

Dossier d'Etudes n° 129

Juin 2010



Sophie DALLE-NAZEBI

L'appropriation des services de centres relais par les sourds

WebSourd

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS.....	4
INTRODUCTION	6
PARTIE 1 - PRESENTATION DE VISIO08 ET DE LA DEMARCHE DE RECHERCHE	8
1.1 - Dispositif technique et services de VisiO08.....	8
1.2 - Objectifs et terrain de l'étude sociologique	11
1.3 - Logique de déploiement de VisiO08 à domicile et mise en place de l'étude	14
1.3.1 - Première phase d'expérimentation de VisiO08 à domicile.....	14
1.3.2 - Seconde phase d'expérimentation de VisiO08.....	17
PARTIE 2 - L'UTILISATION DE VISIO08 A DOMICILE	23
2.1 - Rappel méthodologique.....	23
2.2 - Retours d'usagers à domicile	24
2.2.1 - Réduire les déplacements, planifier, s'organiser	25
2.2.2 - Comprendre et être compris rapidement.....	28
2.2.3 - Appels commerciaux : s'informer, comparer, réserver, agir à distance	29
2.2.4 - Entretenir ou reconstruire des relations sociales.....	31
2.2.5 - Changer le regard des autres, devenir autonome, interlocuteur, responsable	34
2.2.6 - Les appels de secours et d'entraide encore à explorer	36
2.3 - A propos des pratiques de communication à distance via visio-interprétation.....	37
2.3.1 - Un cas très particulier de communication en LSF.....	38
2.3.2 - Des manières de faire à distance mises à nues.....	39
2.3.3 - Une réflexivité imposée par l'interprétation.....	42
2.4 - De quelques chantiers possibles pour un meilleur accompagnement.....	44
2.4.1 - Ethno linguistique des pratiques de communication visuelle à distance	44
2.4.2 - Pour un meilleur accompagnement.....	45

PARTIE 3 - ANALYSE DES USAGES PROFESSIONNELS DE VISIO08	49
3.1- Contexte d'appropriation de VisioPro - Aperçu sur la violence au travail.....	50
3.1.1 - <i>Approche de la violence et méthode de recherche</i>	<i>51</i>
3.1.2 - <i>De quelques violences communes expérimentées par des sourds au travail</i>	<i>53</i>
3.1.3 - <i>Réponses et résistances des sourds à ces pratiques</i>	<i>57</i>
3.1.4 - <i>Des initiatives émergent, mais d'autres violences aussi.....</i>	<i>63</i>
3.1.5 - <i>Quelles réponses à une violence plus clairement structurelle ?.....</i>	<i>66</i>
3.2 - Les usages de VisiO08 au travail.....	68
3.2.1 - <i>Rappel de la démarche et des sources d'informations.....</i>	<i>68</i>
3.2.2 - <i>Modalités d'appropriation de VisiO08 au travail et premiers usages.....</i>	<i>69</i>
3.2.3 - <i>Enjeux d'un travail quotidien avec VisiO08</i>	<i>76</i>
3.3 - TIC, sourds et entreprises	91
3.3.1 - <i>Aperçu sur l'analyse des postes de travail de personnes sourdes.....</i>	<i>91</i>
3.3.2 - <i>Perspectives concernant TIC, sourds et entreprises à grande échelle</i>	<i>94</i>
3.4 - Pistes de recherches	98
3.4.1 - <i>Sourds, emploi et formation : une cruelle carence de statistiques.....</i>	<i>98</i>
3.4.2 - <i>Ouvrir l'étude de VisiO08 sur d'autres contextes d'utilisation professionnelles</i>	<i>99</i>
3.4.3 - <i>Sourds, DRH, MIH et médecins du travail : Créer des espaces de débats.....</i>	<i>100</i>
3.4.4 - <i>Produire des analyses accessibles. Editions et production vidéographique</i>	<i>102</i>
CONCLUSION	104
BIBLIOGRAPHIE	108
ANNEXES.....	115

Ce volume de la collection des *Dossiers d'études* aborde un sujet relativement méconnu, la vie quotidienne des sourds, la surdité étant un handicap qui ne se voit pas. Sophie Dalle Nazebi a conduit une étude sociologique à partir d'une expérimentation menée par la société Websourd.

Le dispositif mis en place par cette société consiste à déployer une expérimentation grandeur réelle du service de « centre relais ». Avec ce service une personne sourde peut, grâce à un visiophone et une connexion « Haut Débit », faire appel à un interprète à distance, et en fonction de ses besoins, pour traduire toute conversation téléphonique. Ce service permet aussi d'accéder à une traduction écrite de la conversation pour des personnes malentendantes ou devenues sourdes ne maîtrisant pas la langue des signes.

Les personnes concernées par ce projet sont des personnes sourdes, malentendantes ou devenues sourdes, pour qui l'accès au téléphone pose des difficultés.

A l'heure actuelle, en France, cinquante-six postes ont été installés dans quatorze Caf, dix Agefiph et Cap emploi, seize conseils généraux, mairies et services affiliés, six directions générales des impôts, trois maisons départementales des personnes handicapées.

En participant à ce dispositif la branche Famille expérimente une solution nouvelle pour mettre en œuvre les obligations de la loi 2005 -102 du 11 février 2005 qui précise que « *dans leurs relais avec les services publics, les déficients auditifs bénéficient à leur demande d'une traduction simultanée de toute information orale ou sonore les concernant* » ; - d'anticiper sur les développements technologiques car le système s'appuie sur les contacts par l'image. En effet, selon cette loi, les services publics et les communications en ligne doivent être accessibles pour tous.

Les objectifs de l'étude étaient d'étudier les changements et les perspectives apportés par l'usage des centres relais à partir de trois grandes questions :

- en quoi l'utilisation des centres relais permet-elle une meilleure accessibilité pour les sourds ? Qu'est-ce que cela apporte et permet ? Qu'est-ce que l'accessibilité ou l'intégration sociale et professionnelle dans la vie quotidienne de citoyens et de travailleurs sourds ?
- comment les sourds s'approprient un système de communication téléphonique *a priori* étranger à leurs habitudes et repères ? Comment leurs interlocuteurs entendants réagissent à des appels médiés ? Quelles sont les difficultés, les ressources, les stratégies individuelles et collectives de chacun pour s'approprier cette nouvelle technologie ?
- quelles sont les conditions spécifiques d'installation et d'utilisation des centres relais dans les différents types de contexte (usages à domicile et au travail) ? Quels accompagnements, quelles ressources sont nécessaires pour pérenniser l'utilisation de ces services ?

La sociologue a observé les usages de l'outil, interroger (majoritairement en langage des signes) et filmer les usagers et les interlocuteurs sur leurs pratiques et leurs attentes. Parallèlement les développements techniques de l'outil ont été étudiés et un forum a été mis en place pour rassembler les remarques et échanger sur les usages.

L'étude montre comment les sourds s'approprient l'ensemble des pratiques liées à l'usage du téléphone, avec leurs avantages mais aussi leurs inconvénients (répondeurs téléphoniques, méandres des serveurs vocaux, etc.). Les résultats montrent très clairement une meilleure gestion des déplacements des sourds, une modification des usages en termes de consommation et d'information, une meilleure gestion des urgences. Le centre relais est utilisé pour renouer ou consolider des relations familiales et sociales et plus globalement l'outil est associé à une libération, une prise d'autonomie et de responsabilité. Dans le milieu professionnel, les sourds se réapproprient leur poste de travail, valorisent leurs compétences et, dès lors, le regard des autres change.

Côté compétences des agents concernés, le déploiement du service nécessite l'emploi de professionnels aguerris et diplômés (interprètes en langue des signes, techniciens de l'écrit, codeurs en langage parlé complété).

L'étude met également en évidence l'importance et le caractère multiforme de ce qu'il faut désigner comme une exclusion des sourds dans la société. Celle-ci se joue sur un plan aussi bien symbolique que pratique : exclusion des réunions, des formations, absence de communication, évitement, manque de reconnaissance, isolement. Cette violence ordinaire est liée aux représentations que la plupart des gens ont des personnes sourdes. Elle relève d'un malentendu culturel sur leurs compétences et leurs besoins mais également de pratiques managériales tenant peu compte des différences au travail.

Catherine VERITE
Catherine.verite@cnaf.fr

Le grand paradoxe de notre société de l'information et de la multiplication des moyens de communication est de susciter des exclusions qui sont ensuite combattues par de nouvelles technologies d'information et de communication. Comme l'a clairement documenté M. Akrich (1993 - 1998), des utilisateurs sont en effet imaginés et inscrits dans les outils dès leur conception. Les utilisateurs réels inventent bien sûr de nouveaux usages à travers leur appropriation de ces objets ou services, tandis que des acteurs imprévus s'invitent. Un espace de possibles (et d'impossibles) est néanmoins matériellement défini. Telle est la problématique des personnes sourdes. D'un point de vue statistique elles ont, au niveau européen, plus souvent un ordinateur que les personnes entendantes (J. Wesemann - 2004) et ont largement investis les technologies Internet de communications vidéo. Elles peuvent néanmoins utiliser régulièrement et intensément ces nouvelles technologies sans n'avoir jamais accès aux plus routiniers ou aux plus décisifs de nos services publics: l'usage du téléphone et l'accès aux services des urgences ou des numéros verts d'information. Des services de transcription et d'interprétation à distance utilisant les technologies Internet pour leur permettre de téléphoner sont ainsi actuellement en phase d'expérimentation ou de lancement dans différents pays d'Europe. L'objet de ce rapport est d'exposer l'analyse de la découverte et de l'utilisation des services d'un tel centre relais, VisiO08, développé par la société coopérative d'intérêt collectif WebSourd¹ en France.

Deux pays font déjà référence, pour avoir trouvé un modèle économique pour ces services : les États-Unis et la Suède. Les premières expérimentations d'un tel dispositif auraient en effet commencées aux États-Unis, au Texas, au milieu des années 1990. En 2000, ce service est disponible dans l'ensemble de cet État, tandis qu'en 2002 le coût de cette accessibilité (c'est-à-dire des services de transcription et d'interprétation) est officiellement pris en charge par le gouvernement². La Suède propose déjà un tel service public depuis 1997 (G. Hellström -1998). Les États-Unis sont marqués par l'importance de leur territoire et le nombre croissant de sociétés proposant ces services, rendant manifeste à la fois l'ampleur des besoins et l'enjeu économique de ce développement. Parmi la quinzaine de sociétés proposant ces services, seulement deux sont créées et gérées par des sourds. La Suède quand à elle n'est pas marquée par la concurrence³. Elle mobilise 7 petits centres relais vidéo, répartis sur son territoire et connectés entre eux, ce qui permet une mutualisation des ressources sans épuiser ces structures au niveau local (pour les interprétations sur place). Elle reste surtout le seul pays européen à prendre en charge les frais de services, et à pouvoir poursuivre les expérimentations avec de nouvelles technologies. En France, WebSourd a commencé à mettre en place, en 2004, un service d'interprétation à distance au sein des administrations publiques: CAF, Préfecture et Cap Emploi essentiellement, mais aussi Mairies, DGI, Agefip, Bibliothèque... Des postes sont installés dans plusieurs villes (à

¹ Les services proposés par WebSourd 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/>), dont nous étudions les usages ici.

² http://en.wikipedia.org/wiki/Video_Relay_Service

³ Ces services sont accessibles sur <http://www.bildtelefoni.net> (où l'on peut accéder à deux démonstrations) et implique le fournisseur Omnitor http://www.omnitor.se/index_eng.html

ce jour 60 postes dans plus de 30 villes) pour permettre l'intervention à distance d'un interprète, les usagers sourds et le personnel administratif entendant étant ici en co-présence. L'expérimentation de relations de communication entièrement à distance entre sourds et entendants, médiées par un interprète, est ensuite réalisée dans le cadre des services de vente à distance d'Orange. Début 2008, l'offre de services et les contextes d'utilisation de ce centre relais vidéo, appelés « VisiO08 », se diversifient. Ils sont désormais proposés au domicile de personnes sourdes et dans le cadre de leur travail. Comme en Suède, WebSourd travaille en partenariat avec des associations ou des coopératives d'interprètes basés dans différentes régions (à Toulouse, Lille, Marseille, Bordeaux, Montpellier, Chambéry...: INTERPRETIS, VIA, ASIP, SIGNE, 2L...), ainsi qu'une entreprise offrant la médiation par l'écrit (Système RISP) localisée à Caen, et des experts en technologies vidéos de la société IVÈS à Grenoble. Si l'on trouve quelques études sociologiques en relation avec ces expérimentations en Europe, notamment en Grande-Bretagne et en Suède, elles visent essentiellement à faire état des besoins de tels services, et sont réalisées en amont ou au démarrage de phases d'expérimentation. Elles n'étudient pas les apports effectifs - ou les limites - d'un tel dispositif sur la durée. Il semble pourtant important de comprendre quels sont les changements et perspectives apportés par ces services de centre relais, comme les difficultés éventuellement rencontrées par ces utilisateurs. Tels sont les objectifs de la présente étude.

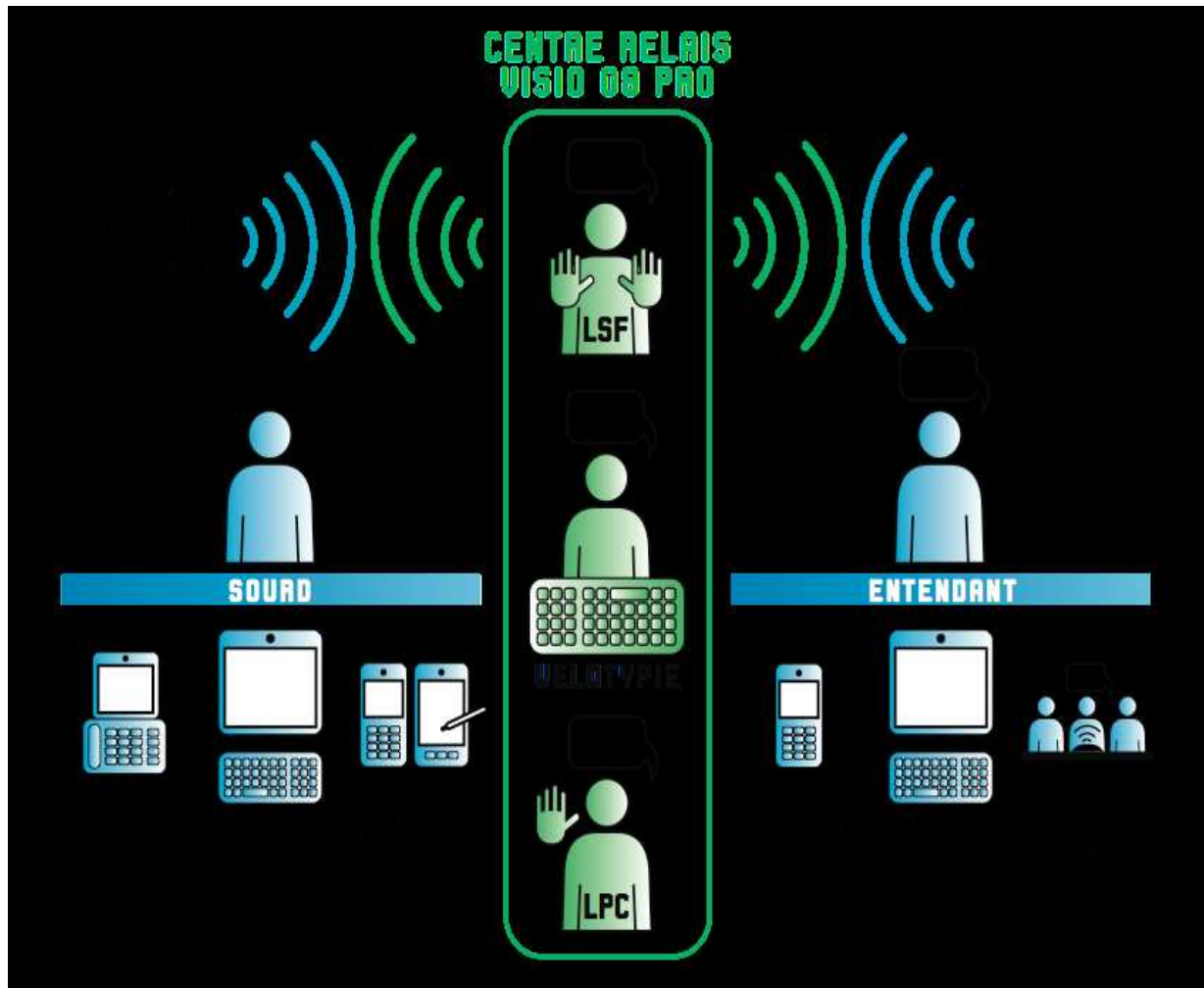
1.1- Dispositif technique et services de VisiO08

Le principe du centre relais VisiO08, développé par l'entreprise coopérative d'intérêt collectif WebSourd, est de permettre de solliciter un opérateur à distance afin qu'une bonne communication soit établie entre une personne sourde et une personne entendante, que ceux-ci soient à distance ou en co-présence. D'après l'Union Nationale pour l'Insertion des Déficiants Auditifs, trois services répondraient aux besoins de la population sourde en France :

- ↳ l'interprétation entre le français et la langue des signes, impliquant des interprètes diplômés et expérimentés. C'est le cas de figure massivement adopté par les sourds qui ont souhaité participer à l'expérimentation. Il sera donc surtout question de ce type de service.
- ↳ la transcription des propos tenus oralement en français par des vélotypistes. La vélotypie est un mode de transcription utilisant un clavier appelé vélotype et utilisant les principes de l'écriture syllabique. Elle est très performante en terme de qualité et de rapidité⁴. Le locuteur sourd peut s'exprimer oralement et recevoir les réponses par écrit. Il peut aussi répondre par écrit. Dans ce cas, le vélotypiste lit son message à l'interlocuteur. Ce service, encore en développement, a été utilisé par un nombre relativement réduit d'utilisateurs, qui sont souvent ici des personnes qui sont devenues sourdes. Nous aborderons leurs usages dans cette étude, même s'il serait utile de recueillir davantage de témoignages.
- ↳ L'aide à la lecture sur les lèvres par la réalisation de codes gestuels appelés LPC réalisés près du visage afin de dissocier des sosies labiaux. L'opérateur qui est ici un codeur LPC répète les propos tenus en français sans produire de sons, tout en produisant ce code. La personne sourde s'exprime quant à elle oralement. Ce service n'était pas encore proposé lors de cette étude. Il n'a par ailleurs jamais été demandé par les personnes que nous avons rencontrées. L'analyse de ces usages et besoin là reste donc à faire.

⁴ <http://systemerisp.com/html/page-velotypie.htm>

Dispositif du centre relais VisiO08 - © WebSourd



Ce dispositif de communication à distance en trois points utilise les réseaux internet. Il est possible d'utiliser ces services à partir d'un ordinateur, d'un visiophone ou d'un poste professionnel de visioconférence connecté à Internet ou encore de matériel plus mobile comme un PDA, dans la mesure où le débit capté reste conséquent. L'interlocuteur peut recevoir l'appel sur ces mêmes terminaux ainsi que sur son téléphone fixe ou portable. Les interlocuteurs qui communiquent via les opérateurs à distance de VisiO08 peuvent être en co-présence, et solliciter un interprète à distance, dans le cadre de rendez-vous professionnels impromptus ou de réunions.

Accéder à un interprète en tout lieu - © WebSourd



Ils peuvent également être distants l'un de l'autre et avoir une communication de type téléphonique.

Téléphoner via un interprète - © WebSourd



Ce dispositif et les services associés sont expérimentés dans trois contextes différents :

- dans la sphère privée, via des installations et des utilisations à domicile de personnes sourdes ou devenues sourdes ;
- dans des espaces professionnels via l'équipement de poste de travail de travailleurs sourds ou devenus sourds dans des entreprises privées et publiques ainsi que des associations ;
- dans les espaces d'accueil d'administrations publiques (mairies, caf, cap emploi, aéroport etc.) afin de mieux recevoir la population sourde.

Les services de VisiO08 à domicile (VisioPerso) permettant uniquement de passer des appels de type téléphoniques. Les services proposés dans un cadre professionnel (VisioPro) sont plus diversifiés et comprennent ces relations téléphoniques ainsi que l'interprétation ou la transcription à distance pour faciliter les interactions entre personnes qui sont elles en co-présence (lors de réunions ou de rendez-vous, programmés ou impromptus). Fonctionnalités et services y sont également développés de façon prioritaires: répondeur, formation à l'utilisation de VisiO08, réservation d'interprète pour des appels longs... Les services de VisiO08 dans les administrations publiques (VisioGuichet) ne concernent que le dernier type de situation où les interlocuteurs sont face à face, et ne concernent que l'interprétation entre le français et la langue des signes. Des formations y sont également proposées.

1.2- Objectifs et terrain de l'étude sociologique

Ces services ont été conçus et supportés par des collectifs de sourds ; Ils ont été expérimentés au sein de l'entreprise WebSourd elle-même. Les services proposés renvoient cependant à des situations de communication et des contextes diversifiés. Les professionnels développant ces services souhaitent rester en prise avec la diversité possible des besoins et des contextes sociaux ou professionnels des personnes sourdes. Trois questions ou préoccupations ont ainsi conduit à développer une étude sociologique sur les usages du centre relais 008.

- En quoi l'utilisation de VisiO08 permet-elle une meilleure accessibilité pour les sourds ? Qu'est-ce que cela apporte et permet ? Qu'est-ce que l'accessibilité ou l'intégration sociale et professionnelle en des termes moins abstraits, dans la vie quotidienne de citoyens et de travailleurs sourds ?
- Comment des sourds s'approprient-ils un système de communication téléphonique, à priori étranger à leurs habitudes et repères ? Comment leurs interlocuteurs entendants réagissent-ils à des appels médiés ? Quelles sont les difficultés, les ressources, les stratégies individuelles et collectives de chacun pour s'approprier cette nouvelle technologie ?
- Quelles sont les conditions spécifiques d'installation et d'utilisation de VisiO08 dans les différents types de contextes (usage à domicile, dans la diversité des situations travail), et quels sont les enjeux ? Quelles informations, quel accompagnement, quelles ressources sont nécessaires pour pérenniser ou optimiser l'utilisation de ces services ?

Ces questions supposent d'observer les utilisations de VisiO08, et d'interroger les usagers - et leurs interlocuteurs - sur leurs pratiques et leurs attentes concernant le développement de ces services. Un travail de terrain dans ces différents contextes et la réalisation d'entretiens (majoritairement en langue des signes) ont donc été engagés⁵. Ces questions invitent également à suivre le processus de déploiement des services du centre relais mis en place par WebSourd. La recherche sociologique a donc été engagée en collaboration étroite avec

⁵ Pour rappel, tous les sourds de plus de 30 ans ont eu une scolarité et une éducation axée sur l'expression orale en français. Le choix d'expression en langue des signes lors des entretiens ne signifie donc pas que ces personnes sourdes n'utilisent que cette langue dans leur vie sociale et professionnelle.

les acteurs de VisiO08 (de WebSourd mais aussi du réseau d'interprètes impliqués à la suite d'Interprétis, des pourvoyeurs de vélotypie, Système Risp, et du partenaire technique, IVÈS). Un forum a été créé entre ces acteurs pour rassembler les remarques sur les développements techniques, et sur les usages de VisiO08. Enfin, répondre à ces interrogations enrichit nécessairement nos connaissances sur les processus d'adoption de nouvelles technologies et sur l'intégration sociale et professionnelle ; Mais cela doit également permettre d'alimenter, de soutenir ou d'éclairer le déploiement de ce nouveau service ou l'accompagnement des usagers. Il s'agissait de mener une étude sociologique en prise avec la réalité étudiée, en dialogue avec les acteurs et les usagers de cette nouvelle technologie.

Comme nous allons le détailler davantage dans la section suivante, la recherche engagée, qualitative, a d'abord porté sur les modalités d'appropriation de ce dispositif par quelques familles, suivies sur la durée. Sept familles toulousaines (10 usagers) ont été rencontrées lors de 2 réunions collectives et lors de 3 entretiens individuels réalisés, de fin avril à juin 2008, avec chacune de ces familles à domicile : avant l'utilisation de VisiO08, après les premiers usages et après une longue utilisation de ces services.

Pour préciser ce qu'apporte VisiO08 dans le quotidien d'un plus grand nombre d'usagers et de salariés, nous avons poursuivi les entretiens dans différentes régions de France, sur place ou à distance (via VisiO08 ou chat vidéo), à partir de septembre 2008 (grille d'entretien en annexe). Nous avons ainsi rassemblé 42 retours d'usages à domicile, sachant que dans 11 cas les personnes rencontrées avaient également un usage professionnel important de VisiO08 (accès à 2 comptes de VisiO08 ou usage essentiellement professionnel à domicile). Nous disposons par ailleurs, depuis le mois de septembre de données statistiques relativement riches pour l'ensemble des contextes et types d'utilisation de VisiO08. Les enquêtes en milieu professionnel ont également porté sur l'appropriation du dispositif via le suivi, à partir du mois de mai 2008, de 10 audits, 6 installations et premiers tests dans des organisations professionnelles (grandes et petites entreprises, privées et publiques, associations), 2 dépannages et 2 formations à l'utilisation de VisiO08. Nous avons analysé la localisation de VisiO08 dans 16 postes de travail et avons visité 10 postes de VisioGuichet afin de connaître l'insertion de ces dispositifs de communication dans ces administrations et obtenir un premier retour de ces agents. Nous avons ensuite recueillis, dans le cadre d'entretiens le plus souvent filmés, 35 retours sur les usages professionnels de salariés sourds équipés de VisiO08.

Ce travail en milieu professionnel a parallèlement conservé une part importante d'observations, destinées à comprendre de manière plus large les relations entre sourds et entendants dans ces contextes de travail. Nous avons ainsi rassemblé au total 51 retours d'expérience professionnelle de personnes sourdes équipées ou non de VisiO08, lors des entretiens portant sur ce dispositif, à domicile ou au travail, mais aussi lors de nos déplacements en entreprise.

La majorité des entretiens a été réalisée en langue des signes, avec un enregistrement vidéo. Bien que la plupart des personnes interrogées nous aient donné leur accord pour les citer et pour utiliser leurs images à des fins de recherche et de communication sur notre analyse, tous les extraits proposés ici ont été rendus anonymes. Certains entretiens en langue des signes et en français ont été menés avec prises de notes, pour des raisons techniques (débit insuffisant chez les personnes interrogées) ou de choix de ces personnes sourdes ou devenues sourdes. Dans de rares cas, ces échanges ont eu lieu par écrit ou par email. Des demandes de précisions ou des compléments d'informations ont parfois également été faits par messagerie électronique en langue des signes, durant l'entretien, via le logiciel d'Annotation de la Vidéo par la Vidéo (AVV). Cet outil est développé par F. Lefebvre-Albaret au sein de l'équipe TCI de l'IRIT et dans le cadre d'un projet impliquant WebSourd (Sesca).⁶

Demande de précisions en LSF, à distance, sur un entretien en LSF, via AVV



C'est également dans le cadre de ces collaborations que nous avons pu tester un logiciel d'annotation de corpus vidéo en langue des signes encore en perfectionnement (SLAnnotation). L'analyse des entretiens réalisés a consisté en une première phase d'identification des différents thèmes et enjeux abordés, au sein du logiciel imovie, permettant d'étiqueter par des mots clés des portions de vidéos. L'autre logiciel cité permet quant à lui de réaliser des annotations plus fines de ces corpus, par écrit, symbole ou vidéo. A terme, il permettra de rechercher rapidement certains gestes dans ces corpus. Quoiqu'il en soit, l'analyse d'entretiens sur support vidéo suppose aujourd'hui un investissement important en termes de temps, décuplé par le fait que toute transcription des propos tenus engage une traduction de la langue des signes vers le français.

⁶ Systèmes pour l'Enseignement de la LS et Communication par Avatars : www.irit.fr/sesca

Nous l'avons réalisé nous-mêmes en sollicitant parfois des locuteurs sourds sur les expressions ambiguës ou difficiles à transposer en français. Enfin, différents aspects de l'analyse exposée ici ont fait l'objet de communications scientifiques auprès de sociologues travaillant spécifiquement sur les nouvelles technologies, la communication ou le travail. Ils ont également été soumis aux remarques et critiques d'usagers et de professionnels engagés dans le développement des centres relais au travers des réunions de travail, ateliers et conférences organisés par ou avec WebSourd sur ce sujet.

1.3- Logique de déploiement de VisiO08 à domicile et mise en place de l'étude

Cette étude sociologique des usages de VisiO08 a suivi la logique et les étapes temporelles du déploiement de ces services. Celui-ci a en effet été progressif en termes d'effectif, de localisation géographique des utilisateurs, d'offre de services (plages horaires, appels à l'étranger, appels entrants et sortants etc.) et de modalités d'accompagnement. Il s'agissait de passer par pallier à des expérimentations d'échelles différentes.

1.3.1- Première phase d'expérimentation de VisiO08 à domicile

Ce sont d'abord 7 foyers en région toulousaine qui ont eu accès, depuis leur poste informatique personnel, aux services d'interprétation à distance (français-LSF) tous les mardis du 22 avril au 27 mai. Ceci devait permettre aux interprètes de se familiariser avec ce type de situation d'interprétation et de s'organiser pour répondre à cette demande émergente, qui vient s'ajouter à leurs interprétations sur le terrain. Parallèlement, il fallait soutenir les efforts de développement de la formation en interprétation, et y inclure une préparation aux usages liés à la visio interprétation, afin de garantir la pérennité du service. La vélotypie est confrontée à un problème similaire bien qu'accrue par la moindre connaissance de ce métier, sur lequel un travail d'information a également été engagé. Le déploiement progressif de l'expérimentation en situation réelle devait également permettre une évolution technologique du dispositif (migration de la plateforme informatique, résolution de problèmes mis en évidence par l'expérimentation en situation réelle, évolution de l'interface en fonction des besoins et réactions exprimés par les usagers). Enfin, l'accompagnement de ces premiers usagers a été l'occasion de préparer les modalités de suivi et d'assistance technique à distance et à grande échelle.

Plusieurs réunions ont été organisées (à partir du 8 avril) avec ces premiers testeurs afin de leurs présenter le dispositif, recueillir leurs premières réactions, puis identifier les aspects à développer ou à transformer dans l'interface d'appel. Ces réunions, et tout particulièrement la seconde (premiers retours d'usages), ont été des moments de confrontation d'expériences et d'analyse collective des difficultés et des perspectives découvertes lors de l'utilisation de ce dispositif. Parallèlement à ces échanges collectifs, deux séries d'entretiens ont été menées avec l'ensemble des utilisateurs.

Les premiers entretiens filmés ont été réalisés en langue des signes au domicile des 7 personnes qui allaient être équipées, avant leur utilisation du dispositif (du 10 au 18 avril). Ils portaient d'une part sur leur situation familiale et professionnelle et d'autre part sur les attentes et représentations du téléphone et de la visio-interprétation, sur les situations de blocages qu'elles avaient pu expérimenter dans leur vie privée et professionnelle en raison

de l'inaccessibilité du téléphone, sur leurs usages des technologies Internet et vidéo, et sur les appels qu'elles prévoient de réaliser dans les jours à venir. Ces premiers entretiens ont été en soi des moments de découverte de nouvelles situations de communication. L'importance de se défaire d'une certaine manière de voir et de faire revenait régulièrement au cours des entretiens. Ceux-ci ont précisément été l'occasion de décrire, par ces personnes sourdes, quelques uns des recours inventés au cours de leur vie pour pallier à l'absence d'outils de communication à distance performants à leurs yeux. La sollicitation de voisins ou de membres de la famille (via texto ou fax) pour appeler à leur place les urgences, un plombier etc., est une pratique largement partagée et unanimement présentée comme lourde et parfois humiliante. Les relations avec les administrations sont, quant à elles, marquées par de nombreux déplacements, avec bien souvent à la clé des informations lacunaires et des quiproquos. Lorsque ces personnes sourdes sollicitent des interprètes, elles sont bien souvent confrontées à leur faible disponibilité⁷, et sont alors contraintes de décaler les rendez-vous. Les conséquences de ces retards peuvent être importants quand l'on sait le fonctionnement des administrations, leur impact possible sur la santé, ainsi que sur l'emploi. Ces premiers entretiens sont ainsi marqués par d'importantes attentes vis-à-vis de la visio-interprétation, conduisant aussi bien à des descriptions très précises des appels à venir qu'à un certain désarroi pour penser des usages jusque là impossibles et donc non envisagés.

Les seconds entretiens (engagés à partir du 7 mai) ont plus spécifiquement portés sur les usages de la visio-interprétation par ces 7 personnes, ainsi que des membres de leur foyer qui ont alors parfois participés à ces rencontres (3 conjoints). Ces entretiens, également filmés, concernaient l'étape de l'installation du logiciel sur leur ordinateur, les premières utilisations, puis des récits d'appels réussis ou plus difficiles, et leurs attentes en termes de services. Des entretiens ont également été menés avec les deux foyers qui n'ont finalement pas utilisé le dispositif pendant cette première phase, l'un souhaitant reporter cette expérimentation, en raison de ses projets professionnels, l'autre ne parvenant pas à installer le logiciel sur un ordinateur trop ancien et demandant à participer avec un autre matériel. Bien que temporaires (leur expérimentation a été reportée à l'automne 2008, l'un à titre personnel, l'autre à titre professionnel), ces situations de non-usages ont été étudiées en tant que telles, et ont contribué à mettre en évidence l'importance de pratiques d'entraide et d'effets d'entraînement entre les autres usagers.

Nous disposons par ailleurs des relevés des appels passés (nombre d'appels, dates, problèmes techniques éventuels), consignés dans un premier temps par les interprètes. De courts entretiens téléphoniques ont également été réalisés avec quelques unes des personnes entendant contactées par visio-interprétation. Ce sont des collègues de travail, des membres de la famille élargis, des amis ou des commerciaux, que trois des personnes sourdes interrogées ont bien voulu nous faire connaître. Nous avons également consignés nos propres retours d'expériences sur les appels reçus via la visio-interprétation.

⁷ Les problèmes de disponibilité des interprètes sont en partie résolus dans la visio-interprétation car ces services sollicitent des interprètes travaillant dans différentes régions, y compris dans celles où la demande locale ne suffit pas à la survie d'un service d'interprètes. La visio-interprétation crée cependant de nouveaux besoins qu'il s'agit d'anticiper en développant les formations d'interprètes français-Langue des signes et de transcrip-teurs.

Profil des 10 usagers rencontrés dans la 1^{ère} phase (7 foyers) - [20 entretiens] –

Foyer	Sexe	Âge	Situation familiale	Situation professionnelle	Domicile	Usages VisiO08	RV
1	H	≥ 50	Vie maritale, 1 fille entendante en maternelle	Accompagnement de sourds âgés ou dépendants	Toulouse	LSF	3
	F	≥ 50		Professeur de LSF		LSF	dont 2 (coll.)
2	H	≥ 30	Vie maritale	Chômeur/ création d'entreprise, secteur bâtiment	Toulouse	LSF, écrit	3 (coll.)
	F	≥ 30		Aide soignante (accueil hospitalier en LSF)		LSF	dont 2 (coll.)
3	F	≥ 35	Vie maritale, 3 enfants sourds en maternelle et primaire	Famille d'accueil d'un enfant sourd	Région de Toulouse	LSF	dont 2 (coll.)
	H	≥ 35		Professeur de LSF		LSF	3
4	F	≥ 60	Divorcée, 1 enfant entendant adulte	Retraitée (ancienne employée d'Airbus)	Région de Toulouse	LSF	3
5	H	≥ 30	Célibataire	Création d'entreprise	Toulouse	LSF	2
6	F	≥ 25	Vie maritale, 1 fille entendante en bas âge	Congé parental, traductrice français / LSF	Toulouse	LSF, écrit	3
	H	≥ 25		Emploi dans le bâtiment		--	0
7	H	≥ 30	Vie maritale, 1 fille entendante en maternelle	Chômeur/ Création d'entreprise, secteur multimédia	Toulouse	LSF	3

Une troisième série d'entretiens a été engagée avec ces mêmes testeurs, à partir du 18 septembre, lorsqu'ils ont participé, avec de nouveaux usagers, à la phase suivante de déploiement de la visio-interprétation, commencée en été 2008, après un court arrêt du service.

1.3.2 - Seconde phase d'expérimentation de VisiO08

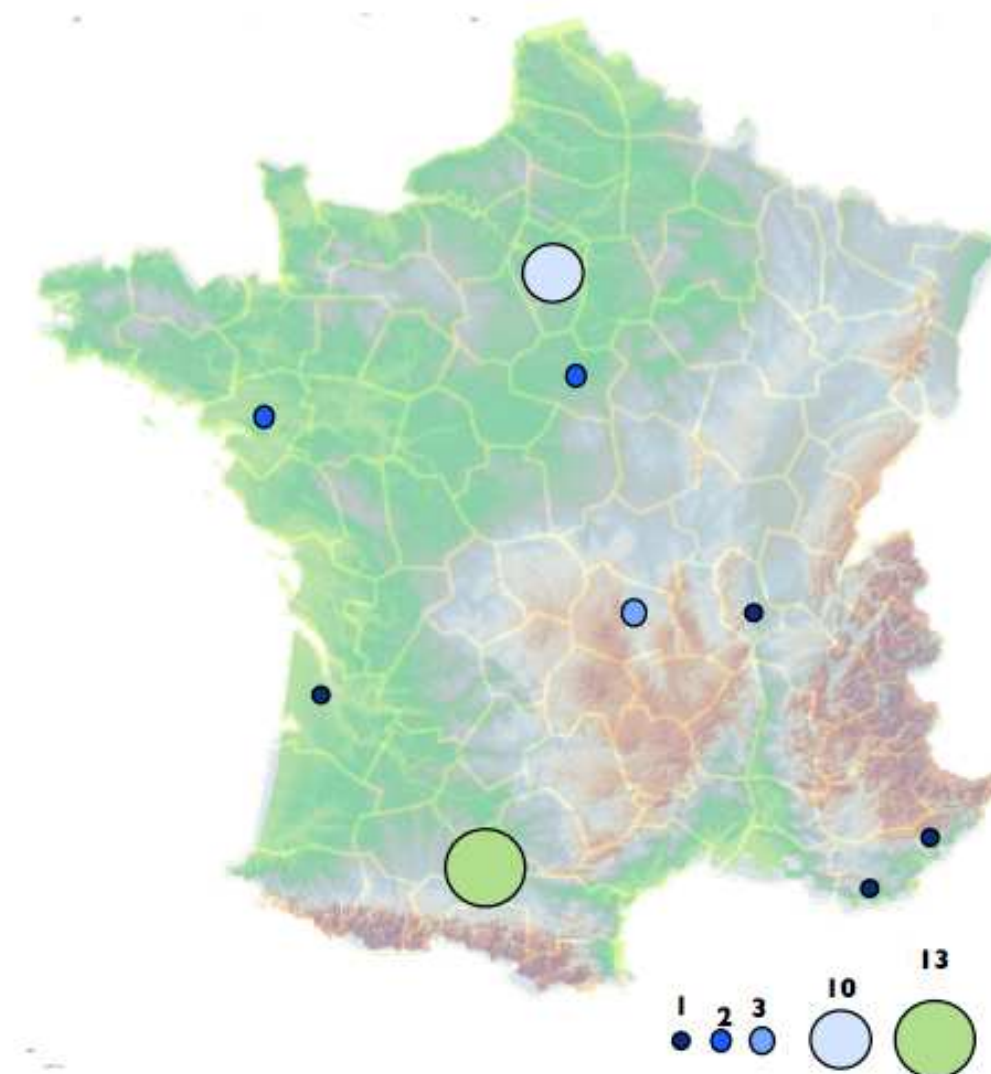
La phase suivante de l'expérimentation a d'abord été caractérisée par l'accès aux services de visio-interprétation 5 jours par semaine, de 8 H 30 à 17 H 00, avec une pause de 12 H 00 à 13 H 30. Ces horaires ont été proposés à partir du 9 juin 2008, et élargis à partir du 20 octobre 2008 pour offrir le service en continu de 8 H 00 à 20 H 00 en semaine et de 9 H 30 à 12 H 30 le samedi. Ces horaires, qui concernent l'ensemble des utilisateurs de VisiO08 (à domicile, en milieu professionnel et dans les accueils d'administrations) répondent en effet aux besoins exprimés par l'ensemble des testeurs rencontrés lors des entretiens et des réunions proposées par WebSourd. Une nouvelle interface a par ailleurs été proposée, prenant en compte un premier ensemble de remarques de la part des usagers et des interprètes. Celle-ci connaîtra d'autres modifications au cours de ce déploiement.

Transformation de l'interface en fonction des retours d'usagers - © WebSourd



Cette deuxième phase a permis de passer à une autre échelle moins expérimentale. Elle est la première étape d'une démocratisation du service. L'augmentation du nombre d'utilisateurs s'est déroulée de manière progressive, par l'installation de quelques nouveaux foyers chaque semaine. Initialement concentrés sur les régions parisiennes et toulousaines, les nouveaux usagers ont été de plus en plus nombreux, au cours de ce déploiement, à habiter d'autres villes et villages de France. Ils possèdent également un profil socio professionnel diversifié et des compétences hétérogènes en informatique.

Localisation des 34 foyers utilisant VisiO08 au 1^{er} octobre 2008



L'accompagnement des usagers n'a plus été fait lors de réunions, qui auraient été inadaptées à cette nouvelle échelle, mais par des permanences d'appels par textos ou 3G, par des emails ou du chat (écrit ou vidéo), ainsi que par un dispositif d'assistance technique à distance. Celui-ci permet au technicien, à travers le logiciel LogMeln, de prendre la main sur l'ordinateur d'un usager, si celui-ci l'y autorise. Le technicien peut alors faire une première analyse du problème, résoudre des difficultés d'installation et de paramétrage, ou montrer à l'utilisateur les endroits où il convient de cliquer. Ce mode d'intervention a particulièrement été apprécié, comme en atteste ce témoignage. D'autres usagers ont également apprécié la réactivité de la personne qui relaye ces demandes d'intervention, et le fait que le technicien soit lui-même sourd.

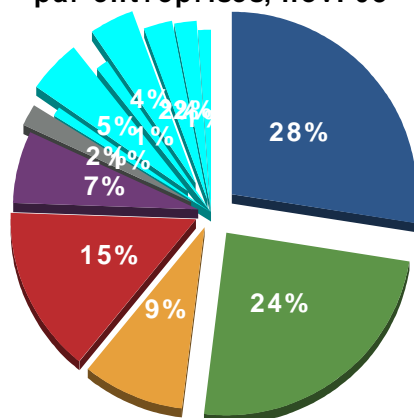
« Mais il y a peu, début septembre, (...) j'ai appelé [le technicien]. Il est venu... Non ! Il a fait lui-même une réparation à distance, c'était intéressant ! Il m'a dit de ne plus toucher la souris, donc j'ai laissé faire. C'est vrai, ça c'est vraiment l'accessibilité ! Ce sont les mêmes possibilités de communication, pour les sourds et les entendants. »

[Marine - plus de 50 ans]

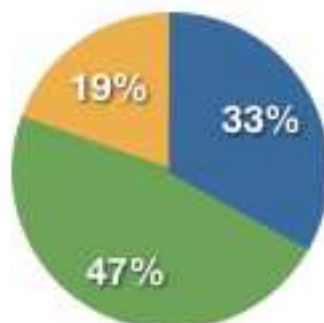
Cette seconde phase de déploiement de la visio-interprétation a par ailleurs été caractérisée par une plus grande diversité des ressources pour suivre et accompagner l'utilisation de VisiO08. Les usagers à domicile ont reçu un manuel (visuel) d'installation de VisiO08, tandis que les entreprises disposaient d'un document expliquant les différents usages possibles. Les partenaires techniques (IVès) ont par ailleurs donné accès à des informations statistiques, en temps réel, sur les dates, heures et durées de connexion des utilisateurs à partir du mois de mai 2008. Ces informations permettent en effet d'adapter le nombre d'interprètes disponibles à travers VisiO08 en fonction de l'affluence. Un forum privé a également permis un partage d'informations entre les différents partenaires de VisiO08 (interprètes, techniciens, équipe en charge du projet à Websourd) concernant les besoins ou les innovations en termes d'usages et de technologies. Ce sont là autant de ressources pour l'analyse, qui s'est également poursuivie à travers de nouveaux entretiens. Ceux-ci ne concernaient que les personnes qui avaient effectivement utilisé VisiO08 depuis plusieurs semaines et quelques personnes qui ne parvenaient pas à le faire, permettant ainsi d'identifier les obstacles indépendants de WebSourd (couverture réseau par exemple). Le guide d'entretien utilisé, désormais standard, intégrait les questions caractérisant la toute première grille, concernant les situations dans lesquelles ces usagers se trouvaient avant leur utilisation de la visio-interprétation, et dissociait les tous premiers appels passés, des tendances plus générales par la suite. Ces entretiens, que nous avons toujours proposé de filmer - mais dont l'image ne peut-être utilisée que si les usagers l'ont acceptée - ont été réalisés en partie à distance, via un logiciel de chat vidéo ou le dispositif VisiO08 lui-même. Une autre partie a été menée sur place, au domicile des personnes, dans un espace associatif ou dans un café, pour ce qui concerne les usages domestiques, et sur les sites de travail pour les usages professionnels. C'est, en effet, au cours de cette seconde phase de déploiement qu'ont commencé les installations de VisiO08 en entreprise et que l'étude sociologique a été engagée sur ce terrain.

En octobre 2008, le nombre d'utilisations de VisiO08 en LSF (tous types d'appels confondus) était légèrement plus important en milieu professionnel qu'à domicile. La durée totale des appels de type téléphonique était également plus élevée dans ce contexte qu'à domicile. Les interprétations à distance pour l'accueil du public dans les administrations (VisioGuichet) étaient quant à elles moins nombreuses car souvent restreintes à des jours de permanence ; Mais elles étaient sollicitées pour des échanges sensiblement et régulièrement plus longs que dans les autres contextes d'utilisation.

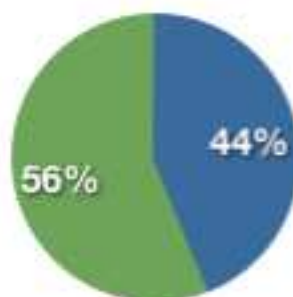
Répartition des appels téléphoniques par entreprises, nov. 08



Durée des appels traduits en oct. 08



Durée des appels téléphoniques traduits en oct 08



Le premier constat qui s'est imposé dans cette recherche en milieu professionnel a été la nécessité absolue de laisser de côté la planification prévue pour l'observation de cette expérimentation - et, pour ce qui concerne l'équipe de WebSourd d'une conception uniquement technique de ces installations -. Nous avons en effet préétabli des phases de recherche avec notamment, comme pour le suivi à domicile, des entretiens avant installation, l'observation de certaines installations et des entretiens après usages. Le monde de l'entreprise n'est pas similaire à la sphère domestique ; Et le travail d'équipement d'un poste de travail ne se résume pas au dépôt d'une nouvelle technologie. Il s'est avéré très rapidement qu'il s'agissait au contraire de travailler à l'intégration d'un dispositif socio technique à l'intérieur d'organisations complexes (même dans le cas de toutes petites entreprises qui ont bien souvent pour particularité la mobilité de leurs travailleurs), à l'intérieur d'espaces particuliers de travail, et au sein de différentes relations sociales particulières (le salarié sourd et ses collègues, ses clients et les différents acteurs de l'intégration de personnes handicapées etc.). Cette expérimentation de l'adaptation de postes de travail commence en quelque sorte avec le projet d'installation de visiophones et des services associés et se construit tout au long de l'installation et de l'utilisation de ce dispositif. Il suppose l'analyse des postes de travail et de l'activité du salarié concerné, et l'appropriation collective du dispositif alors proposé. C'est ce type de travail qui s'élabore dans les phases de prise de contact et d'audit, et qui se poursuit, plus particulièrement dans les plus petites entreprises, une fois un premier dispositif installé.

L'étude sociologique du dispositif VisiO08 en entreprises s'est alors appuyée sur l'observation des audits, d'installations, de dépannages et de formations, ainsi que sur celle des postes et relations de travail puis des usages de VisiO08 en situation. L'analyse s'est également trouvée enrichie de l'observation des relations de travail à WebSourd, qui dispose depuis plusieurs années du dispositif de visio communication, utilisé en LSF ou via interprétation. Une précédente étude collective sur les usages d'internet à WebSourd, financée par le Ministère de la recherche, avait permis d'analyser en 2005 ces usages qui ont continué de se transformer avec les services et l'équipe de WebSourd. Cette analyse des usages de VisiO08 en milieu professionnel a également été insérée dans un travail de terrain plus large qui a permis, lors d'échanges informels et impromptus, de connaître les points de vue, attentes et démarches pour obtenir VisiO08, de quelques salariés sourds de grandes entreprises au sein de différentes villes. Ce type d'informations sur les coulisses du déploiement des services de VisiO08 a également été rassemblé à travers le suivi, parallèle à celui mené dans les entreprises, des usages de VisiO08 à domicile et en administration. Les personnes rencontrées ont en effet évoqué le travail ou les démarches de leur conjoint, leur projet professionnel ou l'importance de l'entretien de relations privées avec des collègues de travail. Ces témoignages ont enrichi de manière conséquente la compréhension des enjeux et des usages de VisiO08 au travail.

Ces deux terrains de recherche, domestique et professionnel, sur les pratiques et perspectives d'utilisation de VisiO08, ouvrent chacun d'une manière privilégiée sur des aspects et des enjeux du dispositif qui concernent en réalité l'ensemble des usagers. S'ils sont donc développés dans des sections différentes, il est évident que les analyses et enjeux exposés pour chacun des terrains restent étroitement liés entre eux. L'étude des usages de VisiO08 à domicile, que nous exposerons en premier lieu, met en évidence l'existence d'une exclusion quotidienne de nombreux échanges et possibilités d'action, mais aussi l'appétence des personnes sourdes à entreprendre et à transformer leur vie. Elle invite par ailleurs à une analyse plus réflexive sur l'importance de ce qui se joue à travers les communications à distance dans notre société, mais aussi sur les manières de communiquer via ce nouveau média qu'est VisiO08.

L'étude sur les usages de ce dispositif en milieu professionnel, que nous exposerons dans un deuxième temps, s'inscrit pour sa part dans une problématique plus large concernant la situation des sourds au travail, l'existence de rapports violents, d'interventions et de collaborations heureuses mais non pérennes, ainsi que de véritables aspirations et potentiels de la part de ces travailleurs. Ce dernier aspect devient patent à travers l'analyse de l'appropriation et des utilisations de VisiO08 au travail. Enfin, ce terrain de recherche conduit également à souligner l'importance de l'appropriation des technologies Internet par les entreprises, condition autant qu'impact possible d'une utilisation plus conséquente des services de centre relais.

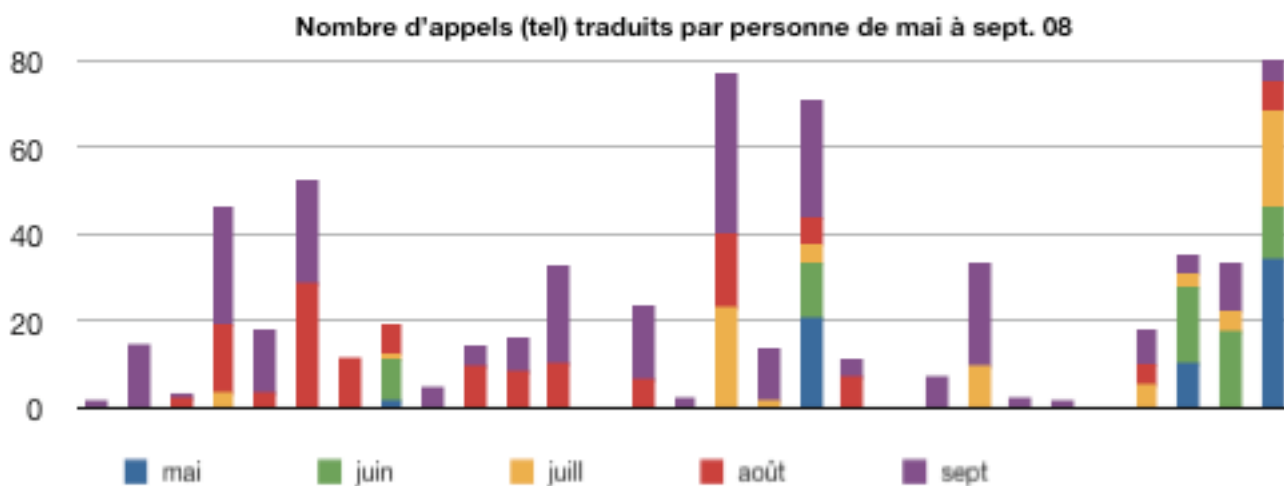
2.1- Rappel méthodologique

L'analyse exposée ici s'appuie sur 42 retours d'usages de VisiO08 à domicile, sur des observations d'appels et sur des échanges d'informations et d'analyses suivis et très constructifs avec les interprètes engagés dans le dispositif, et de manière plus récente avec les vélotypistes. Comme nous l'avons déjà signalé, sept familles ont d'abord été suivies dans leur appropriation de ce nouvel outil via trois entretiens successifs. Les autres usagers n'ont ensuite été rencontrés qu'une seule fois, après quelques temps d'utilisation de VisiO08. Au total, 32 foyers utilisant VisiO08 ont ainsi été contactés : 25 ont acceptés d'être filmés, 7 ont préféré une prise de notes ou des échanges par écrit. 10 autres usagers, également filmés, ont une utilisation plus particulière de VisiO08. Certains disposent d'un compte professionnel et d'un autre compte à leur domicile, et ont explicitement dissocié les types d'usages en fonction des postes ou des numéros de compte. D'autres ont demandé un usage domestique de VisiO08, et n'ont donc pas eu accès aux fonctionnalités, informations, audit et formations proposées en milieu professionnel, alors qu'ils l'utilisaient finalement de manière importante à des fins professionnelles, depuis leur domicile.

La distinction de l'analyse des usages de VisiO08 à domicile et en milieu professionnel se justifie du point de vue des services proposés et de la méthodologie employée. Nous avons déjà souligné que le principe d'une succession d'entretiens, adapté à un contexte domestique, semblait inapproprié en milieu professionnel, tant la phase d'audit s'avérait décisive. C'est d'ailleurs ce point, également attesté pour les VisioGuichets (dans les administrations pour l'accueil du public sourd) qui nous a incités à rapprocher ce dernier cas de figure des usages professionnels. Il convient cependant de souligner ici que ces différents usages et contextes sont reliés entre eux. Les sourds au travail signalent tous qu'une part de leurs appels concerne des démarches personnelles (prise de rendez-vous, informations ponctuelles vers un proche etc.).

Inversement, plusieurs des personnes rencontrées dans le cadre de l'utilisation de VisiO08 à domicile associent explicitement cet outil de communication à des projets de création d'entreprise ou d'ascension professionnelle, considérant qu'il leur est désormais possible de mieux travailler avec leurs partenaires commerciaux et de gérer une équipe. Nos interlocuteurs ont souligné de manière récurrente l'importance de cette articulation entre des usages domestiques et professionnels de VisiO08.

La situation professionnelle et familiale des usagers de VisiO08 en contexte domestique est cependant très diversifiée. Les statistiques des appels, que nous ne pourrions détailler ici, montrent également des variations importantes entre les usagers et la durée des appels, comme en atteste ce premier portrait, fin septembre, des 29 premiers utilisateurs de VisiO08 à domicile qui l'utilisaient depuis peu pour les uns, depuis le début de l'été pour les autres, et depuis le mois de mai 2008 pour quelques uns d'entre eux.



Comme en atteste la distribution géographique des usagers rencontrés, nous avons recherché une certaine hétérogénéité. Un tiers des personnes interrogées résidaient en région Toulousaine, un quart en Région Parisienne, un dixième en Auvergne, les autres habitaient à Lyon, Nantes, Orléans, Bordeaux, Marseille et Montpellier. Les entretiens avec les toulousains et parisiens ont été réalisés sur place, à leur domicile ou dans un café. Les autres ont été menés à distance, via VisiO08 (en LSF, sans interprétation), un logiciel de chat vidéo, et, dans de très rares cas, par email. Bien que leurs modes de communication soient diversifiés, elles ont, ici comme dans l'enquête en milieu professionnel, massivement opté pour des échanges en langue des signes. Il n'a par contre pas été possible de diversifier davantage les classes d'âge. Aucun enfant n'a à ce jour utilisé VisiO08 (en dehors de test lors de démonstrations publiques), et assez peu de personnes âgées sont représentées dans cette étude. Si nous disposons de quelques retours instructifs de personnes à la retraite, les usages analysés ici sont essentiellement ceux de personnes sourdes âgées de 20 à 40 ans.

Malgré cette hétérogénéité des contextes d'utilisation de VisiO08, il ressort d'une manière générale une certaine homogénéité dans l'appréciation de ce dispositif et la description de ses usages. Nous proposons donc d'abord l'analyse des types d'appels réalisés, qui peuvent être regroupés autour de cinq problématiques. Nous exposerons ensuite une réflexion sur les conditions mêmes de communication via cette nouvelle technologie. Enfin, nous mentionnerons quelques uns des chantiers possibles pour soutenir davantage l'appropriation de ce dispositif par les personnes les plus en difficultés avec les nouvelles pratiques et outils de communication à distance.

2.2 - Retours d'usagers à domicile

Pour comprendre cette unanimité autour de ce que nous avons identifié comme cinq grands types d'utilisation de VisiO08 par les sourds rencontrés, il convient de s'intéresser à ce qu'ils font lorsqu'ils ne disposent pas de cet outil. Si nous nous permettons la caricature, nous pourrions décrire le quotidien des personnes sourdes, tel qu'il nous a été rapporté, en nous référant aux pratiques de communication et d'information d'une époque révolue, où ni le téléphone, ni la radio, ni la télévision n'existaient. Le seul et unique media accessible

pour des personnes qui n'entendaient pas restait l'écrit. Il nous faut cependant immédiatement préciser que l'écrasante majorité des personnes qui sont nées sourdes connaissent des difficultés à l'écrit (en raison de conditions de scolarisation difficile, ne prenant notamment pas en compte la langue des signes). Soulignons qu'être mal à l'aise à l'écrit n'induit pas l'abandon de ce media : cela signifie que ces personnes ne sont jamais vraiment sûres des informations qu'elles ont lues, ni de la compréhension d'un message qu'elles auront écrit (ce media restant une ressource incontournable de communication, même en face à face, avec des personnes qui entendent). Les récits d'utilisation de VisiO08 à domicile renvoient à l'expérience quotidienne de nombreux décalages quant aux possibilités de communication à distance. Ils ne pouvaient pas appeler leur enfant, resté chez eux ou parti en vacances chez des amis. En panne au bord d'une route, ils leur était impossible de solliciter une dépanneuse. En difficulté à l'étranger, leur compagnie d'assurance restait inaccessible. Ils savaient le soir en allant chercher leur enfant que celui-ci était malade, ou apprenaient, de manière lacunaire, par l'un de leur collègue, qu'un de leur proche n'allait pas bien. Quant au monde des administrations, des services sociaux ou de soins, de multiples déplacements étaient nécessaires. Le quotidien des sourds était ainsi marqué par la lenteur des échanges impliquant soit des médiations, soit des déplacements. Ils étaient amenés à solliciter leur entourage pour téléphoner à leur place. Bien qu'ils trouvaient cela fastidieux et humiliant, ils demandaient aussi l'aide de leurs voisins, leur famille ou leurs collègues. Ceci peut se faire sur place (en langue des signes, mimes ou messages écrits), ou via du chat écrit, ou l'envoi de textos ou de fax à ces proches pour qu'ils passent ensuite eux-mêmes ces appels téléphoniques.

Leur quotidien est ainsi marqué par des situations de communication assez complexes et relativement frustrantes. À travers la description de leurs utilisations de VisiO08, les personnes sourdes rencontrées nous parlent ainsi de leur vie quotidienne de citoyens vivant sans téléphone dans un monde fait de communications à distance, devant composer sans cesse avec le regard des autres, évoluant dans une langue que ni leurs concitoyens ni leur famille ne maîtrisent. Le récit de l'appropriation de ce dispositif téléphonique est ainsi celui d'une forme de rééquilibrage, de réduction d'un décalage grandissant avec leur entourage qu'elles ne sont pourtant que les seules à percevoir.

2.2.1 - Réduire les déplacements, planifier, s'organiser...

Ceci explique que l'utilisation de VisiO08 renvoie d'abord, en terme de nombre d'appels, et de manière générale, à tous ces contacts avec les administrations et toutes les démarches ou situations de prise de rendez-vous (avec un médecin par exemple). L'essentiel des appels passés dès les premiers mois d'utilisation, et maintenus dans la durée par les personnes sourdes indiquent que le service d'interprétation ou de transcription sert en priorité pour ce style de communication.

« La première fois j'étais un peu perdu, je n'avais pas l'habitude, c'est pas grave. Après et jusqu'à présent j'ai passé pas mal d'appels. Dans une semaine je peux appeler environ 5 fois. Parce qu'en plus, ça rajoute, j'appelle beaucoup pour une association. En tant que bénévole. Je fais de la course. C'est une association sportive de sourds. Pour mon association, je passe beaucoup d'appels oui. Je sens que c'est plus rapide. Ça avance grâce au téléphone. Avant on envoyait des emails, on attendait longtemps une réponse, pour finir par aller sur place pour avoir un rendez-vous, ça prenait beaucoup de temps. Avec le téléphone, ça va beaucoup plus vite.

- Pour contacter qui ?

La mairie, le ministère, pour la course, etc. Oui, oui pour organiser les choses, pour demander des rendez-vous etc., tout ça. (...) C'est pareil dans ma vie personnelle, par exemple pour la sécurité sociale, la Caf, EDF etc. Avant il fallait se rendre sur place, aller à la rencontre de ces personnes, passer beaucoup de temps parce que les files d'attente sont longues pour que ce soit enfin son tour, tout ça pour des choses insignifiantes, simples, pour poser une seule question.

Mais il aura fallu attendre longtemps ! C'est une perte de temps. Maintenant le centre relais permet de téléphoner, poser une question, avoir une réponse, 5 minutes suffisent, c'est mieux.»

[Stéphane - 28 ans]

Toutes les personnes handicapées sont confrontées à des problèmes de mobilité. Les sourds font exception : leur difficulté est de devoir se déplacer en permanence, pour prendre un rendez-vous, faire réparer leur voiture, obtenir une information, mais aussi pour contacter un collègue travaillant dans une aile de leur entreprise, etc. Les sourds ont bien sûr investi les moyens de communication à distance utilisant l'écrit, mais ces dispositifs ne permettent pas la même interactivité et restent marqués par une perte de temps et une certaine anxiété associée à l'absence de réponse.

« Ce sont le plus souvent des appels administratifs. C'est là que je suis coincée. Ça m'énerve. Je dois constamment me déplacer en voiture ou fixer à l'avance une date pour solliciter un interprète. J'ai envie de me sentir libre d'aller à l'heure que je veux, ou de ne pas me déplacer parce que mon enfant est malade et que je peux faire ça par téléphone. Lorsque j'ai une question bête, je dois me mobiliser, me déplacer en voiture ou en métro, que je fasse la queue, pour finalement avoir mon information. Au global c'est une perte énorme de temps pour pas grand chose. Donc c'est plus administratif oui, donc la Caf, la Sécurité sociale, le travail, la banque... et dans la vie de tous les jours parfois aussi. Par exemple pour les vacances. Quand on ne peut pas téléphoner, on est obligé de passer par des emails, je suis obligée d'expliquer, de convaincre, que je suis sourde mais je suis sérieuse etc.. C'est rasoir. Il faut d'abord que je montre que je suis capable ensuite les choses deviennent plus faciles. Bon les choses évoluent, il y a de plus en plus de gens qui font confiance et qui fonctionnent avec des emails. C'est le cas des banques. Mais si j'ai besoin d'avoir une information urgente et que j'envoie un email, je peux attendre longtemps la réponse. (...) Et en plus, ils peuvent ne pas avoir envie de me répondre, et là je suis coincée. Quand tu téléphones tu es fixée et tu atteins tes objectifs plus vite. En plus tu es rassurée.»

[Sarah - 27 ans - mère d'un enfant de quelques mois - congé parental]

Lorsque l'on insiste davantage sur les appels que les usagers rencontrés considèrent comme relevant de leurs contacts avec les administrations, on s'aperçoit qu'ils concernent aussi des demandes d'informations. Cela peut être relatif à des questions sur la législation, des contrats d'assurance, les relations avec le propriétaire de leur habitation ou des informations concernant un séjour de vacances ou la création d'entreprises...

Quoiqu'il en soit ce sont ces types d'appels qui sont, à leurs yeux, les plus importants en terme de fréquence et pour lesquels ils espéraient ce dispositif depuis longtemps :

« Normalement, au Printemps, on organise une randonnée en montagne. Il faut un guide, pour montrer la nature. On ne va pas se promener comme ça, à regarder en l'air, sans rien percevoir, c'est pas... Le guide, il faut l'appeler au téléphone. Je ne vais pas me déplacer en voiture jusque là-bas, sur place. Voilà! Donc je téléphone, je suis rassurée. (...) Alors que quand je vais voir les interprètes "s'il vous plaît je voudrais téléphoner. Ha vous avez un planning!" C'est lourd, c'est une perte de temps. Tandis que là, ce n'est pas la peine, je ne m'occupe pas de ça. C'est pas mal pour avancer.»
[Sarah - 27 ans]



« Au début, j'avais vraiment tout un tas d'appels prévus. Donc j'ai passé une série d'appels. Je gardais ça depuis longtemps et quand VisiO08 a été créé, ça m'a libéré et j'ai pu passer tous ces coups de fil. D'habitude, il faut attendre l'interprète, prendre rendez-vous avec lui pour pouvoir passer un appel téléphonique, ou bien, au travail, il faut que je demande à mes collègues s'ils peuvent téléphoner pour moi. Ils ont trop d'emprise sur moi, c'est gênant. Depuis que c'est créé c'est fini. Je suis vraiment content. C'est vrai que dernièrement j'ai passé beaucoup d'appels, et ça continue bien.

Mais quels types d'appels ? La famille, les administrations... d'autres ?

La famille peu. C'est plus administratif. Il y en a d'autres aussi concernant des projets de travail. Ce sont ces deux et c'est tout. Pour des détails concernant des travaux dans ma maison, pour toutes ces questions, j'ai passé pas mal d'appels aussi. Donc ces trois et c'est tout.

Pour les travaux... pour connaître les prix ?

Oui enfin pour les prix ! Aussi enfin pour savoir quand on aura notre rendez-vous pour venir visiter la maison pour le montant du devis. De même quand j'ai des questions techniques, que j'hésite, pour poser des questions sur des travaux, je peux téléphoner pour comprendre puis faire les réparations. Tout ça. C'est bon ! »

[Jacques - plus de 30 ans]

Au regard du quotidien qui était le leur, VisiO08 représente une libération, permettant de mieux gérer les démarches administratives, leurs rendez-vous, leur recherche d'information et l'organisation de leurs loisirs. Il permet une meilleure visibilité et de nouvelles possibilités d'action.

2.2.2 - Comprendre et être compris rapidement

Se déplacer en permanence n'est pas le seul problème des sourds, puisque nombre d'entre eux restent confrontés à des difficultés de communication une fois sur place. Par ailleurs, faire intervenir un interprète suppose une organisation préalable, interdit toute prise de rendez-vous rapide. Ceci n'est pas sans conséquences sur l'emploi et la santé. Mais au-delà des démarches administratives et des prises de rendez-vous, VisiO08 est utilisé pour obtenir des informations rapidement, afin de mieux comprendre une situation financière, ce qu'il faut faire pour un proche malade... pour maintenir un lien avec des interlocuteurs distants.

« Le plus grand nombre d'appels, enfin... ici à la maison, c'est la paperasse, l'administratif, aussi le téléphone à la banque, appeler au téléphone.... le docteur, si mon enfant est malade, je l'appelle. Aussi je sens que c'est plus..., comment dire, établir une relation avec le docteur, plus pour l'enfant. Parce que s'il est malade, j'appelle, "il est malade", on prend rendez-vous, on se rencontre, on discute et le docteur me dit "si ça ne va pas dans 3 jours, vous me téléphonez".

Ha, je me sens... rassurée.»

[Sarah - 27 ans]

Le centre relais VisiO08 permet de ne pas épuiser les ressources locales d'interprètes, puisqu'ils sont sollicités à distance depuis différentes régions. Il offre un service d'interprétation rapidement accessible et conçu pour des communications relativement courtes par rapport aux pratiques habituelles d'interventions sur place. Ce dispositif contribue ainsi au développement de nouvelles situations d'interprétation, plus ponctuelles mais aussi beaucoup plus diversifiées, pouvant concerner aussi bien la "rédaction" d'un testament, des demandes d'explication de formulaire ou de texte de loi, que des échanges professionnels ou de santé.

« Tu as passé quels styles d'appels ? Quels interlocuteurs ?

Plus, enfin, des formations, pour mon projet... de développement. Pour les administrations...

Ton projet ?

Pour mon projet de travail, j'ai des discussions par téléphone. Aussi, pour des projets de formation, j'ai des échanges. Les administrations aussi oui. La justice... Les docteurs.

La justice, c'est...

Pour des problèmes.... des rendez-vous et pour des informations, les deux oui. ... C'est directement mon avocat, je le connais. Je lui pose des questions enfin, sur la loi... Quand je lis les textes et que je ne comprends pas les phrases, je lui pose des questions, il me répond et je comprends. Voilà c'est ça. ... les docteurs... »

[Paul - plus de 30 ans]

Ces nouvelles possibilités d'accès à des interprètes, mais aussi d'interprétations très ponctuelles, incitent certains usagers à une forme d'exploration ou de butinage d'informations.

« C'est vrai que depuis que j'ai VisiO08, ff... c'est presque, souvent fff... dès que j'arrive à la maison j'appelle. Si j'ai besoin de quelque chose, je ne sais pas, c'est vrai que souvent j'appelle.

Pour rien, pour prendre un rendez-vous, pour annuler, ou pour... Mais le plus souvent, c'est pour avoir des informations, poser des questions, si je suis embêtée, si dans les documents écrits il n'y a pas les informations, à propos d'administrations, les administrations ou bien même pour rien, dans le journal, si je me pose des questions, j'ai envie d'en savoir plus, qu'il y a une phrase avec un numéro de téléphone. On est souvent coincée. C'est pour ça que souvent je téléphone, je téléphone presque tous les jours. Même le samedi matin c'est utile. Si je me lève et que j'ai envie de quelque chose, je peux. Souvent, le lundi et la période qui suit c'est comme pour les administrations. Mais le samedi je peux, pour ma vie privée je peux appeler aussi. C'est utile.

C'est pour ça. C'est presque tous les jours. Quand j'arrive à la maison j'y pense de suite.»

[Sylvie - moins de 30 ans]

Par ailleurs, nous avons relevé quelques usages imprévus de VisiO08 à domicile, où l'utilisateur sourd téléphone, via VisiO08, à une personne entendante qui se trouve en face de lui. Cet usage renvoie à des situations de démarchage ou de dépannage à domicile, lors de la venue d'un artisan ou d'un assureur. Une autre personne, suite à des échanges confus avec la secrétaire de son médecin, lui a dit de patienter quelques temps et, rentré chez lui, a poursuivi la discussion par téléphone via VisiO08. D'autres ont essayé d'utiliser ces services pour obtenir une traduction entre la langue des signes et le français écrit. Un autre voudrait utiliser VisiO08 pour obtenir l'interprétation de la conversation entre deux personnes entendantes de sa famille discutant au téléphone. Ces usages frontières nous montrent ce que permet VisiO08 aux yeux de ces usagers : comprendre et être compris, pour maîtriser davantage les échanges et informations du quotidien.

2.2.3 - Appels commerciaux : s'informer, comparer, réserver, agir à distance...

Les appels les plus inattendus sont les appels commerciaux. « Inattendus », parce que ces usagers n'y avaient pas pensé tout de suite, que nous avons nous-même sous-estimé ce type de besoin, et que ces appels s'avèrent être relativement nombreux au cours de notre enquête et sont indépendants du moyen de communication choisi.

« Enfin... les contacts que j'ai pris ces derniers temps sont surtout en lien avec ma situation de construction d'une maison. J'ai eu beaucoup de contacts, utiles, au sujet du prix, de problèmes, de réclamations. C'est facile pour discuter.»

[Jean - 32 ans]



« Aussi moi j'adore... je suis artiste. Je voulais chercher du bois pour sculpter etc. Je dois prendre la voiture pour aller dans un magasin pour demander du bois spécialement pour... "Ha non ce n'est pas ici, c'est là-bas". Je reprends ma voiture et vais de ci, de là. Depuis qu'il y a VisiO08, je fais des économies sur la voiture, je fais moins de dépenses pour la voiture. Parce que je téléphone, je demande si c'est sûr qu'ils ont du bois pour, "ha bon vous n'en avez pas ? C'est où ? C'est chez l'autre ? Ok". Je passe plusieurs appels, je trouve et je vais directement en voiture. Je fais des économies pour la voiture aussi. Je fais des économies. C'est pratique. Globalement c'est bien.»
[Rémy - 34 ans]

Ce type d'appels, associés à des achats ou des renseignements commerciaux, est extrêmement diversifié. Sans citer l'ensemble des témoignages, VisiO08 est utilisé pour :

- ⇒ Obtenir des informations simples (prix, horaires) dans des magasins éloignés mais aussi dans des services proches de chez eux où ils n'osaient pas aller,
- ⇒ Accéder à des offres accessibles seulement par téléphone, comme certaines locations (publicités où le seul contact est un numéro de téléphone), permettre l'annulation d'un billet d'avion ou l'opposition sur une carte bancaire perdue...,
- ⇒ Réaliser certains achats où il faut négocier le prix ou bien décider vite, à partir d'informations disponibles sur Internet (achat de pièces détachées etc.),
- ⇒ Comparer les prix (de bois de chauffage, de matériel électroménager, de location etc.),
- ⇒ S'informer sur la disponibilité d'un produit et le réserver,
- ⇒ Obtenir des informations et conseils, auprès de commerciaux, sur certains travaux (rénovation d'une maison, bricolage, service après vente etc.),
- ⇒ Suivre le travail d'un architecte...,
- ⇒ Obtenir et comparer des devis pour des réparations (chauffage, chaudière, aménagement de maison...).

L'importance de ces besoins n'a tout simplement jamais été mentionnée par les personnes sourdes avant l'usage de VisiO08 ou en tout début d'utilisation (à l'exception tout de même, il est vrai, de l'inévitable et récurrente anecdote concernant l'impossibilité de commander des pizzas). Ces appels commerciaux sont ensuite largement attestés par plusieurs des utilisateurs de ce dispositif.

Ces retours d'expérience mettent en évidence que nous minimisons sans conteste l'importance du téléphone dans l'accès à la consommation. Ce mode de communication permet d'agir à distance, rapidement (acheter, réserver, commander, annuler), mais aussi d'agir de manière éclairée, en disposant d'informations comparatives. Ce sont là des possibilités nouvelles pour les sourds, qui apprécient de pouvoir comparer les prix de plusieurs entreprises, y compris celles qui sont éloignées géographiquement ou qui ne proposent que des services par téléphone. Ils peuvent désormais accéder à ces services qui nous semblent si banals et qui leurs étaient pourtant inaccessibles : numéros verts d'information, annulation rapide de billets d'avion, opposition sur une carte bancaire, accès aux services après-vente et conseils associés (pour des travaux notamment), services de courtiers concernant des prêts bancaires, informations auprès de notaire etc.

Les services de VisiO08 révèlent une grande exclusion en donnant aux quelques sourds usagers de nouvelles possibilités d'actions et d'informations. Ils sont alors nombreux à téléphoner pour leur entourage qui ne dispose pas encore de cette accessibilité.

« Quand on discute, que l'autre est coincé, je lui dis : je peux téléphoner pour toi. Je vais pouvoir t'aider. C'est ça. Avoir le téléphone, c'est un pouvoir. C'est l'accessibilité, pour moi hein. »

[Sylvie - moins de 30 ans]

2.2.4 - Entretenir ou reconstruire des relations sociales

Il est un type d'appel qui intrigue moins, car tout un chacun est susceptible de téléphoner à sa famille ou ses amis. Ce sont d'ailleurs les appels qui ont été passés en premier par les usagers rencontrés, lorsque leur famille est composée de personnes entendant. Pourtant, c'est là une situation nouvelle d'interprétation, une entrée de ces professionnels dans la sphère de l'intime et du quotidien de relations familiales. Ces appels sont souvent passés en début d'utilisation. Ils servent de tests. Ils permettent d'informer la famille sur l'existence de ce dispositif.

« J'en ai profité aussi pour appeler mes parents pour voir comment ils allaient réagir. Et ma mère, ma mère c'était bien. Elle a été très surprise. "C'est super. Enfin on peut se contacter directement." On peut communiquer. Via un interprète mais on peut. Elle était contente. Enfin on peut se contacter, discuter de détails, discuter. En comparaison avec les email, où on s'envoie un message chacun son tour longuement. Bon MSN, je ne sais pas, c'est résumé. C'est réduit. Il n'y a pas d'émotions, ce n'est que des phrases, il n'y a pas d'intonations à l'intérieur. Alors que là quand je signe, il y a de l'intonation, il y a du répondant, il y a clairement de la joie, de l'affection. Je vois à l'écran par les expressions qu'il y a de la joie. Je retrouve les intonations propres à ma mère, que je connais. On était vraiment en phase. »

[Hélène - plus de 30 ans]

De nombreux témoignages montrent l'importance de VisiO08 pour rétablir ou entretenir des liens sociaux avec des personnes entendant. Cela peut être la famille mais aussi des amis perdus de vue parce qu'éloignés géographiquement ou des collègues de travail partis à la retraite ou en congé maladie. Une des personnes rencontrées a même utilisé les services de VisiO08 pour retrouver et reprendre contact avec le frère entendant de son mari (sourd), dont toute trace avait été perdue suite à un malheur familial et un placement dans d'autres familles. L'utilisation de l'annuaire, des services de VisiO08 et le recoupement d'informations ont permis à cette fratrie de se retrouver. Sur la durée, deux cas de figure semblent néanmoins émerger pour ce qui concerne les appels de la famille. Dans le plus grand nombre de cas (à partir des entretiens réalisés), cet usage restera très faible. C'est en effet sur ce sujet que les sourds rencontrés disent avoir le plus de difficultés à abandonner leurs habitudes faites ici de messages par texto, fax ou MSN, ou de liens relativement distendus avec ces proches. Pour les devenus sourds, c'est néanmoins un outil de communication à distance qui leurs permet de s'adresser oralement à leurs proches, tout en recevant leurs réponses transcrites. Dans quelques cas ces appels vers la famille deviendront

à l'inverse décisifs, en terme d'impact social et de nombre d'appels. Ce sont des personnes qui n'étaient pas parvenues à établir des relations de communication profondes avec des membres de leur famille dont elles se sentaient pourtant proches : l'oncle d'un usager de 40 ans, passionné comme lui de pêche, le père d'un usager de 34 ans, frustré de ne pas entretenir d'échanges riches avec son fils, ou les frères et soeurs d'une jeune femme de 30 ans que ceux-ci croyaient limitée. Ce type de témoignages n'a été recueilli qu'auprès de locuteurs de langue des signes.

« Je sens qu'il y a vraiment une accessibilité, je peux avoir un contact direct ! Je n'ai plus besoin d'avoir une interface à côté de moi, je ne suis plus en train d'évaluer ce qu'il se passe exactement de l'autre côté. C'est mieux je peux m'exprimer librement. Ça passe directement en langue des signes. Je me sens libre, ça fait du bien. Je suis à l'aise, c'est super, c'est bien. Cette accessibilité ! Je reçois toutes ces nouvelles en langue des signes de mon frère, de ma famille, je comprends beaucoup de choses. Il y avait cette barrière. C'est mieux par ce relais téléphonique, je suis à l'aise. Je sens que c'est vraiment mon expression, que je suis libre. C'est moi qui m'exprime. Je peux avoir des échanges en langue des signes. Alors que je sens que c'est différent quand c'est mon fiancé. Il dit des choses différentes de ce que j'ai exprimé. "C'est pas ça, non". On est sur des positions différentes. Alors que là je m'exprime dans ma langue, c'est mon expression. Je suis à l'aise. C'est vraiment une accessibilité. Je peux être autonome moi.

- Mais à qui tu as téléphoné ? Quel type d'interlocuteurs ?

J'ai téléphoné à ma famille. Ma famille était surprise que j'ai le téléphone, il y avait de l'émotion. Il y a un bon contact. Avant j'étais plus à l'écart. Quand je venais sur place, comment dire, ça restait limité. Alors que quand je téléphone, je peux expliquer la situation, etc. Mes parents n'étaient pas au courant de ce que j'avais fait depuis que j'étais petite. Je peux raconter. Egalement ce que je fais les week-ends. "Ha oui, c'est bien !" Ils étaient contents. Il y a de l'émotion. (...) Jusqu'à présent, je téléphone tous les jours, vraiment, je me réveille, je téléphone sur VisiO08, tous les jours ! Je téléphone.

- Non ! Vraiment tous les jours ?

Je téléphone presque tous les jours. À la famille, aux administrations, ma famille est loin.»

[Noémie - plus de 30 ans]



« Avant et après VisiO08, ma vie a changé quand même. Par exemple, les relations avec mon père. Avant, mon père et moi avions l'habitude de se contacter par MSN, de passer par le clavier... La dimension affective n'est pas poussée, limitée... à cause des mots et tout ça... en plus mon père n'aime pas les claviers. Il aime que la communication aille vite. Alors le problème c'est qu'on se rencontre rarement ! Dès qu'il y a eu VisiO08, mon père a ressenti cette émotion, ce feeling, on était en phase, et il m'a donné plein d'informations complètes, on a communiqué beaucoup, je sens que la relation est différente d'avant VisiO08. C'était une relation... normale, sans plus. La relation établie une fois qu'il y a eu VisiO08 est rapidement devenue puissante. À son tour mon frère, à qui j'ai téléphoné épisodiquement, m'est rapidement devenu mieux connu. Avant, mon frère, je ne connaissais pas complètement sa vie... Ma famille... Je sentais que... ce sont des entendants, toute ma famille, ils étaient un peu chacun à droite à gauche. Depuis VisiO08, c'est fini, c'est bien. C'est bon. C'est le bonheur pour moi.»

[Rémy - 34 ans]



« J’ai passé un autre appel qui était vraiment intéressant. Quelqu’un qui est loin, mon oncle, que je n’avais plus vu depuis longtemps. Je me suis dit tiens je vais l’appeler. (...) Tous les deux, on avait de bonnes relations, on allait toujours à la pêche. Donc je l’appelle. (...) “Ha oui ! Le sou... Roger ! Le sourd ! Oui ! Mais comment...” L’interprète avait une voix de femme. Je lui ai expliqué. “Ha c’est bien”. Après je l’ai informé pourquoi je l’appelais : parce que j’avais envie de l’appeler. “Ha bon ! ” C’est pour ça, avant je ne l’appelais jamais ! Je gardais toujours ça pour moi, je patientais. Mes parents disent toujours pour quoi faire ? Pour quoi faire ? Maintenant, je suis autonome, j’appelle. C’était la première fois. Il était surpris “Ha ben.... C’est bien ! On est à l’aise... c’est bien. Et bien moi ça va et ta mère ça va ?” Il m’a raconté plein de choses. “Ca va ? Et toi qu’est-ce que tu penses... ha, ma femme s’est fait mal à la jambe”. Il m’a raconté plein de choses. Avant il ne m’avait jamais raconté. Il m’a raconté et moi j’écoutais. Du temps était passé, j’étais curieux de sa vie. Après c’était l’heure, c’était fini. On s’est dit au revoir, à bientôt, on s’est embrassé. J’étais content. (...) C’est positif ça. Ca fait du bien. On a eu une relation personnelle tous les deux. Parce que passer par quelqu’un d’autre... j’ai l’habitude ! J’ai l’habitude que ma mère me parle des autres et parle de moi aux autres, qu’elle leur raconte. Nous on se rencontre jamais, ça me passe au-dessus, à côté. Quand on se voit, on se regarde sans savoir quoi dire puisque je sais que ma mère a déjà tout raconté. Tandis que là on s’adresse à moi, on me pose des questions. Et ça fait du bien, c’est important.»

[Romain - plus de 40 ans]

L’utilisation de VisiO08 pour appeler la famille est donc associée à d’autres enjeux que le seul besoin de contacter quelqu’un à distance. Ils touchent à la reconstruction ou au développement de relations familiales, mais aussi plus largement à une prise d’autonomie et une prise de parole, à une nouvelle manière d’exister pour les autres et avec les autres. Le vocabulaire relatif à la liberté, au plaisir et à l’apaisement est récurrent. Ces appels permettent également d’apparaître comme un interlocuteur, comme quelqu’un qui a des choses à dire, et qui les dit pleinement en langue des signes. Celui-ci et son locuteur se trouvent de la sorte réhabilités.

« J’ai appelé aussi ma famille, exprès pour voir comment elle allait réagir. Ma mère... elle ne s’adressait pas à moi mais à l’interprète : “dîtes-lui, vous pouvez lui dire...” Mais c’était super ! Elle s’est exprimée. Ma mère ? C’est la première fois qu’elle s’exprime comme ça. D’habitude la communication est très brève, résumée. Mais là au téléphone, elle s’est exprimée (...) Elle souhaite que je la rappelle (...) J’ai appelé aussi mon beau-frère ; (...) Il n’a pas l’habitude des relations avec interprète, mais après il m’a envoyé un email pour me dire que c’était vraiment super. Suite à ça son frère a voulu que je l’appelle aussi, il y avait plein de candidatures ! Trois appels, ça prend du temps hein aussi. Ce qui est bien c’est qu’ils découvrent la situation avec interprètes. “Holala, mais c’est fidèle ! On comprend tout mais c’est pas possible !” Bien sûr ! “C’est incroyable”... Ils me disent “Ha c’est vrai que la langue des signes est une vraie langue”. Enfin ! Ce n’est plus la peine d’argumenter pour les convaincre, c’est tranquille.»

[Arthur - plus de 40 ans]

2.2.5 - Changer le regard des autres, devenir autonome, interlocuteur, responsable

Au-delà de relations familiales difficiles ou distendues, l'utilisation de VisiO08 permet bien souvent un regard d'égal à égal entre les personnes sourdes et leur médecin, leur propriétaire ou l'enseignant de leur enfant, etc. Les relations en vis-à-vis, sans VisiO08, restent ensuite marquées par ce regard plus positif. Ces personnes sourdes sont en effet ainsi perçues comme des adultes tenant un discours cohérent et assumant leurs responsabilités, dans une autre langue. Ce nouveau regard leur permet de construire d'autres relations avec leurs collègues ou leurs proches.

« J'ai ouvert un secteur parent enfant. Ca veut dire qu'il y a un énorme travail, des appels téléphoniques, il y a besoin de téléphoner pour réserver une salle, pour rencontrer les parents... pour des activités diverses ; Aussi appeler pour réserver une prochaine... randonnée par exemple. (...) Ca veut dire que je peux prévoir un planning et donner satisfaction aux parents. C'est pas mal aussi. (...) Voilà, je me sens grande aussi. Parce que jusque là pour téléphoner, quand il n'y avait pas encore le centre relais, avant j'avais l'habitude d'appeler ma grand-mère, de l'appeler, l'appeler. Je sens que ça lui donnait des soucis, une surcharge. Je sens que ce n'est pas... Et après là, ma grand-mère vient vers moi, et je lui dis y'a rien, je suis autonome, c'est bon. "Mais comment ? - Regarde ! – Ho !" C'est fini. Je sens qu'elle a sa vie de son côté, et que moi je mène la mienne. C'est bien. En plus ma vie privée reste intime. Elle ne vient pas y voir, elle a la sienne. Je fais mon chemin. ... Et puis mon mari a eu un accident maladie, hé bien il a téléphoné à son entreprise ! Allez, c'est automatique, il a téléphoné. "Oui j'ai eu un accident, pour le travail je serai absent, de retour dans une semaine", ils discutent plutôt que de téléphoner fastidieusement par quelqu'un d'autre, "oui l'entreprise dit – non !"... Je sens, pourquoi passer par un tiers ? Cette personne doit rester à sa place. Ca doit être directement avec moi, je réponds, on me répond, etc. C'est plus... on me regarde, je suis plus une adulte comme une autre. Voilà. Ca fait du bien... En plus on gagne du temps, ça fait du bien.»

[Sarah - 27 ans]

Nous trouvons ici un type de témoignage également présent en milieu professionnel, à savoir que, pour ces usagers, l'utilisation de VisiO08 permet à chacun de reprendre son rôle : un patron face à sa secrétaire ou face à des clients, une mère interlocutrice du médecin de famille ou de puéricultrice, un père autonome devant son enfant etc.

« En plus je veux montrer que je suis capable. Parce que je n'ai pas envie qu'à l'avenir, quand ma fille, qui est entendante, sera grande, qu'on la sollicite en permanence pour faire l'interprète pour moi. Je ne veux vraiment pas de ça, à 100 %. Je ne veux pas voir ça. C'est moi qui suis interlocutrice, je veux recevoir les informations directement. Je suis responsable et adulte. C'est pour ça.»

[Sarah - 27 ans - mère d'un enfant de quelques mois]



« Vous avez des enfants ?

Oui deux enfants entendants.

Donc VisiO08 n'est pas utile pour eux ?

Si quand même. Les enfants voient leur père autonome. Quand même c'est flagrant. Ils ne disent rien. Mais j'ai l'habitude parce que je ne veux pas que les enfants... Non je les laisse à leur place et les parents de leur côté avec leurs affaires. C'est clair. Ils le savent. Moi je participe à des associations, je me déplace. (...) Il faut que les enfants voient que les parents tiennent leur rôle. C'est important. Pas comme autrefois "s'il te plaît téléphone pour moi"...

Non, c'est fini ça.»

[Jean - 32 ans]

Le discours des devenus sourds, encore trop peu nombreux parmi ces premiers utilisateurs de VisiO08, ne portent pas sur un changement de regard, mais plutôt sur une réhabilitation. Ils peuvent avoir peur d'utiliser un dispositif qui révèle une surdité invisible en face à face. Mais ils apprécient de retrouver le pouvoir d'agir associé au téléphone.

« Privé de téléphone depuis quarante ans, j'apprécie particulièrement les efforts qui sont faits actuellement pour créer des relais vidéo-téléphoniques. »

[Bernard - 78 ans - devenu sourd à 38 ans]

Étant donné ce type d'enjeux, il est évident pour tous ces usagers que l'arrêt de ces services serait tout simplement inacceptable. Ils témoignent - comme en milieu professionnel - de leur inquiétude face à une éventuelle fin d'expérimentation.

« J'espère que le gouvernement va accepter de financer la visio-interprétation, qu'il va décider ça l'année prochaine. J'espère qu'il le fera. Sinon, je vais être hors de moi, je vais être vraiment en colère, parce que ce projet m'a donné comme une lumière à l'horizon et j'ai envie qu'elle soit plus forte. Normalement c'est aux Pouvoirs Publics de faire ça, d'allumer cette lumière. Si le gouvernement ne le fait pas, je vais être vraiment énervé. Parce que c'est trop tard. Ils ont donné un doigt, ils sont obligés de donner le bras. On ne peut pas couper ça, on ne peut pas l'arrêter. Voilà, merci. »

[Jérôme - plus de 40 ans]

Ils plaident d'ailleurs pour la démocratisation de VisiO08, passant des appels téléphoniques pour des amis ou connaissance qui ne bénéficient pas encore de cette accessibilité. Ils considèrent en effet tous que ces services vont dans le bon sens, répondent bien à leurs besoins, ce qu'a synthétisé l'une des personnes rencontrées à la fin de son entretien :

**« Moi je trouve que cette évolution technologique est géniale. Ça correspond parfaitement aux besoins des sourds pour l'avenir. Au 19^{ème} siècle le monde des sourds avait déjà pensé à tout ça. Et là enfin on y arrive, maintenant. Au 19^{ème} siècle, c'était l'âge d'or des sourds-muets, il y avait des choses fabuleuses ; Au 20^{ème} siècle c'était plus problématique ; Et au 21^{ème} siècle on a relevé la tête. Moi j'espère que ce 20^{ème} siècle, on va pouvoir le classer, en faire notre deuil, pour qu'on puisse rapprocher ces deux périodes que sont le 19^{ème} et le 21^{ème} siècle, et reconstruire une continuité dans notre histoire. J'ai l'impression que ce qui est important c'est ça : ces nouvelles technologies correspondent parfaitement aux sourds. Il n'y a plus cet handicap social. Parce que le problème n'est ni mental, ni physique, il est social c'est tout !
Voilà.»**

[Jacques - plus de 30 ans]

Le caractère social de cette nouvelle technologie et des services associés (caractère si souvent discuté dans les débats sur les NTIC) est ici évident. Accéder au téléphone ouvre à tout un réseau social, permettant de contacter à nouveau, rencontrer, maintenir des relations avec des personnes distantes et de gérer son temps afin d'optimiser les chances de réaliser ses projets. Nous avons montré que ce pouvoir d'action engage également un regard. Non seulement, les sourds trouvent par ce biais un plus grand nombre d'interlocuteurs et d'informations, mais ils deviennent eux-mêmes des partenaires dans ces échanges, responsables et autonomes. Mais le téléphone reste un monde à explorer.

2.2.6 - Les appels de secours et d'entraide encore à explorer

À notre connaissance, il n'y a pas eu d'appel de secours. Pourtant, nombreux sont nos interlocuteurs sourds à évoquer cette nécessité d'une accessibilité des urgences. Les stratégies habituelles qu'ils évoquent consistent soit à se déplacer vers les hôpitaux, soit à appeler ces services via le truchement d'un parent (contacté par texto) ou d'un voisin.

« Il faut 24 H 00 sur 24 H 00, 24 H 00 sur 24 H 00. Jours et nuits. Jours et nuits, c'est mieux. Il le faut. Pour les urgences... ça arrive. C'est pénible, il faut solliciter les parents... »
[Jean - 32 ans]



« N'oublions pas la sécurité et les urgences. Car chacun de nous, on est encore exclu. »
[Marine - plus de 50 ans]

Mais au-delà du 15, du 18 et du 112, il existe une multitude de numéros destinés à accompagner, informer ou secourir les citoyens français, dont les personnes sourdes n'ont pas même connaissance et ne sont donc jamais utilisés. Citons les numéros d'appels sur l'enfance maltraitée, la violence conjugale, SOS suicide, info tabac, assurance / secours. La liste est longue et totalement méconnue.

Cette analyse des usages et non-usages de VisiO08 à domicile alimente ainsi la réflexion sur l'accessibilité. Ce terme signifie littéralement, en langue des signes, "se défaire de chaînes qui étranglent". Elle est d'abord une libération, avant de renvoyer à des pratiques particulières. L'autonomie et les manières de faire au téléphone sont à construire, à découvrir. Or les nouvelles technologies ne sont que ce qu'on en fait. Et les sourds, qui idéalisaient le téléphone, témoignent aussi des multiples barrières qui ont été érigées à travers ce média :

- ↳ à travers la maîtrise ou non de manière de dire et se présenter, permettant ou non de passer le barrage des standards et secrétariats, pour parvenir à joindre son correspondant ;
- ↳ à travers la gestion des appels et la mise en place de relais techniques : répondeur, filtrage des appels via l'affichage des numéros, etc.. ;

↳ à travers la reconstruction, dans un monde sonore et téléphonique, d'une navigation dans des espaces prédéfinis, où certaines informations sont rendues disponibles à travers différentes réponses ou touches du téléphone, limitant l'accès à des interactions humaines, ou les préparant via une pré-identification (informatisation / formalisation de barrières). L'entrée des sourds dans le monde téléphonique nous offre un regard inédit et distancié sur nos pratiques routinières de communication à distance.

« J'ai passé des appels personnels ici à mon travail. Je peux le faire aussi. Et j'ai fait des découvertes en téléphonant aux administrations. Quelle embrouille Oulala ! "Ce n'est pas moi, c'est là bas". Tu tournes en rond de l'un à l'autre, c'est compliqué ! Je découvre le monde des entendants. Je croyais que c'était facile de téléphoner mais une fois je l'ai expérimenté, j'ai compris que c'était vraiment compliqué. »

[Arthur - ingénieur]

2.3 - À propos des pratiques de communication à distance via visio-interprétation

Les entretiens avec les usagers sourds de VisiO08, que ce soit à domicile ou en milieu professionnel, montrent que l'acquisition de manières de faire associées aux communications à distance et de nouvelles habitudes sont nécessaires. Ils mettent par ailleurs en évidence à quel point notre quotidien - privé ou professionnel - et notre rapport aux administrations, sont marqués par l'omniprésence de documents écrits et du téléphone. Ce dernier est aujourd'hui un objet banal et banalisé, dont la présence, dans notre vie sociale et professionnelle, s'est trouvée accrue avec l'invention de versions de plus en plus petites, portables et sophistiquées. Il se trouve également inséré dans un nombre croissant d'autres outils de communication (email, fax..), donnant à voir - tout particulièrement au travail - « un entrelacement d'usages » pour reprendre l'expression de S. Proulx (2005, page 11). Aux différentes traces permises par ces autres médias, le téléphone apporterait la rapidité et le sentiment d'un contact direct dans les relations engagées avec des interlocuteurs distants et parfois inconnus. C'est sans conteste cette question du rapport au temps d'une part et du maintien d'une relation de co-présence avec des personnes éloignées d'autre part, que le téléphone portable accentue encore (Jauréguiberry - 2007). Mais de tout ceci, les sourds restaient exclus. Leur usage des services du centre relais leur donne enfin accès à ces contacts à distance et les relations sociales et les informations qu'ils permettent. Mais il implique également la construction de nouvelles manières de faire et de dire, via cette nouvelle technologie, ainsi qu'un regard particulier sur « nos » manières, déjà routinières, de communication à distance. L'analyse de leurs pratiques de communication via VisiO08 incite à un travail réflexif sur les manières de faire au téléphone, mais aussi aux manières de dire dans une langue sonore versus visuelle.

Nous nous focaliserons ici sur les situations de communication où tous les interlocuteurs sont à distance (les communications de type téléphonique) et où les personnes sourdes impliquées s'expriment en LSF. Les entretiens et observations, menés dans cette langue et filmés, ont été complétés par des échanges, décisifs, avec les interprètes et quelques uns des interlocuteurs entendants.

2.3.1 - Un cas très particulier de communication en LSF

Soulignons tout d'abord que l'utilisation de VisiO08, sans recours aux interprètes, donc comme un système de visio-conférence entre locuteurs de langue des signes, produit des situations de communication en LSF très particulières. En donnant à voir l'image que l'interlocuteur reçoit, ce dispositif permet d'avoir un feed back. Le locuteur sourd se voit signer et peut se regarder signer en même temps, ce qui est une situation très inhabituelle pour un sourd, contrairement à l'entendant qui s'entend toujours parler. Cette prise de vue doit permettre au locuteur de s'assurer qu'il est bien dans le champ de la caméra. Cette contrainte, qui consiste à « rester dans le cadre », est une seconde caractéristique inhabituelle de communication en LSF. Cela conduit les locuteurs sourds à réduire leur espace de signature, leurs gestes et leurs mouvements du corps. Si les sourds s'adaptent, ces dispositifs de vidéo communication à distance les obligent à signer autrement (Keating & Mirus - 2003). Par ailleurs, ils supposent une gestion inhabituelle du regard. En effet, la caméra est placée au-dessus de l'ordinateur, tandis que le locuteur s'exprimant en LSF regarde son interlocuteur à l'écran. Ceci crée un décalage dans l'image que ce dernier reçoit : le récepteur se trouve dans la posture de quelqu'un qui observe un échange entre deux autres personnes dont une serait hors champ. Sans limiter la communication, cela rend manifeste son caractère médié. Lorsqu'un usager n'est pas habitué à ce type de dispositif, il a tendance à déplacer son corps pour tenter de se positionner en face de son interlocuteur. Pour éviter cet « effet faux jeton », De Fornel (1994) propose de regarder la caméra (au lieu de l'écran). Les sourds semblent préférer gérer ce regard décalé plutôt qu'opter pour cette solution qui place le locuteur dans une situation de monologue. Pour bien utiliser ce type de dispositif, il faut alors ne jamais l'oublier. Ceci est vrai pour la gestion du regard, mais aussi pour d'autres aspects de la communication. En LSF, « vous », « lui », « eux » s'expriment par des indexations vers les personnes considérées ou en direction des points dans l'espace où ces personnes (ou objets etc.) ont été localisées fictivement⁸. L'utilisation de l'espace et les indexations fait partie des structures linguistiques de la langue. Or le dispositif peut créer un décalage entre les interlocuteurs distants dans la perception et la compréhension de l'espace qui est indexé par l'un d'entre eux, suscitant alors des pratiques d'explicitation ou des répétitions. Soulignons à l'inverse que la fixité du regard chez le destinataire d'une communication par visiophone, décrite par De Fornel, n'est pas perçue comme un dysfonctionnement chez les sourds puisque c'est la norme dans une communication en LSF.

Ces contraintes, mises en évidence dans les études sur la visiophonie, conduisent leurs auteurs à relativiser l'engouement pour ces dispositifs en entreprises, dans les administrations ou l'enseignement à distance. La technique ne se ferait pas oublier et cadrerait fortement les interactions (Bonu – 2007 ; Jauréguiberry – 1996 ; Licoppe & Relieu - 2007). Les difficultés rencontrées s'expliquent par l'impact de pratiques antérieures de communication à distance (routine du téléphone, usage familial de la visiophonie). Elles renvoient aussi à des problèmes de coordination des sources d'informations sonores et visuelles. Elles dépendent enfin des compétences des usagers dans l'exploitation d'informations visuelles, conduisant certains chercheurs à suggérer l'élargissement du champ de la caméra, privilégiant la transmission d'éléments de contexte au détriment de l'image de l'interlocuteur. Les sourds sont ainsi susceptibles d'apporter des manières de faire

⁸ Pour visualiser ce phénomène propre aux langues des signes, voir (B. Lenseigne B. et P. Dalle, 2005),

et des repères spécifiques, puisqu'ils n'ont pas d'expérience de type téléphonique, que les messages sonores et visuels lorsqu'un interprète est sollicité, sont précisément transmis et traités successivement, et qu'ils ont l'habitude de gérer des informations visuelles. Concernant l'élargissement du champ de la caméra, les sourds apportent *a priori* une contrainte, puisque l'abandon de l'image de l'interlocuteur s'exprimant en LSF n'est pas possible ici.

2.3.2 - Des manières de faire à distance mises à nues

La communication par VisiO08 n'est explicitement pas équivalente aux yeux des sourds, à une communication directe en co-présence. Elle combine des pratiques du différé, et le stress ou le confort d'une relation directe. Ce trait est renforcé lorsqu'un interprète est sollicité. Ceci n'est pas uniquement lié aux caractéristiques du dispositif, mais aussi à des pratiques culturelles, des manières de faire et de dire en LSF. Cette communication est semi différée dans le sens où elle ressemble, par certains aspects, à un email vidéo. Elle implique en effet une présentation de soi et l'explicitation de la personne à qui l'appel est adressé. Le locuteur sourd est alors amené à utiliser - s'il le connaît - l'anthroponyme⁹ de son interlocuteur lorsqu'il s'adresse à lui. Ceci est une pratique profondément étrangère aux situations de communication directe en LSF. Les anthroponymes sont utilisés pour se présenter soi-même ou pour parler d'un tiers, mais jamais pour interpeller ou s'adresser à quelqu'un. À l'inverse, les communications de type téléphonique supposent de préciser l'objet de l'appel dès le début de la conversation, ce qui est par contre une pratique courante dans les échanges en LSF. Si ces premiers éléments d'analyse montrent que le travail d'appropriation de ce dispositif suppose de prendre en compte les manières de dire et de faire en LSF, il implique également la découverte de manières de faire au téléphone. Si l'annonce du thème abordé, dès le début d'une prise de parole en LSF est commune, les interactions quotidiennes n'impliquent pas l'élaboration, au préalable, d'une liste de points à aborder. Or, de l'avis des sourds, c'est sur de telles pratiques que les relations téléphoniques fonctionnent.

« J'ai appris qu'avant de téléphoner, il faut se demander de quoi il s'agit, réfléchir, que les choses soient claires. Avant, je téléphonais directement, je m'exprimais puis manquais un peu de matière... tu comprends ? ... Je n'ai pas encore la culture du téléphone parce qu'ici dans ma vie je ne l'ai jamais eu. Bon quand je rencontre une personne et que je discute avec elle, je n'ai pas réfléchi avant de la rencontrer. On est en interaction, on discute. Ca c'est une chose. Avec le téléphone, je croyais que c'était la même chose. Donc j'appelle et là je ne sais plus quoi dire, parce que l'interlocuteur n'est pas là et c'est très différent ! Moi qui suis sourd, je n'ai jamais vu ça jusqu'à maintenant, comment on passe des appels, donc j'apprends, j'apprends. Avant, il faut réfléchir à ce qu'on veut dire, préparer la liste des points à aborder, ensuite c'est mieux, c'est beaucoup plus facile. »

[Arthur - plus de 40 ans - Ingénieur]

⁹ Il s'agit d'une forme (gestuelle) de nomination, spécifique aux sourds. Il faut donc que cette personne ait reçu un nom par des sourds (Y. Delaporte, 1998).

Les interactions téléphoniques seraient ainsi modelées par une culture de l'écrit, de la liste. Ce sont des interactions préparées, alimentées au préalable, pour lesquelles un enchaînement a été prévu - quand bien même il serait réajusté - et au cours desquelles aucun temps mort n'est supporté.

La visio-interprétation démultiplie les ouvertures et les clôtures de la communication. De manière consciente et partagée il y a d'abord un rituel d'ouverture technique : mise au point de la caméra (orientation, taille de l'image, positionnement du locuteur), vérification ou commentaires sur la luminosité ou sur la qualité du débit. S'engage ensuite l'ouverture traditionnelle, culturelle, d'une discussion (salutations) avec l'interprète, suivie du lancement de l'appel de l'interlocuteur, puis des salutations avec celui-ci. Les salutations ont donc bien souvent lieu après le premier contact de réglages. Il existe également une série de clôtures, concernant d'abord l'échange, puis le service d'interprétation, et la communication technique, mais elles sont moins conscientes pour les usagers. Ceci est vrai des personnes entendant utilisant le téléphone : certaines disent au revoir, sans « savoir raccrocher ». Pour ce qui concerne les sourds, c'est l'inverse qui se produit parfois, la clôture du dispositif (« voilà j'ai fini » - je raccroche) englobe maladroitement la clôture de l'échange (certains oubliant de dire « merci, au revoir » à l'interlocuteur). L'utilisation de la visio-interprétation suppose donc la mobilisation de savoir-faire plus sociaux que techniques, propres aux communications à distance. Il s'agit de savoir se présenter, garder le contact mais aussi, comme le soulignent les interprètes, de savoir s'imposer, passer le barrage des secrétaires etc. Les savoir-faire en cours de construction chez les sourds concernent également la gestion de l'inconnu (sur la disponibilité et l'activité de l'interlocuteur) mais aussi la manière de gérer des problèmes techniques (expliciter la clôture de l'échange au cas où l'interlocuteur recevrait cette information). Les usagers utilisant déjà Internet mobilisent les repères de communication propres aux logiciels de messageries instantanées : ils ont construits une liste de contacts, ont une visibilité sur la présence et la disponibilité de leurs interlocuteurs, et peuvent garder la trace de leurs échanges. Le monde du téléphone les plonge dans l'instantané, et l'imprévisible (qui appelle, qui va répondre). Il faut par ailleurs souligner la disparité des informations reçues par les sourds sur le monde des communications téléphoniques.

Ils connaissent généralement les fonctionnalités des objets que sont les téléphones : affichage du numéro, mémoire des appels manqués, pré enregistrement de numéros, téléphone main libre etc. Mais ils méconnaissent le monde des standards, des répondeurs et des messages pré enregistrés, ainsi que les tarifs des appels téléphoniques avec des portables ou des numéros en 08. Ils découvrent la diversité des sonneries, la mobilisation en pratique des touches sur le poste téléphonique (*, #), et l'indisponibilité fréquente de leurs interlocuteurs...

Par ailleurs, VisiO08 fait intervenir un tiers dans l'échange, l'interprète, qui malgré sa déontologie incontournable (neutralité, confidentialité), est pensé par beaucoup de sourds comme un témoin possible des relations (violences physiques dans le cas d'un appel en co-présence, ou d'une posture agressive dans le cas de communications à distance : personne qui crie ou qui raccroche au nez). Autrement dit, les sourds qui utilisent ce dispositif oublient rarement le caractère médié de ces communications, et certains réfléchissent à la manière dont ils pourraient en tirer parti. À l'inverse, les interlocuteurs entendants ont plus de difficultés à penser le dispositif, soit pour le garder à l'esprit, soit pour comprendre qui s'adresse véritablement à eux à travers ces appels. Eux ne voient pas leur interlocuteur. Ils se fient donc spontanément à la voix qu'ils entendent.

« Ils sont surpris quand ils reçoivent l'appel et que l'interprète leur explique que c'est un centre relais, ils sont intrigués parce qu'ils n'ont pas l'habitude. La voix fait que c'est comme dans une situation de face à face, de vive voix, c'est bien ! Quand on s'adresse à l'interprète, qui traduit à l'interlocuteur, ça ne se voit pas ! On est deux interlocuteurs, l'interprète parle à mon interlocuteur, il me parle, je lui réponds, ça passe directement via l'interprète. C'est bien, c'est clair, ça veut dire que c'est bon. C'est tout, ils comprennent bien ! Il y en avait même un devenu accro, sur comment... il voulait apprendre la langue des signes, c'était marrant ! Ça provoque des choses comme ça...»
[Samuel - plus de 40 ans - directeur]

Ce rapport particulier à la voix du locuteur est un atout autant qu'un élément perturbateur. C'est un atout dans la mesure où, comme le souligne cette personne sourde, l'interaction est directe pour cette personne. Un « face à face » va pouvoir avoir lieu entre sourd et entendant via l'interprète à distance. Mais cette référence à la voix du locuteur apporte également un biais parce que c'est un critère d'identification spontané et très fort. Or cette voix variera au cours des appels avec le changement des interprètes ; Elle peut être féminine alors que l'interlocuteur qui se présente se dit masculin ; Elle n'est pas celle de cette personne sourde ou elle rapporte les propos d'une personne sourde s'exprimant habituellement en langue des signes. Or l'interlocuteur peut être un proche (un voisin, une petite-fille, une soeur ou un collègue) qui, pour ces différentes raisons, peut alors ne pas « reconnaître » le locuteur, malgré l'annonce de son nom et prénom, parce que cette voix brouille ses repères et représentations construites sur un monde de sons. Mais ce dispositif d'interprétation à distance bouscule également les modalités d'interactions des personnes sourdes, pour qui l'existence d'un contact visuel avec leur interlocuteur est fondamentale. Lorsqu'un sourd et un entendant communiquent via un interprète, sur place, le premier demande au second de le regarder lorsqu'il s'exprime. Ce lien, ce « fil tendu entre deux visages » pour reprendre l'expression de l'ethnologue Y. Delaporte (1998b), se trouve rompu dans la visio-interprétation, au grand regret de certains usagers.

« Globa... j'ai découvert quelque chose. C'est justice pour moi. Ca m'a ouvert les portes d'un monde inconnu.

Quoi par exemple ?

Les échanges téléphoniques...!

Quoi par exemple comme monde inconnu ?

Mais ce qu'il se passe à l'intérieur de ces échanges téléphoniques ; Comment ça marche

Ha ce qui est en relation avec le téléphone...

En relation avec le téléphone oui, les découvertes. Il y a quelque chose... Je ne suis pas encore très à l'aise. Je ne suis pas encore en train d'échanger avec assurance. Je tâtonne encore et je reste stressé.

Mais pourquoi ?

À cause de la distance, le fait que l'autre ne soit pas là, que ça passe par un tiers, l'interprète. (...) Imagine que dans le futur on puisse voir l'interprète mais aussi l'interlocuteur au téléphone, qu'il soit filmé je ne sais pas comment, dans le futur, qu'on voit son visage, ce serait plus... y compris pour l'interlocuteur qui pourrait me voir signer, voir qui est le locuteur. Tandis que quand on voit rien, on a moins de feeling... (...) Parce que dans une situation d'interprétation, la personne me voit signer et voit l'interprète à côté de moi. Au téléphone c'est différent. Ils n'entendent que l'interprète. C'est ça qui perturbe. Si elle pouvait me voir, elle allait comprendre aussitôt que c'est moi qui m'exprime, que c'est une voix de femme, mais que je suis un homme. Ce n'est pas une critique de VisiO08 hein, c'est mon regard sur ma pratique, mon expérience.»

[Arthur - plus de 40 ans - Ingénieur]

Ces hésitations s'estompent avec l'utilisation répétée du dispositif, mais ce type de décalage conduit les interprètes à rappeler le caractère médié de ces échanges. Nous ne sommes donc pas du tout dans la problématique évoquée précédemment par les observateurs de l'utilisation de la visio-conférence entre personnes entendantes : si les échanges se veulent fluides et interactifs, des efforts sont entrepris ici pour que le dispositif ne se fasse pas oublier. C'est parce que la situation d'interaction est comprise qu'un sentiment d'interactions directes est possible.

2.3.3 - Une réflexivité imposée par l'interprétation

Le travail des interprètes et l'analyse des pratiques de communication observées incitent à un travail réflexif sur les manières de faire propres au monde du téléphone, mais aussi sur les informations sonores implicites (mobilisées dans des échanges en français) et sur les ressources spécifiques de pratiques visuelles de communication (en LSF).

Penser le monde de communication sonore

La communication téléphonique s'insère dans un dispositif technique (impliquant des sonneries) et dans des mondes locaux (les environnements sonores des interlocuteurs). Les interprètes se demandent s'il leur faut traduire cet environnement comme le type de sonnerie, le ton de parole, les musiques d'attentes, le background sonore de l'interlocuteur, etc. Comment restituer par exemple l'image d'une entreprise ou d'une administration véhiculée, de manière implicite, par sa musique d'attente ? Quelle est la part d'interprétation personnelle ? Ils sont par ailleurs très sensibles à l'importance d'informations contextuelles ou parallèles, car ceci peut sérieusement compromettre (ou

aider) la compréhension. Les locuteurs sourds acceptent alors de leur expliciter avant l'appel des éléments contextuels ou de leur décrire leur environnement professionnel. Un autre aspect interpellant les interprètes concerne l'importance du contact sonore dans des communications téléphoniques. Le téléphone, comme la radio, n'aime pas le silence (ou bien il prend un sens particulier). Comment, dans ce contexte, l'interprète peut-il maintenir la relation et l'écoute de l'interlocuteur entendant pendant qu'il écoute (en regardant) le locuteur sourd s'exprimer ? Faut-il qu'il prenne la parole pour expliquer le dispositif ? Notons que cette question sur les modalités de maintien de l'interaction ne se pose pas dans l'autre sens, avec le locuteur sourd. Voir l'interprète parler, ou ses expressions, suffisent à expliciter la nature de la situation.

Penser la particularité des pratiques visuelles

Dans un contexte professionnel (entreprises ou administrations), l'usage de la visio-interprétation rend manifeste l'importance de prises d'informations visuelles parallèles ou contextuelles à l'échange. Pendant la communication, le locuteur regarde des écrans, des documents écrits, des panneaux de supervision etc.

« Je peux m'exprimer en langue des signes d'un côté et regarder mes documents sur l'ordinateur de l'autre. Expliquer, regarder, expliquer... C'est pratique. Je peux travailler. »
[Hélène - plus de 30 ans - chef de production]

L'interprétation à distance rend alors palpable l'enchevêtrement des médias et l'entrelacement d'usages qui caractérisent le monde du travail (Denis - 2003). Or ceci suppose ici très concrètement une gestion séquentielle du regard. Il n'est pas possible de regarder deux choses à la fois (même s'il est toujours possible de faire usage de la vision latérale), ce qui suppose, pour les sourds, des prises d'informations successives et alternées (comme de dissocier l'action d'écouter quelqu'un s'exprimer en LSF et celle de lire un document ou un power point, ou encore de prendre des notes). Dans une communication en LSF, quitter le regard de son interlocuteur équivaut à couper le son. C'est à ce titre une marque de grande impolitesse (Bacci - 1997). Il n'est par ailleurs pas possible pour l'interprète d'appeler à distance un interlocuteur sourd qui ne le regarderait plus (en co-présence, il lui toucherait l'épaule ou bougerait sa main dans son champ de vision). L'importance du maintien d'un contact visuel a été souligné dans l'analyse des interactions par visiophone entre personnes entendantes, alors que ce principe ne s'impose pas dans les interactions en co-présence (De Fornel - 1994). Les communications en LSF renforcent ce trait, pour être nécessaire en permanence. Les locuteurs de langue des signes savent cependant tirer partie des contraintes et ressources d'une expression visuelle. Ils signent devant un power point pour faciliter le passage visuel d'une source d'information à l'autre, et gèrent le temps de lecture.

Ils organisent des temps de prises de notes, ou proposent de faire des synthèses collectives. Ils savent également s'exprimer en langue des signes sur des documents graphiques (schémas, organisation d'un texte...), en réalisant les gestes sur cette surface. Cette pratique peut cependant sembler inappropriée dans une communication à distance¹⁰. Les sourds exploitent alors différemment les ressources visuelles de leur langue. Ils reproduisent virtuellement dans l'espace devant eux la structure d'un document ou l'organisation d'un environnement. Ils peuvent ensuite en indexer ou en déplacer des sections, ou faire des commentaires sur telle ou telle parties facilement "localisées". La traduction à distance de ce type de pratique rend explicite des manières de parler de l'écrit radicalement différentes en LSF et en français. Dans le cadre de l'expérimentation suivie ici, l'interlocuteur entendant ne voit pas le locuteur sourd. L'interprète doit alors doublement traduire : d'une langue à l'autre, mais aussi de repères visuels vers des repères transmis uniquement par des mots et une langue faite de sons. Ces pratiques mettent donc les interprètes à l'épreuve. Elles restent cependant intéressantes si l'on garde à l'esprit l'omniprésence de l'écrit et de discussions autour de documents écrits, dans notre vie professionnelle d'une part, et la nécessité, soulignée par d'autres observateurs des utilisations de visiophones, de "voir ensemble" les documents discutés d'autre part (Relieu - 2007).

Les études portant sur les usages de la visiophonie au travail insistent précisément sur les difficultés engendrées par cette asymétrie contextuelle (Heath & Luff - 1992), qui prive l'un des interlocuteurs de l'accès à certains documents ou informations visuelles pourtant importantes pour l'interaction. Les locuteurs de langues des signes savent reconstruire ou reconstituer ce voir ensemble.

2.4 - De quelques chantiers possibles

2.4.1 – *Ethno linguistique des pratiques de communication visuelle à distance*

Cette expérimentation d'un téléphone pour les sourds, au-delà des changements de regard et des questions d'autonomie qu'elle permet, invite à un travail réflexif sur nos manières de faire et de dire au téléphone. Elle engage à poursuivre les analyses sur la manière dont on cherche à s'appropriier la visiophonie, et sur la manière dont on insère ce type de dispositif dans des usages et des modes de communication déjà diversifiés et parfois routiniers. Elle représente également une opportunité de travail réflexif sur notre utilisation de sources d'informations sonores et sur les ressources d'expression visuelles propres aux sourds. Ce que montrent les pratiques de communication à distance étudiées ici, c'est que l'interprète doit non seulement faire le lien entre deux personnes utilisant deux langues différentes, mais aussi entre deux modalités d'expression (visuelle et sonore) et entre deux univers culturels distincts marqués par des habitudes et des repères différents. Il semble ainsi important de prendre en compte les manières de dire et de faire, visuelles, spécifiques aux sourds, et de s'interroger sur nos repères et réflexes d'entendants. Habités à l'usage du (des) téléphone(s), nous avons peut-être négligé cette phase d'appropriation d'un nouveau média, radicalement nouveau comme peut l'être l'accès au téléphone pour des sourds, qui ne tolère pas qu'on oublie le dispositif. La faiblesse de certaines utilisations de la visio-

¹⁰ Le seul fait d'indexer un document complique le travail d'un interprète distant. Ces pratiques existent lorsque les interlocuteurs sourd et entendant sont en co-présence tandis que l'interprète est à distance (VisiO08 en guichet). On retrouve alors les éléments d'analyses d'interactions visiophoniques (non interprétées) entre usagers et agents administratifs (J. Velkovska & M. Zouinar, 2007).

interprétation, faisant intervenir un interprète distant dans une interaction en co-présence, est peut-être de trop favoriser l'oubli du dispositif (et donc de l'interprète). Pour ce qui concerne la visio-interprétation entre personnes distantes, exposée ici, nous avons souligné à de maintes reprises l'importance qu'il y avait à penser le dispositif pour résoudre différents décalages ou prévenir des problèmes de communication, et pour construire des manières d'interagir via ce dispositif, à la fois visio et téléphonique. Ces manières de faire deviendront probablement moins conscientes à long terme, tout comme nos manières de faire au téléphone. Devenues étrangement présentes et explicites à travers le travail des interprètes, elles redeviendront des routines oubliées.

Tout dispositif visiophonique implique le développement de pratiques interactionnelles spécifiques (De Fornel – 1992 ; Velkovska & ali - 2007). Il serait ainsi tout à fait opportun de mieux connaître les manières de communiquer en langue des signes à distance à travers les différents logiciels actuellement disponibles (VisiO08, mais aussi ooVoo et ichat qui permettent d'expérimenter des communications vidéos à plusieurs) ainsi qu'avec les différents terminaux (ordinateur, poste de visiophone, téléphone portable 3G, etc.). Une telle analyse pourrait également prendre en compte les savoir-faire particuliers des locuteurs de langue des signes pour parler de ou autour de documents écrits (voir même de signer sur les documents eux-mêmes). De telles pratiques, qui mettent en évidence les compétences propres de sourds au travail, peuvent exister également à distance et gagneraient donc également à être mieux connues. L'étude des manières de dire à travers ces média d'une part, et de s'exprimer en langue des signes en situation de travail d'autre part, permettrait de contribuer à la formation des interprètes qui offrent les services d'interprétation à distance, mais aussi d'accompagner les usagers les moins expérimentés avec ces pratiques de communications à distance. Ce type de recherche alimenterait en outre les travaux pédagogiques auprès de jeunes sourds sur les différentes manières de s'exprimer selon les dispositifs d'interaction. Cette analyse ethno linguistique - qui pourrait faire l'objet d'une thèse - permettrait par ailleurs d'anticiper les usages de terminaux portables dans le cadre d'appel d'urgences vitales (accès au 112).

2.4.2 - Pour un meilleur accompagnement

Il nous faut évoquer encore un dernier point, concernant les usagers passant très peu d'appels ou ceux non encore arrivés au stade de l'installation. Les personnes sourdes âgées restent dans une position frileuse face aux nouvelles technologies de communication, quand bien même elles en ont le plus besoin. Ceci s'explique par plusieurs facteurs : elles ne maîtrisent généralement pas les connections Internet ; Elles ont le plus de mal à se défaire de leurs habitudes ; Elles sont plus intéressées par un objet ressemblant à un téléphone qu'à un ordinateur.

« Il y a vraiment un besoin de visiophones pour les personnes âgées. Je n'arrête pas d'être sollicitée par des personnes âgées. Parce qu'elles ne connaissent pas Internet ! Elles ne connaissent pas Internet alors pour elles, c'est le visiophone. »

[Samuel - plus de 40 ans]



« Je connais plusieurs personnes âgées qui ont besoin de contacter souvent plusieurs d'entre nous. (...) Je connais 4-5 personnes âgées qui ont vraiment besoin d'un visiophone. Je connais 4-5 personnes qui en ont besoin et qui signent bien en plus. »
[Louis - personnel hospitalier]

Enfin, elles ont besoin d'être accompagnées dans leur premier usage. Ceci suppose, d'une part, d'investir la recherche et l'expérimentation sur un visiophone plutôt que sur un logiciel de visio-conférence à installer sur un ordinateur. C'est là en vérité un besoin plus général pour ce qui concerne VisiO08 à domicile : un visiophone est plus adapté à ce contexte domestique. A l'inverse, un ordinateur portable disposant d'un logiciel de visio-conférence et distinct du poste de travail, semble plus approprié au monde du travail. D'autre part, dans leurs efforts pour installer une connection Internet, ou demander conseil ou un meilleur débit à leur fournisseur, les personnes sourdes se retrouvent dans leurs difficultés "habituelles": impossible de téléphoner à ces fournisseurs, difficile d'avoir une bonne communication avec leurs interlocuteurs lorsqu'ils se déplacent à l'accueil de ces entreprises... (!) Une information en amont sur les besoins de cette clientèle est difficile à faire auprès des fournisseurs, pour l'ensemble de leurs services. Ainsi, les personnes âgées mettent en évidence un besoin d'accompagnement qui concerne en réalité aussi d'autres catégories de population "éloignées des TIC", à savoir celles qui sont au chômage de longue durée, un niveau de formation faible ou peu de connaissances en informatique ou les personnes sourdes qui vivent encore chez leurs parents. L'appropriation du dispositif par ces personnes, ou la simple réussite de son installation, signifie une prise en main de leur vie et une démarche plus autonome et entreprenante de recherche d'emploi. Cette demande d'accompagnement peut par ailleurs concerner des personnes tout simplement perdues dans la profusion d'innovations technologiques :

« J'ai besoin d'aide technique. Je sens que je n'ai pas encore intégré tous les développements technologiques. Je n'ai pas fini d'intégrer tout ça parce que ça avance vite. Il y a plein de nouveautés, ça perd un peu. (...) J'ai besoin que les gens s'adaptent à moi et m'aide à avancer. »
[Léna - plus de 30 ans]

Les témoignages de personnes sourdes à la retraite montrent que ce besoin d'accompagnement consiste essentiellement à voir faire, à être sollicité dans l'utilisation du dispositif, et à avoir des échanges sur le sujet, leurs permettant d'anticiper leur usage et s'appropriier le service par pallier (notamment aborder les répondeurs dans un second temps). Les quelques interactions impliquant des enfants au sujet des utilisations possibles de VisiO08 montrent que leur découverte et compréhension des pratiques téléphoniques passent par des projections et simulations. Comme le montre l'extrait suivant, le téléphone reste cependant pour eux un objet d'adulte, inadapté à leur niveau de responsabilité.

- [le père] « Le visiophone, tu l'as déjà utilisé tout seul ?
 - [son fils 9 ans] Le quoi ?
 - Le téléphone avec un écran...
 - Moi jamais
 - Jamais ? Pourquoi jamais ?
 - Hof... des amis entendants,
 - Tu en as besoin pour contacter des entendants...
 - Des amis entendants j'en ai qu'un c'est tout !
 - Un ? Tu peux le contacter par le centre relais pour discuter.
 - Non, par MSN, par MSN c'est mieux.
 - Ha, par MSN, par MSN! Ha bon. ...
- [à sa mère] Ce n'est pas la peine de l'appeler, je ne veux pas. ... Je n'ai pas le numéro, pour le cheval, je n'ai pas noté. [son père blague] On verra, oui, oui.
 - [le père] Avec le centre relais tu peux appeler pour un tas de choses.
- Mais si je discute, si je discute longtemps, l'interprète va signer de travers et être fatigué. [sa mère dit quelque chose que je ne vois pas] Mais si je veux, si je veux, tout seul ce n'est pas possible !
 - Par exemple si tu veux organiser ton anniversaire pour tes dix ans.
 - Moi ?!
 - Par exemple.
- Ca veut dire que je le fais, "venez !", je les appelle par téléphone, "venez", je les appelle par téléphone, "hou, hou c'est moi qui vous appelez et qui organise, qui réserve, c'est moi qui réserve".
 - fff
 - Continue.
- Pour plein de choses tu peux utiliser le centre relais. Mais, seul sans nous, non. Il faut l'autorisation.
 - Oui, oui j'ai compris.»

Trois moyens d'accompagnement des usagers les plus en difficultés dans l'appropriation de VisiO08 pourraient être envisagés, le dernier permettant de toucher grands et petits :

- l'organisation de formation à l'informatique et à VisiO08, par des sourds, au sein d'associations de sourds, possédant souvent un secteur seniors, ou dans des accueils multi média au sein de bibliothèques municipales ;
- l'octroi de moyens d'information et de rassemblement au collège des usagers (représentés parmi les collèges de la SCIC Websourd), permettant à des antennes locales de se créer et un réseau d'entraide entre usagers de se mettre en place, ce type de soutien s'est révélé moteur pour plusieurs des personnes rencontrées ;
- la réalisation de pièces de théâtre ou de courts scénarios en langue des signes et sous-titrés, donnant, sous un registre ludique, des informations sur l'installation d'internet et de VisiO08 mais aussi et surtout sur les manières de faire au téléphone, ceci afin de réduire la part d'inconnu et l'inquiétude limitant ces usages chez les personnes les plus en difficultés.

Il nous semble en effet qu'accompagner l'appropriation de VisiO08 par les usagers, que ce soit à domicile ou en entreprises, et créer des espaces d'échanges ou différents centres de ressource, font partie des missions d'une Société Coopérative d'Intérêt Collectif, missions qui gagneraient à être soutenues par ses partenaires. Le premier chantier a récemment été engagé, de manière expérimentale, à travers l'installation d'un poste de VisiO08 public au sein d'une association de sourds toulousaine, afin que les usagers les plus en difficultés puissent l'utiliser et être aidés. Un fonctionnement basé sur le bénévolat rend cependant les permanences et l'entraide aléatoires alors que ce public a précisément besoin de repères plus clairs et de la mise en place d'une certaine routine dans l'utilisation de ce dispositif. Le dernier chantier a quant à lui été plébiscité par une diversité d'interlocuteurs, sourds et opérateurs. Les interprètes intervenant dans les services du centre relais VisiO08 ont manifesté leur intérêt pour y participer, lors d'une journée de travail rassemblant l'ensemble de ces opérateurs, le 1er juin 2009. Il conviendrait donc de fournir les moyens pour le mettre rapidement en place.

L'analyse des conditions d'appropriation des services d'interprétation et de transcription à distance par des travailleurs sourds et leurs collègues ou partenaires et celle des transformations sociales et professionnelles que cette nouvelle technologie peut induire, ne peuvent faire l'impasse sur l'étude de ces interactions entre sourds et entendants au travail, notamment lorsqu'ils ne disposent pas encore de cet outil. C'est en prenant en compte ce passif, les efforts fournis par les salariés sourds pour obtenir ces services - ou pour les faire exister -, mais aussi les difficultés qu'ils peuvent avoir eux-mêmes pour dire leurs besoins, et pour faire partager les ressources existantes, que l'on peut aborder de manière fine et instructive les changements que ces services permettent, permettraient ou ne permettraient pas. Technologies et services de communications ne sont que des outils. Leur impact dépend en grande partie de la manière dont chacun s'en saisira, et le sens que ces pratiques prendront.

L'analyse proposée est ainsi dans un premier temps volontairement axée sur les aspects difficiles et éprouvants de l'expérience professionnelle des sourds, de leur propre point de vue. Il ne s'agit pas pour nous de venir dénoncer ici des pratiques qui seraient objectivement violentes, mais de rendre compte du sens que peuvent recevoir certains gestes et attitudes de personnes entendantes, que celles-ci en aient conscience ou non. Il s'agit également de rendre compte de toute l'ambiguïté d'un travail de catégorisation et de dénomination d'expériences professionnelles difficiles et ceci même dans le cas de profondes souffrances qui ne permettent, elles, aucune équivoque. Cette analyse permet de comprendre les hésitations des sourds eux-mêmes à demander des ressources et solutions pourtant existantes. De manière plus générale, cette étude permet de resituer une partie des enjeux de l'intégration professionnelle des sourds. Si celle-ci se joue bien, comme nous le montrerons, dans l'utilisation des services d'interprétation et de transcription à distance, encore faut-il que ces outils puissent être installés, et qu'ils soient – et c'est là un enjeu majeur – collectivement utilisés, appropriés.

Nous analyserons davantage dans un deuxième temps les usages de VisiO08 en milieu professionnel, en nous focalisant cette fois sur les apports et modalités d'appropriation de ce dispositif. Nous aborderons ensuite la question de l'insertion de cette nouvelle technologie dans des sites de travail et dans des organisations professionnelles préexistantes, apportant à ces différentes échelles des contraintes et opportunités dont il faut tenir compte. Enfin, nous évoquerons quelques pistes de recherches utiles à mener en fonction des enjeux qui ont été identifiés.

3.1 - Contexte d'appropriation de VisioPro - Aperçu sur la violence au travail

Les déclarations politiques autour de l'emploi des personnes handicapées se multiplient aujourd'hui et, avec elles, une certaine concurrence ou du moins l'essor d'un marché du handicap, qui peut néanmoins se développer sans la participation ou la consultation des personnes concernées. 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)¹¹. Elle reconnaît également la langue des signes pratiquée par les sourds français comme une langue à part entière. Pourtant nous ne disposons d'aucun chiffre¹² sur la population de salariés pratiquant cette langue, ou sur la situation professionnelle des personnes sourdes. Il n'existe que très peu d'études sur les sourds au travail en France, tandis que les analyses disponibles sont basées sur un petit nombre d'entretiens (N. Lefebvre-Grandmaison – 1997 ; S. Kerbourc'h – 1999 ; J. L. Metzger & al. – 2004 ; S. Dalle-Nazébi – 2007 - 2008b). Parallèlement, les études de grande ampleur et les prospections autour de l'emploi des personnes handicapées se poursuivent, sans apporter d'information sur le profil de ces salariés ni sur leur condition 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 déficience ou de trouble, ni sur la nature des blocage ou difficulté. La situation d'une personne qui n'entend pas est-elle assimilable en tous points à une personne en fauteuil roulant ? Où 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 recul 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'analyses. Elle relève en effet d'un déni des particularités de chaque type de handicaps 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 transformations 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 ?

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

¹² Autre que des estimations ou des données partielles. L'Agefiph réalise avec ses partenaires des analyses statistiques très intéressantes concernant l'emploi et la formation des personnes handicapées. Nous ne disposons néanmoins d'aucun détail 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.

3.1.1 - Approche de la violence et méthode de recherche¹³

Cette analyse s'appuie sur un travail de terrain, les entretiens déjà décrits, 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. Elle renvoie à l'expérience professionnelle de 51 salariés sourds. 11 entretiens, réalisés en langue des signes, ont spécifiquement porté sur cette question des souffrances au travail. Quelques uns d'entre eux sont issus de précédentes recherches où ce sujet n'avait cependant pas été développé. Ces témoignages ont en effet pris tout leur sens à travers la confrontation avec les nouvelles et de nombreuses données issues de la recherche actuelle autour des centres relais. La particularité de ce terrain sur la violence est de ne pas avoir été orientée 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 de VisiO08, au travail et à domicile. 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 éprouvants. 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 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 – page 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'informations, 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 que l'on peut entendre et invisibles, sont ces argumentations mobilisées dans des réunions, des

¹³ Les salariés sourds qui ont lu ce document l'ont validé, de même que quelques professionnels intervenant dans ce domaine (santé mentale, sociologie, ergonomie). Cette analyse a également été exposée, en avril 2009, lors du colloque de l'Association Française de Sociologie qui s'est tenu sur le thème de la violence.

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 – page 80). Les souffrances au travail que nous évoquons renvoient également, comme le décrit le psychologue Ch. Dejourn (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 - page 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 pris 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 maladresses, 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 correspond à 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, impatientes, 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, trouver 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 ressource humaine compétente 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.

3.1.2 - 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 leurs 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 - cadre]¹⁴

Certains droits sont également réévalués et redéfinis en dépit de la législation existante. Voici, à titre d'exemple, ce que la presse nous livre 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 »¹⁵.

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.

¹⁴ Pour rappel, sauf mention d'autres sources, toutes les citations sont issues d'entretiens en LSF, et sont donc des traductions personnelles. Les prénoms sont fictifs.

¹⁵ 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>

L'enjeu pour un tel salarié est alors de construire une cohérence entre des logiques caritatives, de formations, de rentabilité, de reclassement professionnel, d'aide sociale, de soins, 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.

Or, au-delà de l'accès à certains services et formations, c'est précisément dans les modalités de communications 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 – page 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 – page 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 culturelles¹⁶. 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 visuelles¹⁷. La seule différence est que cela peut moins se voir. N. Lefebvre-Grandmaison (1997 – page 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 ».

¹⁶ 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.

¹⁷ Pour plus d'informations voir A. Bacci, 1997, Y. Delaporte, 1998, Aznar & al., 2005.

Les malentendus, les réponses décalées, les informations qui ne seront pas passés 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 – page 59) :

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

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. Quelques soient leurs compétences d'expression en français, les sourds sont donc toujours mis en difficultés lorsqu'ils participent à des échanges qui se déroulent dans une langue faite de sons - surtout avec plusieurs interlocuteurs -. 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) engendre 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 son¹⁸.

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 – page 188), « extorque des soumissions qui ne sont même pas perçues comme telles en s'appuyant sur des « attentes

¹⁸ 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 par la dérision, d'autres déclarent forfait ou partent en pleurant...

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'informations, de s'arranger avec des interlocuteurs qui ne les regardent pas quand ils s'expriment (la pire des impolitesses 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 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 serais 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 - 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 leur poste de travail.

« Concernant mon activité en ce moment... ça stagne... Je suis un peu bloquée de toute part. Bon d'abord il y a cette histoire de formation bien sur [refusée]. Et puis souvent on me laisse un peu, on me laisse un peu à la dérive, oui quand même. C'est une image, mais en gros c'est ça, en gros c'est à peu près ça. Je ne suis pas vraiment intégré dans l'équipe ici, non non, pas vraiment. Même s'il y a des interprètes, je ne suis pas vraiment intégré non. »
[Claude - ingénieur]

D'autres encore réalisent des tâches répétitives qui 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. « L'information des sourds est constamment négligée » témoigne A. Karacostas (2004), psychiatre à la Salpêtrière, « vie de l'entreprise, perspectives nouvelles, réorganisation du travail, projets de déménagement. Il n'est pas rare que des sourds, confrontés à une nouvelle organisation des postes, se voient confier des tâches de niveau inférieur à celles qu'ils exerçaient auparavant, la direction n'ayant pas prévu de les

préparer aux nouvelles fonctions. Ainsi un sourd travaillant à la saisie informatique peut-il se retrouver à la distribution du courrier. (...) Il y a peu de possibilités de recours, d'autant que les liens avec les syndicats sont souvent inexistantes, l'information syndicale en direction des sourds étant absente ou inadaptée ». Soulignons 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.

3.1.3 - 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. Exclues 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 – page 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 – page 76), à identifier des « personnes interfaces »¹⁹, ces collègues plus patients que les autres et plus ouverts à une communication multimodale 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. Je “pilote” le secteur administratif, 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 - 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 - 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 collègue, 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 leurs 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 – page 78) mentionnent par exemple qu'« après avoir assisté à des réunions auxquelles ils n'ont rien

¹⁹ 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 ».

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 interprète. 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 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 spécifique. 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 reconstitution. 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 – page 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 repas²⁰. 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

²⁰ 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).

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 signes²¹, ou parce qu'ils relèvent du secteur des ressources 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 technologies²² 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.... Je n'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 problème, 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...»

[Renaud - 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 services, conscients que les conditions de travail de leur salarié sourd n'étaient pas idéales, leurs 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 et parlant 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

²¹ 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, 2008b.

²² Sur l'investissement des sourds dans ce nouveau champ de l'accessibilité et des nouvelles technologies, en France et en Europe, voir Dalle-Nazébi, 2008a.

précédemment favorise cette offre de services. C'est donc à l'extérieur de ces premières grandes et moyennes entreprises où travaillent 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 celui des usagers²³. 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 transcripateur (entre le français parlé et écrit) ou, à terme, 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. J'ai des discussions ; Elle n'est pas 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 - responsable pédagogique]

Comme nous allons le montrer dans la section suivante, les personnes sourdes utilisant ces services d'interprétation à distance dans le cadre de leur travail évoquent une prise de responsabilités, la réappropriation de leur poste, une évolution possible, un pouvoir accru d'organisation et de gestion de leur temps et le fait qu'ils redeviennent des interlocuteurs.

²³ Pour de plus amples informations sur les particularités et opportunités liées à ce statut : <http://www.scic.coop/>

« 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’avançais 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 - cadre]

Ces dispositifs créent par ailleurs une demande de formation d’interprètes et de vélotypistes²⁴, mais aussi de réalisateurs, de chefs de projets et de traducteurs²⁵ 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 interculturel²⁶. Transformer les compétences langagières et les comportements des « non sourds » est donc un aspect de cette 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 rencontrées par les sourds dans leur travail. La réalité de ces solutions et initiatives fait cependant naître d’autres violences, parce que cette réalité n’est précisément pas toujours prise en compte.

²⁴ Pour rappel, 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>

²⁵ 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.

²⁶ 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)

3.1.4 - 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 vélotypistes 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. Ça 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 embêtée, 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'aurais 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 - 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 transcripteur. 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 ; D. Lhuilier – 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.

« Quand je raconte les petites vacheries qui me font souffrir, on me répond presque systématiquement que c'est pareil pour tout le monde, que ce n'est pas nécessairement orienté vers ma surdité. Moi je pense profondément "qu'ils le font exprès". Or ce n'est pas forcément vrai ».

[Alain – ingénieur - témoignage en français]

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. « L'indifférence ou la gêne des entendants vis-à-vis d'un collègue sourd peut » également, témoigne le psychiatre A. Karacostas, « se changer en hostilité sournoise voire franchement affichée ». 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, suscitent des réactions de colère généralement incomprises ou dont l'intensité surprend. Ce qu'il faut bien considérer comme des formes de révolte résultent d'un enchaînement de faits, de frustrations, d'incompréhension et de manques répétés 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 compétence particulière 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 paroles 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 langue ? 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. A. Karacostas (2004), psychiatre animant pendant deux ans l'un des très rares groupes de parole dédiés aux sourds ²⁷ et portant sur la souffrance au travail, confirme ce point : « Les sourds présentent souvent, dans les consultations médicales et psychiatriques, des troubles liés aux conditions de travail. (...) Les travailleurs peuvent bien ainsi rapprocher les troubles qu'ils éprouvent des situations pénibles de travail mais le lien entre les deux ne leur paraît pas toujours clair. Le premier pas consistera donc à demander au patient de décrire les conditions de travail, le plus finement possible afin d'en analyser tous les aspects violents ou traumatisants : conditions physiques de travail, relations avec les collègues et l'encadrement, moyens de communication, niveaux de salaire, existence d'attitudes discriminatoires, harcèlement moral ou sexuel, etc. ». Nombre de sourds investis dans la recherche de solution pensent qu'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

²⁷ Quelques 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 salubre, ce travail se fait en dehors des espaces professionnels et ne concernent que les personnes sourdes. Pour cette raison, beaucoup choisissent de ne pas participer à ces groupes. Et, de l'avis même de ces professionnels de la santé mentale, tout ne peut se résoudre à l'extérieur de l'entreprise dans un travail individuel alors que le problème vient d'un défaut de gestion collective des différences linguistiques et culturelles. Pour plus d'information sur les initiatives de professionnels de la santé, voir A. Karacostas, 2004, J. Dagrón, 2008, ainsi que le site de l'association G.E.S.T.E.S.

(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.

3.1.5 - 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 proviennent depuis longtemps d'un malentendu culturel sur leurs compétences et leurs besoins, mais aussi de pratiques managériales faiblement équipées en ressources 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 – pages 75 - 74) est d' « avoir à faire travailler les gens dans une direction précise, leurs faire atteindre les objectifs attendus, 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 ainsi gérer les attitudes des salariés subordonnés qui doivent exécuter ces travaux». 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.

Nous reviendrons, à travers la proposition de nouvelles piste de recherche, sur la nécessité de mieux connaître la situation des sourds en emploi en France et le fonctionnement des Missions Insertion Handicap, ainsi que sur l'intérêt d'impliquer davantage d'acteurs dans la recherche de solution, comme des responsables de ressources humaines, directeurs, managers, ou médecins du travail. Mais avant d'exposer les usages de VisiO08 au travail, il nous faut insister ici sur quelques uns des enjeux associés aux modalités même d'expérimentation et de développement de ces services. Le dispositif d'interprétation et de transcription à distance répond à une demande de la part de salariés sourds, puisque des réseaux de sourds sont à l'origine de sa création et de sa diffusion. C'est là une situation très originale d'appropriation de NTIC à des fins d'insertion. La plupart des initiatives dans ce domaine sont à l'inverse confrontées à la nécessité de travailler à l'implication des personnes concernées. L'expérimentation concerne ici essentiellement le déploiement d'un dispositif technique et les efforts de montée en charge des services d'interprétation et de transcription à distance. Mais ces installations et utilisations se font bien dans des sites de travail réels avec des salariés en poste. Un dispositif qui marche techniquement mais qui n'offre pas des services de qualité, met en péril les travailleurs ainsi équipés.

« Je préfère ici bien sûr. Je préfère les interprètes de VisiO08. Parce qu'aux États-Unis, les webcam se sont diffusées massivement et... il y a plein d'embauches d'interprètes qui n'ont pas vraiment de diplômes. Moi je l'ai remarqué déjà. Il y a des interprètes de qualité, et d'autres pas, qui sont comme... qui savent signer, des personnes bilingues. xxx est du même style. Ils sont proches. Bon moi je l'ai remarqué. Moi même personnellement il y a des choses qui m'ont dérangé, j'ai senti que... bon... Et puis aussi l'attitude aux États-Unis par rapport à la langue des signes, je n'aime pas trop. Alors qu'ici VisiO08 non. C'est fidèle, vraiment. Ils suivent la déontologie, clairement ».

[Hélène - chef de production]



« Pour ce qui concerne la qualité de l'interprétation, je suis content. Ce sont de bons interprètes. C'est important ça. Parce que par le passé, j'ai connu des situations d'interprétation affreuses, c'était xxx. J'ai eu cette expérience et c'est vraiment stressant. Il y avait des malentendus récurrents. Ce n'était pas en visio-interprétation hein, c'était dans une situation normale ».

[Arthur - ingénieur]

S'il ne vient pas soutenir l'activité du salarié, le dispositif ne lui permettra pas d'être efficace et de conserver son emploi, puisqu'on lui attribuera les torts. « L'étape de l'étude de la faisabilité du projet et du partage avec le collectif de travail ne doit pas être occultée »²⁸, et ce même en dehors de la phase d'expérimentation technique. Ceci suppose une analyse collective de la demande et de l'activité, impliquant le salarié. Or, comme nous venons de l'évoquer, certaines personnes sourdes n'osent pas exprimer leurs besoins directement à leur hiérarchie, tandis que d'autres n'ont pas voix au chapitre dans le choix de l'opérateur ou des critères de qualité. Autrement dit, le processus de violence que nous venons de décrire est paradoxalement susceptible de se rejouer dans le processus même d'adaptation de leurs postes de travail...

3.2 - Les usages de VisiO08 au travail

Étant donné ce contexte des relations professionnelles entre sourds et entendants, et la diversité des enjeux impliqués, quelles sont les modalités d'appropriation de VisiO08 en milieu professionnel ? Comment est-il utilisé et que permet-il ?

3.2.1 - Rappel de la démarche et des sources d'informations

L'analyse du dispositif VisiO08 au travail s'appuie sur les statistiques des appels depuis septembre 2008, sur des observations de nombreuses réunions de travail, d'audit concernant les attentes et conditions techniques d'utilisation de VisiO08 (10), d'installation (6), de formation (2), de dépannage (2) et de postes de travail équipés ou en cours d'équipement avec VisiO08 (16), ainsi que sur 29 situations d'entretiens formels, réalisés en français ou, le plus souvent, en langue des signes et portant spécifiquement sur l'utilisation de ce dispositif²⁹. Cette analyse concerne les usages de ces services de centre relais dans des organisations professionnelles variées : grandes et très petites entreprises, associations, entreprises coopératives, structures publiques, salariés et directeurs d'associations, intermittents du spectacle... Les secteurs d'activités et les types de postes et responsabilités sont très diversifiés.

²⁸ Revue *Tendances*, n°10, p.2

²⁹ Nous isolons ici les entretiens formels portant sur VisiO08 de l'ensemble des 51 personnes sourdes qui nous ont fait part de leur expérience professionnelle (de manière formelle lors des entretiens sur VisioPerso ou de manière informelle -mais avec prise de notes- sur le terrain professionnel où nous avons rencontrés des salariés non équipés de VisiO08 ou dans des phases d'audit).

En effectuant les entretiens sur les usages de VisiO08 à domicile, nous avons identifié quelques usages professionnels supplémentaires. Nous les avons inclus dans cette analyse, qui porte donc au total sur 35 usages professionnels de VisiO08 dans 23 organisations professionnelles. Pour accélérer ou tester l'installation de VisiO08 dans leur entreprise, certains salariés ont en effet utilisé leur compte personnel au sein de leur travail. D'autres personnes sourdes ont demandé l'accès individuel et à domicile de VisiO08 pour un usage qui s'est révélé être exclusivement ou essentiellement pour un usage professionnel. Des aménagements sont inventés pour répondre aux besoins d'interprétation de rendez-vous en co-présence, programmés ou non, en téléphonant par exemple à leur interlocuteur en face d'eux.

Pour rappel, il existe en effet deux grands cas de figures dans l'utilisation de VisiO08 en entreprises :

- ⇒ soit la personne sourde veut solliciter l'interprète pour traduire les interactions avec un ou des collègues présents à ses côtés (entretiens impromptus, réunions). Dans ce cas, l'interprète ne relaye pas l'appel vers un numéro de téléphone, mais traduit les échanges qui se déroulent sur le site de l'appelant. Ce cas de figure correspond également aux usages de VisiO08 dans les administrations publiques (VisioGuichet) ;
- ⇒ soit la personne sourde veut contacter une personne distante par téléphone. Dans ce cas, l'interprète relaye et traduit l'appel. Cette personne sourde peut éventuellement souhaiter passer plusieurs appels sur le même thème, avec le même interprète à qui elle vient de présenter le contexte (dans la limite de 30 minutes). Dans ce cas, pour un appel « abouti », nous aurons plusieurs appels dits « relayés » vers plusieurs numéros de téléphone.

3.2.2 - Modalités d'appropriation de VisiO08 au travail et premiers usages

L'analyse des statistiques des appels, en co-présence ou de type téléphonique, permet de repérer différentes démarches d'appropriation du dispositif technique et des services de centre relais. En construisant sur cette base différents groupes d'entreprises puis d'utilisateurs, il est ainsi possible d'identifier ce qui, dans les postes et conditions de travail, a fait la différence entre ces différents usages de VisiO08. Nous poursuivrons ensuite l'analyse de manière plus transversale, en revenant sur les possibilités offertes par VisiO08 au travail d'après les salariés sourds rencontrés.

Les coulisses d'une appropriation de VisiO08

Avant de parler de l'appropriation effective de VisiO08 par des salariés sourds, il est intéressant de signaler qu'une forme de réappropriation de leur poste de travail peut commencer dès les phases d'audit, donc quand le dispositif n'est pas encore installé en entreprise. Ceci s'engage à travers le seul rassemblement de différents acteurs autour de la situation et des besoins professionnels de salariés sourds qui pouvaient être employés depuis longtemps, mais qui étaient exclus de certaines responsabilités ou de certains échanges (notamment de réunions), sans que personne ne se pose de question sur ce qu'ils

vivaient ni, pour certains responsables de mission handicap ou DRH, sur la manière dont les informations passaient entre ces salariés et leurs responsables hiérarchiques immédiats. « Pour que les sourds s'approprient leur travail », nous rappelle avec justesse A. Karacostas (2004), « il leur faut participer pleinement aux processus de décision, ils doivent avoir accès aux débats entre collègues et avec les supérieurs hiérarchiques, leur voix doit être entendue. Bref, ils doivent montrer qu'ils existent ». Si les services du centre relais VisiO08 viennent équiper ces échanges, la restauration d'un dialogue entre le salarié sourd, ses collègues et sa direction est également une première condition, la première étape, d'une appropriation de ce dispositif - et de leur poste de travail -. L'ensemble des salariés que nous avons rencontrés souhaitait qu'un tel dialogue ait lieu. S'ils occupent des postes de responsabilités différentes et travaillent dans des secteurs variés, ils cherchent tous à se poser interlocuteurs de leurs collègues, direction ou clients. « L'identité est la condition de la communication », nous rappelle D. Wolton (2009 – page 117). Mais les interactions sont aussi l'occasion de différentes mises en scène de notre identité. Et tous les travailleurs sourds ne sont peut-être pas prêts à de tels bouleversements de leur vie :

« Il y a 5 personnes sourdes pour lesquelles la situation d'interprétation n'est pas évidente. Elles sont jeunes oui. Elles ont eu une éducation oraliste et se sont ensuite mises à signer. Mais pour elles, signer, c'est pour les rencontres avec les sourds, là oui, mais pour le professionnel, elles ne l'ont pas encore accepté ».

[Arthur - ingénieur]

« Mais aussi cette personne [sourde] elle peut avoir un interprète, elle a le droit d'avoir un interprète, mais elle ne le fait jamais. Moi je l'ai conseillé de le faire, elle en a vraiment besoin. La communication est difficile, vraiment très difficile. (...) mais comment dire... elle est un peu tranquille en retrait. Elle s'arrange de l'absence d'interprète. Ca lui donne moins de responsabilité, parce qu'elle est sourde... j'ai compris ça mais bon... "Pour vivre heureux, vivons cachés"... Mais c'est une personne un peu âgée, elle est un peu âgée... elle ne veut pas du tout militer, elle ne veut pas, c'est clair ».

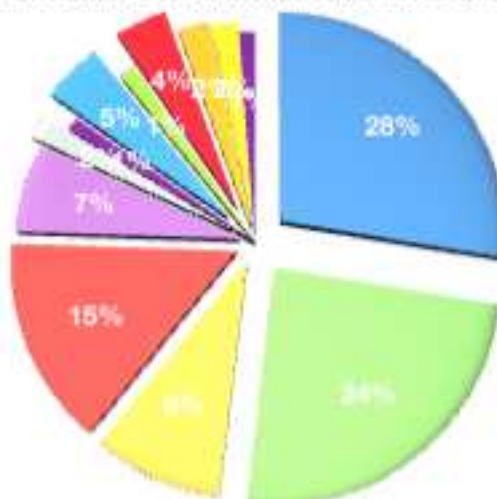
[Arthur - ingénieur]

Si l'on écoute ceux qui hésitent et ceux qui l'ont tenté, s'approprier les services de centre relais, c'est un peu entrer dans une agora sans trop savoir ce qui s'y passe, mais où l'on vous regardera, et où il faudra s'exprimer, prendre position, agir...

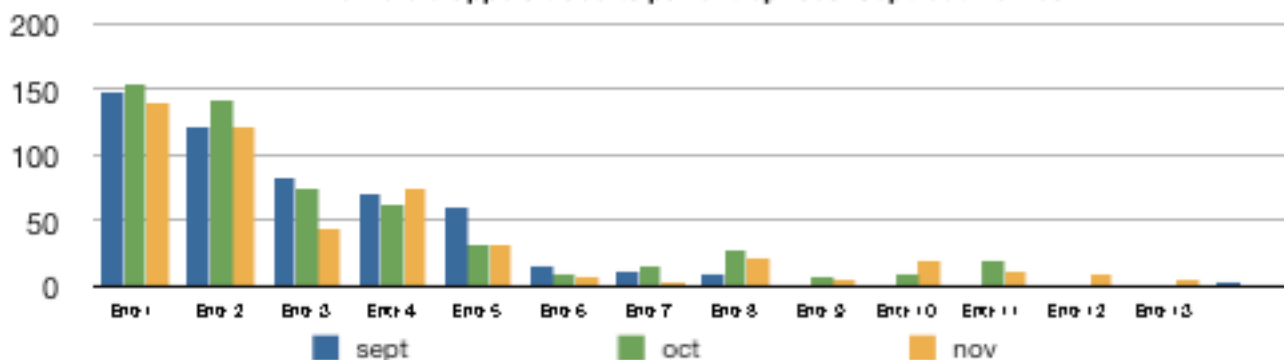
Appropriations rapides et intensives des appels téléphoniques

Dans certaines entreprises VisiO08 a été utilisé très rapidement et de manière relativement importante. Il n'y a pas de modification notable, sur la durée, des plus gros usagers de VisiO08. Or la caractéristique commune des 5 premières organisations, pourtant très hétérogènes en terme de taille et de statut, est d'impliquer des dirigeants et/ou de nombreux salariés sourds.

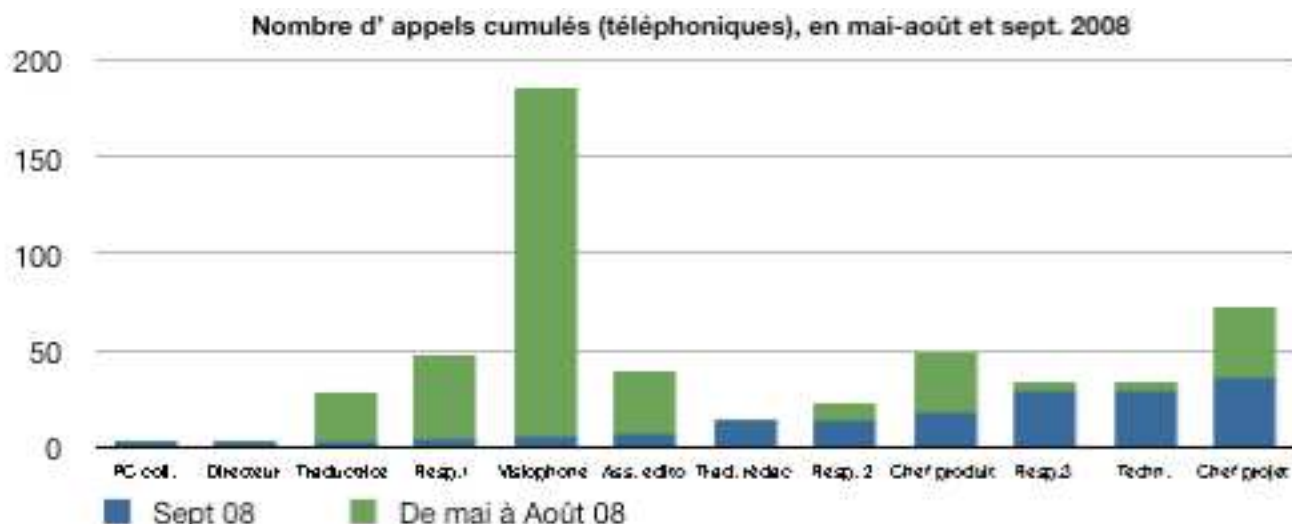
Répartition des appels téléphoniques par entreprises, nov. 08



Nombre d'appels traduits par entreprises. Sept-oct-nov. 08



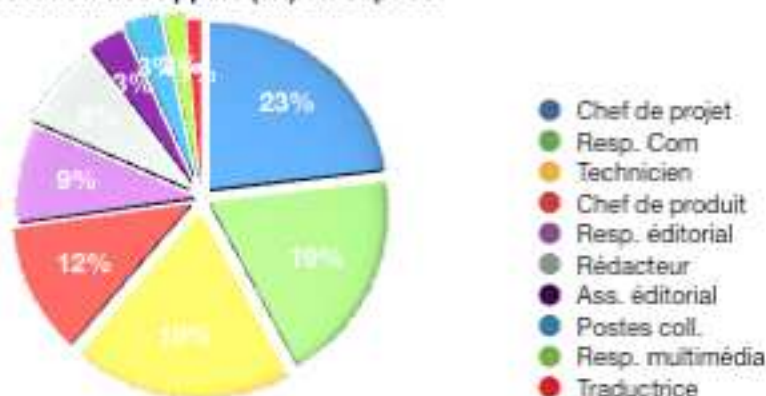
Dans les trois premières organisations utilisant le plus VisiO08, l'accès à ce service se fait à partir de plusieurs postes de travail. Le schéma ci-dessous montre en vert l'importance initiale, dans l'une d'elle, d'un visiophone collectif et séparé de tout ordinateur. L'accès personnalisé à VisiO08 à partir des différents postes de travail, disponible en mai 2008, n'a véritablement été utilisé qu'à partir de juillet par l'ensemble de l'équipe. Les salariés délaissent alors rapidement ce poste collectif, comme le montre la répartition, en bleu, du nombre d'appels en septembre 2008. Ceci illustre à quel point l'utilisation de la visio-interprétation est ici enchevêtrée dans les activités de travail de ces salariés sourds.



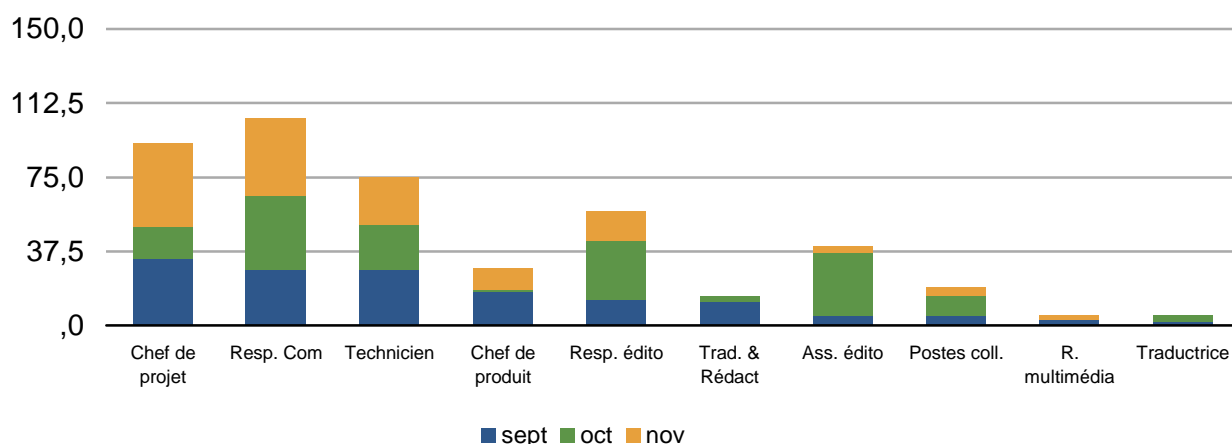
VisiO08 au sein d'une organisation comptant de nombreux salariés sourds

Les plus gros utilisateurs de VisiO08, au sein de cette organisation professionnelle, représentent des personnes qui travaillent de manière régulière avec un partenaire extérieur (conseil en communication, partenaire technique, prestataire de service etc.), elles organisent des démonstrations et des rencontres avec des clients ou font des interventions techniques. Elles occupent des emplois de chef de projet, de responsable de communication ou de technicien.

Répartition des appels (tel) en sept 08.



Nombre d'appels (tel) traduits par postes. Sept-nov 08.



Le nombre total d'appels téléphoniques traduits évolue peu dans cette organisation (environ 150 par mois). Si des variations existent, il n'y a pas ici de grande modification concernant les postes de travail où sont passés le plus grand nombre d'appels.

L'installation de VisiO08 dans plusieurs situations de travail similaires (concernant le type de poste et l'environnement) montre que la rapidité de l'utilisation après installation n'a rien à voir avec le niveau d'utilisation, et qu'il y a relativement peu d'évolution sur la durée du nombre d'appels (pour ce qui concerne cet ensemble d'organisations professionnelles). Les différences observables entre les salariés, dépendent du cumul de responsabilités de certains d'entre eux, ou de collaborations importantes avec une autre organisation professionnelle, même si celle-ci est dans la même ville, ou à l'inverse de l'utilisation parallèle de la visio-interprétation à domicile, via un autre compte.

Appropriations progressives et dissociation des types d'appels

D'autres salariés sourds disposant de VisiO08 ont connu une phase de découverte et une utilisation progressive de ce dispositif. Ce sont des salariés sourds qui peuvent avoir des responsabilités mais qui se trouvent un peu désarmés face à la nouveauté qu'apporte le dispositif ouvrant « les portes d'un monde inconnu » [Arthur - Ingénieur] ou instaurant une distance inédite avec des interprètes d'ordinaire physiquement présents.

« Pour moi la visio c'est une nouvelle technologie. Ca m'impressionne. On est déconnecté d'une relation humaine un peu... c'est ça... bon. J'ai fait l'expérience... (...) C'est nouveau pour moi ».
[Hélène - chef de production]

Ils ont également peur de bousculer des habitudes de travail. Nous trouvons ici deux cas de figures. D'une part ce sont des personnes sourdes particulièrement isolées dans leur usage de VisiO08 et d'une certaine manière dans la gestion de leur travail ; Elles craignent de perdre les contacts déjà établis ou de perdre du temps dans une nouvelle organisation de leur activité professionnelle. D'autre part ce sont les salariés de grandes entreprises, travaillant avec une diversité d'interlocuteurs, sur place et à distance, et disposant d'interprètes ; Ils évitent de bousculer trop brutalement une routine de travail qui leur permet de gérer un nombre important d'activités, mais ils craignent aussi les effets ou réactions des interlocuteurs distants qui découvriront ce service mais aussi leur surdité lors de ces appels via VisiO08.

« Et puis il y a des gens qui sont perturbés, qui ne comprennent pas qui les appelle, parce que c'est une voix de femme, c'est un interprète... Ils sont perdus, c'est difficile. Les sous-traitants ne sont pas obligés de me connaître ! Ils peuvent connaître seulement mon nom et ne pas savoir que je suis sourd. Jusque là on ne communiquait toujours que par email, jamais par téléphone. ... Donc déjà il va peut-être découvrir que je suis sourd, d'une part, et ensuite, s'il reçoit un appel téléphonique, il ne sera peut-être pas préparé à   a parce que dans son esprit on échange par email, donc ça perturbe. Bien sur, si on a plusieurs échanges téléphoniques, on sera en phase et ce sera mieux. Donc ça va, mais c'est long ».

[Arthur - ingénieur]

Paradoxalement ces usagers ne supportent pas l'idée que ces services puissent s'arrêter un jour et vivent le plus mal les pannes de leur ordinateur ou de devoir se passer du dispositif en raison de déplacements.

« Mais ces derniers temps, c'était affreux, c'était un retour à l'exclusion. Donc ça m'énerve. Comment contacter les gens ? Il faut recommencer les emails... Je perds du temps. (...) Si on se retrouve comme il y a 20 ans, que les sourds aient une vie sociale sans rien, c'est une perte de temps. On se retrouve comme autrefois, à écrire des lettres, envoyer, attendre longtemps la réponse, pour la recevoir quand on n'y pensait plus. C'est ça ! C'est bien de recevoir la réponse de suite tant qu'on y pense ».

[Marion - secrétaire]

La particularité des modalités d'appropriation de VisiO08 par ces travailleurs sourds est d'avancer par tâtonnements, découvrant plus progressivement que les autres les différentes fonctionnalités et situations d'utilisation du dispositif. Mais ils structurent également petit à petit leur activité en fonction de cet outil. Certains l'ont d'abord réservé aux situations qu'ils décrivaient comme urgentes, celles où ils n'ont pas eu d'autres alternatives. D'autres ne l'ont utilisé qu'avec les nouveaux clients, souhaitant ne pas changer des relations de collaborations déjà bien établies (en passant par email). D'autres encore l'ont investi pour passer la plupart des appels téléphoniques.

« C'est vrai qu'en comparaison, du jour où il y a eu le visiophone, l'interprétation a été réduite. Parce que les interprètes aussi ils ont besoin de souffler, de faire plus de pauses. Parce qu'avec les collègues, on peut avoir des discussions sérieuses et solliciter l'interprète sur place. On a de bonnes discussions et ensuite passer directement au téléphone, ça va pas.... ils sont fatigués, ce n'est pas possible. Toute la journée, c'est lourd pour les interprètes. 7 heures par journée de travail. Il est où leur droit de pause ? Tous les jours oui il y a un interprète là, tous les jours ! Ici l'équipe est bilingue d'une manière un peu dispatchée et le reste de l'environnement ne l'est pas. C'est pour ça qu'il y a des interprètes là. Mais je ne vais pas leur donner le travail du téléphone non. Pour ça je vais plus utiliser VisiO08 oui. Je les ai sollicité une ou deux fois (...) mais c'est extrêmement rare. C'est plus avec le centre relais VisiO08 ».
[Hélène - chef de production]

Ces travailleurs utilisent ainsi VisiO08 pour dissocier différents types d'activités, de situations ou d'interlocuteurs. C'est cependant chez eux que l'on trouve une réflexion sur l'imbrication entre leur vie sociale et professionnelle.

« J'ai besoin du téléphone à la maison, c'est sûr oui. Parce que parfois, ça arrive que dans mon travail on me contacte alors que je suis à la maison, ça arrive. Et là je suis coincée à répondre par texto, par email. Si on me contacte un soir, pour [un collègue] en difficultés, qui m'appelle pour l'aider hé bien je suis coincée, je lui envoie des textos, c'est très bref. Ou par email, mais les emails, il faut retourner (...) les regarder les emails. Non ça ne va pas. C'est mieux d'avoir un visiophone ou l'interface de centre relais, c'est mieux. C'est mieux. En plus, pour ma vie privée aussi bien sûr! Pour... franchement la vie ! »
[Hélène - chef de production]

Leurs horaires et tâches de travail les amènent à gérer et planifier en permanence des activités de type personnel et professionnel d'une part, et des activités se déroulant sur leur site de travail ou impliquant des personnes à distance d'autre part. Il est donc beaucoup plus difficile ici de dissocier, d'un point de vue temporel et spatial, les appels personnels des appels professionnels. Certains d'entre eux, disposant de VisiO08 à domicile, tentent de dissocier ces appels en changeant de comptes selon les types de communication. D'autres privilégient une logique spatiale et utilisent leur compte personnel à domicile et leur compte professionnel au travail.

Appropriations ciblées sur les appels en co-présence

La plupart des salariés ont utilisé VisiO08 pour avoir des échanges de type téléphonique, et n'ont découvert ou testé que dans un second temps les services d'interprétation à distance d'interactions en co-présence (entretiens avec un interlocuteur physiquement présent auprès du salarié). Quelques entreprises se démarquent sur ce point, pour avoir à l'inverse souhaité utiliser d'abord et exclusivement VisiO08 en co-présence, pour des rendez-vous impromptus et surtout pour de courtes réunions d'équipe, de 3 ou 4 personnes. Cette modalité d'appropriation ciblée de VisiO08 est le fait d'organisations professionnelles composée majoritairement de personnes entendantes, dans lesquelles soit une personne sourde dirige une petite équipe, soit à l'inverse une personne entendant rencontre régulièrement une petite équipe de salariés sourds. De manière tout à fait caractéristique, ces organisations professionnelles se sont appropriées VisiO08 pour des besoins collectifs.

« Au début de la réunion, juste avant, 5 minutes avant, j'appelle l'interprète à distance, donc j'ai ouvert VisiO08, et je lui explique la situation, l'historique, les thèmes qui vont être abordés, la raison de la réunion. Je lui explique, pour que l'interprète ait intégré ça. Aussi, je lui donne un peu de vocabulaire technique pour ne pas qu'il soit noyé. C'est important. Je le fais toujours, c'est obligé, je sens que c'est mieux. C'est comme pour les interprètes sur place. (...) Là, les interprètes en visio-interprétation, les interprètes à distance, ils comprennent bien. Ils ont un bon niveau, un niveau plus élevé. Ils sont bons ces interprètes. En comparaison avec les interprètes d'ici, c'est différent. Bon. Donc quand je leurs ai expliqué, 5 minutes environ avant, 5 minutes maximum, on commence la réunion. Et l'interprète traduit les échanges, c'est impeccable, ça se passe très bien. Que ça soit ma directrice ou une collègue, ils trouvent ça super. (...) Ca se passe bien. On est vraiment content, le bilan est positif. (...) Je trouve que c'est mieux de faire une demi-heure puis 5 minutes de pause, ensuite tout le monde revient et on reprend pour une demi heure. Au total, la réunion dure 1 heure maximum. (...) J'écris beaucoup sur l'ordinateur et participe à des réunions, des réunions internes oui. C'est pour ça que c'est intéressant VisiO08. Ca veut dire que je montre les fiches que j'ai créées pour avoir leur validation, obtenir leur accord. Comme c'est ok, on continue, et on peut tous utiliser ces fiches que moi j'ai écrites. Alors parfois ils ont des réactions, proposent des changements. Après on valide, et c'est à disposition de toute l'équipe et on avance dans le travail, voilà.»

[Christine - chargée de mission]

Les appels ne sont pas très nombreux, mais ils sont inscrits dans le fonctionnement d'une équipe. Dans certains cas, cet usage est progressivement étendu à celui du téléphone. La possibilité d'un travail en mobilité (avec VisiO08) est également attendue.

3.2.3 - Enjeux d'un travail quotidien avec VisiO08

Comme nous l'avons déjà signalé, dans le cadre de ce terrain, VisiO08 est d'abord massivement utilisé pour téléphoner. Cette pratique est cependant très fortement associée à la volonté de se défaire des personnes ressources précédemment évoquées et des contraintes temporelles apportées par les alternatives trouvées, donc de se libérer d'une forme de dépendance. C'est également dans le sillage de cette prise d'autonomie et de responsabilités que sont le plus souvent découverts les services de VisiO08 en co-présence. On retrouve ensuite les enjeux et critères d'appréciation de VisiO08 évoqués par les utilisateurs à domicile, mais appliqués à des activités professionnelles (prise de rendez-vous, gestion de son temps, organisation, maintien de contact, pouvoir agir à distance...). L'ensemble de ces pratiques restent cependant marquées par cette aspiration à se libérer de diverses contraintes, aspiration que l'on retrouve dans les souhaits d'appropriation plus large de cet outil de communication et du développement technologique futur du dispositif, que nous exposerons dans un dernier temps.

Déconstruire une dépendance - Devenir autonome, prendre ses responsabilités

Plusieurs salariés et la totalité des responsables sourds rencontrés signalent l'importance de VisiO08 pour se défaire de leur dépendance vis-à-vis de leur secrétaire ou d'un collègue de travail, pour contacter à distance différents partenaires ou pour passer des appels personnels urgents.

« J'en ai besoin pour contacter mes interlocuteurs professionnels de travail. Je suis responsable dans le secteur de l'imprimerie. (...) Et moi parfois je constate qu'il y a trop de quantités ou des problèmes, que ce n'est pas clair. Je suis alors obligé de déranger quelqu'un : "Ha! Tu as un problème, tu es sourd, il faut que j'appelle ? ". Je sens que je l'ennuie ! Je ne suis pas à l'aise avec ça. Elle est où mon autonomie ? »

[Lionel - Ouvrier]



« Jusqu'à présent, je faisais comment ? Je demande à une collègue d'appeler pour moi. Je commence à en avoir marre. (...) S'il y a un problème et qu'on m'appelle, une collègue fait le relais. Mais moi je fais plus, par rapport à mon équipe, je fais de la supervision et eux sont dans l'action. Je suis dans la supervision. Je fais des fiches, sur papier, sur place. Mais eux font des déplacements sur le terrain. Moi je reste toujours au bureau.»

[Christine - chargée de mission]

Pour éviter cette dépendance, ces salariés sourds peuvent se voir exclus de certaines activités, pourtant au centre de leur métier. C'est le cas d'une personne qui n'a d'abord eu accès à VisiO08 que dans le cadre de courtes réunions d'équipe. L'appropriation complète du dispositif conditionne alors ses possibilités d'épanouissement et d'évolution dans son métier (accès au téléphone qui lui sera ensuite accordé).

« Les contrôles, c'est ça mon travail. Mais maintenant je me focalise plus sur un travail administratif. C'est ce qu'ils m'ont donné à faire. Ce sont des missions. (...) Je ne peux pas venir, leur dire de me laisser faire le contrôle sans bonne communication et repartir, ce n'est pas possible. Le professionnel va être angoissé. Il a besoin de communiquer. Il faut que quand j'arrive, on puisse discuter, poser des questions, "ça va votre situation", que ce soit souple. C'est important de s'adapter aux personnes et aux situations. Ce n'est pas facile comme métier. En plus je suis une inspectrice, comme la police, ça leur fait peur. Donc je dois leur expliquer calmement, leur dire pour quoi je viens. Donc la communication est très importante. C'est pour ça que jusqu'à maintenant j'étais toujours accompagnée par une collègue, à me retrouver en retrait à attendre qu'elle ait fini. Et moi, mon rôle, mon statut est alors de faire le contrôle et c'est tout. Ca ne va pas ! Il n'y a pas de communication, c'est dommage ! Je le salue et on repart. Je sens que ça manque, que ce n'est pas un travail qui a été mené jusqu'au bout. C'est de A jusqu'à Y. Il manque le Z. Je sens que bon... Et en plus, dans mon travail, je me retire du terrain, je me retire pour me focaliser sur l'administratif. Pourquoi, parce que dans le travail administratif je suis 100 % autonome.»

[Christine - chargée de mission]

Le fait que des collègues ou les secrétaires deviennent en quelque sorte un binôme au travail, ou un point de passage obligé pour toutes relations vers l'extérieur ou toutes recherches d'informations, alourdit d'une manière générale l'organisation du travail de chacun et réduit les possibilités des personnes sourdes. L'utilisation du téléphone via VisiO08 contribue fortement à leur prise d'autonomie.

« On a une secrétaire mais elle est débordée ; Donc ça permet de réduire son travail et d'être plus autonome aussi.»

[Cédric - professeur de LSF]

« Il y a différents aspects intéressants : au lieu d'appeler ma secrétaire qui est toujours occupée au téléphone, je peux être autonome et faire les choses directement moi-même. Je n'ai pas besoin de l'appeler, je peux la solliciter de moins en moins. »
[Samuel - directeur]

Ce type de dépendance est systématiquement évoqué par les directeurs ou responsables de sites au sujet de leurs démarches d'informations sur la législation en cours ou de leurs contacts avec des interlocuteurs financiers. Leur recours au téléphone via VisiO08 pour réaliser ces activités contribue à transformer des situations professionnelles très inconfortables.

« Quand je n'avais pas la visio-interprétation, tout était au ralenti. Je travaillais en relation avec ma secrétaire et donc en fonction de ses disponibilités : elle peut être occupée ou au téléphone alors que justement il me faudrait téléphoner. Donc quand je travaille et que j'ai besoin d'elle, je vais la voir mais elle peut être déjà au téléphone. Ca me coupe sans cesse. Ca réduit ma motivation, parce que cela crée des obstacles.

- Vous n'êtes plus motivé ?

Il y a deux choses. Pour le travail en général, je suis très motivé. Mais concernant tout ce qui passe par le téléphone, concernant des dossiers ou démarches, je suis contraint de la solliciter alors qu'elle peut être occupée. Donc j'abandonne et reporte au lendemain. Par rapport au temps de travail, cela crée constamment des retards. En plus si elle est occupée quand je travaille et que j'ai besoin d'elle, je peux oublier ! Parce que j'aurai mis le dossier de côté.

Voilà. Telle est la situation sans visio-interprétation. C'est comme ça que j'étais obligé de travailler jusque là. Maintenant que j'ai la visio-interprétation, je me sens plus libre. Quand je travaille et que j'ai besoin de passer un appel, je le fais immédiatement. C'est la première chose.

La seconde c'est la question du secret. C'est très important. Je suis bloqué, je ne peux pas solliciter les autres car chacun à son rôle. Ca c'est une tâche qui me revient. (...) La visio-interprétation me permet d'avancer davantage dans mon travail. (...) Globalement moi je trouve ça positif.» [Michel, directeur]

L'utilisation de VisiO08 permet alors de respecter la distribution des tâches correspondant au profil de chaque poste, de remettre de l'ordre dans les relations professionnelles.

« - Comment vous faisiez avant ?

-Ha. J'appelais la secrétaire, ou je faisais venir un interprète, l'un ou l'autre. Je n'avais donc pas de responsabilité. Alors que là, depuis ces derniers temps, c'est super. Je suis responsable, je suis libre d'appeler comme je veux, si je pense à quelque chose, je peux m'orienter vers différents interlocuteurs, c'est bien. C'est fini, les autres peuvent rester à l'écart.

-Pourquoi est-ce si important de tenir les secrétaires à l'écart ?

-Parce qu'elles peuvent devenir curieuses ! Être au courant de tout ! C'est difficile, par exemple, les discussions financières... elles peuvent être surprises, elles peuvent avoir des idées, des soucis, non c'est mieux qu'elles restent à part et que je mène ces discussions. C'est important le secret professionnel c'est tout. (...) Les secrétaires doivent rester à part, être moins au courant. Elles ont leur poste et leur rôle. Leur fonction est claire. Si je la sollicite pour 2, 3 choses, des rendez-vous, elle peut devenir une personne de pouvoir. Alors que non c'est moi. Où est la hiérarchie ? C'est pas à elle de faire ça, c'est pas une bonne habitude. (...) C'est aussi pour son confort, son travail est réduit, elle est plus dans son domaine. C'est un premier point. Le second point c'est le fait qu'elle soit au courant. C'est clair les places sont différentes.»

[Raymond - directeur]

L'ensemble de ces directeurs ou responsables d'activités souligne, qu'à travers l'usage de VisiO08, ils redeviennent plus clairement les responsables, et par conséquent des interlocuteurs, aux yeux de leurs partenaires extérieurs ou clients.

« Je suis plus à l'aise avec mes attributions. La hiérarchie est plus claire. La hiérarchie... je sens qu'avant il n'y en avait pas. On passait outre la hiérarchie quand la secrétaire me passait devant. Mais maintenant non on est d'égal à égal, on ne voit plus de choses comme ça. J'ai pu me construire. Cela m'a apaisé. Ca fait du bien. (...) Mes interlocuteurs me regardent davantage, je suis plus reconnu.»

[Romain - responsable pédagogique]

L'utilisation de VisiO08 pour téléphoner dans le cadre d'une activité professionnelle accompagne donc souvent la réappropriation de poste de travail et un certain statut. Elle réduit également l'anxiété liée au fait d'agir sans disposer de l'ensemble des informations nécessaires.

« Là par exemple, je suis au magasin d'imprimerie et je veux joindre xxx, je les contacte de manière autonome et leur demande "mais vous voulez combien de papier là exactement ? Dans votre commande, vous vous êtes trompé non ? C'est juste ? Pourquoi vous avez mis... il y en a trop non ? C'est pas possible". On peut discuter et mon collègue reste de côté. Parce que quand je discute avec lui : "il faut que tu le dises", il me répond "à peu près, à peu près". Mais moi je me sens responsable de ce que j'écris. Il y a mon nom sur le document, je suis responsable. Après, ils m'ont fait une commande, ça va être ma faute, "pourquoi vous avez réduit ?". Voilà parce qu'avec mon collègue on n'a pas une relation... c'est... c'est comme s'il décidait. Et les autres considèrent que ce ne sont pas leurs affaires. Donc c'est une affaire entre nous et lui doit rester de côté. Ils doivent discuter avec moi ; Ca doit être précis ; Je suis responsable ; C'est mon rôle ; C'est clair. (...) Quand est tous les deux pour téléphoner, sans VisiO08 hein, qu'on est tous les deux, il téléphone et me dit "attend". Il téléphone... et me dit "ok, c'est fini". Mais moi je veux savoir le contenu précisément, pourquoi il y en a trop. Il me résume "c'est ok, c'est ok, allez, tu peux suivre ce qui est écrit". Il me donne des ordres ! Où est passée la hiérarchie ?

Moi je sens de la frustration. Bon je reste souple dans nos relations. Mais sur le plan professionnel, c'est différent, c'est.... Parce que eux là pourquoi ils en voulaient autant, pourquoi ? J'ai besoin de le savoir. Ils lui ont tout dit mais à moi non. Ca met mal à l'aise.»

[Lionel - ouvrier]

Les alternatives, que les sourds ont toujours su trouver, apportaient des contraintes, expliquant que VisiO08 ouvre toujours de nouvelles opportunités. Un des directeurs rencontrés avait ainsi décidé de se passer de secrétaire et envisage aujourd'hui d'embaucher, maintenant qu'il dispose d'un accès au téléphone. D'autres étaient contraints de placer le fait d'entendre puis de signaler leurs compétences en langue des signes au premier rang des critères d'embauche.

« Avant (...) comment on faisait ? On était obligé d'embaucher un entendant. J'étais obligé. Une personne entendante avec une compétence en langue des signes. C'était un critère un peu... obligatoire, pour qu'on puisse travailler ensemble. Maintenant c'est plus ça, c'est plus ça ! Cette personne peut être entendante ou sourde, on peut choisir librement, que la personne sache signer ou pas on est tranquille, parce qu'il y a la visio-interprétation à disposition.»

[Jérôme - responsable associatif]

D'autres encore sollicitaient ponctuellement des interprètes, pour passer ces appels téléphoniques. Cela supposait une prise de rendez-vous auprès des services d'interprétation, impliquant un report de ces appels et une contrainte dans le choix des dates. Ces conditions de travail pouvaient influencer sur la clientèle ou la planification des travaux :

« Je ne peux jamais prendre un rendez-vous avec un interprète pour le lendemain. Je sais que je ne peux pas. (...) quand tu as un planning c'est difficile. Avec VisiO08 c'est mieux. (...) Globalement, franchement, je dis oui c'est intéressant. Si je n'avais pas ça, je ferais toujours des déplacements, j'appellerais les services d'interprètes, avec beaucoup de déplacements en voiture, et toujours de l'attente pour avoir des interprètes disponibles pour passer des appels téléphoniques. J'aurais beaucoup de chantiers décalés.»
[Florent - artisan]

Certains font alors le choix d'employer des interprètes au sein de leur entreprise ou association. Si cela ne permet pas d'éviter qu'un salarié soit au courant de tout, la déontologie de ce corps de métier peut cependant rassurer. Cela ne règle cependant pas tout.

« Il y a un interprète, la secrétaire sait signer, mais ça me gêne de passer par eux pour téléphoner. Je me demande où est ma vie privée.»
[Louis - personnel hospitalier]



« Quand j'étais à xxx (...) j'ai embauché un interprète. C'est plus pratique parce que souvent, quand tu sollicites les services d'interprètes, ils sont tous pris, tu es dépendante de leur planning. Je le payais à l'heure, chaque mois. L'Agefiph me remboursait. Ca a duré comme ça. Je trouvais ça bien. On se comprenait bien. On faisait nos démarches ensemble. Parfois ça se passait au téléphone et je signalais donc.»
[Marion - secrétaire]

En se tournant vers des interprètes pour se défaire d'une dépendance vis-à-vis des secrétaires ou de collègues ressources, nombre de personnes sourdes ont finalement eu le sentiment d'être désormais moins autonomes, de devenir dépendants de la disponibilité de ces autres professionnels, dont ils apprécient par ailleurs la qualité de travail, la neutralité et la confidentialité.

« Il y a un interprète à mon travail, mais parfois il n'est pas là, en déplacement à droite à gauche. (...) Pour téléphoner, je peux solliciter l'interprète, mais là on est tous les deux des professionnels, je n'ai pas envie, je veux garder une distance. Que ce soit de manière régulière ou ponctuelle, il faut prendre en compte ce besoin. Ca veut dire qu'il y a un manque d'autonomie.»
[Louis - personnel hospitalier]

En continuité avec ce souhait de collaborer avec eux, VisiO08 apporte trois dimensions régulant davantage ces relations :

- la possibilité de solliciter rapidement un interprète, notamment pour des interactions courtes, ce qui est nouveau dans le métier des interprètes et le quotidien des sourds ;
- des interprètes nombreux, que les usagers peuvent ne pas connaître, et qui ne sauront pas tout de leur vie, professionnelle et privée ;
- le sentiment de mise à distance de l'interprète que procure le dispositif technique et l'immédiateté de l'appel.

« Même si un interprète est là physiquement, qu'il m'accompagne, même dans ce cas je sens qu'il y a quelque chose comme une dépendance. Mais là avec la visio-interprétation, je n'ai plus ce sentiment, je m'exprime en LSF simplement. Ca c'est bien. »
[Jérôme - responsable associatif]

Rester interlocuteur en toutes circonstances

C'est dans le cadre de cette même quête d'autonomie et de prise de responsabilités que certains de ces usagers - exclusivement les locuteurs de langue des signes - finissent par utiliser également VisiO08 en co-présence. Signalons que cet usage est moins évident pour les personnes sourdes, qui ne l'adoptent donc pas spontanément. S'ils ont déjà vu leur entourage téléphoner, ils sont moins informés sur les pratiques de communication audio à distance (réunion téléphonique, interprétation audio de conférence etc.). C'est donc un aspect du dispositif plus difficile à s'approprier, sachant qu'il implique également un paramétrage du son (afin que leur interlocuteur entende l'interprète). Cet usage est donc marqué par beaucoup de données inconnues. Typiquement, le pas est souvent franchi en situation d'urgence, lorsque les interprètes locaux ne sont pas disponibles ou pour un rendez-vous impromptus en l'absence de locuteurs bilingues sur le site.

« Lors d'une réunion l'interprète ne pouvait pas venir, était empêché. Que faire ? Ha! Pourquoi ne pas utiliser le centre relais ? Et donc j'ai appelé, oui oui je l'ai fait, j'ai réussi. J'ai appelé le centre relais. Donc on était deux avec l'entendant, et il y avait aussi un sourd qui voulait savoir comment... parce qu'on avait un partenariat (...) donc il était venu. Mais comment communiquer ? Sans interprète on était coincé. La secrétaire non, on la laisse. Et c'est là que j'ai pensé au centre relais. C'était la première fois ! Donc lui il parlait, l'interprète me traduisait sur l'écran, moi je répondais, on a eu des échanges comme ça. On avait de bons emplacements c'était bien. C'était une toute petite réunion ! C'était bien. (...) Une demi-heure c'est bien. Ca tombait pile. J'étais content, justement on a réussi à signer un contrat tous les deux, grâce à cette interprétation de la réunion. J'ai de l'estime vraiment. »
[Samuel - directeur]

Cette possibilité de recours à VisiO08 dans de telles situations de blocage rassure considérablement ces usagers qui envisagent plus sereinement les imprévus à venir.

« Comment je travaille ? Avec mes collègues ça va, pour les réunions on dispose d'un planning avec les différentes dates de réunions et des interprètes. Donc ça c'est bon. Si je sais qu'on va me contacter, je me prépare avant. J'ai ce type de question une fois par semaine, des questions de manière régulière. Donc ça c'est avec mes collègues, c'est à part, on a une organisation pour l'interprétation.

- Avec combien de personnes ?

- Avec plusieurs collègues, plusieurs. Ils savent que pour les questions importantes, pour les discussions importantes, il faut voir les dates avec le planning des interprètes. Ils préparent leurs questions et on fait ça avec un interprète. Mais si quelqu'un arrive avec des questions, c'est sûr que ce dispositif d'interprétation en co-présence est intéressant.»

[Arthur - ingénieur]

Si certains réservent donc cet usage aux situations d'urgence, d'autres l'inscrivent plus clairement dans une nouvelle organisation de leur travail. Ils se sentent libérés des importantes contraintes temporelles dans leur prise de rendez-vous.

« Maintenant on me demande de plus en plus des rencontres, c'est eux qui demandent, mais c'est moi qui organise l'intervention d'un interprète, avec un planning qui nous amènerait loin. Non maintenant le centre relais c'est super pour ça.»

[Raymond - directeur]

Ce dispositif a par exemple été également utilisé pour réaliser des entretiens d'embauche avec des personnes ne pratiquant pas la langue des signes.

Devenir acteur

À ce stade de l'analyse, il est tout à fait évident que l'appropriation des services de centre relais accompagne un travail de revendication par des sourds de leur statut de travailleurs, et même au-delà de celui de citoyens. À ce titre, les personnes sourdes rencontrées prennent très clairement position sur les types d'usages qu'elles souhaitent avoir ou qu'elles refusent, et sur ceux qu'elles voudraient plus clairement voir développer. L'utilisation de VisiO08 dans de grandes réunions est par exemple plusieurs fois explicitement refusée, préférant - exigeant - la présence physique d'interprètes pour transmettre fidèlement la richesse et la rapidité de ces interactions. Seuls les services de vélotypie semblent appropriés. Mais sur ce sujet là encore, des positions tranchées sont prises, certaines personnes sourdes n'envisageant pas une telle forme de participation en réunion.

« Ha non, non je n'aime pas, je n'aime pas. Oui je me focalise sur l'interprétation, je préfère. La vélotypie non, vraiment je suis allergique. Moi... en plus... au début on me l'a proposée, on m'a proposée les différentes solutions. Mais moi personnellement je ne suis pas d'accord. Comme dire... ce n'est pas humain. On est comme là à regarder du texte, moi je préfère, moi je préfère encore ne pas participer à la réunion. Ca se passe sans moi, et après on me donne le texte du compte-rendu, je le lis et ça suffit. Mais venir s'asseoir et regarder, je sens un décalage avec tous les gens qui sont là autour de toi et qui discutent ! C'est une exclusion ! Non ? Je suis là ! Je préfère les réunions où il y a un int... pour participer. Je veux participer aussi, intervenir. Je suis là. Qu'est-ce que je fais ? Je sollicite, il n'y a qu'une seule solution, un interprète. Ca ne correspond pas la vélotypie, ça ne correspond pas à mon avis. Un texte qui défile comme ça, non. Je le sens. A mon avis je ne l'utiliserai jamais à l'avenir je ne le veux pas. Moi aussi je crains que si je dis oui, après ça devienne une habitude, une exagération. Non. Je préfère me focaliser sur l'interprétation. »
[Christine, chargée de mission]

La vélotypie en réunion, en français ou en anglais, est pourtant plébiscitée par les devenus sourds ou les sourds s'exprimant exclusivement oralement. Elle offre par ailleurs un support, des archives, partageables par l'ensemble des salariés concernés par ces rassemblements. Il semble que cet usage là réponde à une demande très forte dans cette population de travailleurs, qui a par ailleurs beaucoup de mal à afficher leur surdité à travers des appels de type téléphonique et à faire connaître d'une manière générale leurs besoins.

« Contrairement aux sourds signeurs qui forment une communauté organisée, dynamique et facilement mobilisable, les devenus sourds sont isolés et peu solidaires (hélas !) C'est pourquoi j'ai toujours privilégié la collaboration avec les signeurs car ce sont eux le fer de lance dans nos revendications.»
[Bernard - 78 ans - devenu sourd à 38 ans]

Si les devenus sourds se disent peu coordonnés entre eux et ont de la sorte plus de mal à se faire entendre, les témoignages recueillis montrent aussi les véritables perspectives qu'ouvrent à leurs yeux les services de vélotypie, bien trop peu développés à ce jour.

« J'ai découvert la vélotypie en octobre 2004. Et dans la foulée a été votée la loi de février 2005. Pour moi, cela a été le jour après la nuit, une véritable révélation. Ces services changent la donne dans le rapport avec le monde entendant, dans un sens favorable aux sourds. Leur appropriation par les sourds est absolument vitale. Et c'est à eux de jouer. Ne rien attendre des RH, des directeurs d'entreprises, des politiques ..., il faut que les sourds de France se lèvent et prennent la place qui leur revient.
I have a dream...»
[Alain – ingénieur - 50 ans - devenu sourd]

Gérer et maîtriser ses activités quotidiennes de travail

Si les devenus sourds ont plus de difficultés à passer des appels de type téléphonique via VisiO08 que les sourds, et ceux qui s'expriment en français plus que ceux qui prennent la parole en langue des signes, il n'en reste pas moins que l'intérêt et les apports de ce type d'usage de VisiO08 sont largement partagés. Nous retrouvons d'ailleurs ici, dans un contexte professionnel, les points d'analyse déjà exposés à propos des usages domestiques de VisiO08.

VisiO08 est utilisé au travail pour mieux gérer des déplacements, perdre moins de temps et pour une meilleure qualité des échanges et des informations.

« Ha oui, oui moi j'ai besoin du centre relais le samedi ! Pour les clients ! Et le samedi matin, le matin oui, il y a beaucoup de concertations pour prévoir le travail du lundi. Parce que sinon moi quand j'arrive le dimanche soir, j'appelle pour savoir ce qui a été prévu. Est-ce que la clé est là-bas ou pas, à quelle heure ils partent, s'ils me donnent la clé ou la laisse quelque part. Donc on s'envoie plein de textos, j'envoie, c'est long, ils me répondent, c'est long, on fait ça deux fois chacun c'est long... jusqu'à ce que j'ai une information claire. En plus pour savoir où la clé a été mise précisément... de ce côté ou de celui-là, en haut, par ci, par là, je trouve ça lourd. »

[Florent - Artisan]

Pour ces mêmes raisons, il équipe des activités de travail à distance.

« Avant je travaillais dans le théâtre, et donc il fallait téléphoner pour tout ce qui est réservation de salle, organisation des dates, des répétitions, puis des contacts avec toutes ces personnes qui s'occupent de l'éclairage, du son, du matériel etc., de ceux qui font les costumes, toutes les discussions avec ces gens là. Avant comment je faisais ? J'utilisais mon portable, j'envoyais des textos à tout le monde pour fixer rendez-vous pour qu'on se retrouve tous dans un bar ou qu'on se déplace vers la maison de l'un d'entre nous. On perd du temps comme ça. Parfois le rendez-vous n'est pas possible et on doit reporter. Pour ne prendre qu'un exemple de déplacement pour rien : les costumes. Je peux passer un coup de fil pour savoir si c'est fini, pour savoir quel est le problème, régler un problème de couleur, discuter par téléphone et puis voilà c'est fini. Avant ce n'était pas ça, je ne pouvais pas téléphoner, donc j'allais sur place, pour discuter de visu, voir que ça n'allait pas, retourner, puis revenir sur place etc. C'est une perte de temps. »

[Stéphane - Intermittent du spectacle]

Ce dispositif est donc utilisé pour la réactivité qu'il permet, pour rester davantage en dialogue, à distance, avec des collègues ou des partenaires.

« C'est vrai que c'est un grand cadeau, parce que jusque là j'avais beaucoup de frustrations. En plus je travaille ici et parfois j'ai besoin de téléphoner, mais je suis coincée. On est obligé d'écrire des lettres, mais parfois on a besoin de contacts directs. On doit faire l'effort d'écrire. Et là la visio-interprétation fait beaucoup de bien. On peut avoir des échanges directs. »

[Marion - secrétaire]

Il est également un précieux outil pour négocier et organiser la présence physique d'interprète (ou l'obtention d'une transcription écrite) lors d'une prochaine rencontre avec un collègue ou un supérieur. Il est à ce titre l'un des moyens utilisé pour développer ses usages.

« Avec mon chef, mon supérieur, si je veux prendre un rendez-vous avec un interprète, on va discuter et se mettre d'accord, parce que je signe et que je me sens à l'aise, et ça passera par un interprète à distance. Alors qu'on est près tous les deux hein, il le sait ! Mais je préfère signer hein, je préfère signer, c'est ma langue. Ma maison n'est pas loin du travail. Je pourrais, il m'a demandé si je peux venir sur place, je lui ai dit que non, non, non je préfère signer, via l'interprète à distance, c'est plus clair. Il m'a répondu "ha oui, oui ! Ha bon !". C'était clair, il a compris. Par la suite, justement j'avais besoin d'un interprète, et il m'a dit "c'était pas la peine, ça suffit, on discute tous les deux". Et moi je lui ai répondu "non, non c'est limité, je préfère faire intervenir un interprète". J'aime cette utilisation du téléphone pour contacter un interprète, pour fixer des dates. C'est utile. Voilà. Et peu après, mon chef m'a dit "ha oui, il faut un interprète, c'est clair. Tu me signes, c'est ta langue !". Pareil au téléphone, c'est clair, on me répond en signes, dans la même langue ! C'est utile le téléphone via interprète. C'est utile, clairement. (...) Moi je déteste communiquer par écrit en vis-à-vis, c'est limité. En plus, tu vois, j'ai envie de m'exprimer, en signes, mais je vais parler, oralement, par la voix. Je peux parler ! Mais fff... je sens que ce n'est pas ma langue ! Alors que je suis super à l'aise, je préfère signer »
[Lionel - ouvrier]

VisiO08 vient équiper un travail de secrétariat plus rapide et plus réactif.

« J'ai dû réaliser 10 contacts, entre 10 et 15, je ne sais pas exactement. (...) Ce n'était que pour des appels administratifs. Par exemple, j'ai appelé xxx. On a discuté, pour qu'ils nous soutiennent, pour une subvention, pour la journée mondiale des sourds. Quand on s'est bien compris, je leurs ai envoyé le dossier de demande de subvention. Ils m'ont répondu. Parce qu'en comparaison, parfois on envoie une lettre mais ils ne répondent pas. Tu appelles et là ils répondent vite. Ce contact leur permet de se rappeler de nous et de nous répondre plus rapidement. Parce que j'avais envoyé ça mais ils avaient dû ranger ça sous une pile. Donc c'est positif. C'est essentiellement administratif. J'ai contacté l'Agefiph pour les inviter à faire une intervention. Ils ont été d'accord. Ils nous ont répondu par email. L'information a circulé plus rapidement dans la hiérarchie, ils nous ont répondu vite.»
[Marion - secrétaire]

Les usagers apprécient la normalisation des échanges que ce dispositif permet, en facilitant les prises de rendez-vous, les recherches d'informations ponctuelles et prises de contact, que ce soit dans le domaine professionnel ou privé. L'utilisation de VisiO08 contribue à ce titre à apaiser le quotidien de travail des personnes sourdes.

« En premier lieu pour contacter des entreprises, établir des relations, ça c'est le premier usage de VisiO08, et j'en ai aussi un privé, oui, oui, pour mes problèmes j'ai souvent des contacts. C'est bien. Ca veut dire que j'ai les deux, je suis à l'aise. (...) C'est surtout, d'abord, pour les administrations, la justice, oui les administrations juridiques, ensuite des avocats, en troisième lieu des inspecteurs, c'est bien, j'en ai contacté un, on a eu plusieurs échanges, ça s'est bien passé. C'est pour mon travail salarié. (...) On a de bons contacts. Je leur demande des rendez-vous, ils me précisent leurs indisponibilités, je regarde sur mon planning, je trouve une date, on se met d'accord et voilà c'est fini. C'est direct, c'est bien. Et d'avoir les deux, avec le privé, c'est bien.»
[Samuel - directeur]

La participation, via VisiO08, à ces flux de communication à distance largement investis par les personnes qui entendent ouvre de nouvelles perspectives de travail, et évite de revivre les multiples occasions manquées de commande ou de contacts avec la clientèle.

« Au départ, je recevais beaucoup d'appels par téléphone... mais c'est pas la bonne manière, je ne pouvais pas répondre après. Par contre je gardais les numéros et ensuite j'envoyais des textos. Mais dans d'autres cas, le numéro était inconnu donc impossible de savoir qui avait appelé... c'était fatiguant. En général les appels ont des numéros inconnus, donc je ne pouvais pas rappeler. J'ai perdu beaucoup de contacts comme ça. »

[Florent - artisan]

Enfin, inscrit dans le quotidien de travail de ces personnes sourdes, rétablissant une certaine égalité de communication et de pouvoir d'action, VisiO08 apparaît désormais comme un outil incontournable pour l'ensemble de la population.

« 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. Après si on me dit qu'on doit se passer du téléphone, clairement non, non, non ! C'est un droit maintenant, c'est un droit ! Le téléphone, c'est quelque chose ! Je me suis saisi du téléphone, j'ai saisi l'opportunité de le faire, et je ne le lâche plus! C'est un droit, bien sûr! »

[Pierre - cadre]

Créer d'autres conditions de travail

Nous avons déjà évoqué en quoi l'utilisation de VisiO08 est associée à une forme de prise de parole et d'autonomie. Ces usages sont aussi, d'une manière générale, précédés et accompagnés par des réflexions de ces salariés sur leur poste de travail et leur intégration professionnelle. En ce qui concerne spécifiquement les locuteurs de langue des signes travaillant dans de grandes entreprises, des demandes et des projets de travail à distance avec d'autres professionnels sourds sont en construction. Le dispositif de vidéoconférence, utilisé cette fois sans recours à la médiation d'un interprète ou d'un vélotypiste, pourrait en effet être l'outil d'une transformation de leurs conditions de travail. Des collaborations ou des échanges professionnels réguliers avec d'autres salariés sourds seraient possibles. Cette extension de leur réseau et espace de travail à des collègues sourds permettrait, d'après ces salariés, le partage et le développement de vocabulaire spécialisé dans leur langue. La création ex-nihilo de néologismes leur semble en effet contre-productive.

« Je travaille dans la conception. Et je sais qu'il y a plusieurs autres collègues sourds qui travaillent dans le même domaine. Moi j'ai très envie, ce serait super, si on pouvait se contacter avec VisiO08. J'ai très envie de ça, pour échanger, notamment sur les néologismes. Parce que je comprends le sens de plein de concepts, mais je n'ai pas les signes, je me sens un peu seul sur ces sujets pour aller de l'avant. Si on avait ces échanges, je ne serai plus seul, et les signes émergeraient de nos échanges, ce serait naturel, on n'aurait pas besoin de se casser la tête pour créer quelque chose qui ne conviendra pas, souvent ça ne convient pas. (...) En plus je suis tout seul, l'intégration c'est difficile, à midi..., les échanges... par email oui, mais signer quand même... c'est à part.

- *Tu ne peux pas les contacter autrement ?*

- Je ne peux pas ! Bon alors déjà il n'y a pas de webcam, à mon travail il n'y a pas de webcam ! Les logiciels vidéo me sont refusés. Les filtres sont puissants, en interne, à mon travail, c'est ça. (..) C'est le règlement (...) Globalement, en conclusion, pour la communication de tous les jours, c'est bien. Maintenant pour les appels professionnels, c'est plus difficile. Il y a le vocabulaire... En plus, ce qu'il y a c'est quoi : quand je dis quelque chose, je suis responsable. Quand c'est avec les amis, la famille, on papotte, c'est facile. Mais quand je dois m'engager sur des choses techniques, que je suis obligé d'être sur du technique, je cherche mes signes. C'est pour ça que les emails..." (...) Le vocabulaire de tous les jours, il est acquis, j'en ai plein. Mais le vocabulaire pro... C'est pour ça que j'ai dit que je souhaite contacter d'autres sourds pour échanger, il y a un vrai besoin ! C'est une langue vivante, je sens que fff... c'est difficile ! En créer ? mais...»

[Arthur, Ingénieur]

Équiper un travail en mobilité

Une autre transformation des conditions de travail, engagée mais parfois techniquement bridée, concerne l'utilisation de VisiO08 dans des activités professionnelles impliquant une importante mobilité. Deux exemples permettent de l'illustrer.

Le poste de travail d'un des salariés rencontré est réparti sur deux villes. Si cette personne a différentes responsabilités, elle ne dispose pas d'un secrétariat spécifique. Devant consacrer une partie de son temps à des tâches administratives et gérer un travail en mobilité, VisiO08 a été, de ce point de vue, sa solution. Mais cette personne a pu utiliser ces services en mobilité parce que les deux sites fréquentés lui offraient un accès Internet haut débit. C'est là une situation originale et rapidement mise en place. L'existence de relations de collaborations entre les sites explique cette efficacité.

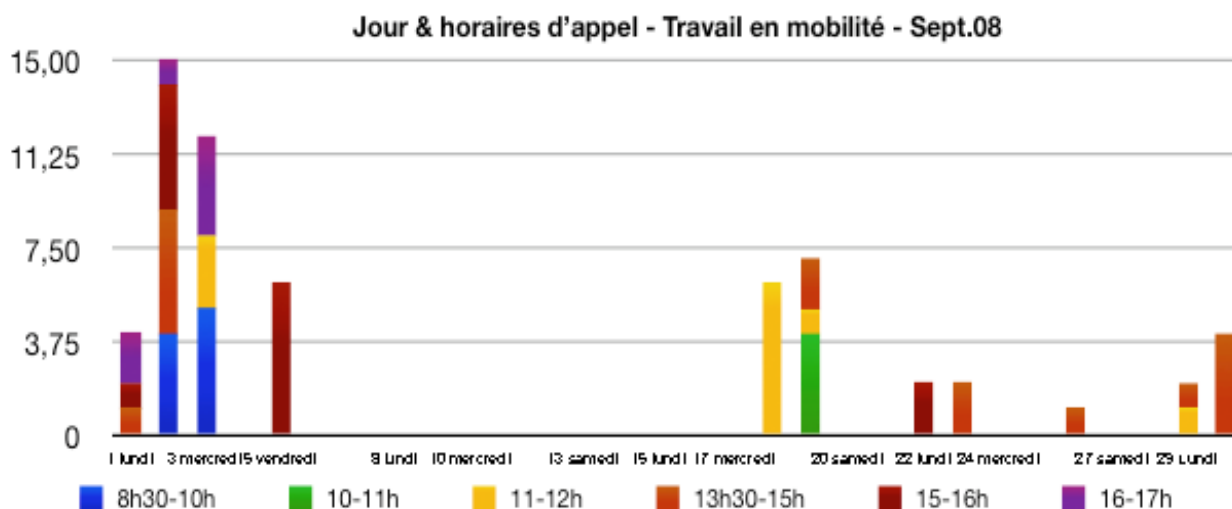
Un artisan sourd a, à l'inverse, utilisé VisiO08 dans un travail en mobilité à partir d'un poste fixe. Ce qui distingue cette toute petite entreprise des autres organisations citées précédemment, est que tous les interlocuteurs de travail (collègues de chantier, fournisseurs, clients etc.) sont entendants. Il s'agit d'une toute petite entreprise où le patron sourd a passé à lui seul 11 % des appels professionnels au mois de septembre 2008, soit presque l'équivalent des appels passés dans une autre organisation par une équipe de 7 utilisateurs sur un poste collectif. Or, travaillant en mobilité, il considère pourtant ne pas utiliser exhaustivement cet outil car il doit revenir à son bureau pour téléphoner. Travailler en mobilité avec un poste fixe de téléphone accentue la nécessité de gérer et d'anticiper ses horaires et rendez-vous de travail.

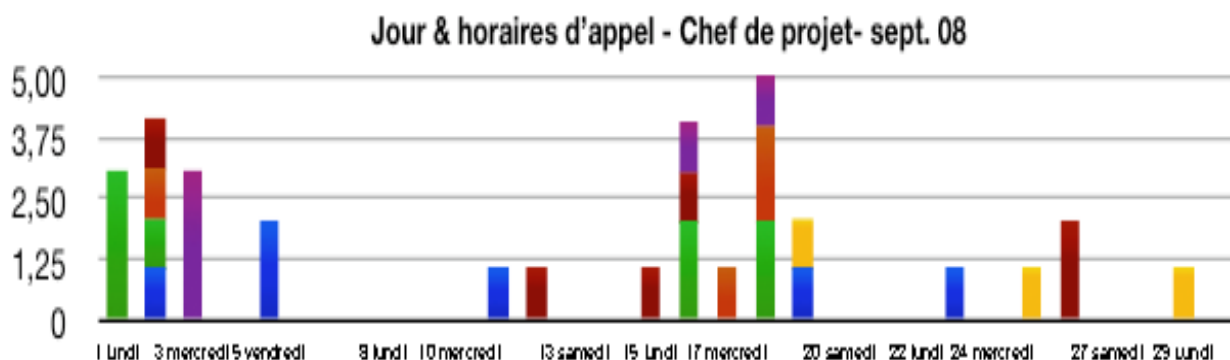
Mais ce service vient également équiper cette activité de planification, en apportant plus de souplesse dans la prise de rendez-vous avec un interprète (distant) et en permettant une meilleure gestion et négociation des dates de chantiers :

« En général, un chantier me prend un mois. Je ne fais pas des réparations. Je fais des installations, j'équipe des maisons neuves ou je fais des révisions. Ce sont des chantiers plus longs. (...) Ca peut durer un mois, disons. Et si quelqu'un me contacte au bout d'une semaine, je lui fais des propositions pour qu'il soit mon chantier suivant. Je le mets en attente. Comme ça les chantiers se succèdent, c'est une question d'organisation, je fais un planning, voilà. Au départ j'étais submergé et n'avais aucune visibilité sur la durée des interventions etc. Maintenant j'ai de l'expérience. J'ai un planning, je négocie, si la personne ne veut pas attendre, et bien tant pis, si une autre veut bien patienter, c'est bien. Ca dépend, il faut discuter. Grâce au centre relais 008, je peux beaucoup mieux mener ces discussions.»

[Florent - artisan]

Ces conditions de travail supposent par ailleurs un aménagement des temps de travail plus administratifs et impliquent une densité plus forte des appels téléphoniques. C'est ce que montre l'analyse, sur le mois de septembre, de la répartition des appels aboutis en fonction du jour de semaine et de l'heure, en comparaison avec celle d'une personne travaillant autant avec une clientèle extérieure qu'avec une équipe au sein de son entreprise.





La densité de ces appels, dans le cas d'un travail en mobilité, dépend de la question des déplacements.

« Les interprètes sont disponibles de 8 h 30 à 16 h 30 mais moi je suis toujours à l'extérieur, à l'extérieur. Si j'ai une urgence, je reviens ici, j'appelle via le centre relais et je retourne travailler. Cette période est une perte de temps pour moi avec ces déplacements. (...) Mais par exemple, si je veux commander une chaudière, ou qu'on me la garde, si je veux savoir s'il y en a en stock ou si je dois commander... Si on me dit que ça va prendre une semaine, et que j'en veux une pour le lendemain, que je veux aller la chercher et l'installer le lendemain... je vais pouvoir appeler plusieurs magasins, trouver celui qui en a une, et la réserver pour aller la chercher le lendemain. Ce n'est pas la peine que je me déplace dans chaque magasin. Au départ c'était lourd. Maintenant, je viens directement ici pour appeler via le centre relais 008, je fais rapidement le tour des magasins et fais ma réservation.»

[Florent - artisan]

Il faut donc qu'un retour du chantier vers le poste d'appel soit rentable : soit il évite un déplacement vers un client ou un partenaire commercial très éloigné géographiquement, soit il remplace plusieurs déplacements vers des clients ou des magasins, ou encore qu'il fasse gagner du temps dans son travail (plus de temps que celui utilisé pour le déplacement vers le poste de téléphone). Le développement des réseaux Internet est ici décisif, permettant à son tour une extension décisive des conditions d'utilisation de VisiO08.

Agir et entreprendre plus librement : aller vers plus de mobilité

Il ressort de ces différents entretiens un besoin relativement inattendu d'accès aux services de VisiO08 en mobilité. Il semblait évident que les métiers de l'artisanat demanderaient un dispositif mobile (d'ailleurs confirmé par l'exemple précédent mais aussi lors d'entretiens à domicile, où l'activité et les besoins professionnels des personnes interrogées ou de leurs conjoints ont été abordés). Mais ce besoin est en réalité plus largement partagé : il a aussi été exprimé par des personnes travaillant dans des bureaux, occupant des postes de

secrétariat comme de direction, et dont l'activité est consacrée à de nombreuses réunions, rédactions de documents administratifs ou vidéos. Ce besoin s'explique d'une part par des situations d'urgence, nécessitant de pouvoir être joint ou de pouvoir échanger en toute circonstance et tout lieu. Il dépend d'autre part de la diversité des partenaires, qui peuvent travailler sur un autre site ou dans une autre entreprise. Enfin, la taille de l'organisation professionnelle intervient également ici. Elle conduit à des besoins d'utilisation de VisiO08 en mobilité aussi bien externe qu'interne, par exemple pour des discussions avec un autre service de la même entreprise, sur un même site mais trois étages plus loin, ou sur un site plus éloigné, mais aussi tout simplement pour disposer de VisiO08 dans les différentes salles d'une entreprise. Mais ici comme dans l'exemple précédent, les travailleurs sourds peuvent voir leur usage de VisiO08 entravé par les conditions d'accès aux réseaux internet.

« Sur ces questions techniques, il y a eu quatre situations où c'était vraiment dommage qu'on ne puisse pas l'utiliser en réunion, apporter le portable dédié. Parce que parfois on est coincé avec les interprètes, on peut être vraiment coincé, mais ce serait de manière ponctuelle hein. J'ai un collègue qui a pensé de suite à son utilisation pour une interprétation en co-présence. Il me l'a demandé et a été surpris qu'on ne puisse pas l'amener en réunion, parce qu'on n'a pas accès au réseau de l'entreprise. C'est un blocage technique cette interdiction d'accès.»

[Arthur - ingénieur]

Cette demande de mobilité, qu'elle soit interne ou externe, est pourtant très forte et largement partagée parmi nos interlocuteurs. Elle est très explicitement associée à la revendication par ces personnes sourdes de leur statut de travailleurs. Il n'est pourtant pas certain qu'un dispositif d'interprétation ou de transcription à distance soit toujours le plus approprié pour l'ensemble des situations évoquées. Cette mobilité doit cependant leur permettre de s'approprier pleinement toutes les facettes de leur métier. Elle les libérerait de ce qui les entrave encore dans leur profession.

« J'ai un espoir pour l'avenir, c'est qu'on puisse aller dans des administrations à l'extérieur. Je ne peux pas amener mon portable. Il faut un matériel. Pour aller à des réunions à l'extérieur par exemple, il faut déplacer un interprète etc. Alors que si j'arrive avec mon matériel, eux ils peuvent débattre en parlant et moi en signant, via ce poste.»

[Raymond - directeur]



« Mais mon rêve c'est emporter cet ordinateur à mon travail, enfin en plus petit, ou de pouvoir le plier et de l'avoir dans ma poche dans un téléphone. Si j'emmène ce poste sous le bras, on peut me le voler. Attention, on peut me le voler facilement. C'est mieux d'avoir ça dans ma poche... comme les mobiles 3G. Mais c'est un peu petit, l'idéal serait un truc qui se déplie, pour avoir un écran plus grand, visuellement c'est mieux. Bon c'est vrai qu'après il y a toujours ces histoires de luminosité et de capter le réseau...»

[Florent - artisan]



« C'est vrai que maintenant... ce serait utile, peut-être, j'imagine aussi... ce serait peut-être mieux ceci. Mon travail en ce moment est plus axé sur l'administratif. Ça veut dire que je reste à mon bureau, en interne. Les réunions sont en interne. Ça veut dire que je vais peu dehors. Mais plus tard, peut-être, je reviendrai à un travail de terrain. Mais le problème avec le terrain, c'est que dans ces inspections je ne suis jamais seule. Je suis secondée par un collègue. Et on est malheureusement obligé d'aller ensemble. Moi je voudrais solliciter un interprète, mais ce n'est pas possible, ce serait trop cher. En plus ce serait difficile au niveau des horaires. Et moi je pense que ce serait pas mal, par exemple, d'avoir un téléphone portable un peu gros, pour appeler un interprète à distance, ouvrir une fenêtre... un petit ordinateur portable, grand comme ça. On pourrait communiquer avec des professionnels. Je ne sais pas mais...»
[Christine - chargée de mission]

Pour ces travailleurs sourds, un tel dispositif mobile leur permettrait de continuer d'avancer, d'occuper leur terrain professionnel, de se réaliser pleinement. Cela suppose néanmoins, comme certains d'entre eux le soulignent, des développements techniques particuliers.

3.3 - TIC, Sourds et entreprises

Il semble ainsi pertinent, pour ouvrir cette analyse des usages de VisiO08 au travail, de s'attarder sur l'espace de contraintes et les perspectives professionnelles qu'apportent des questions plus techniques d'installation locale de ce dispositif en entreprise, et de son insertion à plus grande échelle dans les pratiques de travail de nos organisations professionnelles. Nous abordons ainsi dans cette dernière section, à deux échelles différentes, la question des modalités d'insertion de cette nouvelle technologie de communication en entreprise.

3.3.1 - Aperçu sur l'analyse des postes de travail de personnes sourdes

C'est en ayant à l'esprit la centralité de cette dimension visuelle dans la vie quotidienne et professionnelle des sourds que l'on doit analyser l'activité et les postes de travail des salariés sourds. Il faut en effet tenir compte de quatre aspects :

- ↳ Leur prise d'informations est exclusivement visuelle, ce qui suppose de prendre en compte ce qui se trouve ou non dans leur champ de vision. La langue des signes se voit de loin. Les sites de travail rassemblant de nombreux sourds gèrent de différentes manières cette visibilité, soit en la soutenant (en démultipliant les fenêtres et espaces collectifs, Bacci - 1997), soit en la limitant pour préserver l'intimité et la confidentialité d'espaces de travail.
- ↳ Tout comme le bruit peut déranger, des sollicitations visuelles parallèles (ou tactiles : vibrations) peuvent déconcentrer ou fatiguer. Les conditions de visibilité sont également importantes (luminosité), et sont accentuées par la visio-communication.

- ↳ Comme nous l'avons déjà évoqué, il n'est pas possible de regarder deux choses à la fois (même s'il est toujours possible de faire usage de la vision latérale), ce qui suppose bien souvent des prises d'informations séquentielles (comme de dissocier l'action d'écouter quelqu'un s'exprimer, en LSF ou en usant de la lecture labiale, et celle de lire un document ou un power point, ou encore de prendre des notes). Un contexte de travail basé sur différents contrôles visuels (salle de supervision par exemple) peut privilégier des demandes de transcription, au détriment de pratiques de communication plus évanescentes (sans support fixe) et monopolisant le regard (interprétation en LSF et à fortiori codage LPC).
- ↳ Néanmoins, comme nous l'avons signalé, les locuteurs de langue des signes savent tirer partie des contraintes et ressources d'une expression visuelle. Ils signent devant un power point pour faciliter le passage visuel d'une source d'information à l'autre et gèrent le temps de lecture. Ils savent signer (parler en langue des signes) sur des documents graphiques (schémas, organisation d'un texte...) ou reproduire dans l'espace devant eux la structure d'un document ou l'organisation d'un environnement. Enfin, ils adaptent leur manière de signer en fonction des conditions de visibilité (signer discrètement des apartés, signer en conduisant, signer d'une main devant le petit écran d'un mobile 3G etc.).

L'utilisation d'un poste de visiophonie apporte ses propres contraintes et ressources. Typiquement, se pose de manière décisive la question de la luminosité (qui ne doit être ni trop forte ni trop faible), de l'accès à une connexion Internet de haut débit, mais aussi de ce qui peut ou non être vu par l'interlocuteur, « en fond d'écran » derrière le locuteur. Cette question de la visibilité du contexte de l'interaction, centrale dans le monde professionnel, qui peut être aussi bien une contrainte qu'une ressource, doit absolument être posée.

Le poste utilisé par un salarié sourd peut donc être localisé ou orienté en fonction :

- des sources d'informations stratégiques pour le poste,
- de la volonté de voir ou non d'autres collègues sur le même site de travail,
- de la volonté ou non de donner à voir le contexte de travail à l'interlocuteur distant (visio),
- de la proximité d'autres média,
- des sources de lumière,
- des contraintes structurelles et organisationnelles : organisation des bâtiments eux-mêmes, organisation des espaces de travail, etc.

S'il est un constat collectif dans les études sur les technologies de communication et l'innovation technique en général, c'est bien qu'un média ne détermine pas à lui seul ses usages. Ceux-ci dépendent d'un travail d'appropriation et de ses contextes d'utilisation.

Les premiers critères évoqués montrent que la localisation d'un poste est déjà un « positionnement », qu'il *résulte d'un choix et d'une analyse des situations de travail*. Ceci explique d'ailleurs qu'elle puisse être modifiée en fonction des usages de la visiophonie dans une entreprise. Un poste de visiophonie protégé de tout regard extérieur s'apparente à une cabine téléphonique. Un poste inséré dans un site de travail présente une autre configuration : l'écran (et donc l'interlocuteur) ne peut être vu par les collègues sur place,

mais les prises de parole (gestuelles) du locuteur sont publiques et potentiellement écoutées (regardées). Le salarié sourd reste donc maître et acteur de cette communication, mais il peut tirer partie d'informations venant de son environnement (humain et matériel). Un troisième type de configuration de travail avec un poste de visiophonie implique plus explicitement le collectif (collègues présents sur le site) dans ces échanges à distance : le poste occupe de manière plus claire le centre de la pièce, donnant un accès collectif à ce qui se passe, se dit ou se montre sur l'écran. Enfin, un dernier type de configuration consiste à ouvrir un site sur un autre, distant, utilisant littéralement le poste de visiophonie comme une fenêtre. À l'inverse des deux premières situations décrites, le poste tourne le dos au mur, laissant son écran visible de toute la pièce. Tout comme le poste de cabine téléphonique, il n'est pas utilisé par un salarié en particulier ; Il est l'outil d'un collectif de travail (ici en l'occurrence de deux collectifs de travail, distants). Les schémas et le tableau en annexe illustrent ces cas de figures (cf. « équipement de postes de travail dans un espace collectif »).

Enfin, les dernières contraintes (sources de lumière, proximité d'autres média, contraintes structurelles et organisationnelles) rappellent que tout n'est pas non plus affaire de choix et que des arrangements doivent être imaginés. Dans les sites observés, ces arrangements peuvent impliquer :

- ↳ la demande de nouveaux services (transcription automatique de parole, utilisation de la visiophonie comme extension du champ de vision),
- ↳ la combinaison ou la distinction de différents media sur un bureau (email, chat, visio, fax...), leur distinction physique permettant de dissocier les tâches et interlocuteurs,
- ↳ ou la démultiplication des postes de visiophonie dans l'entreprise (pour rétablir des contacts avec des collègues présents sur le même site mais hors champ) etc.

Il faut bien évidemment ajouter d'autres dimensions propres aux sites de travail (où l'on peut faire usage de la visiophonie, d'une manière générale, ou à l'inverse il convient de restreindre le champ de ce qui sera visible au sein de l'entreprise via la Webcam) ou à l'activité proprement dite, qui peut impliquer une forme de mobilité. La question de la mobilité renvoie toujours à des questions spatiales (poste fixe / poste mobile). Elle semble cependant donner aussi beaucoup d'importance à des questions de temporalité, comme nous l'avons signalé dans l'analyse des entretiens en milieu professionnel, via la dissociation de temps de travail avec ou sans accès à VisiO08, ou selon ses types d'utilisations (téléphonique / en co-présence).

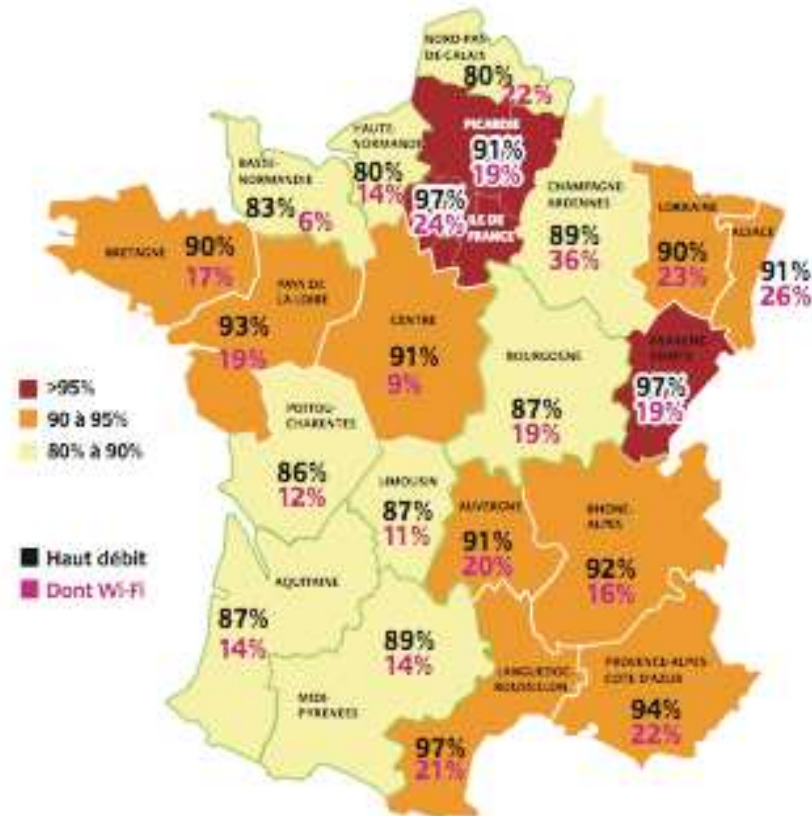
Enfin la logique dans laquelle se trouve la direction de l'entreprise donnera des marges de manœuvres différentes. Penser la situation particulière des salariés handicapés déjà au sein de l'entreprise (adapter quelques postes) et créer des conditions de travail générales avec des personnes handicapées (disposer de repères et de dispositifs réutilisables) sont deux approches, complémentaires, qui ne se situent pas à la même échelle. Les responsables de grosses et moyennes entreprises ne les analysent pas à travers les mêmes repères, ne prennent pas en compte les mêmes niveaux d'organisation et de contraintes socio techniques. Si les responsables d'entreprises sont conscients de la complémentarité de ces approches, ils éprouvent des difficultés à les penser en même temps (adapter le poste de

Mr X *et* adapter l'entreprise à l'emploi de personnes sourdes), c'est-à-dire à articuler et à anticiper avec précisions les répercussions des choix opérés à un niveau local ou, à l'inverse, à un niveau structurel. Cette tension caractérise la situation des grandes entreprises et de certaines PME dans la première phase de contact et d'audit préparant l'installation du dispositif. Quoiqu'il en soit, concernant le positionnement des postes de visiophonie, si la direction est dans une démarche d'adaptation locale d'un poste en particulier, toute la structure du service ne peut être remise en cause, mais les arrangements pourront être spécifiques. Si elle est à l'inverse dans une logique plus globale d'équipement de son entreprise pour plusieurs salariés sourds présents ou potentiels, la possibilité de réorganiser les sites de travail sera plus importante mais le processus sera aussi plus long et moins axé sur l'activité particulière de ces salariés. Interviennent également ici la taille de l'entreprise et la proportion de sourds y travaillant. Comprendre la logique (généraliste ou particulière) choisie par l'entreprise et identifier les acteurs qu'elles souhaitent impliquer, sont une étape nécessaire pour l'installation du dispositif. D'après A. Jabès (2005), médecin du travail, il convient en effet d' « obtenir le consentement éclairé (...), du salarié, de l'employeur, du médecin du travail et du collectif du travail, consentement éclairé sans lequel les échecs sont absolument inéluctables ».

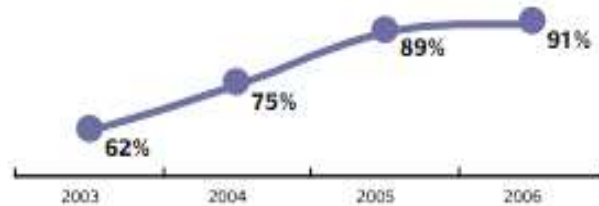
3.3.2 - Perspectives concernant TIC, Sourds et entreprises à grande échelle

De nombreux paramètres sont ainsi potentiellement à prendre en compte dans l'analyse à la fois des types d'usages et des conditions d'appropriation des services de visio-interprétation et de transcription dans les entreprises. La taille, le secteur d'activité, la localisation géographique, l'ancienneté, l'équipement informatique et le type d'usages déjà en cours dans l'entreprise peuvent être déterminants. Plusieurs études disponibles sur le taux d'équipement des entreprises et leur recours à Internet confirment l'essor des connexions à haut débit dans les petites et moyennes entreprises, mais aussi les disparités régionales (schéma ci-dessous tirés de PNB – Paribas – 2007 – page 26).

**Pénétration de la connexion à haut débit à fin 2006
France – Parmi les PME connectées à Internet**



Taux de pénétration du haut débit parmi les PME connectées à Internet - France



Plus de 9 PME sur 10 sont équipées, et parmi elles, 1 sur 5 possède le Wifi. Celles qui restent sans connexion sont plus représentées parmi les entreprises de moins de 10 salariés, le bâtiment et le commerce de détails. L'importance de l'utilisation d'Internet dans les PME dépendrait plus du secteur d'activités que de la taille de l'entreprise (Boutet & al. - 2008). On trouve ainsi de petites entreprises dans le commerce et les services utilisant régulièrement Internet et des outils nomades. Par ailleurs, l'existence d'un siège social distant de l'établissement prescrit bien souvent son usage d'internet. Il en est de même, mais dans une moindre mesure, de l'existence d'une clientèle nationale et étrangère (Boutet & al. - 2008). L'analyse plus détaillée des types d'utilisations d'Internet montre que l'e-learning, les échanges par visio-conférence et le travail collaboratif restent des pratiques marginales

(PNB – Paribas 2007 - Boutet & al. - 2008)³⁰. *L'utilisation du dispositif de visio-interprétation et de transcription à distance dans des PME les inciterait donc à investir les pratiques d'Internet les plus novatrices mais aussi les moins maîtrisées dans ces entreprises. Si les sourds seraient donc moteurs ici, leur investissement de ce dispositif leur permettrait par ailleurs de rattraper leur retard dans la téléphonie, étant donné l'ampleur des activités passant par le téléphone, qu'il soit fixe ou mobile.* Les études évoquées montrent en effet que s'il est possible de trouver des PME pas ou peu connectées, il semble très difficile d'en trouver sans une flotte de téléphones.

Les très petites entreprises restent quant à elles très peu informatisées. La présence d'un ordinateur n'y suppose pas l'existence d'une connexion Internet ; Et celle-ci ne conditionne pas son utilisation fréquente. Les facteurs les plus déterminants dans l'installation et l'utilisation des technologies Internet chez les artisans et les petites entreprises seraient avant tout la compétence en informatique du patron et/ou sa perception d'un intérêt pour son entreprise de l'informatique et d'Internet (Boutet & al. - 2008). Ici, l'essentiel des transactions, avec la clientèle comme avec les fournisseurs, se fait sur place et par téléphone. Selon une enquête bretonne, seul 27 % des TPE connectées à Internet utilisent le courrier électronique dans leurs échanges avec les fournisseurs et 18 % avec leurs clients (Boutet & al. - 2008). Par ailleurs, plus l'entreprise est importante, et plus la clientèle est loin, plus il y aurait de chance pour que l'apport d'Internet soit intéressant et que l'entreprise soit donc connectée. *Sur ce dernier aspect, il apparaît donc que les artisans sourds et les associations de sourds s'appropriant le dispositif de visiophonie sont porteurs d'innovation et potentiellement moteurs. Ils utiliseraient en effet a priori cette technologie Internet dans les mêmes situations que les autres mais aussi dans celles qui sont les moins fréquentes, c'est-à-dire lorsque l'entreprise est petite et la clientèle comme les fournisseurs proches.*

Ces premières informations sur le rapport aux TIC dans ces différents types d'entreprises permettent d'entrevoir de quelles manières peut s'y poser la question de l'introduction et de l'appropriation d'un dispositif de visio-communication à grande échelle et donc de son accompagnement. On peut en effet dissocier différents cas de figures en tenant compte des différents critères évoqués, à savoir :

- Le niveau d'équipement de l'entreprise (ordinateur, Internet, visiophone), lui-même en partie corroboré par l'existence d'un siège social distant ou d'une clientèle nationale et internationale,
- Le secteur d'activité et l'importance qu'y prend le téléphone,
- L'importance ou non de la mobilité,
- La taille de l'entreprise,
- Les compétences en informatique de responsables (de l'entreprise ou du site de travail),
- Leur niveau de conviction face à l'apport de l'informatique et des technologies Internet.

³⁰ Les PME utilisant la visio-conférence auraient, d'après leur analyse en Bretagne, un profil très particulier. Composées de salariés disposant tous d'un ordinateur et d'une connexion Internet, elles relèveraient du secteur des services et auraient une clientèle d'entreprises. Il s'agirait essentiellement d'établissements secondaires de grande taille appartenant à des entreprises exportatrices, ou des filiales de groupes internationaux. (Boutet & al., 2008)

Les artisans, les agriculteurs et les patrons de petites entreprises non formés à l'informatique ou non convaincus de son apport présentent ainsi une problématique similaire. Ce sont des professionnels peu informatisés, mais utilisant beaucoup le téléphone. *Ils devraient alors être rapidement convaincus de l'intérêt d'un dispositif d'interprétation et de transcription à distance. Mais il sera nécessaire de les accompagner dans l'acquisition de savoir faire informatique et éventuellement dans leur équipement. Ils sont par ailleurs susceptibles d'avoir besoin d'usages en mobilité.*

Les petites et moyennes entreprises peu ou faiblement équipées devraient être moins rapidement convaincues de l'intérêt de ce dispositif, tout en présentant globalement les mêmes besoins d'accompagnement, non pas pour l'acquisition d'équipement, mais en terme de formation et d'information sur les usages possibles des technologies Internet dans leur entreprise. *Ici ce sont probablement les opportunités générales apportées par une informatisation de l'entreprise qui peuvent être décisives (outils de gestion, élargissement de la clientèle, emploi d'autres personnes handicapées, etc.).*

Ces deux premières catégories sont des entreprises travaillant souvent avec une clientèle et des fournisseurs locaux. *L'accompagnement de leur utilisation du dispositif peut impliquer des campagnes d'information régionales. L'élargissement possible de leur clientèle, via ce dispositif, peut également être pensé comme une opportunité pour ces entreprises.*

D'un autre côté, les cadres et les professions libérales, ainsi que les secteurs des services et du commerce rassemblent des professionnels qui font un usage important du téléphone, qui sont plutôt équipés et qui possèdent souvent une clientèle nationale ou internationale. L'appropriation du dispositif d'interprétation et de transcription à distance devrait donc être plus aisée. *La particularité de ces entreprises résidera cependant probablement dans les services qu'ils sont susceptibles de solliciter, comme la prise en compte de l'anglais, la possibilité d'articuler plusieurs media (communication téléphonique, envoi de documents et d'emails) ou d'étendre les plages horaires d'accès à ces services. Leurs interlocuteurs, plus éparpillés géographiquement et plus diversifiés, seront également moins informés sur l'existence de ce dispositif de communication à distance avec des personnes sourdes.*

Pour ce qui concerne les très grandes entreprises, ce n'est ni le problème d'équipement ni de formation ou d'usages innovants qui devrait se poser, mais celui déjà évoqué d'une organisation technique et professionnelle préexistante complexe à négocier. L'ouverture aux TIC dans ces entreprises favorise autant qu'elle complique l'utilisation du dispositif de visio-interprétation. *Parce qu'elle suppose une évaluation des conséquences de son insertion dans les réseaux et l'organisation existante, elle est susceptible d'être plus longue, moins empreinte de confiance et plus complexe que dans des entreprises plus petites. Il y aurait ici tout intérêt à analyser les processus de décision, les points de blocage et les points moteurs, ainsi que la composition des équipes chargées des Missions Insertion Handicap pour anticiper et mieux accompagner les grandes entreprises.* L'installation de NTIC pose toujours, à plus ou long terme, des questions d'organisation. Si elles sont traitées d'emblée et de manière anticipée par les grandes entreprises, les plus petites y sont également confrontées mais semblent plus adaptées pour y répondre progressivement.

Un dernier facteur sur lequel il convient d'insister semble également décisif : l'importance du nombre de salariés sourds dans l'entreprise considérée. L'observation d'audits, d'installations et des utilisations de VisiO08 au travail montre en effet la diversité potentielle de ces usages et la particularité de certaines demandes au sein des entreprises associatives de sourds. Dans ces sites de travail a été exprimé le souhait :

- D'utiliser le visiophone en interne pour communiquer avec d'autres salariés dans d'autres pièces ou d'autres étages,
- De recevoir des appels via leur standard ou leur accueil,
- De réaliser des communications à distance impliquant plusieurs interlocuteurs,
- De disposer de services de traduction entre documents vidéos en LSF et documents écrits en français.

Ces pratiques peuvent intéresser de grandes entreprises employant de nombreux salariés sourds, comme certains de nos interlocuteurs l'ont d'ailleurs évoqué. L'exploration par des collectifs de sourds des terminaux d'une part et des services à développer d'autre part devraient permettre de développer des TIC en lien avec les besoins, et faciliter l'appropriation collective de ce dispositif socio technique dans la diversité des organisations professionnelles.

3.4 - Pistes de recherche

3.4.1 - Sourds, emploi et formation : une cruelle carence de statistiques

Malgré la mise en évidence des perspectives possibles de développement et d'utilisation de VisiO08 au travail, il est en réalité difficile de préciser l'ampleur des besoins et opportunités. Nous manquons en effet cruellement de données sur la position des personnes sourdes en général, et a fortiori sur leur situation face à l'emploi. Les enquêtes et tableaux de bord réalisés par nos institutions ne dissocient pas les situations et problématiques des différents handicaps. Les observateurs des conditions de travail des personnes handicapées (ergonomes, psychologues, etc.) ne pratiquent généralement pas la langue des signes, ce qui réduit considérablement le champ des investigations. Il n'existe donc aucune statistique réelle - autre que des estimations et projections totalement hasardeuses - concernant le taux de chômage de cette population, son niveau de formation ou les postes occupés. Au vu du terrain réalisé, nous pouvons seulement souligner la grande diversité de formation, de postes de travail et de responsabilités des personnes sourdes rencontrées. Cette enquête relativise quelque peu le portrait ordinairement fait des travailleurs sourds, qui seraient cantonnés à des métiers manuels et ouvriers. Cette analyse spontanée est généralement établie sur la base des formations proposées en milieu spécialisée et à partir d'une évaluation à la baisse des possibilités d'embauche et des compétences des personnes sourdes. Sans pouvoir aucunement confirmer ou infirmer ce portrait, nous pouvons seulement à ce jour la nuancer. Beaucoup de jeunes sourds et de salariés en poste restent par ailleurs bloqués dans leur désir et projet de formation. Nous pouvons témoigner d'un réel potentiel et désir d'entreprendre, fortement présents dans l'ensemble des entretiens réalisés, dans un contexte professionnel autant que domestique.

Mais nous ne disposons d'aucune donnée chiffrée. Il serait à ce titre important de mener une étude collective visant à faire une synthèse documentée des sources d'informations et de leurs limites, puis de contribuer, avec les auteurs des statistiques portant sur la population handicapée en général, à la production de données dissociant les types de déficience afin d'alimenter de manière plus pertinente aussi bien la recherche que les politiques sociales.

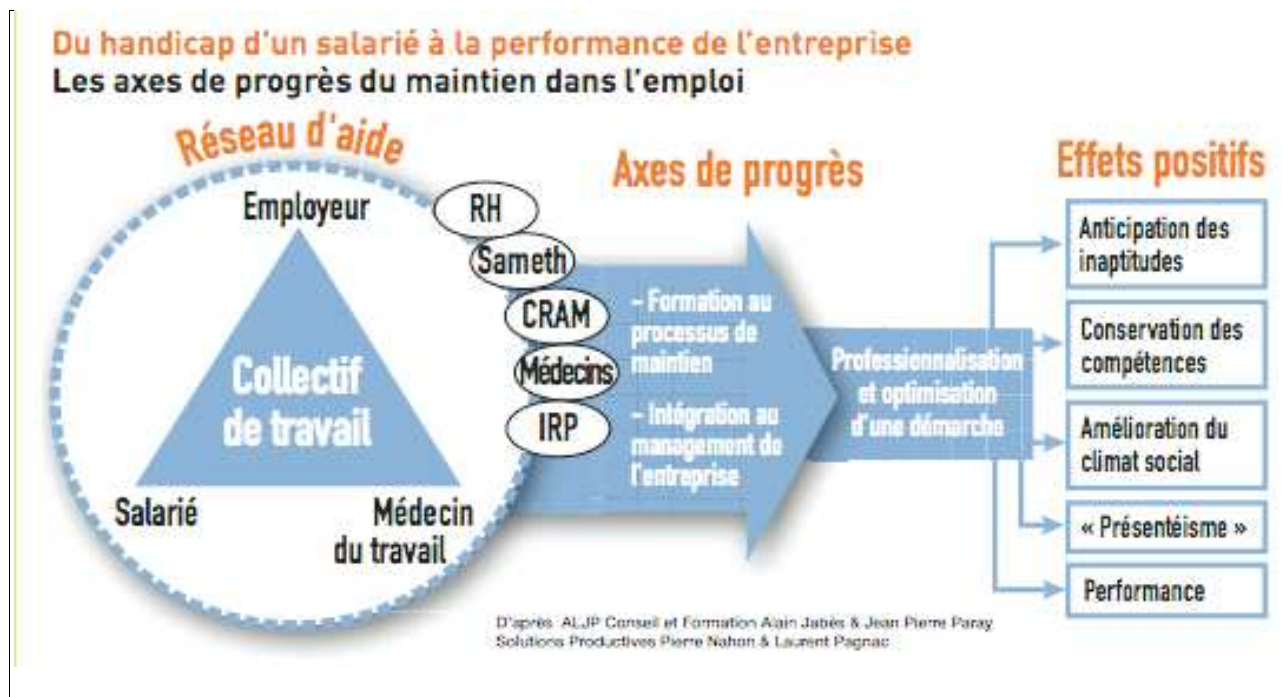
3.4.2 - Ouvrir l'étude de VisiO08 sur d'autres contextes d'utilisation professionnelle

Cette première recherche sur les usages de VisiO08 au travail, la seule à notre connaissance à porter sur des pratiques effectives des services de centre relais, en situation réelle et sur la durée, gagnerait à être poursuivie et étendue. Elle pourrait concerner davantage le secteur public. La gestion de certains postes de travail par des conseils généraux ou les tutelles ministérielles peut donner lieu à des montages complexes de demandes de financement et de remontée des besoins. Certains contextes d'utilisation de VisiO08 dans le secteur public peuvent ainsi se rapprocher de ceux de très grandes entreprises. Les questions d'adaptation des postes de travail ne s'y posent peut-être pas de manière différente, et ceci en dépit des liens entre ces organisations professionnelles et la sphère politique impliquée dans la conception et l'application des principes d'accessibilité. Il serait également opportun d'étendre l'enquête sur les pratiques professionnelles d'interprétation à distance au secteur de la santé, que l'on pense aux services d'information par téléphone (sur le cancer, le tabac etc.), au domaine de l'aide psychologique (SOS suicide, maltraitance, etc.) ou au développement de services d'urgence accessibles aux personnes sourdes (projet européen Reach 112). Ce dernier terrain ainsi que celui portant sur les usages de VisiO08 dans les accueils d'administrations publiques oblige à combiner de manière spécifique l'étude de pratiques du public et celles des pratiques des agents. L'accessibilité des services publics est en effet curieusement pensée uniquement par le biais des seuls usagers. Comme le terrain engagé sur les VisioGuichets nous le montre (cf. note de recherche), une partie des enjeux réside bien dans l'information et l'appropriation du dispositif par le public. Mais ces usages de VisiO08 impliquent également directement les professionnels devant les accueillir et répondre à leur demande. Autrement dit, ces terrains conduisent à penser l'adaptation de postes de salariés entendants afin d'équiper et de faciliter leurs interactions avec des usagers dont ils ne maîtrisent pas la langue. Ces contextes d'utilisation professionnelle de VisiO08 s'annoncent particulièrement riches mais aussi relativement complexes. Ils supposent en effet de combiner, comme nous l'avons signalé, des enquêtes auprès des usagers, et auprès des agents. Cela signifie que l'on se trouve ici aussi confronté aux carences de statistiques et d'études qualitatives sur la situation sociale et les besoins des personnes sourdes d'une part, et qu'il faut d'autre part, ici comme dans les autres terrains sur les usages professionnels de VisiO08, comprendre l'organisation professionnelle impliquée, prendre en compte l'environnement et les interactions de travail.

Enfin, parce que ces installations de VisiO08 ne sont précisément pas pensées comme des usages professionnels, nécessitant à ce titre une appropriation par le public comme par les agents, un travail de co-analyse et/ou de communication des résultats de recherche serait tout particulièrement à réaliser au sein de ces administrations.

3.4.3 - Sourds, DRH, MIH et médecins du travail : créer des espaces de débats

Certaines pistes de recherche débouchent ainsi sur des enquêtes relevant plus de recherches actions, d'interventions sociologiques ou, pour le dire autrement, de création d'espaces de concertation permettant des activités d'analyse plus collective. Cela pourrait être le cas dans le cadre ou en continuité d'une recherche sur les VisioGuichets. Cela serait par ailleurs d'une grande pertinence pour ce qui concerne la problématique de l'intégration professionnelle des sourds. Il s'est avéré, lors du suivi des installations de VisiO08, que certains salariés sourds n'osent pas eux-mêmes exprimer leurs besoins et attentes dans le cadre de leurs relations professionnelles. Ils craignent d'être mal compris ou de décourager leurs supérieurs et de perdre leur emploi. Il semble ainsi important de faire exister des débats à l'extérieur de ces espaces sur les priorités de développement et les conditions d'installation de ce dispositif d'interprétation et de transcription à distance, comme sur les modalités de travail avec une interprétation ou une transcription sur place, ou encore sur les processus de violence quotidienne au travail. Si de tels espaces existent - comme les ateliers et le comité de pilotage de WebSourd -, il leur manque une participation plus marquée de DRH, de managers ou de directeurs d'entreprises. Or les études sur le développement d'outils collaboratifs entre équipes distantes (Draetta & al. - 2008) montrent que des projets de coopération et d'utilisation d'un nouveau dispositif de communication ne fonctionnent bien que si les partenaires ont eu l'occasion d'établir des relations, de se rencontrer. Pour ce qui concerne l'appropriation d'un dispositif de visio-interprétation ou de transcription, destiné à rétablir les possibilités de communication entre sourds et entendants, force est de constater que ce réseau et ces échanges n'existent pas toujours. Les autres salariés - ou les clients - concernés par la mise en place de ce projet ne connaissent pas forcément la problématique des personnes sourdes, ni leurs attentes ou pratiques de communication. Ce type d'innovation semble en effet impliquer, en particulier dans les grandes entreprises, une diversité d'acteurs, qui ne sont pas tous présents sur le site de travail proprement dit. Plusieurs études et témoignages soulignent la nécessité, en particulier dans les grandes structures, d'impliquer des équipes transversales aux entreprises. L'Agefiph reprend ainsi, dans sa revue *Tendances* de juin 2007, le schéma élaboré 7 ans plus tôt par les auteurs d'un rapport sur « Le maintien dans l'emploi en question » (A. Jabès & al. - 2000) :



Mais elle valorise parallèlement la démarche d'une entreprise³¹ qui a organisée sa mission handicap sur un trinôme, impliquant un responsable de projets à la division « gestion et services aux salariés », une chargée de formation et un chargé de recrutement. La diversité des acteurs potentiellement concernés par l'adaptation de postes, ou le travail de maintien ou d'embauche de personnes handicapées, est ainsi manifeste. Au regard de nos observations sur le terrain, nous pourrions en mentionner d'autres comme les responsables techniques ou des ergonomes. Les prestataires de services d'interprétation ou de transcription, sur place ou à distance, ainsi que les formateurs en LSF ou en management, constituent également des tiers (Sainsaulieu - 1992) pouvant faciliter l'intégration des salariés sourds et/ou des réorganisations nécessaires à la prise en compte d'une autre langue que le français. Ils constituent des tiers, parce qu'ils représentent des partenaires extérieurs possibles avec des compétences spécifiques en matière de NTIC visuelles ou de connaissance des pratiques et de la problématique des sourds et du monde des organisations professionnelles. Ils peuvent ainsi soit susciter, soit alimenter des analyses collectives de la situation des salariés sourds et de la politique générale de l'entreprise en matière de NTIC et d'emploi de personnes handicapées. Il reste par ailleurs un flou considérable sur les responsabilités, actions et organisations des « missions handicap », même lorsqu'elles existent de manières formelles dans les entreprises. En témoignent la parution d'un guide édité par l'Agefiph sur le sujet (Hors série de ÊTRE Handicap Information)³² et la proposition de formations par le CTNERHI³³. La mise en place d'espaces de concertation pour des analyses plus collectives de ce qui entrave et de ce qui faciliterait les conditions de travail des sourds, suppose donc une investigation préalable sur les différents acteurs impliqués.

³¹

http://www.agefiph.fr/index.php?cboRegion=&cboSecteur=Activite%20financiere%20A9s%20financiere%20A8res&cboTaille=&cboThematique=Politique_d_emploi&id=64483&nav1=entreprises&nav2=experience&nav3=detail

³² <http://www.agefiph.fr/index.php?nav1=apropos&nav2=actu&id=32006>

³³ www.sciences-po.fr/spf/programmes/pdf/IHA01.pdf

Cela nécessiterait tout particulièrement une analyse plus approfondie de l'historique et des modes de fonctionnement des Missions Insertion Handicap.

3.4.4 - Produire des analyses accessibles. Édition et production vidéographique

Les analyses sociologiques n'existent et n'ont de sens qu'à travers ceux qui les lisent, les discutent ou les utilisent. La question de leur circulation est ainsi décisive. Comme nous venons de l'évoquer, il existe plusieurs manières de produire une sociologie en prise avec ses publics. Si nous n'avons pas mené ici ce type d'intervention sociologique, nous avons néanmoins étroitement articulé cette recherche au processus de déploiement du dispositif étudié. Il est également possible - comme nous l'avons fait au cours de cette étude - d'exposer démarche et synthèse de recherche lors de communications scientifiques ou de débats plus publics. Ces pratiques n'évacuent cependant pas totalement la question de l'accessibilité de ces travaux. Participer à la construction d'une recherche collective n'est pas la même chose que de prendre connaissance des résultats consignés, à tête reposée, avec le recul apporté par le temps ou par un changement de contexte. Disposer de points de synthèse et accéder à la totalité d'une recherche ne sont pas non plus des choses équivalentes. La disponibilité et l'accessibilité des recherches sociologiques renvoient à la question de leur utilité (B. Lahire - 2004) mais aussi au processus même de validation de ces études (Y. Delaporte & al. - 1999) ainsi qu'à des aspects éthiques.

Les personnes étudiées peuvent-elles rester privées de l'accès aux recherches portant sur elles, alors qu'elles en expriment le souhait ? Telle est la situation des personnes sourdes face à un rapport écrit en français. Il serait ainsi tout particulièrement opportun de produire une édition vidéographique des recherches menées sur cette population. Nous ne faisons pas référence ici à la production d'un résumé dans une langue des signes, pratique qui se développe dans le champ d'études linguistiques sur cette famille de langue, mais à la production d'un rapport sur un support vidéo. WebSourd est aujourd'hui partie prenante dans le développement et l'expérimentation de logiciels permettant de telles manipulations et pratiques d'écriture vidéographiques. L'outil d'annotation de la vidéo par la vidéo (AVV), évoqué en première partie du présent rapport, et développé par l'équipe TCI de l'IRIT à l'université P. Sabatier de Toulouse, en est un exemple. Il est désormais possible d'exposer des extraits d'entretiens en langue des signes et d'y insérer des commentaires, ou à l'inverse, d'exposer des points d'analyse et de les illustrer par des schémas ou des citations vidéo (S. Dalle-Nazébi & al. - 2009 - F. Lefebvre-Albaret & al. à paraître). La spatialisation de ces insertions dans la fenêtre vidéo pourrait également être utilisée pour dissocier leur statut d'illustrations, de notes ou de références par exemple. Ce type d'édition vidéo, qui peut être multimédia (son, image, texte) et bilingue (français-LSF) relèverait nécessairement d'une expérimentation, serait une recherche en soi concernant de telles modalités de publication.

Un tel travail implique nécessairement une réflexion sur le montage vidéo proprement dit (choix des séquences, mise en scène de la recherche, principe de lecture / narration). Sans s'y réduire totalement, cette démarche retrouve une partie des problématiques de l'écriture cinématographique (C. de France – 1989 / 1994 - J.P. Colleyn – 1999 - J.P. Durand - 2001). Ces deux approches ne se confondent pas parce qu'une édition vidéo autorise *a priori* plus de manipulations et de modes de lecture qu'un film classique ; Il est un objet consultable individuellement et indépendamment de séances de projection. Néanmoins, l'écriture et les pratiques cinématographiques présentent elles aussi des intérêts spécifiques, qu'il serait intéressant d'exploiter ici. Un film (bilingue et multi media également) mettant en scène et en image les pratiques de communication, les processus de violence et les enjeux étudiés dans la présente recherche peut en effet être le support de débats collectifs ; Il implique une lecture sans doute moins active que face à une édition vidéo, et pourrait atteindre une plus grande diversité de public, y compris des personnes qui ne se pensent pas concernées, ou des personnes (notamment sourdes) anxieuses face aux outils informatiques et aux nouvelles technologies. Ces deux modes d'utilisation des ressources vidéographiques permettraient ainsi d'alimenter une réflexion des personnes sourdes, mais aussi des DRH, MIH et administrations publiques, sur leur quotidien, leurs conditions de travail et leurs modalités d'interaction.

Cette analyse des usages des services d'interprétation et de transcription à distance via VisiO08 a permis de mettre en évidence l'importance des enjeux associés à ce nouveau dispositif. Si les personnes sourdes rencontrées ont utilisé des registres quelque peu différents pour parler de leurs usages de VisiO08 à domicile et dans un contexte professionnel, leurs témoignages s'articulent néanmoins autour de thématiques communes. Ainsi il est d'abord mis en avant l'importance d'une réduction et d'une meilleure gestion de leurs déplacements, permettant plus globalement de planifier leur vie ou leur travail, d'organiser à l'avance des rendez-vous - et l'intervention d'interprètes ou de vélotypistes sur place - et d'envisager de nouveaux projets.

Nous avons ensuite insisté sur l'importance des appels relevant du domaine de la consommation et, phénomène lié, de l'information. Nous avons ainsi relevé de nombreux usages de VisiO08 pour s'informer sur des prix ou sur la disponibilité de produits, comparer ces données et obtenir des conseils sur les pratiques associées (notamment dans le domaine de la construction). Nous avons souligné le fait que ces pratiques renvoient de manière plus large à ce pouvoir d'agir à distance et en tout lieu permis par les communications téléphoniques, un pouvoir plus particulièrement mis en évidence par les usagers de VisiO08 dans leur travail. Ces derniers insistent également sur l'importance d'équiper davantage un travail en mobilité et souhaiteraient que celle-ci soit plus étendue. Ceci suppose une démocratisation du dispositif d'une part, qui serait disponible pour tous aussi bien au travail qu'à domicile, mais aussi des développements techniques au niveau des réseaux Internet et des terminaux. Ces questions sont également abordées par les usagers de VisiO08 à domicile mais plus spécifiquement en lien avec la question des urgences, aujourd'hui inaccessibles aux personnes sourdes.

Les usagers rencontrés apprécient également la qualité des services d'interprétation et de transcription du dispositif, qui permet ainsi de comprendre leurs interlocuteurs et d'être compris rapidement. Certains d'entre eux utilisent alors VisiO08 pour avoir des contacts qui pourraient sembler anodins, comme ceux engagés avec des proches ou d'anciens collègues, mais qui font entrer de manière tout à fait inédite, interprètes ou vélotypistes dans la sphère de l'intimité et dans ces relations brèves mais répétées qui consolident nombre de relations sociales. VisiO08 est ainsi utilisé pour entretenir ou pour reconstruire des relations familiales, professionnelles ou amicales. Il permet également aux travailleurs sourds de rester, en toutes circonstances, des interlocuteurs possibles, lors de contacts à distance ou de rendez-vous impromptus sur leurs lieux de travail. Ils sont ainsi nombreux à décrire un processus de déconstruction d'une dépendance vis-à-vis de leur secrétaire, collègues - ou voisins et parents pour les usagers à domicile -, ces personnes-ressources qui passaient des appels pour eux, savaient tout de leur démarche et leur imposaient - volontairement ou non - manières de faire et organisation de leurs activités.

Quand bien même l'utilisation de VisiO08 reste marquée par la découverte d'un dispositif technique et du monde inconnu des relations téléphoniques - ce qui n'est pas sans susciter de l'anxiété -, elle est fortement et explicitement associée à une libération, une prise d'autonomie et de responsabilité. De manière récurrente, nos interlocuteurs sourds ont évoqué des sentiments de plaisir et d'apaisement et décrit les nouvelles possibilités qui s'offraient à eux. De nombreux usagers à domicile ont fait référence à un changement de regard porté sur eux, tandis que les usagers en milieu professionnel mentionnent la réappropriation de leur poste de travail et la clarification des places et responsabilités de chacun. Parce qu'il démocratise et accélère la mobilisation d'interprètes et de vélotypistes, VisiO08 est en quelque sorte l'outil d'une réhabilitation. Des pouvoirs publics soutenant les services de centre relais contribueraient ainsi à la prise d'autonomie des personnes sourdes, tout en évitant l'écueil d'une politique sociale qui peut être, d'après S. Paugam (1996 – pages 575-576) « à la fois conforme aux droits de l'homme et toujours insatisfaisante, au sens où elle confère un statut social dégradé à ceux qu'elle prétend aider, les stigmatise et renforce par là même leur discrédit ». Il convient cependant de replacer ce dispositif au sein d'un ensemble de ressources, et ne pas y voir la nouvelle prothèse des personnes sourdes. Comme les usagers de VisiO08 l'ont généralement souligné, ce dispositif s'articule et doit être articulé à des interprétations ou des transcriptions sur place, ainsi qu'aux démarches d'enseignement de la langue des signes.

En invitant les personnes sourdes rencontrées à décrire leurs usages de VisiO08, et en les incitant de la sorte à parler de leur quotidien et de leurs attentes, cette étude met en évidence de manière inattendue l'importance et le caractère multiforme de ce qu'il faut bien désigner comme une exclusion. C'est sans conteste ce qu'évoque d'une part les références au pouvoir d'agir et d'entreprendre, et d'autre part cette rhétorique autour de la clarification et de la revendication d'une place ou la transformation du regard permettant désormais d'être perçus comme des interlocuteurs adultes et responsables. « L'exclusion en soi est un phénomène banal et quotidien », nous rappelle J.M. de Queiroz (1996 – page 304) : « séparer constitue une opération la plus élémentaire et la plus nécessaire de la vie sociale (je ne peux entrer dans une propriété privée, les écoles ne sont pas ouvertes au public, un enfant seul n'est pas admis dans un café...). L'intégration sociale est ainsi faite d'une multiplicité de frontières enchevêtrées qui délimitent des territoires, des positions exclusives, des statuts nettement différenciés et ce n'est manifestement pas à ces exclusions relatives et normales que renvoie le problème à la fois sociologique et sociale de l'« exclusion », mais à une gestion déréglée des différences, à la définition de places inoccupables parce que l'inclusion s'y fait sur le mode d'une dénégation de la qualité de personne à part entière ». Il est important de souligner que cette exclusion - qui se joue sur un plan aussi bien symbolique que pratique (exclus des réunions, de formations, de possibilités d'action et d'information) - concerne les sourds aussi bien dans leur vie sociale que professionnelle, alors marquée par des discriminations et des formes de violence quotidienne.

Nous avons en effet décrit l'enchaînement des gestes et attitudes à l'origine de ces expériences professionnelles difficiles. Nous avons notamment indiqué que la souffrance des personnes sourdes reste largement incomprise. Un certain déséquilibre est par ailleurs pensé, aussi bien par les sourds que leur entourage, comme relevant de la norme, et certaines violences au travail comme légitimes. Des professionnels des soins hospitaliers et de santé mentale confirment cette analyse, qui rappelle, selon la pertinente formule de R. Wilkinson (2002), que « l'inégalité nuit gravement à la santé ». La particularité de cette expérience d'exclusion et de violence chez les sourds est de ne pas être identifiée comme telle. « La notion qui s'applique le mieux aux personnes dites handicapées, et en particulier aux cas de déficience caractérisée, n'est pas celle d'exclusion », avance H.J. Stiker (1996 – page 319), « mais celle de « liminarité », avancée par Robert Murphy (1987). Cette notion (...) vient de l'anthropologie (Turner - 1990) et désigne une situation sociale de seuil, d'entre-deux, lorsqu'un statut est abandonné et qu'un autre n'est pas encore acquis. Or si l'on analyse de près à la fois les prises en charge, les divers dispositifs et les pratiques quotidiennes (voir par exemple Blanc, 1995), on s'aperçoit que les personnes atteintes d'infirmités sont, et demeurent, dans une situation intermédiaire : ni rejetées, ni pleinement acceptées, ni exclues de la vie sociale, ni intégrées ». Si le concept de liminarité est sans conteste pertinent pour penser la situation sociale des personnes sourdes, et ceci dans différents contextes culturels (S. Dalle-Nazébi, à paraître), il n'évacue pas la problématique de l'exclusion.

À l'inverse, il permet de préciser l'expérience sociale des personnes sourdes par rapport à d'autres populations. Celle-ci se distingue en effet de la honte du chômeur (D. Schnapper - 1981), du mépris ressenti par le lycéen (F. Dubet - 1991), de la disqualification de l'assisté (S. Paugam - 1991), de l'infériorisation ou de l'identité négative des minorités visibles ou des sans domicile fixe (M. Wieviorka – 1996 ; J. Damon & al. - 1996). Elle relève d'une infantilisation et de l'aliénation qui lui est associée. L'expérience sociale et professionnelle des sourds se construit bien en référence à une position frontière : celle entre le monde adulte et responsable, et celui des mineurs à protéger mais aussi à priver de certains droits et libertés. Elle appartient aussi à l'univers des relations interculturelles, parce que l'altérité de ces personnes handicapées que sont les sourds se joue dans le champ de la communication, dans la mise en présence de langues différentes et de modalités d'expression différentes (exclusivement visuelles / essentiellement sonores).

En établissant de bonnes conditions de communication, VisiO08 est alors l'instrument d'une réaffirmation par les sourds de leur place et de leurs compétences. « Tout ce qui touche à l'acquisition d'une place sociale met en situation de désidentification ou encore de désaffection sociale », souligne J.M. de Queiroz (1996 – page 306). « D'une certaine façon, l'expérience de l'exclusion est plus importante que l'exclusion elle-même ».

L'analyse des conditions de travail des personnes sourdes conduit néanmoins à relativiser l'impact de l'utilisation de VisiO08. Il n'est jamais qu'un instrument ; Tout dépend donc de ce que l'on fait avec, ou de la manière dont il est ou non mis à disposition des collectifs de travail. Au-delà de l'engouement suscité par les nouvelles technologies, et au-delà du poids des représentations sociales généralement mis en avant dans les études sur l'expérience professionnelle des personnes handicapées, interviennent de manière décisive des questions d'organisation et de modalités de gestion de la différence au travail. Nous avons signalé que les missions insertion handicap pouvaient être un acteur décisif de l'intégration professionnelle des sourds si les dirigeants donnaient les moyens humains et financiers, d'une prise en compte *structurelle* de la langue des signes ou de moyen de communication visuel au travail, s'il était explicitement demandé aux salariés, sourds et entendants, de se saisir de cette ressource. Ceci ne peut cependant se faire dans le mépris des initiatives et des choix engagés par les sourds eux-mêmes. « Mauss (1934) voyait dans la notion d'attente partagée le fondement même d'un ordre social, de quelque chose qui puisse tenir ensemble, « bien marcher » » (J.M. de Queiroz – 1996 – page 309). Nous avons proposé plusieurs pistes de recherche ou d'intervention permettant de soutenir d'une part ce processus de rencontre et d'expression d'attentes partagées et d'améliorer d'autre part la connaissance des situations et expériences professionnelles des personnes sourdes.

Le caractère nécessairement partagé des difficultés de communication entre sourds et non sourds explique l'importance d'une appropriation également commune des services d'interprétation et de transcription. Mais il rappelle aussi l'enjeu, nécessairement public, d'une accessibilité pour tous à ces services et modes de communication téléphoniques. Aucun pays européen, à l'exception de la Suède, ne se dit pourtant prêt à prendre en charge les frais liés aux services d'interprétation ou de transcription. Les sourds devraient donc les payer en plus de leur communication téléphonique au sens habituel du terme. Dans de nombreux pays européens, leur coût ne pourrait être pris en charge par l'État que dans le cadre d'une accessibilité au monde professionnel ou aux services des urgences. Ces questions financières renvoient donc *in fine* à la définition des missions de l'État et à celle des devoirs collectifs et des droits individuels. Ce débat sera sans doute public un jour. Mais un autre sera resté dans les coulisses et joué par le jeu de la concurrence économique : celui de la qualité des services. Dans ces communications entre sourds et non sourds, les premiers seraient-ils les seuls à souhaiter des professionnels qualifiés et expérimentés, garants d'une fidélité et d'une confidentialité des messages ? Les interprètes en langue des signes et les vélotypistes constituent une ressource humaine rare mais néanmoins incontournable. Il convient donc de prendre à bras le corps la question de leur formation, mais aussi de prendre le temps pour cela. La démocratisation de ces services comporte également un volet technique, via le développement des réseaux Internet et du matériel de téléphonie, ainsi que l'adoption de standards. La manière dont l'ensemble de ces débats se posera ou non sera décisive. La question de l'accessibilité des services publics et de l'intégration socio professionnelle des sourds se joue en partie dans les conditions de développement des services de visio-interprétation et de télé-transcription, par les perspectives sociales et professionnelles qu'ils offrent, mais aussi par les enjeux politiques et juridiques qu'ils soulèvent au cours de leur expérimentation puis de leur institutionnalisation. Une partie de ces débats, et des analyses portant sur les pratiques en jeu, échappera cependant peut-être aux sourds eux-mêmes si leur accessibilité n'est pas pensée comme nécessaire.

- 📖 **Agefiph** – 2007 - « *Le maintien dans l'emploi : faire face aux nouveaux défis* » - *Tendances* - La lettre des études de l'Agefiph n°10 - juin 2007
- 📖 **Akrich M.** – 1993 - « *Les objets techniques et leurs utilisateurs, de la conception à l'action* » - *Raisons pratiques* - numéro spécial 'Les objets dans l'action' – pages 35-57
- 📖 **Akrich M.** – 1998 - « *Les utilisateurs, acteurs de l'innovation* » - *Education permanente* - « L'innovation en Question » - 1 - (134) – pages 79-90
- 📖 **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 - 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 sous la direction de D. Fabre - EHESS Toulouse – 87 pages
- 📖 **BNP Paribas Lease Group** – 2007 - *Enquête PME-PMI France 2006-2007* -
http://www.bplg.com/enquetes/pme-pmi_tic/
- 📖 **Bonu B.** – 2007 - « *Activités professionnelles, interaction et visiophonie dans les réunions à distance* » - Journée d'études LISE (Laboratoire Interdisciplinaire pour la Sociologie Economique – CNAM - et RT 30 «Sociologie de la Gestion» de l'Association Française de Sociologie « *A quoi servent les réunions ?* » 29 Novembre 2007
- 📖 **Borzeix A.** – 2001 - « *Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage* » - *Langage et Travail ; Communication, cognition, action* - CNRS Communication - éd. CNRS – pages 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
- 📖 **Boutet A. - Ch. Dondeyne - P. Leconte - J. Munoz - J. Trémenbert - N. Jullien** – 2008 – « *Panorama des usages des technologies de télécommunication en France* » - Rapport final – 119 pages - <http://www.marsouin.org/>

- 📖 **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 - pages149-165
- 📖 **Castel R.** – 1995 – « *Les métamorphoses de la question sociale* » - Paris - Gallimard
- 📖 **Colleyn J. P.** – 1999 - « *L'image d'une calebasse n'a pas le goût de la bière de mil ; L'anthropologie visuelle comme pratique discursive* »- Réseaux n° 94 – pages 23 - 42
- 📖 **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* » - 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 - pages177- 210
- 📖 **Dalle-Nazébi S.** - 2008a - « *Technologies Visuelles et e-inclusion. Initiatives de sourds* » - Innovation : The European Journal of Social Science Research - Vol. 21 – N° 4 - December 2008 – pages 353-369
- 📖 **Dalle-Nazébi S.** - 2008b - « *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- pages 97-114 - <http://www.cairn.info/revue-anthropologie-des-connaissances-2008-1-page-63.htm>
- 📖 **Dalle-Nazébi S.** - à paraître - « *Les sourds au Congo Brazzaville, entre sorcellerie locale et pratiques occidentales* », dans « *Le handicap à l'épreuve des cultures* » - coordonné par C. Gardou
- 📖 **Dalle-Nazébi S. - B. Garcia - S. Kerbourc'h** – 2009 - « *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 et 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 » - pages 413-428

- 📖 **Dalle-Nazébi S. - F. Lefebvre-Albaret - P. Dalle - J. Dalle - J.F. Piquet - P. Gache - A. Bacci** – 2009 - « *Le numérique dans le quotidien de sourds au travail. Usages et enjeux d'outils de communication et d'édition visuelles* » - Colloque Jeunes Chercheurs NEDEP : Numérique Enjeux, Défis et Perspectives - 25 et 26 juin 2009 – Montpellier - ppt et vidéo - <http://www.paroledercheurs.net/spip.php?rubrique282>
- 📖 **Damon J. - J.M. Firdion** – 1996 - « *Vivre dans la rue, la question SDF* » - dans *L'exclusion. L'état des savoirs* sous la direction de S. Paugam - La Découverte – Paris – pages 374-388
- 📖 **De Fornel M.** – 1994 - « *Le cadre interactionnel de l'échange visiophonique* »- Réseaux n° 64 - pages 107-132
- 📖 **De Fornel M.** – 1992 - « *Alors tu me vois ? Objet technique et cadre interactionnel dans la pratique visiophonique* » - Culture technique - n° 24 – pages 113-120
- 📖 **De France Cl.** – 1989 - *Cinéma et anthropologie* - édition de la MSH – Paris – 400 pages
- 📖 **De France Cl.** – 1994 - (textes rassemblés et présentés par) – « *Du film ethnographique à l'anthropologie filmique* » - éditions des archives contemporaines – Paris – 168 pages
- 📖 **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 – 139 pages
http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/violence_sante/travail.pdf
- 📖 **Delaporte Y.** - 1998a - « *Des noms silencieux. Le système anthroponymique des sourds français* » - L'homme - Revue française d'anthropologie - n° 146 – pages 7- 45
- 📖 **Delaporte Y.** - 1998b - « *Comme un fil tendu entre deux visages : le regard sourd* »- Terrain n° 30 - pages 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 – 398 pages
- 📖 **Delaporte Y. - E. Daphy** – 1999 - « *Où sont les spécialistes ? - À propos de certains articles dits de vulgarisation* » - texte de présentation orale - 20 Mai 1999 - Journée d'étude « *Questions d'ethnologie* » - Laboratoire d'Anthropologie Urbaine – CNRS - Ivry-sur-Seine
- 📖 **Denis J.** – 2003 - « *La combinaison des outils de communication à l'interface de la relation client dans les TPE* » - Réseaux - n° 121 – pages 71 - 92
- 📖 **De Queiroz J.M.** – 1996 - « *Exclusion, identité et désaffection* » - dans « *L'exclusion. L'état des savoirs* » - sous la direction de S. Paugam - éditions La Découverte – Paris – pages 295 - 310

- 📖 **Draetta L. - V. Fernandez - B. Fribourg** – 2008 - « *Coopérer dans le territoire: les technologies de l'information et de la communication dans une approche de la proximité organisée* » - CR 20 sociologie des sciences, des techniques et de l'innovation - Colloque AISLF– Istanbul - 7-11 Juillet 2008
- 📖 **Dubet F.** – 1991 – « *Les Lycéens* » - éditions du Seuil - Paris
- 📖 **Durand J.P.** – 2001 - « *Filmer le social ?* » - L'homme et la société - n° 142 - 2001/4 – pages 27- 44 - http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=LHS_142_0027
- 📖 **Farmer P.** – 2004 - « *Une anthropologie de la violence structurelle* » - Current Anthropology – volume 45 - n° 3 pages 305-326
- 📖 **Fraenkel B.** – 2001 - « *La résistible ascension de l'écrit au travail* » - dans A. Borzeix & B. Fraenkel (coordination) - Langage et Travail ; Communication, cognition – action – CNRS – Communication - éd. CNRS - pages113-142
- 📖 **Heath – Luff** – 1992 - « *Media space and communicative asymmetries: preliminary observations of video mediated interaction* » - Human-Computer Interaction n° 7 – pages 315-46
- 📖 **Heller M.** – 2005 - « *Language, skill and authenticity in the globalized new economy* » - Noves SL. Revista de Sociolingüística - <http://www.gencat.cat/llengua/noves>
- 📖 **Hellström G.** – 1998 - « *The public Swedish video relay service. A service in line with the TIDE HEART study recommendations* » - National Post and Telecom Agency - http://www.dinf.ne.jp/doc/english/Us_Eu/conf/tide98/105/hellstrom_gunnar.html
- 📖 **Jabès A.** – 2005 - « *Services de santé au travail : pluridisciplinarité et réseaux, les clés du maintien* » - <http://www.federationsantetravail.org/publications/m46Patho.html>
- 📖 **Jabès A. - P. Nahon - L. Pagnac – J.P. Paray** – 2000 – « *Le Maintien dans l'Emploi en questions* » ALJP Conseil et Formation & Solutions Productives - Editions ENSP - Juin 2000
- 📖 **Jauréguiberry F.** – 1996 - « *Les limites du télé-enseignement par visiophone* » - in Actes du X° Congrès national des Sciences de l'information et de la communication : Information, communication et technique. Regards sur la diversité des enjeux – Grenoble - éd. SFSIC - pages 39-50
- 📖 **Jauréguiberry F.** – 2007 - « *Les téléphones portables, outils du dédoublement et de la densification du temps : un diagnostic confirmé* », Tic&société – volume 1 - n° 1 – pages 79-103
- 📖 **Licoppe C.** – 2002 - « *Sociabilité et technologies de communication* »- Réseaux - n° 112-113 - pages171-210

- 📖 **Kahne B.** – 2008 - « *What the deaf can teach us about listening - and making ourselves hard* » - Strategy+business - 5/22/08
<http://www.strategy-business.com/li/leadingideas/li00076?pg=all>
- 📖 **Karacostas A.** – 2004 - « *La souffrance des sourds au travail* »- conférence ALSF du 12 Novembre 2004 - Paris
- 📖 **Keating E. - G. Mirus** – 2003 - « *American Sign Language in Virtual Space: Interactions between Deaf Users of Computer-Mediated Video Communication and the Impact of Technology on Language Practices* » - Language in Society 32 - pages 693-714
- 📖 **Kerbourc'h S.** – 1999 – « *L'expérience professionnelle des sourds en entreprise* » - DEA de sociologie - Paris 5 – 69 pages
- 📖 **Lahire B.** – 2004 - (sous la dir. de) – « *À quoi sert la sociologie ?* » éditions La Découverte – Paris -195 pages
- 📖 **Lefebvre-Albaret F. - P. Dalle - J. Dalle - J.F. Piquet - H. Mercier - S. Dalle-Nazébi - P. Gache - A. Bacci - à paraître** - « *Analyse des langues des signes ; Quelle démarche de conception pluridisciplinaire d'outils d'analyse de discours en langues des signes ?* » Technique et Science Informatiques - n° spécial sur L'informatique à l'interface de l'activité humaine et sociale
- 📖 **Lenseigne B. - P. Dalle** – 2005 - « *Modélisation de l'espace discursif pour l'analyse de la langue des signes* » - TALN – Dourdan – 6 au 10 Juin 2005
http://www.irit.fr/ACTIVITES/EQ_TCI/EQUIPE/dalle/Publis/taln05_BL.pdf
- 📖 **Lhuillier D.** – 2002 – « *Placardisés: des exclus dans l'entreprise* » - éd. Seuil
- 📖 **Licoppe Ch. - M. Relieu** – 2007 - « *Présentation* » - Réseaux - n°144 – pages 9-22
- 📖 **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 - pages 63-86
- 📖 **Mispelblom Beyer F.** – 2007 – « *Travailler c'est lutter* » - chapitre 4 « *Encadrer est-ce travailler ?* » - éditions L'Harmattan – Paris – pages 69-86
- 📖 **Mottez B.** – 1981 – « *La surdité dans la vie de tous les jours* » Paris - éd. CTNERHI - (téléchargeable : Consulté le 10 Février 2009 – page 5
http://www.ctnerhi.com.fr/ctnerhi/pagint/publications/biblio/detail_ouvrage.php?cdo_uvrage=248
- 📖 **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 - éditions La pensée sauvage

- 📖 **Lefebvre-Grandmaison N.** – 1997 – « *La surdité en entreprise. Un handicap mal entendu* » - Diplôme d'état d'assistant de service social - Toulouse
- 📖 **Parod M.** – 2008 – « *Les devenus sourds : un monde à part* »- master 1 de sociologie - Université Pierre Mendès France – Grenoble – 97 pages
- 📖 **Paugam S.** – 1991 – « *La disqualification sociale* » -  ditions PUF - Paris
- 📖 **Paugam S.** – 1999 - « *Les sciences sociales face à l'exclusion* » - dans *L'exclusion. L' tat des savoirs* - sous la direction de S. Paugam -  ditions La Découverte – Paris – pages 565-578
- 📖 **Philibert N.** – 1992 – « *Le pays des sourds* » - co-production Les films d'ici - La Sept-cinéma - le Centre Européen Cinématographique Rhône-Alpes
- 📖 **Proulx S.** – 2005 - « *Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux - modèles - tendances* » - in Lise Vieira et Nathalie Pinède -  ditions Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels - Tome 1 - Presses universitaires de Bordeaux - pages 7-20
- 📖 **Relieu M.** – 2007 « *La téléprésence ou l'autre visiophone* » - Réseaux n  144 – pages 183-223
- 📖 **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 – pages 148-174
- 📖 **Sangla J.** – « *Lalilula* » production de Vid oSignes
- 📖 **Schnapper D.** – 1981 – « *L'épreuve du chômage* »  d. Gallimard - Paris
- 📖 **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 – Novembre - PUF
- 📖 **Stiker H.J.** – 1996 - « *Handicap et exclusion. La construction sociale du handicap* »- dans « *L'exclusion. L' tat des savoirs* » - sous la direction de S. Paugam -  ditions La Découverte – Paris – pages 311- 320
- 📖 **Timsitt-Berthier M.** – 2000 - « *Violences...* » - Actes du colloque « *La violence, du biologique au social* » - And  18 et 19 Mai 2000 - Textes réunis par L. MEHL - D. NÉEL - E. NUNEZ - M.N. SARGET (coordinateur) - Association Française de Science des Systèmes Cybern tiques, Cognitifs et Techniques - <http://www.afscet.asso.fr/resSystemica/>
- 📖 **Velkovska J. - M. Zouinar** – 2007 - « *Interaction visiophonique et formes d'asymétries dans la relation de service* » - Réseaux n  144 – pages 225-264

- 📖 **Wesemann J.** – 2004 - « *The Deaf Community Perspective on ICT* » - European Conference – “Access to the Information Society for deaf and hard of hearing people : Towards a common European strategy in broadcasting and télécommunications” – 25 February 2004 - Residence Palace – Brussels - <http://www.ictnid.org.uk/euc/proc.html> - texte de la présentation 4 pages - document power point 15p
- 📖 **Widmer J.** – 1993 - « *Conversations et organisation du travail administratif* » - « *Les formes de la conversation* » - sous la direction de B. Conein – M. de Fornel – L. Quéré - Issy-Les-Moulineaux – CENT - pages 35-54
- 📖 **Wieviorka M.** – 1996 - « *Racisme et exclusion* » - dans « *L'exclusion. L'état des savoirs* » - sous la direction de S. Paugam - éditions La Découverte – Paris – pages 344-353
- 📖 **Wilkinson R.** – 2002 – « *L'inégalité nuit gravement à la santé* » - éd. Cassini – Paris – 86 pages
- 📖 **Wolton D.** – 2009 – « *Mc Luhan ne répond plus. Communiquer c'est cohabiter* » - éditions de l'Aube – Paris – 117 pages

Annexe 1

Grille des trois entretiens avec les premiers utilisateurs toulousains :

- **Grille d'entretien n° 1 avant installation**
- **Grille d'entretien n° 2 après installation et premiers usages**
- **Grille d'entretien n° 3 après nouvelle interface, accès 5j/semaine et plus d'expérience**

Annexe 2

Repères d'analyse de la disposition spatiale et l'orientation des postes de VisiO08 en milieu professionnel.

Annexe 1- Grilles d'entretiens thématiques – Premiers testeurs de VisiO08 à domicile

1- Avant Usage

Profil d'usager, cadre d'utilisation de VisiO08

- ↳ Pouvez-vous me dire, de manière succincte, quel est votre métier et quelle est votre situation professionnelle ?
- ↳ Quelle est votre situation familiale ? (en couple/enfant/famille sourde ou non)
- ↳ Votre âge ?
- ↳ Avez-vous des responsabilités associatives ? Utilisez-vous VisiO08 dans ce cadre ?

Contexte de l'expérimentation, expériences

- ❶ - Avez-vous l'habitude ou non d'utiliser un ordinateur, Internet et la visio-conférence (ooVoo, chat vidéo...) ? Quels intérêts et quelles limites ?
- ❷ - Comment avez-vous fait pour participer à l'expérimentation de VisiO08? Quels sont vos liens avec Websourd ?

Besoins

- Pourquoi avez-vous souhaité utiliser VisiO08 ?
- Pouvez-vous nous raconter des situations de votre vie quotidienne où le besoin de téléphoner s'est fait ressentir ? Pour vous ou pour l'un de vos proches, pour contacter quelqu'un ou être contacté ?
- Comment gérez-vous vos relations à distance avec les administrations, les médecins, votre famille ?

Usages de VisiO08 prévus

Vous allez installer VisiO08, quels appels avez-vous prévus ?

- LSF / français écrit / LPC ?
- communication non médiée entre postes de VisiO08 ?
- quels interlocuteurs pensez-vous appeler ? Quelles démarches devez-vous faire ?

Rêves et projections

Si tout était possible, qu'espérez-vous en matière de développement de ces types de services ?

2 - Après premiers usages

Installation

- * Pouvez-vous me raconter comment s'est passée l'installation de VisiO08 et vos premiers tests ?
- * Est-ce que cela a été facile ? (Problème technique, hésitation...)
(-> connaître les types de difficultés éventuellement rencontrées, les soutiens reçus ou les besoins d'accompagnement)

Accompagnement

- ⇒ Avez-vous utilisé VisiO08 pour appeler, directement, un autre poste de VisiO08 ?
- ⇒ Pourquoi ? Quel intérêt et apport ?
- ⇒ Avez-vous appelé le service d'assistance technique ? Pourquoi ? Comment cela s'est-il passé ?
- ⇒ Quelles aides ou informations supplémentaires auriez-vous souhaités ?

Premiers usages

- ◆ *Quoi* - Quels services avez vous utilisé ? LSF / français écrit / LPC ?
- ◆ *Qui* - Qui avez-vous appelé lors de ces tout premiers appels ?
- ◆ *Pourquoi* - Quel était l'objectif, la nature, de ces appels ?
- ◆ *Comment* - Avez-vous présenté vous-même le dispositif à votre interlocuteur ? Quelle a été la réaction de vos interlocuteurs ? Avez-vous réussi à joindre toutes les personnes que vous souhaitiez appeler ?
- ◆ Pouvez-vous me raconter des appels qui seraient bien ou mal passés ? Et des situations qui vous ont surprises ?

Retour des interlocuteurs

Me permettez-vous d'appeler certains de vos interlocuteurs entendants pour recueillir leur point de vue sur le dispositif ? (Merci dans ce cas de me proposer les contacts)

Retours critiques et attentes

Est-ce que vous avez eu globalement :

- une bonne qualité vidéo ?
- de bonnes interprétations ?
- une bonne compréhension de l'interface ?
- peu d'attentes ?
- Avez vous des critiques, des suggestions, des rêves concernant ce type de dispositif ?
(-> type de besoins, usages souhaités)
 - créneaux horaires souhaités ?
 - autres services à associer ?
 - apports d'informations ?

3 - Après usages sur un mois en continu

Qu'est-ce que ça change d'avoir accès à VisiO08 tous les jours ?

Types d'interlocuteurs

Quels types de correspondants avez-vous le plus appelés ? (Classer)

- Famille
- Amis
- Collègue
- Services de soins
- Administrations
- Appels commerciaux
- Appels à l'étranger/ depuis l'étranger
- Autres : préciser

Ressources & manières de faire

- ↳ Pouvez-vous me raconter des situations qui étaient vraiment nouvelles pour vous ?
- ↳ Utilisez-vous les répondeurs ? Les pages jaunes/blanches ? Les annonces de presse ?

Types d'appels

Quels services avez vous utilisé ? Et souhaitez-vous utiliser ?

- LSF / français écrit / LPC ?
- téléphone / téléphone en co-présence avec son interlocuteur ?
- communication non médiée entre postes de VisiO08 ?

Contexte

- Avez-vous changé votre ordinateur ou visiophone de place ? Si oui pourquoi ?
- Etes-vous plusieurs à l'utiliser (qui) ?

Retours critiques et attentes

Est-ce que vous avez eu globalement

- une bonne qualité vidéo ?
- de bonnes interprétations ?
- une bonne compréhension de la *nouvelle* interface ?
- peu d'attentes ?
- Avez vous des critiques, des suggestions, des rêves concernant ce type de dispositif ?
(-> *type de besoins, usages souhaités*)
 - créneaux horaires souhaités ?
 - autres services à associer ?
 - apports d'informations ?

Grille d'entretien standard

Profil d'usager, cadre d'utilisation de VisiO08

↻ Comment avez-vous fait pour participer à l'expérimentation de VisiO08 ?
(Pro : -> *histoire de la demande de VisiO08 & des besoins*)

↻ Pouvez-vous me dire, de manière succincte (Perso) :

- votre métier / votre situation professionnelle ? (*Pro: développé*)
- votre situation familiale ? (en couple/enfant/famille sourde ou non)
- votre âge ?
- Avez-vous l'habitude ou non d'utiliser un ordinateur, Internet et la visio-conférence (ooVoo, chat vidéo...)?

↻ Utilisez-vous VisiO08 à titre personnel, professionnel ou les deux ?

↻ Avez-vous des responsabilités associatives ? Utilisez-vous VisiO08 dans ce cadre ?

Installation, besoins et premiers usages

➤ Pouvez-vous me raconter comment s'est passée l'installation de VisiO08 et vos premiers tests ?

➤ Est-ce que cela a été facile ? (Problème technique, hésitation...)

(-> *connaître les types de difficultés éventuellement rencontrées, les soutiens reçus ou les besoins d'accompagnement*)

➤ Qui avez-vous appelé lors de ces tout premiers appels ?

(-> *dissocier les premiers appels des appels les plus fréquents*)

➤ Comment faisiez-vous lorsque vous n'aviez pas VisiO08 ?

(-> *connaître les besoins et attentes initiaux*)

Types d'interlocuteurs

Quels types de correspondants avez-vous le plus appelés ? (Classer)

- Famille
- Amis
- Collègues
- Services de soins
- Administrations
- Appels commerciaux
- Appels à l'étranger/ depuis l'étranger
- Autres : préciser

Manières de faire

- ⇒ Pouvez-vous me raconter des appels qui seraient bien ou mal passés ? Et des situations qui étaient vraiment nouvelles pour vous ou qui vous ont surprises ?
- ⇒ Utilisez-vous les répondeurs ? Les pages jaunes/blanches ? Les annonces de presse ?
- ⇒ Quelles ont été les réactions de vos interlocuteurs ? (Pro) de vos collègues ?

Types d'appels

Quels services avez vous utilisés ?

- LSF / français écrit / LPC ?
- téléphone / téléphone en co-présence avec son interlocuteur ?
- communication non médiée entre postes de VisiO08 ?
- (Pro) : visio-interprétation en co-présence ?
 - pour des réunions ?
 - des rendez-vous impromptus ?

Quels services souhaitez-vous utiliser à l'avenir ?

(-> *Pro: analyse interactive de besoins & projections*)

Contexte

- ⇒ Avez-vous un visiophone ou avez-vous installé VisiO08 sur un ordinateur ? (Portable ?)
- ⇒ Où l'avez-vous installé ? (Bureau, pièce commune, poste mobile...) (*Pro : schéma*)
- ⇒ Etes-vous plusieurs à l'utiliser (qui) ?

Retours critiques et attentes

Est-ce que vous avez eu globalement :

- une bonne qualité vidéo ?
- de bonnes interprétations ?
- une bonne compréhension de l'interface ?
- peu d'attentes ?
- Avez vous des critiques, des suggestions, des rêves concernant ce type de dispositif ? :
(-> *type de besoins, usages souhaités*)
 - créneaux horaires souhaités ?
 - autres services à associer ?
 - apports d'informations ?

Annexe 2 – L'équipement de postes de travail dans un espace collectif

Cette catégorisation de quelques postes entreprise montre l'importance du positionnement du poste et de l'organisation des bureaux dans l'espace.

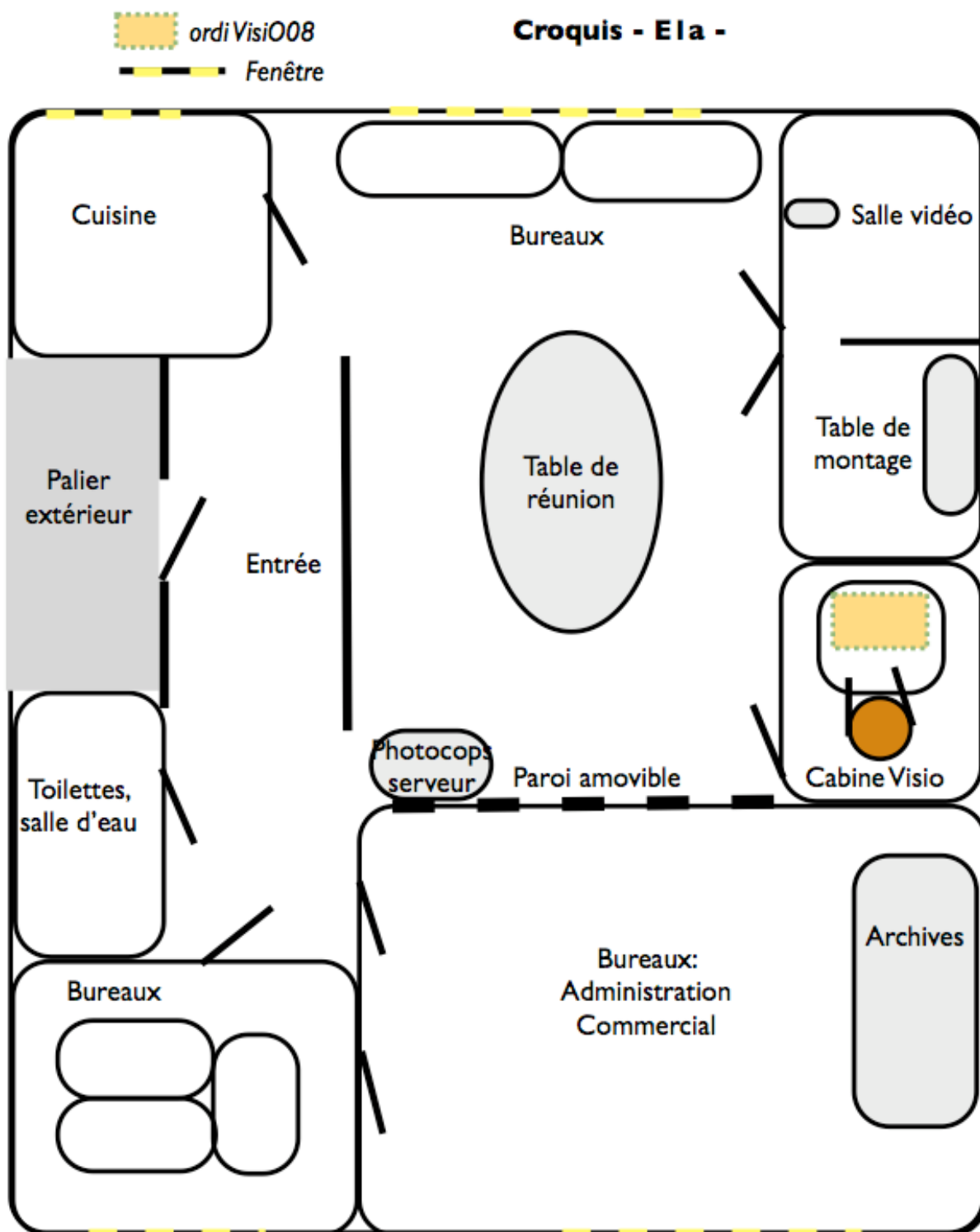
Visibilité		Cabine VisioTél	Visio inséré dans un site de travail	Visio inséré en partie *	Visio central	Visio central reconstruit **	Fenêtre
Être vu sur place	locuteur par ses collègues	non	oui	limité	oui	oui un peu collègues derrière	oui
	l'écran par ses collègues	non	non	non	oui mais écran petit	oui	oui
Être vu à distance	ses collègues, sur l'écran, par l'interlocuteur	non	non	non	oui mais le locuteur peut masquer	oui	oui (connecté)
Voir sur place	ses collègues, en dehors de l'écran	non	oui	limité	oui	non: des écrans, une visibilité à reconstruire	non
Exemples		<i>E1a</i>	<i>E2 poste 2 déplacé & E3</i>	<i>E1b, E4, E5</i>	<i>E1c</i>	<i>E2 Poste 1</i>	<i>E6</i>

Ce dispositif (« visio inséré en partie ») est hybride: protégé mais potentiellement ouvert à des échanges avec un ou deux collègues. Si c'est un poste occasionnel, il est une forme adaptée de cabine téléphonique en visio (E1b). Si c'est un poste stable de travail, il fait l'objet de manière caractéristique de demandes d'évolution d'équipement de l'entreprise afin de pouvoir joindre des collègues par visio, et d'être joint via le standard (E4). Ce sont également des demandes faites pour les usages de la visio totalement insérés dans un site de travail, lorsque plusieurs étages existent (E3, E1 à venir).

** Les écrans constituent l'environnement de travail. La plupart des collègues sont derrière. Un des écrans doit donner accès à la transcription des propos du collègue assis à côté, qu'il s'adresse au salarié sourd ou aux autres. Ainsi, comme dans le cas d'un dispositif de visio partiellement inséré dans un site de travail, des aménagements techniques sont demandés pour reconstruire des interactions ou l'accès aux interactions au sein de leur propre site de travail.

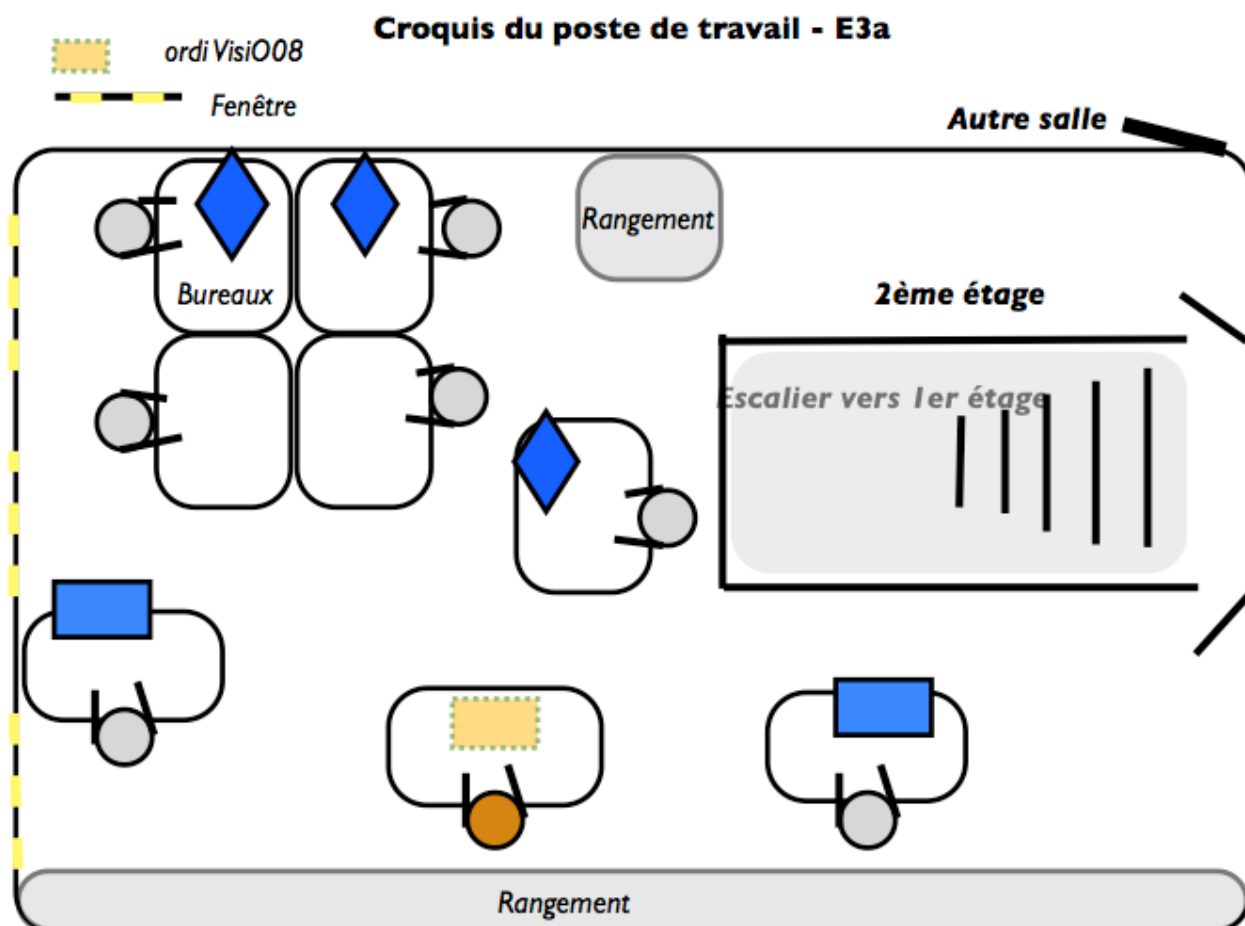
La différence entre un dispositif de visio fermé (cabine), partiellement ou totalement inséré dans un site de travail dépend de l'organisation spatiale *des bureaux* ou des salles de l'entreprise. La différence avec un dispositif de visio « central » renvoie à la position *du poste* dans un bureau ou une salle de travail. Ces derniers appels doivent pouvoir faire l'objet de contrôle, validation ou travail collectif.

Exemple de Cabine de Visio



Exemple d'un poste de VisiO08 inséré dans un site de travail

Cette salle est accolée à une autre. L'étage en dessous est également structuré en 2 unités. Le rez-de-chaussée rassemble l'accueil et une salle de spectacle. Aucun moyen de communication à distance n'existe entre ces espaces.

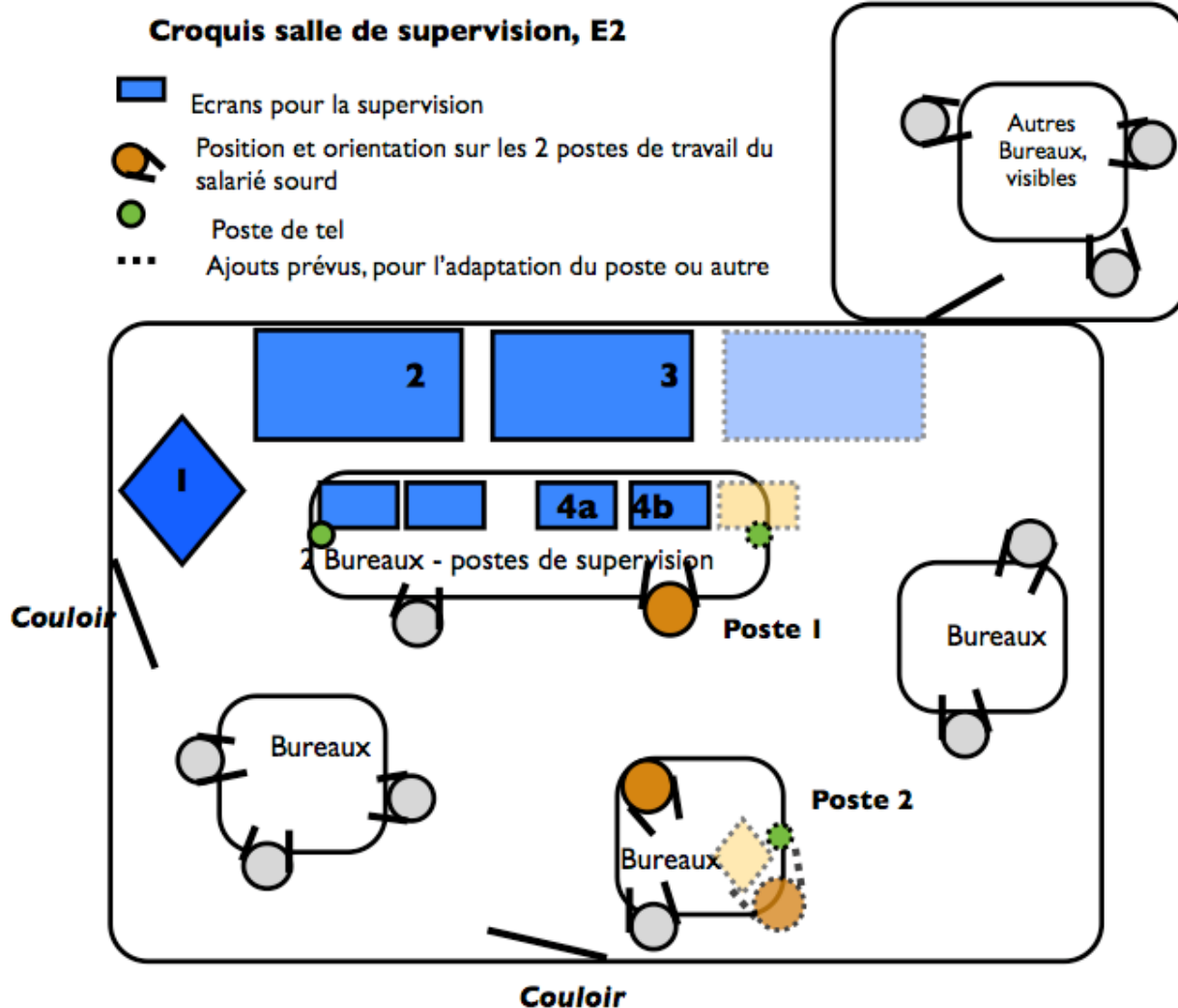


Exemple de VisiO08 central “reconstruit” (poste 1) & d’un autre poste de VisiO08 inséré dans un site de travail (poste 2)

Le poste de supervision représente le coeur du métier.

Les personnes sur les 3 bureaux en retrait peuvent apporter des informations et participent à l’analyse des écrans, de manière orale et impromptue.

Le poste 2 est ensuite réorienté, car le salarié sourd tournait le dos à toutes sources d’informations et d’interactions.



Exemple de VisiO08 inséré en partie dans un site de travail

Ce site, particulièrement vitré, permet une certaine visibilité entre postes de travail. Il suscite néanmoins la demande d'une démultiplication de VisiO08 dans l'entreprise (pour échanger avec le 1er étage et le standard).

