Statut professionnel et place dans les échanges de travail sont imbriqués. C'est ce que ces salariés rendent explicite en refusant des conditions délétères de participation : « 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 » (Metzger & al., 2004 : 78). Pour ces salariés, le désintérêt pour l'interprétation manifeste un désintérêt pour ce qu'ils auraient à dire (Karacostas, 2010), pour leur désir d'occuper pleinement leur poste et d'évoluer dans leur carrière, toutes choses rendues impossibles ou compliquées.

2.4- Exister pour un collectif de travail

Être coupé des échanges informels et de la circulation des informations isole au sein des équipes. Les expériences professionnelles de salariés sourds au milieu de non sourds rendent palpables le travail du langage, l'importance des liens qu'il tisse, coupe ou bloque, et qui, avant même de s'imbriquer dans des activités (Borzeix & al., 2001) ou de faire valoir qualité et efforts (Desjours, 1998), engage l'inter-reconnaissance des personnes (Goffman, 1973). Refuser de travailler avec un collègue qui vous ignore est une forme de revendication d'une professionnalité.

« Et [le DRH] lui dit : « si tu veux on va appeler Robert avec qui tu ne veux pas travailler, pour que tu t'expliques un petit peu avec lui, puisqu'il y a un interprète à disposition ». Et il lui dit « je te laisse », et il s'en va. En lui ayant dit qu'il ne changerait pas de poste. Et arrive heu... Robert ! Mais c'est à pleurer ! (...) : « Tu voulais me voir ? »... Et le sourd de le regarder... et de bénéficier de l'interprète et de lui dire, la première question qu'il a posée : « Tu es marié ? Tu as des enfants ? » ... Mais... c'est à pleurer ! Voilà... Et l'autre déstabilisé, « Ben ouais, je suis marié, pourquoi tu me demandes ça ? ». (...) Il a discuté un moment avec lui, il n'avait que des questions de qui était qui, qui es-tu, qui travaillait avec qui. » (Céline, interprète)

Les gestes et paroles ordinaires au travail engagent des actes simples et décisifs de reconnaissance de l'autre, qui ne se réduisent pas à l'accessibilité. Les parcours professionnels sont des histoires de rencontres humaines et de collectifs au sein desquels chacun tente de construire sa place. Le travail mis en œuvre pour ne pas bousculer

l'organisation, garder la bonne face et prendre sur soi les efforts de communication peut cependant conduire à son propre effacement.

2.5- Prendre place dans une circulation d'informations pour l'action

Cette invisibilité, permise par une routine de travail que ne vient rompre aucune évolution professionnelle, peut compliquer la réalisation du travail prescrit. Car ces salariés sont très souvent exclus des espaces d'échanges professionnels : réunions, assemblées générales, formations, réunions syndicales (Dalle-Nazébi & al., 2012). Il leur faut alors enquêter, tirer parti de la moindre expression visuelle, émettre des hypothèses, selon le contexte, sur ce qui se dit ou va être fait. L'imbrication des paroles et de l'action facilite l'interprétation des intentions. Mais la diversité des formats de communication (échanges dans les couloirs, parole à la cantonade, déjeuners, réunions...) (Borzeix & al., 2001), et l'importance des données contextuelles sonores pour se coordonner (Falzon, 1994), relancent sans cesse ce travail de décodage. Il leur faut gagner la confiance et le soutien de quelques collègues et construire des réseaux parallèles de recueil d'informations. Des cadres plus formels de coordination peuvent aussi être mis en place par les salariés sourds ou par leur hiérarchie.

« Alors dans mon travail je suis très autonome, je suis seule. (...) En général c'est le chef qui décide du projet, moi je vais où on m'affecte. Et en même temps j'ai plein de choses à faire donc j'ai parfois du mal à m'organiser, mais je dois gérer mon planning moi-même. Mais justement mon chef il faut que je l'informe, il faut que ça communique entre nous. Je peux pas faire l'autruche et ça se passe assez bien, mais je suis bien obligée de lui dire attention si tu me rajoutes un projet je ne pourrais pas finir ça etc. Donc voilà on a des rencontres régulières chaque mois. » (Cécile, assistante de recherche)

Certaines équipes perçoivent parfaitement les enjeux de coordination et de reconnaissance professionnelle. Le « travail en plus » peut être partagé, relever de ces « innovations ordinaires » qui font le quotidien des organisations (Alter, 2000). 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.

3- De cinq stratégies professionnelles pour se délester des effets du « travail en plus »

Le « travail en plus » des salariés sourds est donc associé à de la fatigue, une perte de temps, un éternel recommencement ainsi qu'à une incompréhension, par les collègues et la hiérarchie, du piège qu'il représente d'un point de vue psychologique et professionnel. Cette invisibilité de leurs efforts, et parfois d'eux-mêmes, soutient une définition de l'insertion par les entreprises (Point, 2010) où l'essentiel du problème, et donc des solutions, serait porté par l'individu s'écartant de la norme. Le poids des représentations sur les limites ou les capacités de collègues sourds est latent mais prégnant dans les relations de tous les jours. Cinq configurations, non exclusives les unes des autres, permettent de rendre compte des démarches explicites engagées par les salariés pour faire face à cette situation sur la durée.

3.1- Se tenir en retrait pour ne pas s'exposer

Une première stratégie qui donne la part belle au savoir-être est destinée à mettre dans de bonnes dispositions le personnel encadrant. De ce dernier dépend l'obtention d'interprètes, des changements organisationnels ou encore une évolution professionnelle. Elle n'est pas

suffisante pour assurer de tels objectifs et laisse entr'apercevoir des situations discriminatoires. Elle répond pourtant aux attentes explicites de respect des codes du monde de l'entreprise, comme l'évoque ce responsable RH à propos d'un recrutement :

« Notre volonté était vraiment de l'intégrer parce que c'était quelqu'un qui avait, au-delà du savoir-faire, un savoir-être qui était intéressant, voilà qui était très bon travailleur, sourire, positif, plein de bonnes choses qui faisaient qu'on avait envie de lui donner sa chance » (Pierre, RRH).

Certes importants, ces savoir-être n'assurent pas pour autant d'être traité selon un principe d'égalité. Les conséquences de telles conditions de travail sont violentes comme l'explique ce technicien en électricité et mécanique. Au long de ces 16 ans d'ancienneté, il a vu ses collègues bénéficier d'évolutions professionnelles quand lui attend encore la possibilité d'occuper pleinement son poste, de réaliser toutes les activités qui devraient lui incomber :

« J'ai pu discuter de ça, il n'y a pas très longtemps, lors de l'entretien individuel annuel. Et en fait il [le chef d'équipe] avait dit oui et jusqu'à maintenant je n'ai rien eu en mécanique alors qu'il donne tout le travail aux autres, et rien à moi. Donc moi j'ai l'impression de devenir un fantôme, de disparaître, qu'on m'oublie, je suis invisible. » (Nathan, technicien)

Si certains songent à changer de travail, la perspective de devoir faire encore preuve de patience en dissuade plus d'un, tandis que d'autres ne reprennent pas leur poste après un congé maladie ou parental.

3.2- Faire avec un environnement qui ne change pas

Certains salariés prennent alors acte du peu d'intérêt accordé à ce qu'ils pourraient avoir à dire et à apporter à leur entreprise. Les uns prennent le parti de donner plus de place et valeur à leur vie familiale ; d'autres s'investissent parallèlement dans des activités associatives, trouvant là une reconnaissance que leur emploi ne leur apporte pas. Cette seconde stratégie observable s'appuie sur la conciliation positive de la vie personnelle et professionnelle, en se donnant les moyens de se changer l'esprit et de décompresser. Cette stratégie résulte du constat lassant que les échanges entre collègues ne peuvent se faire plus mutuels comme l'évoque ce jeune ingénieur Web de 22 ans :

« C'est fatiguant de fournir des efforts, je préfère garder cette distance pour avoir un certain repos et me concentrer professionnellement parlant. (...) Cela n'est pas une façon de me protéger, c'est plutôt d'éviter les pertes de temps. Je sens et ressens que cela est inutile. Je veux bien apporter beaucoup et en apportant beaucoup on attend de l'autre beaucoup donc, si l'autre ne veut pas fournir d'efforts je..., cela est un échange à sens unique. Inutile pour moi. » (John, ingénieur Web).

Cette philosophie peut aussi conduire à se satisfaire de ce qui est donné et permettre des récits relativement optimistes sur les situations professionnelles.

« Une fois je suis allée en formation là bas et le midi je me suis dit houa. Cela fait du bien on peut parler entre nous discuter en langue des signes et j'étais soulagée. Je rêve d'être déplacée là-bas mais, finalement au sein de mon équipe ici (...) c'est vraiment une petite famille et l'ambiance se passe bien. Le travail se passe bien donc j'insiste c'est vraiment important l'ambiance et le moral dans le travail. (...) Donc j'ai finalement décidé de rester ici, de prendre sur moi. Voilà c'est difficile mais je suis contente de mon travail. » (Inès, technicienne de recherche)

Une certaine ambivalence reste malgré tout perceptible et maintient une curiosité pour d'autres relations de travail.

3.3- Cumuler des activités professionnelles

Une troisième stratégie se repère parmi ceux qui font le choix de cumuler deux activités professionnelles. Le travail est ici central pour être lié à des dimensions subjectives où son

sens et la valeur de soi sont importantes. Il peut s'agir comme pour cette psychologue sourde de partager son temps de travail dans une association d'accompagnement social et une structure éducative où l'environnement professionnel est davantage bilingue. C'est encore cette femme, ingénieure en chimie qui, en plus de son emploi dans un grand groupe privé, fait des vacations dans le secteur culturel pour un public sourd. C'est encore ce comptable qui, faute d'interprétations régulières lui permettant de participer au projet de restructuration de son entreprise, se résout à n'avoir « qu'un emploi » en se cantonnant à faire le travail, et s'épanouit parallèlement dans ce même métier au sein d'une structure associative sourde, qui n'offre pas un poste à temps plein. Les professionnels sourds qui font état de ce double emploi ont pour caractéristique de donner une place positive au travail et de vouloir à tout prix s'y épanouir. Ils articulent ainsi un emploi qu'ils considèrent plus stable et plus proche de leur idéal de travail (métier, type d'entreprise, responsabilité) et un travail, plus précaire, qui leur offre un confort de communication et une reconnaissance professionnelle qui fait défaut au premier poste. Ils ne cherchent pas à travailler entre sourds mais souhaitent, comme leur stratégie l'illustre, articuler les deux mondes.

3.4- Interpeller l'organisation de travail au risque de se perdre

Dans une dynamique plus radicale de changement, certains salariés publicisent dans leur organisation les besoins nécessaires au travail du collectif. Mais si les grandes entreprises ou établissements publics disposent de davantage de moyens, la pyramide hiérarchique représente un défi pour parvenir à identifier les personnes qui assureront la prise en compte effective des solutions :

« C'est vrai que c'est une grosse administration (...) donc il faut déjà trouver à qui s'adresser. (...) Donc c'est resté longtemps en attente, et puis en même temps moi quand j'essayais de trouver des solutions, ça ne convenait pas parce que j'outrepassais la hiérarchie, et en même temps je faisais part de mon désarroi car je n'avais personne à contacter. Donc c'est remonté jusqu'au responsable RH, qui s'est mis en colère contre moi, mais en même temps je n'avais pas de solution moi. » (Cécile, assistante de recherche)

En cherchant à reconstruire seuls des conditions de travail opérationnelles, en informant leur hiérarchie sur les moyens existants et en initiant de la sorte une redistribution visible des compétences, ces salariés transgressent toute une hiérarchie. Ceci peut conduire à des sanctions exacerbant la violence de demandes depuis longtemps ignorées, suscitant parfois des passages à l'acte, totalement incompris, de salariés sourds. 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 :

« J'étais la seule il n'y avait pas de partage et finalement les choses ont changé mais le regard qu'on avait sur moi... Bon finalement il y a eu d'autres personnes sourdes, il y a des nouvelles personnes qui sont arrivées et qui ont commencé à protester. Et là moi ça m'a fait énormément de bien, j'ai senti que le regard qu'on portait sur moi changeait. » (Aude, ingénieur R&D)

Les revendications d'un corps salarial semblent être plus acceptables pour la hiérarchie, les salariés restant « à leur place » tout en rendant visibles problèmes et solutions.

3.5- Le travail du collectif au cœur d'équilibres professionnels

Une dernière stratégie articule dynamique de changement et investissement des codes de l'entreprise. Des expériences médiatisées de responsables d'équipes témoignent que ces alternatives sont possibles. Elles mettent en évidence une gestion collective de la diversité et d'autres manières de se coordonner et d'interagir au travail, mais aussi l'importance d'une « spectacularisation » de ces initiatives (Renault, 2009). Si celle-ci ouvre un champ de

possibles pour d'autres salariés sourds, elle se fait encore dans le registre de la bonne volonté, « laissant dans l'ombre la part laborieuse de l'activité » (Krinsky & al., 2012 : 16). Car ces initiatives ne dépendent pas seulement de ressources, humaines ou financières, mais d'un jeu subtil où les salariés doivent trouver la bonne place et la bonne face dans ce qui reste une négociation locale des conditions d'application de leurs droits (Dalle-Nazébi & al., 2012). Elles relèvent d'arrangements collectifs permettant de tenir compte des contraintes et ressources individuelles et collectives dans le respect et la reconnaissance de la place de chacun. C'est par exemple en l'absence d'interprète lors d'une réunion d'urgence, ne pas exiger la présence d'un salarié sourd ni lui donner plus tard un compte rendu succinct, mais organiser un autre espace d'échange autour de ces traces. Parvenir à poser les bases d'un travail commun suppose aussi de mettre à plat les effets des réorganisations pour chacun. Ce RH d'une grande entreprise qui, reconnaît la place légitime de la LSF, pointe les modifications qu'induit pour lui le recours à un interprète :

« Pour quelqu'un qui parle c'est plus compliqué parce qu'on se freine. Là quand je vous parle je suis complètement concentré par ce que [l'interprète] est en train de vous dire, et ça dénature un peu le message. Y a un émetteur un récepteur, et pardon de l'expression, un parasite » (Pierre, RRH).

Ce tiers impacte pourtant les temporalités du travail en évitant le recours systématique à l'écrit et permet des îlots d'expression dans la langue première de salariés sourds.

« Le français c'est ma seconde langue. Ici je suis française, avec une identité française; mais je ne me sens pas chez moi hein, non non. Quand ça signe oui. C'est ça... Et ici, le travail pour moi c'est... ça parle jours et nuits. » (Catherine, adjointe administrative)

Mobiliser un interprète permet aussi à des salariés sourds de déconstruire certaines représentations relatives au handicap remettant en question leurs capacités et statut :

« Les gens me voyant sourd, pensaient que j'avais des capacités mentales plus faibles que les autres. Donc il y a eu un gros débat par rapport à ça, et je voyais que le débat s'envenimait, et j'ai appelé un interprète, pour intervenir moi-même en disant « exprime toi » à un de mes collègues. Et du coup, on a pu communiquer en direct, ça c'est important, et la relation est devenue meilleure. (...) Voilà les gens ne comprennent pas que moi en tant que sourd, je puisse insulter ou rentrer dans les brancards de quelqu'un. Parce que je suis handicapé, je dois rester à ma place et être inférieur aux autres. On peut mettre ça aussi en parallèle avec la question hommes/femmes et la parité au travail. » (Samuel, comptable)

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 » (Durauffourg & al., 1993: 2008).

4- Conclusion

Nous avons montré que les expériences de professionnels sourds sont caractérisées par une certaine banalité de la discrimination. Celle-ci reste invisible ou acceptée pour être étroitement associée à la surdité. L'analyse de leurs difficultés et initiatives montre pourtant qu'elles renvoient à des enjeux communs à tous travailleurs. Elles révèlent, s'il était besoin, que la communication est au cœur de la circulation d'informations pour l'action et la coordination, et qu'elle est aussi le ciment de liens sociaux d'inter-reconnaissance, base même de toute coopération. Elles illustrent aussi l'importance du collectif dans la construction de conditions de travail satisfaisantes et opérationnelles. Les parcours de ces salariés rendent visibles « ces rapports ambigus et compliqués au travail collectif comme au collectif de travail : à la fois soutien dans l'activité, support de l'activité mais aussi parfois facteur de contrainte supplémentaire dans un contexte très tendu » (Cau Bareille D., 2012 :

181). L'enjeu est moins de rendre visible leur « travail en plus » palliant au défaut de collectif, que de sortir des rapports sociaux de domination en milieu professionnel, produits d'un statut à part de travailleur handicapé. Ces salariés sourds cherchent à modifier cette répartition des tâches et responsabilité implicite fondée sur le principe qu'un sourd ne peut qu'être en difficulté dans un monde du travail structurellement violent et qu'il ne peut ou ne doit pas négocier son organisation. Les différentes configurations décrites montrent qu'un salarié ne peut en effet pas y parvenir seul. Cela explique sans doute cette visibilité récente de travailleurs s'emparant, en tant que sourds, du droit du travail, entamant peut-être une nouvelle étape dans un processus de reconnaissance de ces travailleurs en tant que tels.

Références

- Alter N., 2000, *L'innovation ordinaire*, Paris: PUF.
- Bertin F. et Fracchiolla B., 1999, « Éducation et autonomie de la personne. L'exemple des jeunes sourds. Quels types d'enseignement ? Pourquoi ? », *La nouvelle revue de l'AIS*, n°5, 51-58.
- Borzeix A. & Fraenkel B. (coord.), 2001 *Langage et Travail ; Communication, cognition, action*, Paris : CNRS
- 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.
- 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.
- Dalle-Nazébi S, Kerbourc'h S., Nahia J., 2012, « Gestion des relations professionnelles, gestion de l'application de la loi », *AISLF*, CR25 Sociologie des relations professionnelles et du syndicalisme, 4 juillet, Rabat.
- Desjours C., 1998, *Souffrance en France ; La banalisation de l'injustice sociale*, Paris : Seuil.
- Derycke M., 2012, « Le supplément d'attention », colloque *Entre politique et éducation : des affranchis inattendus*, Saint-Etienne, 26-27 octobre 2012.
- Duraffourg J. & Hubault F., 1993, « Les ergonomes de langue française ne pratiquent-ils pas une théorie implicite du collectif ? », in F. Six et X. Vaxevanoglou, *Les aspects collectifs du travail*, Toulouse : Octarès
- Falzon P., 1994, « Dialogues fonctionnels et activité collective », *Le Travail humain*, Vol. 57, 299-312.
- Goffman E., 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris : Éd. de Minuit.
- Gellerstedt L. C. & Danermark B., 2004, « Hearing impairment, working life conditions, and gender », *Scandinavian Journal of Disability Research*. 6:3, 225-245.
- Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi S., 2012 (sous presse), « TIC et relation administrative. Repenser l'activité, co-construire l'accessibilité », actes EUTIC11, *Transformation des organisations : évolutions des problématiques et mutations fonctionnelles*, Bruxelles.
- Karacostas, A., 2010, « La souffrance des sourds au travail », *Cité de la Santé*, 10 dec. 2010, Paris.
- Kerbourc'h S., 2009, « L'emploi de sourds et malentendants : quels enjeux ? », *Connaissance de l'emploi*. 66, 1-4.
- Krinsky J. & Simonet M., 2012, « Dénier de travail : l'invisibilisation du travail aujourd'hui », *Sociétés contemporaines* n°87, 5-23.
- Metzger J.L. & Barril C., 2004, « L'insertion professionnelle des travailleurs aveugles et sourds : les paradoxes du changement technico-organisationnel », *Revue française des affaires sociales*, n° 3, 63-86.
- Mottez, B., 1987, « Expérience et usage du corps chez les sourds et ceux qui les fréquentent », in J.-M. Alby et P. Sabsoy (Ed.) *Handicap vécu, évalué*, Grenoble : La pensée sauvage.
- Mottez B., 1988, « Une langue minoritaire pas comme les autres », *Bilinguisme et Société*, Nancy : APPOR, 52-62.
- Point S., Charles-Fontaine C., Berthéléme G., 2010, « (Re)considérer le handicap : regards croisés sur les approches en entreprise », *Management & Avenir*, vol. 8 n° 38, 293-305.
- Renault E., 2009, « L'invisibilisation du travail et ses échos philosophiques », colloque *Le travail ou l'expérience de la nécessité*, de Nantes, 9-10 octobre 2009 : <http://www.caphi.univ-nantes.fr/Colloque-Le-travail-ou-l>
- Touraine A., *La voix et le regard*, Paris : Seuil, 1978.
- Weber F., 1999, *Le travail à côté. Étude d'ethnographie ouvrière*, Paris : EMESS et INRA.