

Les aménagements raisonnables proposés aux travailleurs sourds dans les entreprises de travail adapté de la Région wallonne sont-ils satisfaisants du point de vue des employeurs et des travailleurs ?

Auteur : Haesenne, Thierry

Promoteur(s) : Mertens de Wilmars, Sybille

Faculté : HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège

Diplôme : Master en sciences de gestion, à finalité spécialisée en management général (Horaire décalé)

Année académique : 2023-2024

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/22196>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.



Les aménagements raisonnables proposés aux travailleurs sourds dans les entreprises de travail adapté de la Région wallonne sont-ils satisfaisants du point de vue des employeurs et des travailleurs ?

Travail de fin d'études présenté par

Thierry HAESSENNE

en vue de l'obtention du diplôme de

Master en Sciences de Gestion à finalité
spécialisée en management général

Promoteur : Sybille MERTENS DE WILMARS

Lecteur(s) : Margaux HERMANT

Année académique 2023/2024

Table des matières

| | |
|---|----|
| Table des matières..... | 1 |
| Abréviations | 3 |
| Remerciements..... | 5 |
| Chapitre 1 - Introduction..... | 6 |
| 1.1 Contexte et objectif général du mémoire | 6 |
| 1.2 Question de recherche | 6 |
| 1.3 Motivation et positionnement | 7 |
| 1.4 Structure du travail de fin d'études | 7 |
| Chapitre 2 – Revue de littérature | 9 |
| 2.1 Les sourds : handicapés ou minorité linguistique et culturelle ?..... | 9 |
| 2.1.1 Approche conceptuelle du handicap..... | 9 |
| 2.1.2. Approche conceptuelle de la surdité..... | 10 |
| 2.1.3 Les sourds : quelques chiffres | 12 |
| 2.1.4 Les sourds et l'accès aux langues signées..... | 13 |
| 2.1.5 L'audisme, le linguicisme et le Deaf gain..... | 14 |
| 2.1.5 Les sourds et leurs droits | 15 |
| 2.1.6 Les sourds et le monde du travail | 17 |
| 2.2 Les Entreprises de Travail Adapté..... | 19 |
| 2.2.1 Définition et historique des entreprises de travail adapté | 19 |
| 2.2.2 Quelques chiffres sur les Entreprises de Travail Adapté | 22 |
| 2.2.3 Les subventions pour les ETA..... | 22 |
| 2.2.4 Les Ateliers du Monceau, une ETA pour les sourds | 24 |
| 2.3 Les aménagements raisonnables..... | 25 |
| 2.3.1 Définition | 25 |
| 2.3.2 Aménagements prévus pour les personnes sourdes signantes..... | 28 |
| 2.4 Synthèse de la revue de littérature..... | 33 |
| Chapitre 3 - Méthodologie | 35 |
| 3.1 Introduction | 35 |
| 3.2 Elaboration de la question de recherche | 35 |
| 3.3 Public cible..... | 36 |
| 3.4 Hypothèses | 36 |
| 3.5 Méthode de recherche..... | 37 |
| 3.6 Biais et posture | 39 |
| 3.7 Résultats | 39 |
| Chapitre 4 – Résultats et discussions..... | 40 |

| | |
|---|----|
| 4.1 Nombre de travailleurs sourds en ETA..... | 40 |
| 4.2 Profil des travailleurs sourds en ETA..... | 43 |
| 4.3 Les aménagements raisonnables pour les travailleurs sourds en ETA | 44 |
| 4.3.1 Aménagements matériels..... | 45 |
| 4.3.2 Aménagements immatériels..... | 49 |
| 4.4 Audisme..... | 60 |
| 4.5 Causes du manque d'aménagements | 64 |
| Conclusion | 69 |
| Liste des recommandations | 71 |
| Bibliographie | 73 |
| Annexes..... | 80 |
| Annexe 1 : Formulaire de consentement..... | 80 |
| Annexe 2 : Guide d'entretien | 83 |

Abréviations

ABILS : Association Belge des Interprètes en Langue des Signes

ASBL : Association sans but lucratif

AViQ : Agence pour une Vie de Qualité

AWIPH : Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées

CDPH : Comité des Droits des Personnes Handicapées

CECRL : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

CNURDPH : Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

CWASS : Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé

DGS : Deutsche Gebärdensprache (langue des signes allemande)

DSL : Dienststelle für bestimmstes Leben (Service pour une vie autonome)

ETA : Entreprise(s) de travail adapté

EWETA : Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté

FFSB : Fédération Francophone des Sourds de Belgique

FNRSH : Fonds National de Reclassement Social des Handicapés

LSFB : Langue des signes de Belgique francophone

ONU : Organisation des Nations Unies

SAREW : Service d'Aide à la Recherche d'un Emploi (pour Sourds) Wallonie

SISB : Service d'interprétation pour sourds de Bruxelles

SISW : Service d'interprétation pour sourds de Wallonie

VGT : Vlaamse Gebarentaal (langue des signes flamande)

As long as we have deaf people on earth, we will have signs. And as long as we have our films, we can preserve signs in their old purity. It is my hope that we will all love and guard our beautiful sign language as the noblest gift God has given to deaf people.

George Veditz (1913)

Remerciements

Tout d'abord, je souhaiterais remercier ma promotrice, Madame Sibylle Mertens de Wilmars d'avoir accepté mon projet et de m'avoir prodigué des conseils judicieux.

J'aimerais témoigner toute ma reconnaissance et mon amitié à Alain Klinkenberg, directeur retraité des Ateliers du Monceau, qui m'a ouvert les portes de son entreprise de travail adapté pour tous les travaux que j'ai dû réaliser au cours de ce Master et qui m'aura inspiré dans la rédaction de ce travail de fin d'études.

Je remercie aussi les dirigeants, assistants sociaux et responsables des ressources humaines des entreprises de travail adapté avec lesquels j'ai pu échanger, et sans lesquels ce travail n'aurait pu voir le jour. Ils se reconnaîtront ici. Les travailleurs sourds avec lesquels j'ai échangé ont également toute ma gratitude.

Je me dois aussi de témoigner ma gratitude éternelle à mes parents pour leur soutien inconditionnel tout au long de ma vie et d'avoir toujours cru en moi. Marine, Marwan, Fatima, Aladdin, Pierre, vous avez aussi été des soutiens sans faille tout au long de ces études.

Et *last but not least*, une attention tout particulière à mon fidèle compagnon à quatre pattes, mon chien Ushuaïa, qui aura su faire preuve d'une patience monstre lorsque je rédigeais ce travail de fin d'études, et qui m'a rappelé de temps à autre de faire une pause pour décompresser en posant son gros museau sur mes cuisses.

Chapitre 1 - Introduction

1.1 Contexte et objectif général du mémoire

C'est au détour d'une conversation avec deux amis sourds qui soulignaient le manque d'accessibilité au sein de leur entreprise de travail adapté et le fait de ne pas pouvoir trouver du travail dans le marché du travail classique que nous est venue l'idée de ce travail de fin d'études.

La surdité est un handicap invisible et mal compris de la plupart des employeurs. Ces derniers rechignent souvent à engager des travailleurs handicapés à cause de la situation économique actuelle (Mallenders et al., 2015). Il existe peu d'études sur le sujet, mais le taux de chômage au sein de la communauté sourde est bien plus important qu'au sein de la population normo-entendante (EUDY, 2022) et faute de pouvoir trouver du travail dans le circuit classique, les personnes handicapées (y compris les sourds) se tournent en derniers recours vers les entreprises de travail adapté qui sont en principe davantage sensibilisées à leur problématique, mais vu les témoignages récurrents que nous recevons de nos connaissances sourdes, nous avons commencé à nous interroger sur la qualité des aménagements mis en place dans ces entreprises et qui sont nécessaires à l'épanouissement professionnel des travailleurs sourds.

Étant nous-même sourd et membre actif de la communauté sourde, nous sommes régulièrement interpellé par nos pairs sourds sur leurs mauvaises conditions de travail dues au manque d'aménagements raisonnables, voire à une mauvaise compréhension de la notion d'aménagements raisonnables dans les entreprises de travail adapté. Ayant nous-même collaboré avec UNIA, une institution publique indépendante qui lutte contre la discrimination et défend l'égalité en Belgique, pour traduire en langue des signes de Belgique francophone (LSFB) plusieurs textes sur les aménagements raisonnables en milieu professionnel, nous pensons comprendre mieux que quiconque cette problématique.

L'objectif de cette recherche est de permettre aux employeurs de mieux appréhender les notions d'accessibilité et d'aménagements raisonnables lorsque ces derniers concernent leurs travailleurs sourds et *in fine* de démontrer l'écart (s'il existe) entre les besoins réels des personnes sourdes signantes et la représentation qu'en ont leurs employeurs. D'après les premiers retours que nous avons eus, il semblerait qu'il y ait une différence entre ce que les employeurs prétendent apporter à leurs travailleurs sourds en matière d'accessibilité et d'aménagements raisonnables et la réalité du terrain, et notamment dans les entreprises de travail adapté, censées être inclusives.

Notre recherche se centrera principalement sur les sourds pratiquant la langue des signes de Belgique francophone (LSFB), et non sur les personnes sourdes « oralisant » qui ne sollicitent pas de leur propre chef des aménagements spécifiques dans une langue signée dans le cadre de leur travail.

1.2 Question de recherche

Notre question initiale était : **les travailleurs sourds dans les entreprises de travail adapté sont-ils satisfaits des aménagements raisonnables mis en place pour eux ?**

Cependant, on le verra par la suite dans notre revue de littérature, il faudra différencier la notion d'accessibilité de celle d'aménagement *raisonnable*.

En outre, si les travailleurs sourds ne sont pas satisfaits des aménagements mis en place, à qui en incombe la responsabilité ? Leurs employeurs pensent-ils avoir mis en place suffisamment

d'aménagements ? Ou bien le manque d'aménagements est-il davantage dû à une législation défailante voire à un manque de subsides ?

1.3 Motivation et positionnement

Point de vue managérial

Pour respecter la loi anti-discrimination de 2007, les entreprises tentent de favoriser la diversité et l'inclusion en créant un environnement de travail adapté à tous les travailleurs, y compris ceux qui sont sourds. L'aménagement du poste de travail est censé encourager la productivité, augmenter la rétention des travailleurs et diminuer le taux d'absentéisme. Il s'agirait ici de déterminer si les aménagements mis en place pour les sourds signants dans les entreprises de travail adapté sont réellement efficaces ou s'ils peuvent encore être améliorés et si les demandes des travailleurs sourds sont réellement prises en compte. *In fine*, les dirigeants des entreprises à finalité sociale pourraient se baser sur ce travail pour ériger leur entreprise en modèle de bonnes pratiques pour les travailleurs sourds signants.

Point de vue académique

Romaniste et traducteur de formation, nous travaillons actuellement dans l'enseignement de la traduction et de l'interprétation en langue des signes de Belgique francophone et nous avons pu nous spécialiser dans le domaine de l'interprétation juridique via de nombreuses formations au cours de notre carrière. Ce travail est à la convergence de plusieurs disciplines, et est en quelque sorte une synthèse de notre parcours académique étalé sur plus d'un quart de siècle : le droit de la non-discrimination et le droit du travail (1), les *disability studies*, et plus spécifiquement les *Deaf studies* (2), l'interprétation et la traduction (3) et enfin, le management (4).

Nous sommes conscient que les recherches académiques sur les aménagements raisonnables spécifiques aux personnes sourdes signantes sont quasi inexistantes, et que la littérature scientifique récente concernant les entreprises de travail adapté (ETA) en Belgique est extrêmement pauvre. Cette recherche sur les aménagements raisonnables pour les personnes sourdes dans les ETA contribuerait à une meilleure compréhension des besoins et des expériences des personnes sourdes signantes dans ces entreprises, et permettrait de développer un guide de bonnes pratiques pour soutenir les travailleurs sourds dans le domaine de l'économie sociale.

1.4 Structure du travail de fin d'études

Notre démarche se veut exploratoire, car le sujet est peu connu et mal compris de la communauté académique et les recherches menées sur ce sujet sont inexistantes.

Pour commencer, nous avons opté pour une revue de littérature divisée en trois parties. La première partie définit les contours de la surdité telle que nous la concevons dans le cadre plus large des *Deaf Studies*. Sans vouloir prétendre à l'exhaustivité, nous tenterons de déconstruire la notion de handicap, et de mettre en place un cadre théorique définissant les sourds comme faisant partie d'une minorité linguistique et culturelle. À la suite de cela, nous aborderons les droits des personnes sourdes à la lumière des législations nationale et internationale. Ces droits ne sont pas toujours respectés et les sourds éprouvent des difficultés à exister dans une société normative qui les considère comme devant être soignés et assimilés à tout prix, alors qu'ils ont beaucoup à apporter à

la société en général. Nous exposerons aussi les raisons pour lesquelles les sourds ont des difficultés à trouver un emploi, prélude à la seconde partie de notre revue de littérature.

La seconde partie abordera les entreprises de travail adapté (ETA) de Wallonie, leur origine, leur raison d'être et leurs objectifs. Après avoir fourni quelques chiffres concernant les ETA wallonnes, nous exposerons quelques subventionnements dont bénéficient ces entreprises, notamment en ce qui concerne les travailleurs sourds, afin de mettre en place des aménagements raisonnables, qui feront l'objet de la troisième partie de la revue de littérature. Nous avons choisi de ne pas nous étendre aux ETA bruxelloises, qui se basent sur une législation et des subventions différentes. Ceci pourrait faire l'objet d'une recherche ultérieure.

La troisième partie de la revue de littérature définira la notion d'aménagements raisonnables à la lumière de la Convention ONU relative aux droits des personnes handicapées et de la législation belge anti-discrimination de 2007 ainsi que la notion d'accessibilité. Nous définirons une liste d'aménagements (raisonnables) possibles pour les personnes sourdes dans le cadre de leur travail et les problèmes qui peuvent surgir même lorsque des aménagements ont été mis en place.

Le troisième chapitre exposera notre méthodologie de recherche, qui se veut qualitative et ethnographique. On notera que nous avons dû nous montrer flexibles et que nous avons dû ajuster les questions de recherche et adapter les méthodes en cours de route.

Le quatrième chapitre dévoilera les résultats de nos enquêtes menées sur le terrain, auprès d'un service d'aide à la recherche d'emploi pour sourds, ainsi qu'auprès des travailleurs sourds d'ETA et de leurs responsables. Nous fournirons aussi des recommandations pour une meilleure inclusion des travailleurs sourds dans les ETA.

Chapitre 2 – Revue de littérature

Cette revue de littérature est divisée en plusieurs parties, afin de permettre au lecteur de se familiariser à la problématique des personnes sourdes utilisant une langue signée et travaillant dans une entreprise de travail adapté. Nous tenterons au mieux de répondre aux questions que le lecteur pourrait se poser :

- Qu'est-ce qu'une personne sourde signante ?
- Qu'est-ce qu'une entreprise de travail adapté ?
- Qu'est-ce qu'un aménagement raisonnable et qu'est-ce qui est prévu par la loi ?
- Quelle est la différence entre la notion d'accessibilité et la notion d'aménagement raisonnable ?

2.1 Les sourds : handicapés ou minorité linguistique et culturelle ?

Nous verrons dans les chapitres suivants que les aménagements raisonnables prévus par la loi et financés en partie par la Région wallonne ne conduisent pas à des aménagements considérés comme raisonnables par la communauté des sourds signants. On émettra l'hypothèse que cela tient au fait que cette communauté est perçue comme un ensemble de personnes handicapées plutôt que comme un groupe ethnique et culturel.

Cette revue de littérature permettra au lecteur d'avoir un aperçu de la situation. Etant nous-même sourd signant (à savoir usager de la langue des signes de Belgique francophone - ou LSFB) et familier de la problématique exposée dans ce travail, il nous importera de différencier l'approche médicale de la surdité de l'approche socio-culturelle et de proposer une perspective différente des travaux réalisés par des personnes entendant non signantes.

2.1.1 Approche conceptuelle du handicap

Comme ce travail traite des personnes sourdes dans les entreprises de travail adapté, qui emploient majoritairement des personnes handicapées, il nous semble important de clarifier le concept de handicap. Certes, il n'est pas dans notre intention de fournir une définition exhaustive du handicap, mais de fournir le cadre théorique nécessaire à la compréhension de ce travail. Nous comprenons qu'il n'est pas aisé de donner une définition générale du handicap, tant les approches diffèrent et ce, y compris en Belgique. On relève ainsi plusieurs définitions du handicap au sein des différents niveaux de pouvoir en Belgique (INAMI, Allocations familiales, Allocations de remplacement de revenus, allocations d'intégration, décrets wallon, flamand et bruxellois, SPF Sécurité Sociale, etc.) (De Backer, 2005).

Pour introduire le sujet, nous avons choisi de nous intéresser de plus près à la définition donnée par l'Organisation Mondiale de la Santé. Dans son dernier rapport mondial sur le handicap, l'OMS a proposé une version améliorée de sa *Classification internationale des handicaps : déficiences, incapacités et désavantages* (CIH). La nouvelle version, appelée la *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé* (CIF) insiste sur l'impact des facteurs environnementaux sur le handicap, contrairement à l'ancienne version. Ainsi, l'OMS montre que les problèmes de fonctionnement humain relèvent de trois domaines liés les uns aux autres :

- Les déficiences, (comme ici, la surdité) ;
- Les limitations d'activités, qui désignent les difficultés qu'une personne peut rencontrer dans une activité (pour les sourds : écouter, communiquer, parfois parler) ;

- Les restrictions de participation, qui désignent les problèmes qu'un individu peut rencontrer pour participer à une situation de la vie courante, tels que les discriminations à l'embauche (OMS, 2011).

Cette nouvelle classification souligne que le *handicap naît de l'interaction entre un problème de santé et des facteurs contextuels (personnels et environnementaux)* (OMS, 2011, p.5), contrairement à l'approche médicale qui définit le handicap comme une condition qui affecte la personne plutôt que la société (Mallenders et al., 2015). D'après le modèle social du handicap, le handicap est une construction sociale causée par des obstacles structurels et comportementaux (des discriminations) au sein de la société (Kayess & French, 2008 ; OMS, 2011). Ainsi, la déficience (qui est ici une caractéristique inhérente à la personne, donc ici la surdité) peut causer un handicap parce qu'il y a une discrimination (Kayess & French, 2008). Nous verrons plus loin les types de discrimination dont font l'objet les sourds.

En Belgique, l'article 2 du décret wallon du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées et qui nous intéresse tout particulièrement dans le cadre de ce travail, définit comme handicapée « *toute personne mineure ou majeure présentant une limitation importante de ses capacités d'intégration sociale ou professionnelle suite à une altération de ses facultés mentales, sensorielles ou physiques, qui engendre la nécessité d'une intervention de la société* ». Cette définition est en adéquation avec le modèle social du handicap et ne met pas l'accent sur la ou les pathologies mises en évidence par le modèle médical.

D'après Kayess et French (2008), une société sans handicap pourrait exister en théorie parce qu'*il n'y a pas de relation déterministe entre la déficience et le handicap* (p.21). Pour clarifier ce propos, le handicap est plutôt déterminé par la manière dont les barrières environnementales interagissent avec la déficience de la personne. Ainsi, une personne sourde peut vivre de manière indépendante et participer pleinement à la société si les environnements dans lesquels elle évolue sont accessibles et inclusifs. En revanche, si ces environnements sont mal adaptés ou présentent des obstacles, la personne sourde peut rencontrer des difficultés et être considérée comme handicapée.

Dans les années 2000, des activistes, qui sont également artistes et universitaires, soutiennent qu'une réelle transformation des institutions existantes nécessite un modèle plus radical. C'est ainsi qu'est n e une approche de justice sociale du handicap visant à élargir les horizons de mouvements de défense des droits des personnes handicapées. C'est ainsi que sont nés les dix principes de justice sociale pour les personnes en situation de handicap victimes de validisme (Berne et al., 2018). D'après le Robert, le validisme est un système oppressif faisant des personnes valides la norme sociale.

2.1.2. Approche conceptuelle de la surdité

La société validiste considère les personnes sourdes comme étant d ficiennes, mais une autre approche consiste à les considérer comme faisant partie d'un groupe ethnique. Il nous incombe maintenant de donner une définition de la surdité qui puisse être appliquée dans le cadre de notre travail.

Si on se base uniquement sur la définition que donne le Larousse de la surdité : « *perte ou grande diminution de l'ouïe* », on constate que la surdité est ici définie sous l'angle de la déficience. Un chercheur spécialisé en histoire des sourds, Harlan Lane cite des personnes qui définissent le handicap comme *une limitation d'une fonction à cause d'une déficience*, et qui considèrent donc les sourds comme des personnes handicapées (Lane, 2002, p.356). Plusieurs termes se chevauchent

pour parler des sourds : *sourds-muets, déficients auditifs, malentendants, non-entendants, hypoacousiques, handicapés auditifs*, ainsi que le degré de la perte auditive : *sourd sévère, sourd profond*, etc. (Delaporte, 2002).

D'après le modèle médical, les sourds doivent être soignés et il existe une pression énorme sur ces derniers pour qu'ils s'assimilent aux entendants, ce qui pourrait se rapprocher du colonialisme, où les colons imposent une langue à une minorité opprimée (Ladd, 2003). Or, en marge de l'approche médicale de la surdité, des sourds se définissent selon des critères culturels. Ainsi, un nombre relativement restreint de personnes présentant une perte auditive, quelle qu'elle soit, utilisent une langue signée et se considèrent comme culturellement sourdes. Celles-ci ne doivent pas être confondues avec les personnes qui se considèrent comme déficientes auditives et qui utilisent une langue vocale (Delaporte, 2002 ; Lane, 2005). Dans la littérature anglo-saxonne, ces personnes signantes se définissent comme « Deaf » avec une majuscule, par opposition à « deaf » pour se référer à un groupe ethnique, et culturel distinct (Lane, 2005). En français, on parle aussi de « Sourd » avec la majuscule pour parler de toute personne s'identifiant comme culturellement sourde, mais l'emploi de cette majuscule s'est révélé problématique, tant en français qu'en anglais, y compris dans la littérature scientifique (Napier, 2002 ; Delaporte, 2002 ; Kusters et al., 2017).

Ces personnes signantes se réclament d'un groupe ethnique, de par les caractéristiques inhérentes à tout groupe ethnique et minoritaire. Ces communautés de sourds signants répondent à tous les critères qui définissent une minorité linguistique et culturelle, peu importe la définition utilisée (Skutnabb-Kangas et al., 2003). Nous reprenons ici une définition proposée par cet auteur :

“A group which is smaller in number than the rest of the population of a State, whose members have ethnic, religious or linguistic features different from those of the rest of the population, and are guided, if only implicitly, by the will to safeguard their culture, traditions, religion or language.

Any group coming within the terms of this definition shall be treated as an ethnic, religious or linguistic minority.

To belong to a minority shall be a matter of individual choice.”

(Skutnabb-Kangas et al., 2003)

Nous le voyons, les sourds signants possèdent des normes particulières qui régissent les relations au sein de la communauté (l'individualisme est mal vu et la solidarité de groupe est essentielle), des valeurs différentes des autres groupes, des connaissances culturelles spécifiques, une histoire qui se transmet de génération en génération, des coutumes propres à leur communauté (les premières présentations entre sourds signants doivent respecter un rituel bien précis ; des banquets sont organisés chaque année en hommage à l'Abbé de l'Épée, fondateur de la première école publique pour sourds), des structures sociales (il existe des organisations sportives, religieuses, socio-culturelles uniquement réservées à la communauté sourde). De même, les sourds signants tentent de sauvegarder leurs langues signées et leur culture (Delaporte, 2002 ; Skutnabb-Kangas et al. 2003 ; Lane, 2005).

Cependant, les législations internationales et nationales concernant les sourds et les langues des signes ont le plus souvent été rédigées sous le prisme du handicap. La Convention ONU relative aux droits des personnes handicapées que nous aborderons plus loin en est un exemple. Au niveau international, la préservation des langues signées et de la culture sourde ne sont mentionnées que dans des résolutions relativement récentes (résolution des Nations Unies A/RES/72/161 du 19 décembre 2017 ; résolution 2247 du Parlement Européen du 23 novembre 2018 « Protéger et promouvoir les langues des signes en Europe »), mais qui n'ont pas encore été entérinées dans une quelconque convention internationale.

En 2018, la Fédération Mondiale des Sourds a pris position sur la question et a argumenté en faveur d'une approche intersectionnelle pour les sourds signants qui doivent être considérés à la fois sous le prisme du handicap et en tant que minorités linguistiques et culturelles :

“deaf people differ from other linguistic minorities in one important way – while many users of minority languages are able to learn and function in majority languages, deaf people are usually unable to fully access the spoken languages of their surrounding environment because of their auditory-oral transmission. Therefore, sign languages are not only culturally important, they can be the sole means of language development and accessible communication for deaf people.” (World Federation of the Deaf, 2018, pp.10-11).

Nous constatons que différents cadres conceptuels existent pour parler des personnes sourdes. Dans le cadre de ce travail, nous adopterons le point de vue des chercheurs en *Deaf Studies*, terme créé en 1984 à l'Université de Bristol (Napier & Leeson, 2016, p.19) et qui désigne les recherches menées sur les langues signées, la culture et les expériences de vie des personnes sourdes sous l'angle d'un modèle social plutôt que médical. Actuellement, les *Deaf Studies* recouvrent l'étude des langues des signes, la linguistique des langues des signes, l'acquisition d'une langue signée, la communauté sourde, la culture sourde, la cognition, la santé mentale et l'éducation des sourds, ainsi que les technologies de communication (Marschark & Humphries, 2009).

Nous désignerons donc comme « sourd » toute personne se revendiquant comme telle et utilisant une langue signée, mais nous nous abstenons d'employer la majuscule, même si elle est fréquemment employée par les chercheurs en *Deaf Studies* (Napier, 2002 ; Delaporte, 2002).

Cette posture n'est certes pas neutre et aura des conséquences dans l'analyse. En effet, comme Berne et al. (2018) l'affirment, une véritable justice sociale ne peut être promue que par les personnes qui sont elles-mêmes victimes de validisme. Ainsi, de plus en plus de recherches en *Deaf Studies* sont menées par des personnes sourdes elles-mêmes, et cette recherche rentre également dans le cadre des *Deaf Studies*.

2.1.3 Les sourds : quelques chiffres

Il est difficile d'estimer le nombre de personnes sourdes signantes en Belgique francophone, faute de statistiques officielles. Les seuls chiffres dont nous disposons en Belgique sont des statistiques tirées du dépistage néonatal de la surdité. Environ 0.2% des enfants naissent avec une déficience auditive (Vos et al., 2016), mais la surdité peut apparaître plus tard, et il est difficile de trouver des sources fiables concernant le nombre de personnes sourdes maîtrisant la langue des signes de Belgique francophone (LSFB).

L'étude de faisabilité de la reconnaissance de la langue des signes a extrapolé un nombre de 25.000 usagers de la LSFB sur base du nombre d'élèves dans l'enseignement spécial de type 7 (handicapés de l'ouïe) parce que ces derniers sont exposés à la LSFB dès leur plus jeune âge du fait de leur parcours scolaire et sont susceptibles de l'employer durant toute leur vie. Ce chiffre de 25.000 signeurs inclut aussi les personnes entendant ayant appris la LSFB pour communiquer avec les personnes sourdes (Profils & ULB, 2003).

Par conséquent, sur base des données recueillies, il ne nous est pas possible d'estimer avec certitude le nombre de sourds signants en Belgique francophone. Toujours d'après l'étude de faisabilité de la reconnaissance de la langue des signes, le nombre de sourds âgés de moins de 20 ans et suivant l'enseignement de type spécialisé en 2003 était légèrement supérieur à 600 et vraisemblablement

tous étaient exposés à la LSFB (Profils & ULB, 2003). D'après Statbel, en 2003, la tranche d'âge des moins de 20 ans représentait 24,5% de la population wallonne. Si tous les sourds utilisant la LSFB comme langue principale étaient issus de l'enseignement spécial francophone, on arriverait à un nombre approximatif de 2450 sourds signants en Belgique francophone en 2003, auquel il faudrait aussi ajouter les sourds ayant eu un parcours exclusivement dans l'enseignement ordinaire ou ayant quitté l'enseignement spécialisé en cours de scolarité pour rejoindre l'enseignement ordinaire et pour lesquels nous ne disposons pas de données probantes.

Pour appuyer ces chiffres, une étude menée en Ecosse a permis un recensement relativement fiable du nombre de personnes sourdes utilisant la langue des signes britannique (BSL). Sur une population de 5.313.600 habitants, on recensait 3871 personnes sourdes utilisant la BSL, soit 0.07285% de la population écossaise (Turner, 2020). Si on applique ce pourcentage à la population de la Région wallonne (3.681.575 habitants au 1^{er} janvier 2023¹), on arrive à un nombre de 2682 sourds signants en Région wallonne.

2.1.4 Les sourds et l'accès aux langues signées

Ce travail concerne les sourds wallons utilisant la LSFB (ou la DGS, langue des signes allemande, pratiquée dans les cantons de l'est).

Même si les législations belge et internationale concernant les langues des signes et les droits des personnes sourdes ont été pensées dans le cadre plus large des droits relatifs aux personnes handicapées, nous avons vu que les personnes sourdes ne se considèrent pas toujours comme étant handicapées, mais le plus souvent comme dépositaires des langues des signes et possédant une identité culturelle distincte (Lane 2002 ; 2005). En effet, du fait de leur profonde méconnaissance des spécificités culturelles des sourds signants, les législateurs ont négligé l'aspect culturel des communautés sourdes lorsqu'ils ont reconnu les langues des signes. (De Meulder, 2015).

La reconnaissance légale des langues signées utilisées par les sourds est l'aboutissement d'un long processus amorcé dès l'interdiction des langues signées dans l'enseignement spécialisé à la fin du XIX^e siècle (Haesenne & Huvelle, 2006). C'est un premier pas vers la reconnaissance des droits linguistiques des communautés sourdes en tant que minorités linguistiques (Skuttnabb-Kangas et al., 2003).

Ainsi, en Belgique francophone, le décret du 22 octobre 2003 relatif à la reconnaissance de la langue des signes énonce dans son premier article que « *la langue des signes de Belgique francophone (LSFB), ci-après dénommée "langue des signes", est reconnue. Cette langue est la langue visuo-gestuelle propre à la communauté des sourds de la Communauté française.* ». Via ce décret, le Parlement de la Communauté française reconnaît l'existence d'une communauté sourde (De Meulder et Haesenne, 2019) mais ne mentionne nulle part la reconnaissance d'une spécificité culturelle, alors qu'il a été établi depuis bien avant la reconnaissance de la LSFB que les personnes sourdes signantes constituent une minorité linguistique et culturelle, à l'instar des peuples indigènes minoritaires au sein de leur propre pays et partagent une identité commune au travers des langues signées (Skuttnabb-Kangas, 1994; Ladd, 2003; Lane 2005). Le législateur avait promis que la reconnaissance de la LSFB devait être perçue comme une première étape avant la promulgation de nouveaux décrets et lois, sur base des recommandations tirées de l'étude de faisabilité de la reconnaissance de la LSFB remis au Parlement de la Communauté française en 2002. Dans la réalité,

¹ <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/densite-de-population/>

cela n'a pas été le cas et peu d'avancées concrètes ont eu lieu depuis lors en matière de reconnaissance des droits des personnes sourdes (De Meulder et Haesenne, 2019).

2.1.5 L'audisme, le linguicisme et le Deaf gain

Le statut des langues des signes est considéré depuis longtemps comme étant lié à la question de l'accessibilité (Napier et al., 2020). La question de l'accessibilité est aussi étroitement liée à la question des discriminations dont les sourds font l'objet, tant dans la vie quotidienne que sur le marché de l'emploi. Les personnes sourdes se plaignent d'un manque d'aménagements raisonnables (accessibilité à l'information et à la formation), à cause d'un **audisme** systémique. A l'instar du sexisme, du racisme, et de l'hétérosexisme, l'audisme est une forme de discrimination, ici basée sur la croyance en la supériorité des personnes ayant la capacité à entendre et/ou sachant s'exprimer oralement (Bauman et Murray, 2004). Skutnabb-Kangas affirme que l'audisme est une sous-catégorie d'un concept plus large qu'elle appelle **linguicisme**, qui est lui considéré comme une forme de racisme langagier (Skutnabb-Kangas, 1994 ; 2014).

Dans le cas qui nous préoccupe, il y a clairement une inégalité de pouvoirs entre ceux qui utilisent des langues vocales et ceux qui utilisent des langues signées. Ainsi, ceux qui maîtrisent une langue vocale, qu'ils soient sourds ou entendants, sont dans une position privilégiée par rapport à ceux qui ne connaissent qu'une ou plusieurs langues signées, parce qu'ils font partie d'un groupe dominant (Skutnabb-Kangas, 1994 ; 2014).

Ce groupe dominant peut adopter plusieurs positions vis-à-vis des sourds. Krausneker (2015) identifie plusieurs types d'attitudes vis-à-vis des personnes sourdes. Dans le pire des cas, leur culture et leur langue vont être dévaluées, dénigrées et elles n'auront aucun accès au marché du travail (*idéologie dévaluative*). L'**idéologie audiste**, quant à elle, considère que les sourds doivent être soignés, et "intégrés" dans la société. Les langues signées ne doivent servir que pour compenser leur perte auditive et leur manque d'accès à l'information. A terme, la technologie et les progrès médicaux permettront à la « déficience » auditive de disparaître. Skutnabb-Kangas (2003) qualifie cela de génocide linguistique ou « linguicide ». Cela dit, l'idéologie dévaluative peut prendre des formes moins sévères, mais tout autant dommageables pour les sourds, comme l'**audisme institutionnel** que nous développerons dans le point 2.3.2.5.

Le troisième type d'attitude est la reconnaissance de la communauté sourde, soit comme étant un groupe de *personnes handicapées ayant des droits* (comme nous le verrons plus tard avec la Convention ONU Relative aux Droits des Personnes Handicapées), soit comme étant une *minorité linguistique* avec une reconnaissance constitutionnelle de leur langue (Krausneker, 2015). Par exemple, la Finlande a inscrit les langues des signes finlandaise et finno-suédoise dans sa Constitution et leur reconnaît un statut de langues minoritaires (mais cette reconnaissance n'est pas équivalente à celle du sami, langue minoritaire parlée au nord de la Finlande) (De Meulder, Murray & McKee, 2019).

Krausneker (2015) poursuit son analyse avec un *paradigme économique* : même si les sourds possèdent des droits linguistiques et que leur handicap est reconnu par les instances officielles, les coûts des aménagements nécessaires à une pleine inclusion dans la société restent extrêmement élevés, à tel point que la collectivité n'est pas (encore) prête à les prendre en charge, que ce soit au niveau des organismes publics ou des entreprises privées.

C'est pour cette raison que le législateur a introduit la notion d'aménagements « *raisonnables* », à la fois pour encourager l'intégration des personnes sourdes en compensant l'effet inadapté d'un environnement et en évitant que cela ne devienne une charge financière trop lourde pour les

organisations mettant en place ces adaptations. Nous verrons au point 2.3 en quoi consistent ces aménagements pour les personnes sourdes signantes.

D'aucuns arguent que la surdité doit être vue comme une expression de la diversité humaine qui met en évidence des gains cognitifs, créatifs et culturels spécifiques qui ont été négligés dans une orientation axée sur l'audition. Dans ce nouveau cadre théorique, la déficience auditive laisse la place au « Deaf gain » (avantage sourd) (Bauman et Murray, 2012).

Les avantages à être sourd sont nombreux, mais nous ne citerons que deux recherches pertinentes dans le cadre de notre travail, également citées par Bauman et Murray (2012). Les langues signées étant des langues visuo-spatiales, il est possible d'utiliser l'espace de signation devant soi pour générer des descriptions visuelles. Le fait de connaître une langue signée a un impact positif sur le traitement visuo-spatial non-linguistique (Emmorey, Klima, & Hickok, 1998). De même, les sourds congénitaux ont une meilleure capacité d'attention dans leur champ de vision périphérique (Bavelier et al., 2000).

De Backer (2006) mentionne aussi la capacité des sourds à travailler dans un environnement très bruyant sans être dérangés par le bruit, ce qui peut aussi être considéré comme un avantage sourd.

2.1.5 Les sourds et leurs droits

En dépit d'un audisme systémique profondément enraciné dans toutes les sphères de la société et d'une fréquente méconnaissance par la société des spécificités linguistiques et culturelles des sourds, ces derniers bénéficient d'un certain nombre de droits linguistiques en Belgique francophone. Ainsi, les trois langues des signes utilisées en Belgique (la langue des signes de Belgique francophone (LSFB), la langue des signes flamande – Vlaamse Gebarentaal, VGT – et la langue des signes allemande – Deutsche Gebärdensprache, DGS – sont officiellement reconnues par les parlements de leurs communautés respectives sous forme de décrets.

La langue des signes de Belgique francophone (LSFB) est *symboliquement* reconnue depuis 2003 par un décret de la Communauté française de Belgique, mais la reconnaissance officielle de la LSFB n'a pas immédiatement entraîné des mesures concrètes en vue de préserver et de promouvoir cette langue, et n'a pas non plus entraîné *de facto* l'octroi de droits supplémentaires aux sourds. (De Meulder et Haesenne, 2019).

C'est là qu'intervient la Convention des Nations Unies Relatives aux Droits des Personnes Handicapées (CNURDPH) adoptée à New York en 2006. Cette convention est un traité international juridiquement contraignant lorsque les États le signent et le ratifient (Ghesquière et al., 2018). A ce jour (juillet 2024), 191 participants y ont adhéré ou l'ont ratifié (ou ont confirmé le ratifier prochainement). La Belgique l'a signée en 2007 et ratifiée le 2 juillet 2009². Cette convention marque un tournant dans les droits des personnes handicapées : elle ne crée pas de nouveaux droits, mais considère que les personnes handicapées ont les mêmes droits que toutes les autres personnes (Kayess & French, 2008).

D'après les Nations Unies, toutes les personnes devraient avoir des droits égaux. Ainsi, concernant le droit au travail, l'article 27 de la Convention énonce que :

« Les États Parties reconnaissent aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, le droit au travail, notamment à la possibilité de gagner leur vie en accomplissant un travail librement choisi ou accepté sur un marché du

² https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=IND&mtdsg_no=IV-15&chapter=4&clang=fr

travail et dans un milieu de travail ouverts, favorisant l'inclusion et accessibles aux personnes handicapées. » (ONU, 2006)

Outre l'article 27 relatif au droit au travail, cinq autres articles de la CNURDPH mentionnent la culture sourde et les langues signées :

L'article 2 mentionne **les langues signées comme étant des langues au même titre que les langues vocales**. Dès qu'on retrouve une mention de « langue » ailleurs dans la convention, il faut penser aussi bien aux langues signées qu'aux langues vocales.

L'article 9 relatif à l'accessibilité énonce que les personnes sourdes et malentendantes ont **droit à une interprétation professionnelle** (art. 9.2.) et est l'un des articles qui nous intéresse le plus dans ce travail. Il s'agit ici de la reconnaissance d'un droit linguistique, qui permet aux personnes sourdes d'accéder à l'information et à la communication qui leur est souvent inaccessible par les moyens audio-phonatoires. Cette disposition légale trouve sa source dans les propositions de la Fédération Mondiale des Sourds lors de la sixième session de discussions³

L'article 21 relatif à la liberté d'expression et d'opinion ainsi que l'accès à l'information dispose que **les langues des signes doivent être reconnues et promues** et que les personnes sourdes ont le **droit d'utiliser une langue des signes dans leurs démarches officielles**. D'après le Comité des droits des personnes handicapées, chargé de vérifier la mise en œuvre de la convention, la reconnaissance légale d'une langue des signes est souvent liée à la promotion de services d'interprétation dans cette langue des signes et la mise en place de formations professionnelles de qualité afin de répondre à l'obligation de prévoir des interprètes professionnels.⁴

L'article 24 relatif à l'éducation parle de la **promotion des langues signées et de l'identité culturelle des sourds** et ce droit est réaffirmé dans l'article 30, relatif à la participation à la vie culturelle, aux loisirs et au sport.

Après la ratification de la CNURDPH, la Belgique a confié à UNIA un mandat de mécanisme indépendant chargé de promouvoir la CNURDPH, protéger les droits des personnes handicapées et assurer le suivi législatif (UNIA, 2021). En principe, la Belgique est censée être évaluée tous les 4 ans sur le respect de la Convention, mais les dernières observations du Comité pour les droits des personnes handicapées (CDPH) de l'ONU concernant les obligations de la Belgique datent de 2014⁵.

A l'époque, le CDPH avait recommandé à l'Etat belge de promouvoir l'accès aux langues des signes, notamment dans l'accès aux services publics et surtout dans les procédures relatives à l'application de la loi et de la justice. (CRPD, Concluding observations on initial report of Belgium)⁶. Cela signifie notamment que le justiciable sourd a le droit de recourir aux services d'un interprète lors d'une audience, et que l'audience peut être reportée s'il n'a pas été possible de trouver un professionnel.

³ Ad-hoc Committee UNCRPD 2005, sixth session

<https://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/ahc6sum5aug.htm>

⁴ CPRD Concluding observations on initial reports of China, Azerbaijan, New Zealand and El Salvador (2014).

⁵ <http://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2fPPRiCAqhKb7yhsjjHe7ia4QapdfXcn9RXjWGUnLq7lBzf6jZqm5v8d04CHmp7F4CYraPSGkq8DobTcdMA5AUGYfwBkUk1KR%2BYgxpR6t30QEJxpVOnTy2Txov%2F>

⁶ CRPD, Concluding observations on initial report of Belgium (2014)

<https://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2fPPRiCAqhKb7yhsjjHe7ia4QapdfXcn9RXjWGUnLq7lBzf6jZqm5v8d04CHmp7F4CYraPSGkq8DobTcdMA5AUGYfwBkUk1KR%2BYgxpR6t30QEJxpVOnTy2Txov%2F>

Le CDPH a cependant conscience que même s'il existe des services d'interprétation dans plusieurs états (ce qui est le cas en Belgique), le nombre d'interprètes qualifiés est généralement insuffisant pour répondre aux besoins des personnes sourdes.

Dernièrement, UNIA a souligné les problèmes suivants concernant les personnes sourdes et les langues signées en Belgique (Comité des Droits des Personnes Handicapées, 2024) :

- un manque d'accessibilité à l'information, car il y a un manque de traductions en langue des signes ;
- les formations professionnelles sont trop rarement interprétées en langue des signes ;
- des difficultés de contacter les services publics via un service d'interprétation en langue des signes ;
- des difficultés à obtenir une interprétation en langue des signes dans le domaine juridique et médical.

Ce n'est qu'en août 2024 que le Comité ONU des droits des personnes handicapées réévaluera le respect des droits des personnes handicapées par la Belgique. Au moment de boucler cette recherche, les nouvelles observations de l'ONU n'avaient pas encore été remises à la Belgique.

Pour conclure cette partie relative à la CNURDPH, nous ne pouvons pas nous permettre d'omettre l'article 8 de la CNURDPH qui énonce que « *les Etats parties doivent prendre des mesures immédiates, efficaces et appropriées en vue de :* » entre autres « (...) *mieux faire connaître les capacités et les contributions des personnes handicapées* ». Et pour ce faire, les Etats parties doivent entre autres : « *favoriser une attitude réceptive à l'égard des droits des personnes handicapées ; (...) Promouvoir la reconnaissance des compétences, mérites et aptitudes des personnes handicapées et de leurs contributions dans leur milieu de travail et sur le marché du travail; (...) Encourager l'organisation de programmes de formation en sensibilisation aux personnes handicapées et aux droits des personnes handicapées.* » (ONU, 2006). Immanquablement, les « capacités et contributions des personnes handicapées » nous font penser au concept de **Deaf Gain**, développé par Bauman et Murray (2012) et dont nous avons parlé plus haut.

2.1.6 Les sourds et le monde du travail

Même si l'article 27 de la Convention ONU relative aux droits des personnes handicapées reconnaît aux personnes handicapées (et donc aux sourds) le droit à un travail décent, l'Organisation Mondiale de la Santé souligne que les personnes en situation de handicap sont plus sujettes au chômage et au déclassement social et économique. Même si elles ont un travail, ce dernier est moins bien rémunéré, et les personnes handicapées sont confrontées à des discriminations à l'embauche, et au manque d'accessibilité (OMS, 2011).

L'OMS ajoute que le taux d'emploi des personnes handicapées dans le monde entier est systématiquement inférieur au taux d'emploi des personnes valides (OMS, 2011). Une enquête menée par l'European Deaf Youth Union a aussi démontré que dans l'ensemble des pays européens, le taux d'emploi des jeunes sourds (18-35 ans) est, à l'exception de la Suède, systématiquement inférieur au taux d'emploi des personnes entendantes. A l'échelle européenne, 43% des jeunes sourds signants ont affirmé ne pas avoir d'emploi, alors que le taux d'inoccupation (pas de chômage) moyen en Europe était en 2015 de 22% (European Youth Forum 2013, cité par Hoogeveen, 2015). Cependant, ces études incluaient aussi les étudiants.

Une analyse plus approfondie d'une étude similaire qui a été réalisée en 2021 (EUDY, 2022), nous a révélé que le taux de chômage des jeunes sourds de 18 à 30 ans qui ne sont plus scolarisés était en

réalité plus proche des 30%, néanmoins plus de trois fois supérieur à la moyenne européenne de 9.8% pour les 25-29 ans⁷ (Eurostat, 2021).

Malgré le manque de données probantes sur le taux d'emploi des sourds signants en Europe, hormis la catégorie d'âge des 18-30 ans, il existe des données concernant les problèmes d'accessibilité des personnes sourdes sur leur lieu de travail. Ainsi, une recherche menée par l'Union Européenne des Sourds a révélé que les plaintes les plus fréquentes concernaient le manque de sensibilisation à la surdité, des problèmes de communication avec les supérieurs, et l'absence d'échanges avec les collègues, et que cela touchait près de 40% des sourds signants. De plus, environ quart des travailleurs sourds ont souligné le manque d'interprètes qualifiés ou le refus des employeurs ou des gouvernements de rémunérer eux-mêmes les interprètes (Pabsch, 2015).

L'accès au marché du travail est restreint notamment par les difficultés scolaires rencontrées par les personnes sourdes. Le taux d'illettrisme fonctionnel chez les jeunes sourds est assez important. Ainsi, plusieurs recherches ont démontré que le niveau de lecture moyen chez les jeunes sourds sortant de l'enseignement secondaire est du niveau de quatrième primaire (Wauters et al., 2006) et que seulement 10% des jeunes sourds n'ont aucun retard en lecture (Traxler, 2000). Il est admis que les personnes sourdes sont généralement moins diplômées que les personnes entendantes.

En Suède, premier pays au monde à avoir reconnu le droit à une éducation bilingue et donc à avoir indirectement reconnu une langue signée, seulement 5% de personnes sourdes avaient atteint le niveau de Bachelier (3 ans après les études secondaires), alors que 21% de la population entendant avait un diplôme de supérieur (Rydberg et al., 2011). Ladd (2003) cite deux études menées dans les années 1980 au Royaume-Uni révélant que parmi les sourds qui travaillent, entre 46 et 61% ont un travail nécessitant peu ou pas de qualifications (5% pour les entendants).

Concernant la Belgique, il est difficile de trouver des données récentes, mais une étude européenne sur les ateliers protégés (voir point 2.2.1) nous donne des chiffres indicatifs pour la Belgique en 2011. Ainsi, en cette année-là, seulement 33% des personnes avec une condition médicale chronique (*longstanding health condition*) étaient employées, comparé avec 67% des personnes sans condition médicale chronique. Par condition médicale chronique, nous entendons « déficience, maladie ou état de santé persistant sur une longue période, souvent pendant des années, voire toute la vie ». Parmi les personnes avec une condition médicale chronique, seulement 18% avaient atteint l'enseignement supérieur (47% des personnes sans condition médicale chronique) (Mallender et al., 2015).

Des recherches démontrent que même lorsque les travailleurs sourds détiennent des qualifications ou compétences égales à leurs pairs entendants, ils font face à des discriminations dans leur milieu professionnel (Napier et al., 2021). A titre d'exemple, une étude sur le marché du travail gantois a révélé que les sourds ont 42% de chances en moins d'obtenir un travail lorsqu'ils précisent leur surdité en postulant à un poste (Baert et al., 2021). De manière générale, il est admis que les sourds signants ont généralement un travail de statut inférieur et moins bien rémunéré que leurs pairs entendants (Capella, 2003). Ceci dit, même en ayant un travail valorisé, les sourds signants font face à des difficultés de communication sur leur lieu de travail, dû à un manque de disponibilité d'interprètes ou à des difficultés d'adaptation de la part de ces derniers (manque de connaissance de la culture d'entreprise, par exemple) (Foster & McLeod, 2007). Nous développerons dans le point 2.3.2.5 les raisons des difficultés rencontrées par les sourds dans le monde du travail.

Nous l'avons vu, le manque de qualifications et les problèmes de communication des personnes sourdes sont un frein à l'emploi. En Wallonie, il existe un service d'aide à la recherche d'un emploi dédié aux personnes sourdes, le SAREW, fondé en 2001, et couvrant principalement les provinces de

⁷ Eurostat, Unemployment rate by age, chiffres de 2021

Liège et de Namur. Cette ASBL propose aux personnes sourdes un accompagnement personnalisé dans leurs démarches de recherche d'un emploi, en partenariat avec d'autres services spécialisés dans le domaine de la surdité et de l'emploi. Il propose aussi des sensibilisations aux employeurs et interpelle régulièrement les pouvoirs publics pour proposer une réelle accessibilité pour les personnes sourdes sur le marché du travail⁸.

Ainsi, lorsque les personnes sourdes ne trouvent pas du travail via les méthodes classiques, elles se tournent vers le SAREW. Après avoir épuisé toutes les options, il arrive qu'on leur propose *in fine* un emploi au sein d'une entreprise de travail adapté. Nous verrons dans la partie suivante en quoi consiste une entreprise de travail adapté.

2.2 Les Entreprises de Travail Adapté

2.2.1 Définition et historique des entreprises de travail adapté

Depuis longtemps, il existe des écoles ciblant les enfants en situation de handicap, ainsi que des internats pouvant les héberger. En Belgique, francophone, on dénombrait ainsi dans les années 1960 plusieurs internats hébergeant des enfants sourds, annexés à des écoles spécialisées de type 7 (handicapés de l'ouïe) : trois en région bruxelloise, et trois en Région wallonne (Liège, Ghlin et Bouge) (Gerday et Thomas, s.d). Cependant, à l'époque, rien n'était prévu après pour les adultes issus de l'enseignement spécialisé. C'est la raison pour laquelle on a créé dès 1963 le Fonds National de Reclassement Social des Handicapés (ancêtre des agences régionales pour handicapés, à savoir l'AWIPH en Wallonie, devenue ensuite l'AVIQ) et des « **ateliers protégés** » pour intégrer progressivement ces personnes dans le marché du travail (Emmanuelidis, 2004).

En Belgique, on retrouve la première mention légale d'un atelier protégé dans la loi du 28 avril 1958 relative à la formation, à la réadaptation professionnelle et au reclassement social des handicapés. Cette loi sera abrogée par la loi organique du 16 avril 1963 relative au reclassement social des handicapés. En revanche, dans la loi de 1963, on ne trouve pas de véritable définition d'un atelier protégé ; l'article 23 de cette loi énonce : « *Les handicapés qui, en raison de la nature ou de la gravité de leur déficience, ne peuvent provisoirement ou définitivement exercer une activité professionnelle dans les conditions habituelles de travail peuvent être occupés dans un atelier protégé, créé ou subsidié par le Fonds national de reclassement social des handicapés. Des subsides sont octroyés en vue de la création, l'aménagement, l'agrandissement ou l'entretien de l'atelier protégé* ». Il faut souligner que les personnes pouvant être engagées dans les ateliers protégés en 1963 devaient remplir certaines conditions : « *leurs possibilités d'emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution d'au moins 30% de leur capacité physique ou d'au moins 20% de leur capacité mentale.* ». Ce pourcentage a aujourd'hui disparu en Région wallonne comme nous le verrons plus loin.

Le premier atelier protégé agréé et subventionné a ouvert fin 1964, même s'il existait déjà depuis quelques décennies des « ouvroirs », lieux de travail pour les personnes handicapées qui ont été agréés ensuite en tant qu'ateliers protégés (De Backer, 2006). Il faut cependant savoir que dans les années 1960, les ateliers protégés ne proposaient pas du tout les mêmes conditions de rémunération, alors qu'ils étaient presque intégralement subventionnés par l'Etat, mais étaient considérés comme un tremplin vers le marché du travail classique (Emmanuelidis, 2004) en proposant des activités essentiellement de type occupationnel (Huens, 2013). Comme ces ateliers bénéficiaient de larges subsides, il n'y avait pas d'impératif de rentabilité (Huens, 2013).

⁸ <http://www.sarew.be>

Ensuite, la situation économique en Wallonie s'est dégradée et le plein emploi des années 1960 a laissé place à un marché du travail en berne. Les personnes handicapées qui auraient pu trouver du travail dans le circuit classique en 1960 auraient été au chômage dès les années 1970. Ces ateliers protégés, initialement prévus pour être des lieux de transition, se sont retrouvés des lieux de travail définitif (Emmanuelidis, 2004, De Backer, 2006). Progressivement, les ateliers protégés, au vu des circonstances économiques, se sont professionnalisés et ont commencé à se spécialiser dans différents secteurs requérant l'exécution de tâches simples, comme le conditionnement ou la mise sous plis et à se lancer dans la sous-traitance pour des entreprises privées ou des PME (Huens, 2013).

Mais, toujours est-il que les travailleurs handicapés en ateliers protégés n'étaient pas rémunérés comme ils l'auraient été dans les entreprises classiques, et leurs conditions de travail n'étaient pas discutées. Il faudra attendre les années 1990 pour que les travailleurs bénéficient de conventions de travail collectives, et puissent être syndiqués (Emmanuelidis, 2004). En effet, c'est en février 1992 qu'une commission paritaire spécifique aux ateliers protégés a été instaurée (CP 327) afin de conclure des conventions de travail collectives et des conditions de rémunération. Ainsi, les travailleurs en ateliers protégés ont pu bénéficier dès 1999 du salaire minimum garanti (Revenu Minimum Moyen Mensuel Garanti) (De Backer, 2006).

Progressivement, les compétences liées à l'emploi des personnes handicapées ont été régionalisées (Huens 2013). En Wallonie, l'article 11 du décret du 6 avril 1995 relatif à l'insertion des personnes handicapées mentionne la création de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées. Le décret définit les missions de l'AWIPH qui est *l'instrument du gouvernement en vue de l'exécution de la politique d'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées* (art. 14). L'AWIPH est donc devenue responsable entre autres de la promotion de la formation ou la réadaptation professionnelles des personnes handicapées et de la promotion de l'accès à l'emploi des personnes handicapées en Wallonie (art. 15).

En Flandre et en France, le terme « atelier protégé » ou son équivalent néerlandophone a été maintenu (De Backer, 2006). En Wallonie, c'est dans le décret du 6 avril 1995 que le terme *d'entreprise de travail adapté* s'est substitué à celui d'*atelier protégé*, mais il faudra attendre 1997 pour que la région bruxelloise en fasse de même. Cette évolution dans la dénomination reflétait mieux la réalité du terrain (Emmanuelidis, 2004) et correspondait à une évolution du secteur, devenu moins « protégé » et forcé de se soumettre à des critères de rentabilité, de qualité et de délais de production, au même titre que les entreprises ordinaires (De Backer, 2005).

Cependant, la modification de la terminologie ne s'est pas accompagnée d'une explication ni d'une définition dans la législation wallonne. Par contre, c'est dans l'article 1 de la convention collective de travail du 9 septembre 1997 qu'on constate le basculement dans la terminologie employée : « *la Commission paritaire pour les **ateliers protégés** institue un fonds de sécurité d'existence dénommé "Fonds social pour la promotion de l'emploi dans les **entreprises de travail adapté**"* ».⁹

La législation wallonne ne nous fournit aucune définition d'une entreprise de travail adapté. Il faut chercher dans la législation bruxelloise, et notamment dans les articles 52 et 53 du décret du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée de la Commission communautaire francophone de la région de Bruxelles-Capitale pour trouver un début de définition : « *L'entreprise de travail adapté est destinée prioritairement à la personne handicapée lorsque celle-ci est apte à mener une activité professionnelle mais ne peut l'exercer, provisoirement ou définitivement, dans des conditions habituelles de travail.* » L'article 52 est une reformulation de l'article 23 de la loi du 16 avril 1963, et l'article 53 définit les missions de l'entreprise de travail adapté.

⁹ <https://eweta.be/wp-content/uploads/2018/11/09091997institutionfspeeta.pdf>

En Wallonie, le travail en ETA doit permettre l'inclusion des personnes handicapées en leur garantissant une rémunération suffisante, selon la grille barémique de la commission paritaire 327.03, ainsi que la possibilité de se former de manière continue, et une valorisation de leurs compétences. Le poste de travail doit être adapté et le travailleur doit avoir la possibilité d'évoluer au sein de l'ETA ou de réintégrer le marché ordinaire du travail¹⁰.

L'objectif est donc de fournir aux personnes en situation de handicap des conditions de travail adapté afin de réduire l'incapacité ou la déficience, en proposant des aménagements du poste de travail et en optimisant la composition des équipes, car la présence de personnes présentant différents handicaps dans un même groupe ou sur une même chaîne de production n'est pas toujours facile à gérer. De plus, nombreux sont les sourds travaillant en ETA à ne pas se considérer comme handicapés (De Backer, 2006).

De nos jours, pour pouvoir être engagé dans une ETA wallonne, la personne en situation de handicap doit remplir certaines conditions. Les articles 991/1 et 992/1 du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé et concernant les ETA exposent les conditions d'admissibilité en vue de pouvoir prétendre à un emploi dans une ETA. Concernant les personnes sourdes, il faut notamment être en disposition soit d'une décision en cours de validité de l'AViQ ou d'un de ses équivalents bruxellois, néerlandophone ou germanophone, soit d'une attestation prouvant que l'on n'a pas été au-delà de l'enseignement secondaire spécialisé, soit d'une décision du SPF Sécurité sociale attestant d'un handicap ouvrant le droit à une allocation de remplacements de revenus ou d'intégration, ou d'allocations familiales majorées. En outre, il faut remplir d'autres critères qui sont soit uniques, soit cumulatifs¹¹, que nous choisirons de ne pas détailler ici, car ils ne sont pas pertinents dans le cadre de notre travail.

En outre, les ETA ne peuvent pas être composées de plus de 30% de travailleurs dits « valides » et sont réservées en priorité aux travailleurs de production¹². Si l'entreprise compte plus de 50 travailleurs, 20% des postes de personnel cadre doivent être réservés à des personnes en situation de handicap reconnues par l'AViQ.

Presque toutes les ETA sont constituées sous la forme juridique d'ASBL, et certaines d'entre elles sont des sociétés coopératives à responsabilité limitée à finalité sociale (SCRL FS) (Memorandum EWETA, 2019). Certaines ETA ont fait le choix de créer à côté de ces ASBL des sociétés à finalité sociale agréées comme sociétés d'insertion (Defourny, 2003).

Cependant, les ETA ont été impactées par la réforme du Code des Sociétés et Associations (CSA) entrée en vigueur en 2020 (Memorandum EWETA, 2019). Elles ont eu jusqu'au 1^{er} janvier 2024 pour modifier leurs statuts ou leur forme juridique. Nous n'avons pas pu trouver dans la littérature à quel point ces ETA ont été affectées par cette réforme.

Les ETA opèrent sur un marché de plus en plus concurrentiel, et ne font pas le poids face aux prisons. Les ETA dénoncent depuis longtemps la concurrence déloyale des prisons, qui pratiquent des tarifs très bas dans divers secteurs d'activité. Les détenus effectuent des tâches sans contrat de travail, pour un salaire dérisoire (cinq fois moins que le salaire minimal garanti), sans protection sociale et peu de reconnaissance. Les ETA soulignent que la réinsertion socio-professionnelle des prisonniers et celle des handicapés sont deux combats à mener en parallèle et ne devraient pas être opposés. (Huens, 2014)

¹⁰ Art. 992, §4 du CWASS, version consolidée officielle du 1/01/2021.

¹¹ Articles 991/1 et 991/2 du CWASS version consolidée officielle, 1/01/2021 <https://eweta.be/wp-content/uploads/2021/10/AGW-ETA-2021-Approuve-le-16.09.2021-Version-consolidee.pdf>

¹² Article 992, § 1-2 du CWASS, version consolidée officielle, 1/01/2021

2.2.2 Quelques chiffres sur les Entreprises de Travail Adapté

La tendance va vers une diminution du nombre des ETA en Belgique depuis les années 1980 (De Backer, 2006). Depuis 1987, aucune nouvelle ETA n'a été agréée en Belgique francophone et leur nombre a diminué suite à des fusions ou faillites (De Backer, 2006 ; Huens, 2013). Aux dernières nouvelles (mai 2024), en Région wallonne, on recensait 50 ETA agréées et subventionnées par l'Agence pour une Vie de Qualité (AViQ) et 3 ETA germanophones subventionnées par le Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL).

D'après l'Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté (EWETA), ces ETA occupaient en 2020 un total de 10250 travailleurs répartis dans plus de 20 grands secteurs d'activité, et dont plus de 82% étaient en situation de handicap, majoritairement physique ou mental. Parmi ces travailleurs, plus de 91% avaient un contrat de travail à durée indéterminée. Environ 5% des travailleurs en ETA ont un handicap sensoriel (vue ou ouïe). (EWETA, 2020).

Les rapports de l'EWETA ne fournissent pas de sous-catégorie pour les handicaps sensoriels et la Direction de l'Inclusion sociale et professionnelle de l'AViQ ne dispose pas d'informations permettant d'identifier les travailleurs sourds engagés en ETA et pratiquant une langue des signes (communication de l'AViQ du 9 mars 2023). Nous avons donc contacté individuellement chacune des 53 ETA de la Région wallonne pour tenter d'obtenir des chiffres plus précis, et que nous commenterons dans les résultats de notre enquête.

Les ETA sont actives dans une vingtaine de secteurs. On retrouve majoritairement le conditionnement, mais aussi l'alimentation, l'artisanat, le bois, l'électricité, l'électronique, l'horticulture, le nettoyage, le textile, le verre, et encore bien d'autres.

2.2.3 Les subventions pour les ETA

Lors de la fondation des premiers ateliers protégés dans les années 1960, les subventions de l'Etat pour l'engagement et l'intégration des travailleurs handicapés étaient très importantes. Ainsi l'ancien FNRSH disposait de financements issus d'un prélèvement de 7,5% sur les primes d'assurance (De Backer, 2005).

Certaines matières relatives aux personnes handicapées ont été d'abord communautarisées et ensuite régionalisées. Les aides financières aux personnes handicapées (allocations de remplacement de revenus, allocations d'intégration) relèvent par contre toujours d'une compétence fédérale (SPF Handicap).

À la suite de la sixième réforme de l'Etat, un certain nombre de compétences relatives à la santé et aux matières dites personnalisables ont été transférées aux régions le 1^{er} janvier 2016. Un nouvel organisme d'intérêt public gérant les compétences de la santé, du bien-être, de l'accompagnement et des soins des personnes âgées, du handicap et des allocations familiales a vu le jour : l'Agence pour une Vie de Qualité (AViQ). Cet organisme a remplacé l'AWIPH. L'AViQ reste donc responsable du financement des politiques d'emploi pour les personnes handicapées ainsi que de la sensibilisation et de l'information en matière de handicap comme l'AWIPH l'était en son temps¹³.

En ce qui concerne notre recherche, l'AViQ s'occupe donc de l'attribution des aides aux personnes handicapées et de l'aménagement de leur poste de travail. En communauté germanophone, c'est le Service pour une Vie Autonome (Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL)) qui se charge de

¹³ <https://mes-aides-financieres.be/handicap/awiph/>

l'application de la politique en faveur des personnes handicapées et qui a remplacé le service pour les personnes handicapées (Dienststelle für Personen mit Behinderung (DPB)).

L'EWETA précise les sources actuelles de financement des ETA :

- Chiffre d'affaires : 58%
- Subsidés Région Wallonne : 30%
- Autres produits d'exploitation : 12%

(EWETA, 2019)

On est donc passé de 70% de subventions des pouvoirs publics à 30% en quelques décennies. Au tout début des années 1990, les interventions régionales comptaient pour 44% des rentrées financières des ETA et en 2005, les subventions de la Région Wallonne ne comptaient déjà plus que pour 30% des ressources des ETA (De Backer, 2005).

Non seulement l'AViQ ne finance plus largement les ETA comme le FNRS le faisait en son temps, mais il a aussi établi un système de quotas d'emplois de personnes handicapées subsidiées. Une fois ce plafond dépassé (6334 travailleurs handicapés en 2017, d'après le CWASS), l'AViQ récupérait auprès des ETA les subsides octroyés pour les emplois dépassant ce quota, ce qui n'encourageait guère le recrutement de nouveaux travailleurs en situation de handicap, d'autant plus que ce quota était dépassé pour l'ensemble des ETA depuis 2015 (EWETA, 2019).

L'arrêté du gouvernement wallon du 16 septembre 2021 modifiant la réglementation applicable au secteur des ETA a donc supprimé les quotas et instauré un système de points, qui sont des heures valorisables par le travailleur de production en situation de handicap et qui dépendent de sa capacité professionnelle (art. 999, AGW 16/09/2021). L'article 998 de cet arrêté énonce que chaque ETA agréée par l'AViQ se voit attribuer un objectif « points » en fonction des moyens financiers alloués par l'AViQ à chaque ETA et des heures prestées par les travailleurs de production en 2019. La liste des ETA (classées par numéro) et leurs objectifs « points » se trouve à l'annexe 95/1 de cet arrêté.

Points minimum et maximum

L'EWETA recense sur son site la liste des subsides et subventions dont pouvaient bénéficier les ETA en 2018¹⁴ et qui étaient valables jusqu'à la modification du CWASS en 2021. Nous ne reprendrons ici que les plus importantes et les plus pertinentes dans le cadre de notre étude, mais certains pourcentages doivent être mis à jour. A l'époque, l'AViQ intervenait dans :

- la rémunération du personnel de production (varie de 35 % à 85 % d'intervention sur la rémunération brute + 18 % de cotisations patronales et limitée à un plafond salarial horaire indexé) ;
- la rémunération du personnel cadre (forfait de 40 % d'intervention sur la rémunération brute + 18 % de cotisations patronales et limitée à un plafond salarial trimestriel indexé) ;
- les formations des travailleurs (formations gratuites proposées par l'AViQ ou subvention de l'AViQ pour organiser des formations internes) ;
- les dispositifs de maintien au travail (intervention fixée à 1000 euros par trimestre par travailleur handicapé répondant à l'une des conditions de l'article 1048 du CWASS¹⁵, relatif à l'ancienneté et la perte de rendement requis pour le maintien au travail).

L'arrêté du gouvernement wallon du 16 septembre 2021 a quelque peu modifié les règles de subventionnement du personnel de production en fixant les critères d'évaluation de la capacité

¹⁴ EWETA (2018). *Aides aux ETA*. Disponible sur <https://eweta.be/aides-aux-eta/>

¹⁵ <https://wallex.wallonie.be/eli/arrete/2013/07/04/201327132/2013/09/01?doc=26539&rev=30549-17344>

professionnelle des travailleurs de production liés au comportement et à l'adaptabilité aux exigences du marché (annexe 95, AGW 16/9/2021). Ainsi, le travailleur de production doit être évalué sur les critères suivants :

- sa ponctualité – sa régularité ;
- sa sociabilité ;
- la compréhension et le respect de consignes simples ou complexes ;
- son adaptabilité ;
- son autonomie ;
- sa productivité.

Ces critères sont pondérés de la même manière : entre 5 et 15 points sont attribués pour chaque critère (15 = très bon ; 10 = moyen ; 5 = insuffisant). En fonction du total obtenu, l'AViQ décide d'un taux de compensation allant de 0% à 75% du coût salarial du travailleur de production.

| Capacité professionnelle | Taux de compensation |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 85 points ou plus | 0% |
| Moins de 85 points | 45% |
| Moins de 70 points | 57,5% |
| Moins de 50 points | 67,5% |
| 35 points ou moins | 75% |

(Source : AGW 16/9/2021, annexe 95)

La capacité professionnelle est réévaluée au moins une fois tous les six ans ou lorsque l'ETA en fait la demande.

La compensation octroyée par l'AViQ aux ETA est censée permettre aux travailleurs sourds signants de négocier des aménagements avec leurs employeurs, qui sont rarement au fait de leurs besoins réels pour exercer leur profession sans entrave. Les ETA bénéficient en outre d'autres subventions qui doivent leur permettent de mettre en place des aménagements pour leurs travailleurs en situation de handicap, sans que cela ne représente pour elles une charge financière déraisonnable. Ce sera l'objet de la troisième partie de notre revue de littérature.

2.2.4 Les Ateliers du Monceau, une ETA pour les sourds

En Wallonie, une seule ETA a été créée avec pour objectif principal la réinsertion professionnelle des sourds signants. D'autres ETA emploient des personnes sourdes, mais la finalité sociale de leur société ne cible pas particulièrement les sourds.

L'entreprise a été créée en 1985 et est actuellement située dans le zoning industriel de Grâce-Hollogne, à côté de sa filiale, l'Atelier de l'Avenir. Il s'agit d'une entreprise de travail adapté qui offre des opportunités d'emploi à des personnes sourdes et malentendantes via son activité principale, la réparation de palettes. L'entreprise propose également d'autres produits et services afin de permettre aux travailleurs de trouver ce qui leur convient le mieux et d'évoluer au sein de celle-ci. La société est également active dans le rabotage du bois, et l'emballage.

En 1998, les Ateliers du Monceau ont fondé leur filiale, l'Atelier de l'Avenir C'est aujourd'hui une société commerciale sous forme de coopérative à responsabilité limitée, qui construit des habitations modulaires au moyen de panneaux de bois.

Les Ateliers du Monceau se définissent comme une entreprise à finalité sociale dont l'objectif est de créer de l'emploi notamment à destination des personnes sourdes ou malentendantes et de leur permettre de vivre leur vie de la manière la plus autonome possible. En effet, ces dernières sont quotidiennement confrontées à des situations de communication problématiques qui ne leur permettent pas de mettre en valeur leurs compétences réelles. D'après son site web, les Ateliers du Monceau et sa filiale l'Atelier de l'Avenir mettent en avant six grandes valeurs :

- La primauté de l'être par rapport à l'avoir ;
- L'éthique et la transparence ;
- L'innovation et la volonté de progrès ;
- La qualité ;
- La gestion participative ;
- La responsabilité sociétale et individuelle

L'entreprise se concentre principalement sur le développement de l'autonomie et l'épanouissement personnel de ses employés, en mettant l'accent sur l'inclusivité et l'égalité des chances.

Les locaux et les postes de travail sont spécialement aménagés pour répondre aux besoins des personnes sourdes et malentendantes, avec des outils de communication adaptés comme la LSF, des systèmes visuels et la présence d'aides à la communication (voir point 2.3.2.2).

Les ouvriers et les employés bénéficient de formations continues et de programmes de développement professionnel pour améliorer leurs compétences. Ainsi deux ouvriers sourds ont pu obtenir leur permis C (camion) grâce à un accompagnement spécifique mis en place par cette ETA.

Les Ateliers du Monceau ont un partenariat solide avec l'asbl Surdimobile, dont le siège est à la même adresse, pour des actions de sensibilisation et des cours de LSF à destination du personnel cadre.

2.3 Les aménagements raisonnables

2.3.1 Définition

La législation belge actuelle concernant les aménagements raisonnables trouve son origine dans la directive européenne 2000/78 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail. Ainsi, l'article 4, 12° de la loi anti-discrimination du 10 mai 2007 qui reprend quasiment mot à mot les termes de l'article 5 de la directive européenne, énonce que les aménagements raisonnables sont des « *mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée. Cette charge n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures existant dans le cadre de la politique publique menée concernant les personnes handicapées* ».

A la différence de la directive européenne, la loi du 10 mai 2007 qui transpose la directive au fédéral s'applique à l'ensemble des domaines visés par la loi et non uniquement à la sphère de l'emploi et du travail (Lejeune, 2017). Il faut cependant souligner que la loi de 2007 n'est pas la première à consacrer le droit aux aménagements raisonnables en milieu professionnel, car il existait déjà des dispositions préexistantes en droit social belge relatives au bien-être des travailleurs, mais ne bénéficiaient qu'aux travailleurs déjà en poste et souffrant de problèmes de santé, et non aux personnes handicapées en recherche d'emploi (Lejeune, 2017).

On retrouve une définition assez similaire d'aménagement raisonnable dans l'article 2 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées qui définit les aménagements raisonnables comme étant « *les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales* ».

La CNURDPH (art. 27) ainsi que la loi du 10 mai 2007 prévoient le droit à des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées dans le cadre professionnel. En 2021, un article 22ter a été ajouté à la Constitution belge pour réaffirmer le droit aux aménagements raisonnables. Aux niveaux fédéral, régional et communautaire, des critères communs à prendre en compte pour interpréter la notion d'aménagement raisonnable ont été fixés dans le protocole d'accord du 19 juillet 2007 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, et la Commission communautaire française en faveur des personnes en situation de handicap.

Dans ce protocole, la notion de **personne en situation de handicap** fait son apparition pour la première fois dans la législation belge, et elle inclut « *toute personne dont la participation à la vie sociale ou professionnelle est limitée ou entravée, et pas seulement les personnes reconnues comme étant handicapées par la loi* ». ¹⁶

L'objectif des aménagements raisonnables est de permettre à la personne en situation de handicap de participer sur un pied d'égalité dans un environnement qui n'est initialement pas adapté à la situation de handicap (Ghesquière et al., 2010). Le protocole du 19 juillet 2007 signé par l'Etat fédéral et les entités fédérées redéfinit les aménagements raisonnables dans la même lignée que la loi du 10 mai 2007, et énonce les catégories d'aménagements possibles pour les personnes en situation de handicap. Nous reprendrons ici les exemples qui s'appliquent aux personnes sourdes signantes, qui font l'objet de notre étude :

- **aménagements matériels** : acquisition de matériel technique pour la communication avec les personnes présentant une déficience sensorielle ;
- **aménagements immatériels** : modification d'un examen oral en un examen écrit en cas de déficience orale ; traduction en langue des signes pour personnes déficientes auditives.

Le protocole de 2007 prévoit que les aménagements peuvent être **individuels** (installation d'un téléphone adapté) ou **collectifs** (mise en place d'un aménagement commun pour des personnes dans la même situation de handicap), mais la mise sur pied d'aménagements collectifs ne dispense pas de prévoir des aménagements individuels lorsqu'ils s'avèrent nécessaires.

Lorsqu'on évoque des aménagements collectifs, il faut ici différencier la notion d'*accessibilité* » de celle d'*aménagement raisonnable*. **L'accessibilité** est liée à la conception universelle (universal design), et elle est mise en place en amont (*ex ante*) dans une perspective générale, alors que **l'aménagement** est, quant à lui une *obligation réactive individualisée* et est mis en place suite à une demande (*ex nunc*) (Ghesquière et al., 2010).

Le protocole de 2007 avance trois critères auxquels doit répondre un aménagement raisonnable : « *la mesure doit être efficace, permettre la participation égale et autonome de la personne handicapée et garantir sa sécurité* » (Lejeune, 2017, p.66).

¹⁶ Commentaire de l'article 2 du protocole d'accord de 2007

En outre, les législations belge et internationale évoquent la notion de « proportionnalité », en ce sens que les aménagements proposés **ne doivent pas être une charge déraisonnable** pour les parties devant les fournir. Le protocole d'accord de 2007 propose les indicateurs suivants pour évaluer le caractère raisonnable de l'aménagement :

- l'impact financier de l'aménagement, compte tenu d'éventuelles interventions financières de soutien; de la capacité financière de celui qui est obligé de réaliser l'aménagement;
- l'impact organisationnel de l'aménagement;
- la fréquence et la durée prévues de l'utilisation de l'aménagement par la personne handicapée;
- l'impact de l'aménagement sur la qualité de vie d'un (des) utilisateur(s) effectif(s) ou potentiel(s) handicapé(s);
- l'impact de l'aménagement sur l'environnement et sur d'autres utilisateurs;
- l'absence d'alternatives équivalentes;
- la négligence de normes évidentes ou légalement obligatoires¹⁷.

Autrement dit, le premier indicateur doit être évalué en tenant compte des ressources de l'entreprise ainsi que des aides publiques susceptibles d'être obtenues à cette fin. (Ghesquière et al., 2018). Ainsi, comme les ETA wallonnes sont subventionnées en partie par l'AViQ (ou la DSL en communauté germanophone), elles reçoivent des ressources financières calculées entre autres à partir de la capacité professionnelle des opérateurs de production pour permettre à ces derniers d'exercer leur métier dans les meilleures conditions possibles. Le second indicateur signifie que pour être raisonnable, l'aménagement ne doit pas perturber le bon fonctionnement de l'entreprise ou du service de manière fréquente ou importante. Le troisième indicateur signifie que l'aménagement n'est pas raisonnable s'il est coûteux et mis en place dans le cadre d'un contrat de quelques semaines (Ghesquière, 2018). Concernant la négligence de normes évidentes ou légalement obligatoires, on peut songer aux alarmes incendie visuelles pour permettre aux personnes sourdes de comprendre l'urgence d'une évacuation.

Cela dit, pour qu'un aménagement soit mis en place, il faut que la personne qui en fasse la demande établisse sa situation de handicap et justifie la nécessité d'un aménagement raisonnable. (Ghesquière et al., 2018). Certaines personnes vont revendiquer plus ouvertement ces aménagements, tandis que d'autres vont éviter d'entrer en conflit avec leur employeur. La perception des écarts entre les promesses d'inclusion prévues dans le droit et les pratiques d'exclusion dans le monde du travail varie selon trois profils de travailleurs identifiés par Lejeune (2019) :

- le **reconnaisant** : ouvrier ou employé généralement peu qualifié, content d'avoir pu trouver un travail et de pouvoir le garder et conscient des difficultés sur le marché du travail. Ce profil tend à éviter le conflit ouvert avec son employeur et à s'adapter à ses conditions de travail.
- le **déçu** : généralement un ouvrier ou un employé occupant une position plus haute, et qui entame des démarches pour la mise en place d'aménagements et qui ensuite exprime une déception face aux obstacles rencontrés. Ce profil admet petit à petit qu'il existe un écart conséquent entre les promesses d'inclusion et la réalité d'exclusion.
- le **contestataire** : profil assez hétérogène au niveau des qualifications et des compétences. Les contestataires ont une maîtrise assez inégale des démarches juridiques et administratives, mais sont prêts à entrer en conflit ouvert avec leur employeur pour faire valoir leurs droits.

¹⁷ <https://atingo.be/documentation/protocole-relatif-au-concept-damenagement-raisonnable/>

Nous allons maintenant voir quels sont les aménagements qui peuvent être proposés aux personnes sourdes signantes.

2.3.2 Aménagements prévus pour les personnes sourdes signantes

2.3.2.1 Interprétation en langue des signes de Belgique francophone

Pour les personnes sourdes signantes, un aménagement typique est le **recours à des interprètes dans une langue signée** (Sheikh et al., 2021), mais ce n'est pas le seul aménagement que les sourds peuvent requérir, comme nous le verrons plus loin. L'interprète est notamment requis pour les sourds, par exemple, lors d'un entretien d'embauche pour bien défendre sa candidature, et il n'y a pas d'autre alternative acceptable (Ghesquière et al., 2018), ce qui en fait un aménagement raisonnable.

Un interprète est un professionnel de la traduction qui transpose un discours source dans une langue A vers un discours cible dans une langue B de façon orale. Dans le cas qui nous intéresse, l'interprète n'utilise pas deux langues orales, mais a recours à une langue orale et une langue signée, toutes deux sur des canaux de réception-production différents à savoir, respectivement, audio-phonatoire et visuo-gestuel (Bernard, Encrevé & Jeggli, 2007). Mais il arrive aussi que l'interprète utilise des langues signées comme langues source et cible, notamment lorsque l'interprète est lui-même sourd (Adam et al., 2014).

L'article 9e de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées prévoit la mise à disposition d'interprètes **professionnels**, alors que le protocole d'accord de 2007 ne parle que de « traduction en langue des signes ».

La définition d'un interprète « professionnel » n'a pas été entérinée dans la législation belge et on ne retrouve pas davantage d'explications dans la CNURDPH. Les services d'interprétation pour sourds de Wallonie et de Bruxelles (SISW, SISB) s'accordent pour dire qu'un interprète professionnel doit *a minima* détenir une qualification pour exercer le métier, mais étant donné la grande disparité dans le niveau des formations dispensées ces quatre dernières décennies en Belgique francophone, ces mêmes services ne se sont pas toujours mis d'accord sur la validité des titres détenus par les interprètes les plus anciens et ont changé de position à plusieurs reprises concernant ces mêmes titres.

Pour le service d'interprétation pour sourds de Bruxelles (SISB), il faut respecter au moins un des critères suivants pour exercer le métier d'interprète français – LSF, qu'on retrouve sur le site du PHARE:

- Avoir réussi l'épreuve Comité de Conduite des Interprètes (CCI) avec un résultat « oui » ou « oui mais » organisée en 2003 et 2006 pour toutes les personnes se définissant comme « interprètes ». Au total, 7 personnes sur 44 ont réussi cette épreuve (Haesenne, Huvelle et Kerres, 2008), et la plupart sont maintenant soit retraitées, soit en fin de carrière professionnelle ;
- Détenir un diplôme de bachelier en interprétation LSF délivré par un établissement de promotion sociale (la dernière promotion date de 2008) ;
- Les personnes déjà reprises sur les listes des interprètes en LSF (chez Info-Sourds de Bruxelles ou Info-Sourds de Wallonie). Le SISB reste vague sur ce point-là, mais il semblerait que cela inclut les détenteurs d'un diplôme en interprétation en France qui ont réussi une épreuve de connaissance de la LSF en Belgique.

Depuis 2014, il existe une formation universitaire en interprétation, et les premiers étudiants de Master en interprétation de conférence français-LSFB ont été diplômés en juin 2019. Depuis cette date, toute personne postulant pour un poste d'interprète professionnel français-LSFB doit :

- soit détenir un Master en Interprétation FR-LSFB délivré par l'UCLouvain ;
- soit détenir un certificat universitaire en interprétation de conférence LSFB délivré par l'UCLouvain ;
- soit détenir un Master étranger en interprétation, accompagné d'une attestation de compétence de ses langues de travail dont la LSFB ;
- soit détenir un certificat universitaire en interprétation en contexte juridique LSFB – Signes Internationaux délivré par l'UMons en 2018¹⁸. Cinq personnes sourdes ont obtenu ce certificat.

Le Service d'Interprétation pour Sourds de Wallonie (SISW) se base sur les mêmes critères, mais en ajoute un autre « *ont suivi la formation en interne au SISW* » et précise que tous les interprètes collaborant avec eux se sont engagés à respecter un code de déontologie rédigé par l'Association Belge des Interprètes en Langue des Signes (ABILS) (SISW, 2022).

Cependant, l'annexe 83/6 de l'article 831/89 du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé (CWASS) prévoit une plus large définition d'un interprète professionnel, à savoir que les interprètes peuvent aussi être porteurs d'un diplôme ou certificat de fin d'études du niveau de l'enseignement secondaire en interprétation de la langue des signes vers le français et du français vers la langue des signes¹⁹ (qui n'existe nulle part). Ce même CWASS reconnaissait avant 2019 (donc avant les premiers diplômés de l'enseignement universitaire) comme interprète toute personne disposant d'un bachelier et un certificat UF 12 (délivré par un établissement de promotion sociale) ainsi qu'une *expérience utile* en interprétation (qui n'est pas définie). En outre, l'AWIPH (maintenant AViQ) pouvait à cette époque attester des compétences d'une personne sur base d'un dossier de candidature, sans passer par les services d'interprétation, ni les associations de sourds²⁰.

Ni la Fédération Francophone des Sourds de Belgique, ni l'Association Belge des Interprètes en Langue des Signes (ABILS) n'ont été consultées lors des modifications du Code (communication personnelle de l'ABILS, janvier 2021), alors que l'article 4, §3 de la CNURDPH précise que les états signataires sont dans l'obligation de consulter activement les organisations représentant les personnes handicapées (ici les associations de sourds) pour tous les sujets concernant les sourds et les langues signées en relation avec l'implémentation de la CNURDPH, et ce dès le début, jusqu'au vote de nouvelles lois.

En Wallonie, c'est l'AViQ qui devrait avoir la charge de la fonction consultative, mais d'après UNIA, il n'existe aucune information sur cette fonction, même si l'accord de gouvernement wallon 2019-2024 prévoit l'installation d'un organe consultatif (Comité des Droits des Personnes Handicapées, 2024). Ce n'est que depuis fin 2020 que les parties concernées commencent à négocier pour d'éventuelles adaptations des lois et décrets relatifs à l'interprétation et à l'inclusion des sourds (communication personnelle de l'ABILS, janvier 2021).

Pour garantir la qualité de son travail, l'interprète professionnel, qu'il soit affilié ou non auprès d'un service d'interprétation ou d'une association d'interprètes, s'engage à respecter les trois principes

¹⁸ <https://phare.irisnet.be/aides-%C3%A0-l-inclusion/aides-individuelles/interpr%C3%A9tariat-en-langue-des-signes-et-translitt%C3%A9ration/>

¹⁹ Annexe 83/6 de l'article 831/89 du Code wallon de l'action sociale et de la santé (ARW du 2014-05-15/56 Entré en vigueur le 1/01/2015

²⁰ *ibid.*

qui constituent le code éthique de la profession, à savoir la fidélité, la neutralité et le secret professionnel (Bernard et al., 2007). D'après UNIA, le métier d'interprète professionnel reste peu attractif à cause d'une certaine pénibilité du métier (nombreux déplacements, rémunération insuffisante). En Belgique francophone, la demande en interprétation dépasse largement l'offre (Comité des Droits des Personnes Handicapées, 2024). Si on se base sur la liste des interprètes des quatre services d'interprétation de Belgique francophone (L'Épée asbl, SISW, SISB et Cosens-coop), il n'y a qu'une quinzaine d'interprètes professionnels exerçant en dehors du milieu scolaire en Belgique francophone, auxquels il faut ajouter une poignée d'indépendants complémentaires.

Ainsi, d'après le rapport du Service d'Interprétation pour Sourds de Wallonie (SISW) qui emploie 6 interprètes professionnels pour un équivalent de 4,64 temps-plein, sur 2884 demandes d'interprétation en 2021, 1283 n'ont pas pu être satisfaites pour diverses raisons. Environ la moitié des demandes non satisfaites concernent l'impossibilité de trouver un interprète ou l'annulation de la prestation par l'interprète (pour raisons de santé) (SISW, 2022). L'enquête de l'Union Européenne des Sourds a révélé que la Belgique francophone est dans le peloton de queue européen lorsqu'on évoque la disponibilité et la fiabilité des interprètes en langue des signes (Pabsch, 2015).

En revanche, l'interprétation à distance connaît un succès croissant d'année en année et ceci correspond à une demande réelle de la part de la communauté sourde. Dans l'enquête européenne, plus de deux-tiers des travailleurs sourds sont disposés à collaborer à distance avec des interprètes (Pabsch, 2015). Les deux services d'interprétation pour sourds (SISW et SISB) proposent depuis 2018 un service d'interprétation à distance appelé « Relais-Signes », ouvert presque tous les matins (et certains après-midis) et permettant aux personnes sourdes de passer ou recevoir des appels téléphoniques par le truchement d'un interprète professionnel²¹.

2.3.2.2 Translittérateurs / Aides à la communication

La translittération fait l'objet de nombreuses controverses en Belgique francophone et est considérée comme un terme fourre-tout au même titre que les « aides à la communication ». Les « aides à la communication » sont un sujet très sensible pour les sourds en Belgique francophone, parce que virtuellement n'importe qui peut se prétendre « aide à la communication » (Sonnemans et Haesenne, 2012).

L'Arrêté 2007/1131 de la Commission communautaire française de la région de Bruxelles-capitale et relatif au subventionnement des services d'interprétation, définit le translittérateur comme un « *professionnel qui transmet l'information par l'intermédiaire de moyens visuels de communication (signes, codes visuels permettant de distinguer des sosies labiaux, reformulation orale ou toute autre technique ayant le même objectif)* ». D'après Pointurier (2014), la translittération se différencie de l'interprétation, car le discours cible garde la grammaire du discours source, à savoir la langue française. Autrement dit, au lieu de signer en LSF, le translittérateur fait ce qu'on appelle du « français signé ».

Cette catégorie a été créée suite à la demande du service PHARE de Bruxelles qui souhaitait détenir une liste officielle d'interprètes compétents en LSF. C'est la raison pour laquelle une épreuve Comité de Conduite des Interprètes a été organisée à deux reprises dans les années 2000 par les services d'interprétation pour sourds et la Fédération Francophone des Sourds de Belgique. Les personnes n'ayant pas réussi cette épreuve ont, soit quitté le métier, soit été placées sur une liste alternative (Haesenne, Huvette et Kerres, 2008), et nommées « **translittérateurs** », même si la communauté sourde belge francophone préfère le terme d'**aide à la communication**. (Sonnemans et Haesenne, 2012). Jusqu'à récemment, il était possible de consulter la liste officielle des interprètes et

²¹ <http://www.relais-signes.be>

celle des translittérateurs sur le site du PHARE. Comme cette liste n'a plus été mise à jour depuis 2014, elle a été retirée.

Selon le SISB, pour être reconnu translittérateur, il faut :

- Disposer du diplôme de l'Université de Mons en moyens visuels de communication (formation dispensée à la fin des années 1980, n'existe plus à ce jour) ;
- Avoir réussi l'évaluation organisée par le SACIPS Info-Sourds de Bruxelles en 2014 ;
- Disposer d'un diplôme reconnu en France ;
- Avoir suivi une formation ou disposer d'une certification validée par une haute école ou université (ces formations sont à venir)²².

Cependant, il semblerait que la réalité sur le terrain soit tout autre. La catégorie de « translittérateur » a permis à ceux qui n'ont pas les qualifications en interprétation d'exercer une profession rémunérée au sein de la communauté sourde. Les aides à la communication/translittérateurs sont soit des personnes connaissant la LSFB, mais ayant échoué à l'épreuve du CCI (et donc pas reconnus comme professionnels en interprétation), soit des personnes ayant des rudiments de vocabulaire en langue des signes et qui font du français signé (c'est-à-dire des signes calqués sur la grammaire française), etc. (Sonnemans et Haesenne, 2012)

Les aides à la communication, lorsqu'elles travaillent pour le SISB, touchent une rémunération légèrement inférieure aux interprètes professionnels. Les trois autres services d'interprétation pour sourds officiant en Belgique francophone (SISW, Cosens-coop et l'Epée asbl) ne font pas appel à des aides à la communication.

En dehors des services d'interprétation, des aides à la communication se font passer pour des interprètes professionnels et il y a eu des abus. Ainsi, un jugement a été rendu le 31 octobre 2022 par le Tribunal de première instance, division Verviers, où une personne « aidante à la communication » s'est fait passer pour une interprète professionnelle auprès d'une personne sourde et lui a extorqué une somme d'argent importante. Le ministère public a requis une interdiction de « *professer en tant qu'interprète, traductrice ou aidante à la communication* ». Cependant, aucun texte légal n'a permis au juge d'assortir la condamnation à une interdiction d'exercer, parce que ni le métier d'interprète, ni le métier d'aide à la communication ne sont reconnus comme professions protégées par la loi.²³

2.3.2.3 Traduction en langue des signes de textes

A la différence de l'interprétation, la traduction se base sur des textes écrits ou vidéo et les processus sont différents, en ce sens que la traduction peut être revue, et corrigée, alors que l'interprétation est un processus instantané (Stone, 2009).

La traduction doit être vue comme une action qui a un but : à partir d'un texte source, cette action conduit à un texte cible. Le mode de réalisation de l'action (méthodes et stratégies) est déterminé par le traducteur lui-même ou la commission (le client). Ainsi, le résultat final peut être extrêmement fidèle au texte source et ne pas être adapté à la culture cible, tout comme il peut avoir subi des adaptations substantielles. La traduction est donc réalisée dans un contexte particulier, pour un public particulier (Vermeer, 2000). Par « texte », on entend tout support écrit ou vidéo.

²² <https://phare.irisnet.be/aides-%C3%A0-l-inclusion/aides-individuelles/interpr%C3%A9tariat-en-langue-des-signes-et-translitt%C3%A9ration/#etre-interprete>

²³ Tribunal de Première Instance de Liège, division Verviers, Jugement 2022/690 du 31 octobre 2022.

En Belgique francophone, l'ASBL Mu-sk et, depuis peu, LSFb asbl proposent des services de traduction²⁴ à partir de textes français vers la LSFb pour les particuliers, les pouvoirs publics, les associations et les entreprises qui en font la demande. Ainsi, certaines entreprises font traduire en LSFb des documents importants par des locuteurs natifs de la LSFb employés par ces services de traduction pour que le personnel sourd ne soit pas lésé dans la transmission d'informations (Carlier et al., 2016).

2.3.2.4 Autres aménagements pour les sourds signants

Nos recherches ne nous ont pas permis de trouver dans la littérature scientifique des descriptions exhaustives des différents aménagements matériels possibles pour les personnes sourdes. Nous nous contenterons donc de les citer de manière succincte, et nous fournirons des explications plus détaillées dans nos résultats.

- Alarmes visuelles (pour les incendies, les pauses travail) ;
- Sensibilisation à la surdité ;
- Formations en LSFb ;
- Système de **vélotypie**. (utilisation d'un clavier spécial pour une transcription écrite rapide d'un discours, à la manière de sous-titres (van Noorden, 1988)).
- Logiciels speech-to-text (transcription écrite de propos oraux via une application sur smartphone ou un logiciel sur ordinateur).

2.3.2.5 Problèmes rencontrés par les travailleurs sourds

Les travailleurs en situation de handicap peuvent rencontrer des obstacles lorsqu'ils sollicitent des aménagements raisonnables dans des ETA. Ainsi, UNIA a été sollicité par les syndicats en raison de cas de discrimination, principalement liés au handicap, dans les ETA. Les travailleurs en situation de handicap se plaignent de traitements inégaux entre le personnel valide et le personnel en situation de handicap, de refus d'aménagements raisonnables et de problèmes liés au bien-être au travail. Depuis 2017, UNIA a ouvert une soixantaine de dossiers sur ce sujet. Des mesures ont été prises, notamment en région bruxelloise, pour améliorer la situation, telles que l'engagement d'ergothérapeutes et la formation des moniteurs. Bien que le nombre de dossiers ait diminué depuis 2020, il est difficile de dire si cela reflète une amélioration réelle. Une consultation menée par UNIA en 2020 a également révélé que certains travailleurs handicapés ne se sentaient plus à leur place dans les ETA en raison des conditions de travail (Comité des Droits des Personnes Handicapées, 2024).

On ajoutera qu'entre 2018 et 2019, trois ETA bruxelloises ont été condamnées par la justice pour discrimination basée sur le handicap, refus d'aménagements raisonnables ou harcèlement. En 2020, UNIA a demandé la création d'un groupe de travail composé de l'AVIQ, du Phare, des fédérations patronales des ETA et des syndicats afin de mettre en œuvre des outils préventifs. (Comité des Droits des Personnes Handicapées, 2024)

Concernant les travailleurs sourds, des problèmes peuvent être rencontrés dès les premiers contacts avec leur futur employeur. Le refus d'une entreprise de mettre en place des aménagements d'une manière professionnelle dans le processus de recrutement d'un travailleur sourd peut être qualifié d'*audisme institutionnel*. L'audisme institutionnel est une forme de discrimination systémique qui n'est pas remise en question ou qui est même jugée comme étant acceptable par une entreprise, et est le résultat de stéréotypes vis-à-vis des sourds profondément ancrés chez certaines personnes entendantes, qui entraînent une stigmatisation des travailleurs sourds (O'Connell, 2022).

²⁴ <https://mu-sk.be/index.php/fr/muskaccess/> et <http://www.lsfb.be>

Cette stigmatisation est plus fréquente lorsqu'il s'agit d'attribuer les tâches à réaliser par des sourds ou de mettre en place des aménagements pour ces derniers. Elle est moins visible lorsqu'il s'agit de l'intégration sociale des sourds sur leur lieu de travail (Stokar et Orwat, 2018).

Les stéréotypes véhiculés par les personnes entendantes concernent notamment les comportements et les capacités des sourds. Les stéréotypes principaux identifiés sont l'**incompétence** (incapacité de réaliser les tâches demandées pour un travail particulier), le **handicap** qui entraîne un **manque de productivité** (il n'entend pas, il ne pourra pas faire ce boulot) et la **dépendance** (les sourds seraient incapables de communiquer sans recourir à un interprète en langue des signes) (O'Connell, 2022).

Pour diverses raisons, notamment liées à la langue, et aux coûts des aménagements, les travailleurs sourds sont souvent exclus lors de réunions, des assemblées générales, des formations et des réunions syndicales, ce qui les empêche aussi d'évoluer dans leur carrière (Dalle-Nazébi et Kerbourc'h, 2013). Même lorsqu'une entreprise accepte de recourir à des interprètes professionnels, il faut préciser que si ces derniers ont pu bénéficier d'une formation initiale de haut vol, ils ne sortent pas de l'université avec des compétences pointues dans un domaine spécifique. Cela signifie que dans des domaines techniques, les interprètes arrivent sans être suffisamment préparés et ne connaissent pas nécessairement la culture d'entreprise ni les termes qui y sont associés (Foster & McLeod, 2007 ; Napier et al., 2020).

Lorsqu'une interprétation en langue des signes n'est pas prévue ou impossible à mettre en place à cause des délais trop courts, le travailleur sourd doit alors compenser le manque d'information en allant chercher lui-même l'information là où elle se trouve. Il va tenter de communiquer avec des collègues qui le soutiennent, enquêter autour de lui, émettre des hypothèses, et se construire un réseau parallèle de collecte d'informations. Ceci est défini comme du « travail en plus » invisible pour l'employeur qui n'a pas mis les aménagements nécessaires en place. (Dalle-Nazébi & Kerbourc'h, 2013).

2.4 Synthèse de la revue de littérature

Notre revue de littérature aborde la situation des personnes sourdes utilisant une langue signée et travaillant dans des entreprises de travail adapté. Elle se divise en plusieurs sections pour répondre aux questions fondamentales telles que la définition d'une personne sourde signante, celle d'une entreprise de travail adapté, et celle des aménagements raisonnables prévus par la loi.

On notera que les aménagements actuels, bien que prévus par la loi, ne sont pas toujours considérés comme adéquats par la communauté des sourds signants, suggérant un problème de perception de cette communauté en tant que groupe ethnique et culturel plutôt qu'un groupe de personnes handicapées.

Cette recherche menée par un auteur lui-même sourd signant, vise à apporter une perspective différente de celle habituellement proposée par des chercheurs entendants non signants. En ce qui concerne la surdité, nous explorons les différentes perceptions du handicap et de la culture sourde, mettant en lumière les conflits entre les modèles médicaux et sociaux du handicap. Nous soulignons également l'existence de communautés sourdes signantes considérées comme des minorités linguistiques et culturelles.

Enfin, nous abordons les défis et les perspectives pour les personnes sourdes dans un contexte d'entreprises de travail adapté, tout en adoptant une approche des Deaf Studies axée sur un modèle de justice sociale de la surdité et du handicap.

Après avoir défini notre approche de la surdité, nous avons fourni une explication sur les entreprises de travail adapté. Initialement conçus dès 1963 comme des lieux de transition pour les adultes handicapés vers le marché du travail ordinaire, les "ateliers protégés" (l'ancienne dénomination des entreprises de travail adapté) sont rapidement devenus des lieux de travail permanents en raison de la conjoncture économique. Ils se sont progressivement professionnalisés et ont commencé à se spécialiser dans différents secteurs, mais sont restés largement subventionnés par l'État, même si la part des financements publics a drastiquement baissé depuis leur création, passant de 70% à seulement 30% des ressources des entreprises.

Dans les années 1990, les travailleurs des ateliers protégés ont obtenu des conventions collectives et ont pu être syndiqués en plus d'obtenir la garantie d'un salaire minimum décent. La terminologie a évolué, remplaçant "ateliers protégés" par "entreprises de travail adapté", reflétant une réalité moins "protégée" et plus soumise à des critères de rentabilité.

En Wallonie, les entreprises de travail adapté doivent fournir des conditions de travail adaptées aux personnes en situation de handicap, favorisant leur rémunération, leur formation continue et leur intégration dans le marché ordinaire du travail. Mais ces entreprises sont confrontées à une concurrence croissante, notamment des prisons pratiquant des tarifs très bas dans divers secteurs, ce qui suscite des inquiétudes quant à la pérennité du modèle économique des ETA. Les entreprises de travail adapté bénéficient de subventions de l'AViQ pour mettre en place des aménagements pour les travailleurs en situation de handicap, mais il reste des défis à relever pour garantir une réelle inclusion sur le lieu de travail.

Nous enchaînons ensuite avec une définition du concept d'aménagement raisonnable selon les législations belge et internationale. Les aménagements raisonnables visent à permettre aux personnes en situation de handicap de participer pleinement aux différents domaines de la vie, et notamment en milieu professionnel.

Les aménagements peuvent être individuels ou collectifs, mais la mise en place de ces derniers ne dispense pas de prévoir des aménagements individuels si nécessaire. L'accessibilité, différente des aménagements raisonnables, est liée à la conception universelle et est mise en place en amont.

Trois critères doivent être remplis pour qu'un aménagement soit considéré comme raisonnable : efficacité, participation égale et autonome, et garantie de sécurité. La proportionnalité est également un élément important, impliquant que les aménagements ne doivent pas constituer une charge déraisonnable pour les employeurs.

Pour qu'un aménagement soit mis en place, la personne concernée doit établir sa situation de handicap et justifier la nécessité de l'aménagement auprès de son employeur. Nous justifions des exemples d'aménagements pour les personnes sourdes signantes comprenant des adaptations visuelles (alarmes visuelles, pictogrammes, etc.) et une communication adaptée à leurs besoins par le truchement d'interprètes professionnels et de traducteurs de et vers une langue des signes. La sensibilisation à la surdité, aux langues signées et aux situations d'audisme est également considérée comme un aménagement raisonnable.

Chapitre 3 - Méthodologie

3.1 Introduction

Ce chapitre détaillera la méthodologie employée pour mener notre recherche. Pour ce faire, nous nous sommes largement inspirés de Hale et Napier (2013), qui sont des expertes en méthodes de recherches auprès de la communauté sourde, même si leur ouvrage concerne surtout la recherche en interprétation en langues signées. En effet, elles s'attardent notamment sur la manière de récolter des données objectivables (élaboration de la question de recherche, hypothèses, public cible, questionnaire), qui correspondent en tous points à notre objectif de recherche.

Nous expliquerons notre démarche exploratoire et le choix d'une étude qualitative. Nous exposerons également notre position en tant que chercheur sourd ainsi que les questions éthiques soulevées dans le cadre de notre recherche.

3.2 Elaboration de la question de recherche

La question de recherche trouve son origine dans les témoignages récurrents d'amis sourds signants sur leurs conditions de travail dans les entreprises de travail adapté et le manque d'aménagements spécifiques mis en place pour eux. Nous nous sommes demandé si le manque d'aménagements venait d'une négligence de la part des employeurs ou d'un manque de compréhension des besoins réels des travailleurs sourds, et donc d'un audisme institutionnel (Bauman, 2004).

Donc, nous avons décidé que ce travail se concentrerait sur les aménagements proposés aux travailleurs sourds signants dans plusieurs entreprises de travail adapté de la Région wallonne et sur la perception qu'ont les travailleurs sourds et leurs employeurs de ces aménagements.

D'après Hale et Napier (2013, p.8), « *The research question acts as a plan for your project. It will determine the type of data to be collected and the methods to be used.* ». Nous énoncerons donc notre question principale de recherche comme suit : Les aménagements proposés aux travailleurs sourds dans les entreprises de travail adapté de la région wallonne sont-ils satisfaisants du point de vue des employeurs et des travailleurs ?

A partir de notre revue de littérature, nous avons pu isoler quelques pistes de réflexion. Nous avons constaté qu'il existe différents types d'aménagements : matériels et immatériels, collectifs et individuels qui permettent une meilleure inclusion des travailleurs sourds au sein de leur entreprise. La revue de littérature nous aura aussi permis de différencier la notion d'accessibilité de celle d'aménagement raisonnable.

Parmi les aménagements immatériels, on pourra remarquer qu'il existe des désaccords sur la notion « d'interprète professionnel », tant au sein des instances législatives qu'au sein des services d'interprétation, mais l'avis des personnes directement concernées par l'interprétation n'a pas été pris en compte. Nous pouvons donc nous questionner sur le choix de recourir à des « aides à la communication », généralement peu formées pour exercer dans un cadre professionnel, et ce même en dépit d'une sévère pénurie d'interprètes qualifiés. La sensibilisation à la surdité auprès des collègues et supérieurs directs des travailleurs sourds est également une piste à explorer.

Au niveau des aménagements matériels, nous avons pu dresser une liste d'adaptations, mais il est possible que certaines nous aient échappé.

Dès lors, plusieurs sous-questions ont découlé de cette réflexion :

- Comment l'information est-elle transmise aux travailleurs sourds en ETA?
 - o Via des interprètes professionnels?
 - o Via des aides à la communication?
 - o L'information est-elle complète ou tronquée?
- Les travailleurs sourds et leurs employeurs sont-ils satisfaits de la quantité d'interprétations fournies ?
- Quels sont les autres aménagements immatériels mis en place pour les travailleurs sourds en ETA?
- Quels sont les aménagements matériels mis en place pour les travailleurs sourds en ETA?
- Les travailleurs sourds sont-ils satisfaits des autres aménagements proposés ? Que leur faudrait-il de plus pour exercer leur métier dans les meilleures conditions possibles?
- Les employeurs estiment-ils avoir fourni suffisamment d'aménagements à leurs travailleurs sourds ? Que pourraient-ils encore faire pour améliorer les conditions de travail et la productivité de leurs travailleurs?
- Y a-t-il eu suffisamment de campagnes de sensibilisation à la surdité et aux spécificités de la culture sourde auprès des collègues et des supérieurs directs des travailleurs sourds?

3.3 Public cible

Notre réflexion de départ portait sur la perception des conditions de travail des sourds signants dans les entreprises de travail adapté wallonnes du point de vue des travailleurs et de leurs employeurs. Nous avons décidé de ne pas mener notre enquête en région bruxelloise, car la législation et les subventions diffèrent.

Etant donné que le taux d'illettrisme fonctionnel chez les personnes sourdes signantes est élevé (voir point 2.1.6), nous ne pouvons pas prendre le risque de rédiger un questionnaire écrit à leur intention, car nous risquons de n'avoir aucune réponse. Pour ce public-cible, nous avons donc choisi d'organiser une première série d'interviews en face-à-face, en faisant jouer notre réseau de contacts au sein de la communauté sourde.

Comme nous ne connaissons personnellement qu'une quinzaine de travailleurs sourds répartis dans quatre ETA, nous devons dès lors obtenir l'accord des employeurs pour interviewer d'autres personnes sourdes dans d'autres ETA wallonnes. Nous avons alors décidé de solliciter un entretien auprès des directions ou des responsables des ressources humaines ou des assistants sociaux des ETA employant plus de trois personnes sourdes (13 ETA).

Les ETA wallonnes n'employant qu'une à trois personnes sourdes signantes (23 ETA) ont reçu un courriel avec cinq questions concernant les aménagements mis en place pour ces dernières.

3.4 Hypothèses

Notre question principale de recherche ainsi que les sous-questions de recherche font office de point de départ à l'élaboration d'hypothèses pour une recherche expérimentale (Hale et Napier, 2013). Cependant, notre démarche ne se veut pas déductive, car notre recherche n'est pas quantitative : sur base des questions de recherche et de notre revue de littérature, nous pouvons suggérer différentes hypothèses, mais les enquêtes sur le terrain nous permettront de fournir une description et une interprétation plus globale des problèmes rencontrés plutôt que de confirmer ou infirmer nos hypothèses de départ.

Sur base d'anecdotes rapportées par quelques personnes sourdes dans notre entourage et sur base de la revue de littérature, nous émettons les hypothèses suivantes :

- Les travailleurs sourds ne sont pas toujours satisfaits de la qualité des prestations en interprétation en langue des signes, parce que leur employeur ne fait pas toujours appel à des professionnels.
Les interprètes professionnels étant peu nombreux sur le marché, les employeurs sont souvent tentés de recourir à des personnes non diplômées en interprétation, parce que « c'est mieux que rien ».
- Les travailleurs sourds ne sont pas toujours au courant de la possibilité de recourir à des interprètes professionnels, surtout s'ils sont plusieurs sourds dans leur entreprise.
- Les travailleurs sourds en ETA, surtout ceux qui n'ont pas été sensibilisés à ce sujet, ne sont pas en mesure de comprendre la différence entre un professionnel en interprétation et une aide à la communication ;
- Les travailleurs sourds ont une vague connaissance du montant des primes de compensation (pour perte de productivité) octroyées à leur employeur et de leur usage
- Les employeurs demandent une prime de compensation à l'AViQ pour leurs travailleurs handicapés mais ne justifient en général pas auprès de ces derniers les dépenses effectuées pour mettre en place les aménagements.
- Les employeurs ne sont pas nécessairement au courant de tous les aménagements possibles pour les travailleurs sourds, car ils n'ont pas de guide de bonnes pratiques ;
- Les employeurs sont généralement satisfaits des aménagements proposés à leurs travailleurs sourds et les estiment suffisants.
- Tant qu'il y a une communication suffisante entre les différents niveaux de pouvoir au sein de l'entreprise, et tant que les travailleurs comprennent ce qui est requis de leur part, les employeurs estiment que les travailleurs ont assez d'aménagements.

3.5 Méthode de recherche

Nous avons opté pour une approche exploratoire afin d'isoler des tendances (Giannelloni & Vernet 2015, p. 70). Notre recherche sera donc qualitative. Comme la recherche de Kerbou'ch et al. (2022), notre apport consiste à confronter la diversité des points de vue et des pratiques de plusieurs types d'acteurs :

- Les travailleurs sourds : personnes sourdes signantes en âge de travailler et qui exercent une profession d'ouvrier de production ou d'employé au sein d'une entreprise de travail adapté.
L'entourage professionnel : les employeurs, les collègues directs des travailleurs sourds (moniteurs, chefs d'ateliers, assistants sociaux, responsable des ressources humaines)
- Les intermédiaires de l'emploi : les services d'aide à la recherche d'un emploi
- Les prestataires de services : les formateurs (mandatés ou non par l'AViQ) pour former le personnel des ETA à la langue des signes et sensibiliser celui-ci à la surdité.
- UNIA et les syndicats chargés de collecter les plaintes des travailleurs en situation de handicap et de vérifier si les aménagements raisonnables ont bien été mis en place.

L'enquête que nous avons menée d'avril 2023 à juin 2024 rassemble un corpus conséquent d'entretiens individuels. Nous avons pu accéder au terrain de deux manières : d'une part par le recours à notre réseau personnel de contacts sourds, d'associations de sourds et de services d'aide à la recherche d'un emploi ciblant les personnes sourdes, et d'autre part en prenant contact directement avec les entreprises de travail adapté.

Pour les entretiens individuels avec le personnel des ETA, nous avons identifié 13 entreprises répondant à nos critères principaux :

- ✓ Être une entreprise de travail adapté wallonne ;
- ✓ Être une entreprise employant plus de trois personnes sourdes signantes dans un même

service ou secteur.

Les entretiens en face-à-face ont eu lieu en présentiel dans les ETA. Ils ont presque tous été enregistrés (audio, via un logiciel speech-to-text ; ou vidéo pour les entretiens tenus en LSF) et les propos essentiels ont été retranscrits par écrit. Ces entretiens individuels étaient semi-directifs, d'une durée allant de 45 à 70 minutes, en suivant le guide d'entretien spécifique à ce type d'acteur (voir annexe 2).

Après contact avec ces entreprises, nous avons procédé à un entretien semi-directif de quelques travailleurs de chaque entreprise contactée. Il est important de noter ici la nature soudée de la communauté sourde et les implications pour la confidentialité ou l'anonymisation des données (Harris et al., 2019) dans notre recherche. Ainsi, il faudra prendre des précautions supplémentaires pour préserver l'anonymat des participants sourds, qui sont davantage exposés au risque d'une fuite de données ou d'une violation des règles de confidentialité. En effet, les entretiens sont filmés et il est impossible de flouter les visages car les langues des signes contiennent des expressions faciales qui véhiculent des informations grammaticales, d'où la nécessité de préciser dans les formulaires de consentement comment les données vont être anonymisées et qui aura accès aux vidéos. *In fine*, c'est le participant sourd qui doit décider qui aura accès à ces données (Harris et al., 2009).

Les travailleurs sourds ont été contactés individuellement, sur base du bouche-à-oreille ou ont été sélectionnés par leurs employeurs pour une interview semi-directive qui a été filmée afin de retranscrire leurs propos de la manière la plus fidèle possible. Comme leurs employeurs, ils ont été invités à signer un formulaire de consentement qu'on trouvera en annexe, conformément à la procédure de gestion des données. Nous y garantissons le droit à leur anonymat, et y expliquons la procédure de conservation et de traitement des données des participants. Au total, nous avons rencontré 16 travailleurs sourds et 6 personnes entendantes (responsables de ressources humaines, assistants sociaux ou directeurs).

Les entretiens avec les travailleurs sourds ont été presque intégralement retranscrits. Etant donné la teneur des propos tenus, et les informations communiquées qui permettent aisément d'identifier le travailleur ou l'entreprise concernée et ne souhaitant pas porter préjudice aux travailleurs qui ont accepté de témoigner et de nous communiquer des informations parfois très sensibles, nous n'avons pas incorporé les retranscriptions en annexe de ce travail, mais nous les tenons à disposition de notre promotrice, Madame Mertens de Wilmars.

En outre, nous avons identifié 23 autres ETA wallonnes employant entre une et trois personnes sourdes signantes. Celles-ci ont reçu un courriel avec 5 petites questions ouvertes et un rappel leur a été envoyé deux semaines plus tard. Nous leur avons garanti l'anonymisation des données. Une dizaine a accepté de nous répondre, et nous avons aussi obtenu de courtes anecdotes de la part de deux travailleurs de production entendants que nous avons croisé par hasard.

Une entreprise de travail adapté a accepté de lever l'anonymat et d'être citée dans notre travail : les Ateliers du Monceau, située à Grâce-Hollogne, dont l'objectif principal est l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes grâce au travail. Elle est identifiée dans les résultats comme étant l'entreprise E01.

Nous n'avons pas la prétention de fournir une étude exhaustive, vu qu'au final, nous n'avons collecté des données qualitatives que pour environ la moitié des ETA employant des personnes sourdes signantes.

Nous avons aussi contacté UNIA pour tenter d'obtenir une estimation du nombre de plaintes de travailleurs sourds en ETA, mais on nous a renvoyé vers les responsables syndicaux. Malheureusement, les syndicats que nous avons contactés n'ont pas été en mesure de répondre de manière précise à nos interrogations.

Nous aurions bien voulu avoir aussi le point de vue de l'AViQ et de Stéphane Emmanuelidis, le président de l'EWETA, mais nous n'avons pas eu de suite à nos demandes d'entretien.

3.6 Biais et posture

Il nous semble important de clarifier ici notre position en tant que chercheur sourd. On pourrait penser que la recherche menée ici pourrait être entachée de biais du fait de notre proximité avec la communauté sourde.

Les recherches menées par des chercheurs entendants au sein de communautés d'utilisateurs de langues signées (*Sign Language communities*) n'ont que peu d'impact sur la vie de ces communautés, voire un impact négatif (Singleton et al., 2014). *A contrario*, les recherches menées par des chercheurs sourds peuvent avoir un impact profond sur les communautés d'utilisateurs de langues signées, car ces mêmes chercheurs sourds possèdent le bagage linguistique et culturel nécessaire et sont à même de décrire les points de vue et les aspirations de ces communautés sans déformer leurs propos (Harris et al., 2009).

Nous ne partons pas sur des bases neutres : étant nous-mêmes sourd et usager de la langue des signes de Belgique francophone, nous sommes évidemment bien plus sensibilisé qu'un chercheur entendant à la problématique des aménagements pour les sourds dans le monde du travail. De plus, l'anonymat total est impossible, en Belgique francophone à cause du très faible nombre d'entreprises de travail adapté employant plusieurs sourds dans un seul secteur.

Nous avons tenté autant que possible de rester factuel et de maintenir une posture analytique et de synthèse. Comme Pichault et Nizet (2013, p.19) le mentionnent, la difficulté réside dans la « *coexistence entre jugement de fait et jugements de valeur, entre registre de l'analyse et celui de la prescription* ».

3.7 Résultats

L'ensemble des données recueillies sera présenté sous forme d'une retranscription partielle des interviews menées ou des courriels reçus. Comme le contenu est parfois sensible, nous avons choisi de ne pas identifier les personnes concernées par leur prénom ni leurs initiales.

Afin de préserver l'anonymat des personnes rencontrées, nous identifions les personnes entendantes interviewées dans les ETA par l'initiale E suivie de deux chiffres (E01 à E16). Les travailleurs sourds sont identifiés par les lettres TS suivies de deux chiffres (TS01 à TS16). Les prestataires de service et les intermédiaires de l'emploi sont identifiés par SA suivi de deux chiffres (SA01 et SA02).

Dans nos résultats, nous fournirons le nombre de travailleurs sourds signants en ETA et analyserons les aménagements mis en place (ou non) pour ces derniers. Nous présenterons le point de vue des travailleurs sourds et de leurs employeurs ainsi que les conséquences (s'il y en a) d'un manque d'aménagements. Au vu des nombreux témoignages de travailleurs attestant d'un audisme institutionnel au sein des ETA qui empêche la mise en place d'aménagements convenables, nous avons choisi de présenter une analyse des comportements audistes au sein des ETA en guise de conclusion de la quatrième partie des résultats. Nous fournirons également une série de recommandations sur base de nos constats.

Chapitre 4 – Résultats et discussions

4.1 Nombre de travailleurs sourds en ETA

Comme il n’y avait pas de sous-catégories pour les handicapés sensoriels dans les chiffres de l’EWETA (2019), nous avons pris la décision de contacter individuellement les 53 ETA de la Région wallonne et en insistant un peu auprès de certaines (il a parfois fallu trois ou quatre rappels), nous avons pu obtenir le nombre de sourds signants travaillant dans chacune de ces 53 ETA. Nous avons également dû nous montrer particulièrement persuasifs auprès d’une ETA de la communauté germanophone pour obtenir le dernier chiffre, celle-ci s’étant montrée réticente à communiquer des données qu’elle jugeait sensibles et couvertes par le secret médical. Or, aucune autre ETA ne nous a demandé d’emblée l’anonymisation des données concernant les travailleurs sourds, même si une entreprise du Brabant Wallon a demandé à lire le formulaire de consentement (en annexe) avant de nous communiquer les données requises.

On constatera à la lecture de ce tableau ci-dessous que les sourds signants représentent une part relativement négligeable du nombre total de travailleurs en situation de handicap dans les ETA de Wallonie, mais rapportés à l’ensemble de la population sourde signante en Wallonie (environ 2682 sourds), et un taux d’inactivité professionnelle élevé d’après les recherches menées dans d’autres pays européens (Hoogeveen, 2015; EUDY, 2022), la proportion de sourds finissant par travailler en ETA est significative. Nous ne disposons pas du taux d’activité de la population sourde signante, mais si nous nous basons sur les chiffres wallons²⁵ (65,3% de la population en âge de travailler est considérée comme active), il y aurait environ 1124 sourds signants actifs. Donc, 16,8% de sourds signants entre 15 et 64 ans travailleraient en ETA, mais ce taux serait en réalité bien supérieur.

Six ETA emploient une à trois personnes malentendantes qui n’utilisent pas une langue signée au quotidien, mais aucune personne sourde signante. Nous ne les avons donc pas incluses dans nos données.

Sept ETA ont en leur sein entre une et trois personnes sourdes présentent également un handicap associé (un retard mental/intellectuel, ou des problèmes de mobilité ont été cités). Une entreprise a précisé employer deux sourds avec handicap associé parce qu’ils « sont sourds **ET** muets » (sic), et une autre a estimé que les problèmes de communication dus à l’illettrisme relevaient également du handicap associé. Nous ignorons si le retard mental/intellectuel mentionné par certaines ETA a été mesuré par des tests, ou bien s’il s’agit d’un biais cognitif généré par un audisme inconscient, car le taux d’illettrisme élevé au sein de la population sourde signante n’est en aucun cas corrélé à une intelligence moindre, mais bien à un manque d’accessibilité durant le parcours scolaire.

Nous n’avons pas pu obtenir la nature du handicap associé dans deux cas, celui-ci relevant du secret médical d’après ces ETA, mais force est de constater que le nombre de sourds avec un handicap associé et travaillant en ETA est relativement faible.

La répartition des sourds signants est très inégale d’une province à l’autre. C’est la province de Liège qui concentre le plus gros pourcentage de sourds, mais ceci peut être aisément expliqué par le fait que deux des trois plus gros employeurs de sourds en Wallonie sont situés dans la région liégeoise, avec respectivement 35 et 24 sourds engagés. De plus, l’une de ces deux ETA met en avant la promotion de l’intégration des sourds et malentendants à travers son activité principale, la

²⁵ <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/structure-dactivite-de-population-wallonne/#:~:text=Le%20taux%20d'activit%C3%A9%20wallon,sur%20le%20march%C3%A9%20du%20travail.>

réparation de palettes en bois et l'adaptation de ses activités en fonction de la surdité des travailleurs, ce qui en fait un pôle d'attraction pour les sourds cherchant un emploi au sein d'une ETA.

Les chiffres ci-dessous datent de mai 2023 (lorsque nous avons débuté notre enquête). Depuis lors, il y a eu quelques départs à la retraite, de nouveaux engagements ou des malades longue durée qui ne sont plus comptabilisés comme travailleurs r guli rs, mais dans l'ensemble, le nombre de travailleurs sourds dans les ETA citées est resté stable.

| Nom de l'ETA | Province - Arrondissement | Nombre de sourds |
|--|----------------------------------|-------------------------|
| Ateliers du Monceau / Atelier de l'Avenir | Liège - Liège | 35 |
| Jean Del'cour | Liège - Liège | 24 |
| Village N 1 Entreprises | Brabant - Nivelles | 23 |
| Stallbois | Luxembourg - Virton | 8 |
| Sipres Services | Hainaut - Mons | 7 |
| Entranam | Namur - Namur | 7 |
| Axedis | Brabant - Nivelles | 6 |
| Ateliers Jean Regniers | Hainaut - Thuin | 6 |
| Atelier Namur | Namur - Namur | 6 |
| Atelier de Tertre | Hainaut - Mons | 5 |
| Deneyer | Hainaut - Mons | 5 |
| Le Trait d'Union | Hainaut - Mouscron | 4 |
| Nekto | Hainaut - Soignies | 4 |
| Le Moulin de la Hunelle | Hainaut - Ath | 3 |
| Entra | Hainaut - Charleroi | 3 |
| Le Rucher | Hainaut - Tournai | 3 |
| Val du Geer | Liège - Bassenge | 3 |
| BW Eupen | Liège - Cantons est | 3 |
| ATE Ateliers Ensival | Liège - Verviers | 3 |
| Le Saupont | Luxembourg - Neufchâteau | 3 |
| AP de Beauraing | Namur - Dinant | 3 |
| Le CARP | Namur - Philippeville | 3 |
| Eurakor | Hainaut - Ath | 2 |

| | | |
|------------------------|-----------------------|------------|
| Les Ateliers du 94 | Hainaut - Soignies | 2 |
| Adapta | Liège - cantons est | 2 |
| Le Perron | Liège - Liège | 2 |
| La Lorraine | Luxembourg - Arlon | 2 |
| Serviplast | Luxembourg - Bastogne | 2 |
| Atelier 85 | Namur - Philippeville | 2 |
| APN | Brabant - Nivelles | 1 |
| La Thiérarche | Hainaut - Charleroi | 1 |
| Alteria | Hainaut - Mons | 1 |
| Ateliers de Mons | Hainaut - Mons | 1 |
| Les Erables | Hainaut - Tournai | 1 |
| La Lumière | Liège - Liège | 1 |
| V3-Manupal | Namur - Dinant | 1 |
| Atelier les Gaillettes | Liège - Verviers | 1 |
| | TOTAL | 189 |

Classement par province

| PROVINCE | # |
|-----------------|------------|
| Brabant wallon | 30 |
| Liège | 73 |
| Luxembourg | 15 |
| Namur | 22 |
| Hainaut | 49 |
| TOTAL | 189 |

4.2 Profil des travailleurs sourds en ETA

Les travailleurs sourds que nous avons interviewés présentent des profils différents. Nous avons tenté de les classer selon la typologie de Lejeune (2019) (voir point 2.3.1). Il faut savoir que la majorité des sourds n'a pas d'emblée le projet de travailler en ETA, sauf s'ils souhaitent travailler dans la réparation de palettes ou la construction de maisons en bois, auquel cas ils s'adressent directement aux Ateliers de l'Avenir à Grâce-Hollogne sans passer par un service d'accompagnement professionnel.

A l'heure actuelle, les jeunes sourds sont généralement plus instruits et plus qualifiés grâce à une amélioration de l'accompagnement lors des études supérieures (interprètes/aides à la communication, preneurs de notes, aides pédagogiques) et n'ont pas pour ambition de faire carrière en ETA. Sinon, ils arrivent en ETA après avoir essuyé une ou plusieurs déconvenues dans le marché du travail classique, ou parce qu'ils *se sentaient très seuls en entreprise ordinaire*, ou encore parce qu'ils considèrent avoir assez cherché dans le marché classique, auquel cas *une dérogation auprès de l'AViQ est possible, même s'ils ne sont pas dans les conditions de l'AViQ pour entrer en ETA*. (SA01)

La majorité des travailleurs sourds en ETA sont des **travailleurs fragilisés**, fonctionnellement illettrés (qui savent lire, mais qui ne comprennent pas nécessairement ce qu'ils lisent), et qui ont besoin d'un accompagnement social dans leur vie quotidienne. Ils ont parfois un handicap associé (généralement une déficience intellectuelle), mais ils sont minoritaires. Ces travailleurs s'adaptent tant bien que mal à leurs conditions de travail et évitent le conflit avec leur employeur. Ce sont des travailleurs "**reconnaisants**" selon Lejeune (2019). Ce type de travailleur ne connaît généralement pas la possibilité de solliciter des aménagements raisonnables et ne demande que très rarement des adaptations du poste de travail.

Certains travailleurs ont passé toute leur carrière en ETA, souvent au sein de la même entreprise. La plupart sont suivis par des assistants sociaux (internes ou externes à l'entreprise) ou des accompagnateurs à l'emploi qui maîtrisent la langue des signes de Belgique francophone (en Wallonie, il existe plusieurs services d'accompagnement à l'emploi pour sourds). La tranche d'âge des travailleurs sourds en ETA est également assez élevée ; les travailleurs sont généralement dans la seconde moitié de leur carrière professionnelle, ou en fin de carrière.

Parmi les travailleurs en ETA, il arrive cependant qu'avec les années, certains travailleurs soient mis au courant de la possibilité de solliciter des aménagements. C'est lorsqu'ils commencent à réclamer la mise en place d'aménagements, notamment l'adaptation de leur poste de travail aux spécificités des personnes sourdes ou l'interprétation en langue des signes de réunions ou formations, que les conflits avec leurs employeurs apparaissent. Deux cas de figure apparaissent alors : soit le travailleur reste au sein de son entreprise mais ne va plus montrer d'entrain à exercer son métier, soit il demande son C4 pour pouvoir quitter l'entreprise ou se met en congé maladie longue durée (profil du "**déçu**").

Deux travailleurs que nous avons rencontrés ont selon nous le profil du "**contestataire**", à savoir le travailleur qui va entrer en conflit ouvert avec son employeur et qui va entamer des démarches juridiques pour faire valoir ses droits. Ces personnes ne travaillent plus en ETA, mais ont accepté de fournir un témoignage de leurs années passées en ETA. D'autres ont l'intention de démissionner prochainement, dès qu'elles auront trouvé un autre travail.

Les sourds occupent des postes très divers en ETA et ne sont pas uniquement confinés à des métiers manuels et des tâches répétitives, même si la plupart d'entre eux occupent des postes nécessitant peu de compétences ou de qualifications (conditionnement, travail à la chaîne). Rares sont ceux qui

occupent des postes à responsabilité au sein de leur entreprise, même si nous en avons dénombré quelques-uns. Ce sont notamment des comptables ou des aides-comptables; ou encore un architecte-paysagiste.

4.3 Les aménagements raisonnables pour les travailleurs sourds en ETA

Notre enquête sur le terrain nous a permis de collecter des données sur 19 ETA qui emploient au total 130 travailleurs sourds. Nous pouvons dès lors affirmer que nous avons une vue d'ensemble correcte de la situation des travailleurs sourds dans les ETA wallonnes, même si notre recherche n'est pas exhaustive. En effet, nous n'avons pas toujours pu confronter les points de vue des travailleurs sourds avec ceux de leurs employeurs. Pour certaines ETA, nous n'avons pas pu entrer en contact avec des travailleurs sourds, mais bien avec un représentant de l'entreprise, et a contrario, pour d'autres ETA, nous n'avons que des témoignages de travailleurs sourds. Pour six ETA, nous avons les deux perspectives.

Nous savions déjà que les sourds de notre entourage immédiat ne connaissent pas grand-chose aux aménagements raisonnables, même s'ils travaillent pour la plupart dans la fonction publique ou en entreprise privée. Donc lorsque nous avons parlé aux travailleurs sourds en ETA des aménagements raisonnables, tels qu'ils sont définis par les législations belge et internationale, l'immense majorité de ceux-ci ignorait l'existence de tels aménagements. Après quelques interviews, nous n'avons plus posé cette question, car nous connaissions déjà la réponse.

Aménagement raisonnable ? Non je ne connais pas, écris-moi ce mot. (TS02)

Or, une partie du site internet d'UNIA est traduit en LSF, et on y décrit de nombreux exemples d'aménagements raisonnables. Cependant, après une consultation rapide de la page YouTube d'UNIA, le nombre de vues des vidéos en LSF est extrêmement faible en regard du nombre de sourds concernés. Par ailleurs, le site internet de l'AViQ n'est pas du tout accessible aux sourds signants, car il n'y a aucune vidéo en LSF ni en français facile à lire.

Il est donc normal que les sourds signants ne connaissent pas la possibilité de solliciter des aménagements raisonnables, et ce, y compris dans les entreprises ordinaires et ne sont pas au courant de l'existence de primes de compensation versées par l'AViQ aux employeurs qui en font la demande.

De plus, un service d'accompagnement à l'emploi nous explique que nombre de sourds travaillant en ETA sont peu autonomes dans la vie quotidienne et dépendent donc des assistants sociaux ou des accompagnateurs à la vie quotidienne et qu'ils sont le plus souvent pris en charge par le service social de leur ETA.

Nous allons le voir, les aménagements et l'accessibilité au sein des ETA sont loin d'être idéaux. Les sourds sont pour la plupart frustrés de leurs conditions de travail et du manque chronique d'informations. Les situations négatives que nous allons mettre en exergue ont été vécues pour la plupart par plusieurs travailleurs sourds et nous ne répéterons pas de témoignages quasi identiques pour ne pas surcharger inutilement la présentation des résultats.

Nous n'irons pas jusqu'à dire que les situations vécues sont généralisées à l'ensemble des ETA, mais les témoignages restent tout de même interpellants.

4.3.1 Aménagements matériels

On le rappelle ici, les aménagements matériels consistent en une adaptation technique du poste de travail ou des lieux de travail.

4.3.1.1. Alarmes visuelles (flash, gyrophares)

Un aménagement matériel auquel on pense le plus souvent pour les personnes sourdes est le recours à des détecteurs de fumée ou des systèmes d'alerte équipés de flashes lumineux. Ces flashes peuvent servir à alerter les travailleurs sourds que c'est le début ou la fin de leur pause, qu'il y a un exercice d'évacuation incendie, voire qu'il y a un véritable incendie au sein de l'entreprise. Nous avons demandé à toutes les ETA que nous avons contactées si elles avaient prévu un dispositif d'alarme visuel à l'intention de leurs travailleurs sourds. Parfois, ce sont les travailleurs sourds qui nous ont informés eux-mêmes de l'existence ou de l'absence de tels dispositifs.

Une ETA a installé des alarmes visuelles un peu partout, sauf dans les WC, mais a mis en place une procédure pour n'oublier personne en cas d'incendie.

Évidemment, on a des alarmes partout, mais on va être vigilant. Par exemple, si on a un incendie, [...] on a mis en place une procédure. Ainsi quand il y a une alarme, les entendants doivent aller voir dans le WC pour voir s'il n'y a pas des sourds qui y sont. (E01)

Une autre ETA explique que quelques alarmes visuelles ont été installées dans plusieurs bâtiments, mais

Je sais qu'il y a des flashes dans l'atelier mais je ne sais pas si on pense systématiquement à mettre les personnes malentendantes près d'un flash. (E02)

Cependant, dans toutes les ETA où un tel dispositif a été installé, les alarmes visuelles installées ne sont pas suffisamment visibles pour les travailleurs sourds. Ainsi, dans une ETA, deux travailleurs sourds partagent le même avis que leur collègue :

Il y a une petite lampe pour l'alarme incendie, mais pas un flash, on ne la voit pas ; j'ai déjà dit qu'il fallait un flash mais on ne l'a jamais installé. Quand il y a des exercices d'évacuation incendie, on suit les autres. Il y a une petite lampe par salle de travail, je pense qu'il y en a 3 dans toute l'entreprise. (TS10)

L'assistant social dans cette entreprise, mis au courant de la situation, a invité ce travailleur à en faire part au responsable prévention pour améliorer la visibilité des alarmes incendie, ce à quoi le travailleur a répondu que ça avait déjà été fait, mais que rien n'avait changé depuis des années.

Ailleurs, le constat est le même : les alarmes visuelles ne sont pas assez visibles, car soit la luminosité dans les ateliers de production est trop importante, soit les alarmes ne sont pas placées au bon endroit pour qu'on les voie au moment opportun. Soit elles sont placées trop haut, soit elles sont placées derrière les chaînes de production. Les travailleurs sourds dépendent donc de leurs collègues entendants lorsqu'il y a un incendie ou un exercice d'évacuation. Ainsi, une ETA nous explique que les travailleurs sourds ne sont jamais seuls, même s'il y a des alarmes visuelles à certains endroits :

Il ne sera jamais seul dans un endroit de travail pour éviter justement ces problèmes liés à la sécurité, donc ça c'est important les alarmes visuelles. (E14)

Un travailleur de cette entreprise nous confie cependant que cette règle de sécurité n'est pas suivie à la lettre et que les travailleurs sourds ont davantage d'autonomie, même s'il n'y a pas assez

d'alarmes visuelles au sein de l'entreprise. Cependant, rien n'est prévu à l'heure actuelle pour augmenter le nombre de dispositifs visuels dans l'entreprise.

Cela dit, dans les faits, rares sont les ETA à avoir mis en place des alarmes visuelles et encore moins des procédures d'évacuation spécifiques pour les sourds en cas d'incendie. Les travailleurs sourds ne sont pas avertis en même temps que leurs collègues entendants lorsque c'est l'heure de la pause.

Je sais que à XXX, ça fait longtemps que les ouvriers sourds réclament des alarmes visuelles pour prévenir lorsqu'il y a des pauses. Maintenant, comment font-ils ? Ils voient leurs collègues entendants se lever et sortir en même temps et donc ils les suivent. C'est bizarre car quand on pense à "Entreprise de Travail Adapté", on pense à l'AViQ et on pense que c'est plus facile d'obtenir des adaptations, mais parfois c'est le contraire. (SA01)

Le manque d'alarmes visuelles ou leur mauvais placement est un **frein à l'autonomie** des travailleurs sourds qui dépendent de leurs collègues entendants pour les pauses et les évacuations des lieux de travail.

Nous ignorons cependant si le manque de dispositifs visuels est dû à un refus d'intervention de l'AViQ ou bien si les entreprises ne jugent pas nécessaire d'en installer davantage ou encore si c'est une réelle négligence de leur part. Nous savons qu'une ETA avait installé des flashes lumineux dans tous ses ateliers de production et que suite à des travaux de rénovation il y a plusieurs années, il n'y en a plus du tout, ce qui a été souligné par les travailleurs que nous avons rencontré. Les responsables de cette ETA n'avancent pas d'explication concrète.

On est en train de réaménager tout ce qu'il faut et c'est très lent. Ce n'est pas normal que ce soit aussi lent. Ça devrait être plus rapide parce qu'il s'agit de sécurité. C'est évident, mais voilà ça traîne et donc ça on doit encore l'installer normalement. (E03)

4.3.1.2 Voyants lumineux pour les machines

Sans appareils auditifs, les sourds sont incapables d'entendre si une telle ou telle machine est en marche, lorsqu'il faut une clé pour la démarrer. Donc il est possible d'installer un voyant lumineux pour signaler qu'elle est allumée.

C'est un voyant lumineux plutôt qu'un bouton on/off. C'est tout simple, donc ce sont des adaptations et quelquefois, ce sont les personnes sourdes qui le demandent. (E01)

Un ergonome d'une ETA a eu l'idée de mettre en place des codes couleurs pour alerter les sourds lorsqu'il y a un dysfonctionnement au niveau des machines.



Nous avons ces dispositifs qui indiquent en vert lorsque la machine fonctionne correctement, et en rouge lorsque une alarme machine sonne (défaut, maintenance etc.). Nos opérateurs souffrant de surdité utilisent ce signal visuel pour se repérer. (E04)

Nous avons également retrouvé ce dispositif lorsque nous avons visité d'autres ETA, mais il n'est pas généralisé, et des travailleurs sourds précisent même que ce système ne fonctionne pas toujours parce qu'il est tombé en panne et n'a pas été remplacé. Les travailleurs sourds nous précisent qu'il est possible de savoir qu'une machine est en marche rien qu'en sentant les vibrations.

Même si on pourrait invoquer des raisons de sécurité pour installer un tel dispositif sur les machines à haut risque, les travailleurs sourds se montrent généralement plus prudents lorsqu'ils les utilisent. Lorsque nous avons demandé si des accidents impliquant des opérateurs sourds arrivaient, les réponses variaient peu.

De toute ma carrière [plus de 20 ans], je n'ai dû voir qu'un seul accident avec un sourd avec les machines [pour couper le bois], alors que les accidents impliquant des entendants sont réguliers. (TS08)

4.3.1.3 Laser bleu

Un aménagement que nous n'avons pas retrouvé dans la littérature est l'utilisation d'un laser plutôt qu'un gyrophare pour signaler le passage des clarks (chariots-élévateurs) dans les couloirs des ateliers de production.

Je pense par exemple aux chariots-élévateurs. [...] On avait installé un phare dessus, mais maintenant et ce, à la demande des sourds, on a opté pour un laser bleu, parce qu'ils identifient plus facilement le laser bleu même sur le sol ou la route. Donc ça, on l'a installé. De plus, quand on a commencé à utiliser des élévateurs électriques, il y avait moins de vibrations au sol, et il n'y avait plus l'odeur [des gaz d'échappement]; je crois que là, ils ont demandé à avoir un laser. (E01)

Cet aménagement est même utile aux ouvriers entendants, car ils n'entendent plus le bruit des chariots-élévateurs non plus, mais peuvent voir le laser bleu. Donc, parfois un aménagement initialement pensé pour faciliter le travail des opérateurs sourds et imaginé par ces derniers est bénéfique aux travailleurs entendants. On peut parler ici de **Deaf Gain**, ou de **design universel**.

D'autres ETA ont également mis en place ce système pour les travailleurs sourds, mais il semblerait que les lasers soient dorénavant systématiquement inclus lors de l'achat de clarks électriques neufs, car ces machines ne font pas de bruit, et permettent d'alerter lorsqu'un clark recule. Nous ignorons si la mise en place de cet avertissement lumineux trouve son origine chez les sourds ou bien si c'est une coïncidence.

4.3.1.4 Marquages au sol

Un aménagement peu coûteux a été mis en place par une ETA pour des raisons de sécurité, tant pour les personnes sourdes que pour les personnes entendants, et qui remplace le laser bleu cité ci-dessus.

On a fait au sol des marques sur lesquelles tout le monde doit circuler avec des pas au sol pour bien expliquer que c'est là qu'ils doivent marcher, parce que les autres couloirs sont réservés pour les machines, les clarks. (E03)

Nous avons aussi retrouvé cet aménagement dans deux autres ETA, mais dans l'une d'entre elles, les règles de sécurité ne seraient pas suivies de manière aussi stricte et les marquages au sol seraient parfois ignorés des travailleurs, tant sourds qu'entendants.

4.3.1.5 Utilisation d'outils visuels

Le taux d'illettrisme fonctionnel étant significatif au sein de la population sourde signante (voir point 2.1.6), certaines ETA mettent en place des modes d'emploi visuels pour les machines, constitués de pictogrammes, de photos ou de français facile à lire.

Comme je ne suis pas fort en français, on m'a donné une farde avec des photos, des dessins pour que je sache comment réaliser telle ou telle tâche. (TS01)

Ces outils visuels peuvent aussi être bénéfiques pour des opérateurs dyslexiques ou atteints d'un retard mental.

Plusieurs ETA ont confirmé avoir recours à de tels outils pour donner des consignes à un ou plusieurs travailleurs sourds, mais la communication peut se révéler problématique, notamment lorsque l'explication n'est pas fournie dans une langue signée. Le travailleur sourd, qu'il sache lire ou non sur les lèvres, doit fournir un effort supplémentaire de compréhension.

Pour expliquer le travail par exemple, nous on a très peu de soucis, parce qu'on fonctionne avec des plans, des pictogrammes. On leur montre les gestes à effectuer et de plus, nos travailleurs sourds se débrouillent très bien pour lire sur les lèvres. On a très peu de soucis avec ça. On avait une personne par le passé qui ne savait pas lire sur les lèvres. C'était très compliqué pour communiquer avec elle. (E02)

Pour travailler, il y a des fardes avec des images, des plans. Donc ça c'est plus facile pour les consignes d'ailleurs. (E14)

Cependant, les consignes sont le plus souvent données oralement. Et parfois, c'est un collègue sourd qui doit intervenir pour clarifier la situation lorsqu'il n'y a pas de consignes visuelles.

Je ne suis pas sourd profond, je suis malentendant, donc j'interviens parfois pour expliquer la situation, parfois c'est l'assistant social qui vient expliquer. (TS10)

Recommandation N°1 : Collaborer systématiquement avec les opérateurs sourds concernant les adaptations matérielles à mettre en place.

Recommandation N°2 : Créer des outils visuels (pictogrammes, photos, français facile à lire) pour les opérateurs sourds.

Recommandation N°3 : Installer des alarmes incendie visuelles et des alarmes visuelles pour les pauses dans les lieux de passage fréquents des opérateurs sourds.

Recommandation N°4 : Dans le cas où l'ETA emploierait plus de 10 travailleurs sourds, prévoir des alarmes visuelles suffisamment visibles dans chaque pièce.

Pour conclure cette partie sur les aménagements matériels, nous n'avons pas trouvé beaucoup d'ETA ayant mis en place des aménagements visuels pour leurs travailleurs sourds, mais pour la petite histoire, une de ces ETA que nous avons contactées par courriel nous a envoyé une série de photos prises dans leurs ateliers de production pour nous montrer tous les aménagements matériels mis en place pour les travailleurs sourds, comme si cela palliait le manque d'aménagements immatériels que nous allons maintenant analyser.

4.3.2 Aménagements immatériels

4.3.2.1 Interprétation professionnelle

Le Service d'Interprétation pour Sourds de Wallonie (SISW) nous communique que seulement 13 ETA ont fait appel aux services d'interprètes professionnels ces dernières années. En 2022, le SISW a presté 60 heures à la demande de 9 ETA et ce, pour des réunions ou des entretiens individuels. En 2023, 7 ETA ont fait appel au SISW pour 36 heures effectives d'interprétation, toujours pour des réunions ou entretiens individuels (communication du SISW, 8 mai 2024).

Le SISW précise qu'il ne peut répondre qu'à 50% des demandes introduites faute d'interprète disponible (communication du SISW, 31 mars 2023). Le service a confirmé que les ETA qui ont introduit au moins une demande d'interprétation en 2022 et 2023 sont toutes dans notre liste des entreprises contactées, mais a refusé de nous donner des données plus précises (nom de ces ETA) pour des raisons de confidentialité. Cependant, en recoupant nos informations auprès des travailleurs sourds et de leurs employeurs, nous avons pu identifier les ETA concernées. Plus de la moitié sont des ETA ayant été sensibilisées à la nécessité d'une interprétation professionnelle par un service d'accompagnement professionnel pour sourds.

Mais le recours à des services d'interprétation varie énormément d'une ETA à l'autre. Une ETA n'a fait appel au SISW que trois fois en dix ans, alors que dans deux autres, un interprète passe environ une fois par mois. D'après nos informations, l'immense majorité des demandes d'interprétation auprès du SISW proviendrait de seulement trois ETA, les autres n'introduisant de demande qu'occasionnellement (moins de 3 fois par an).

Les entreprises employant des personnes sourdes peuvent payer un forfait d'heures (120€ pour 10 heures, 200€ pour 20 heures ou 400€ pour 50 heures) pour bénéficier d'une interprétation du SISW. Or, la difficulté à trouver des interprètes est soulignée par l'ensemble des entreprises ayant fait appel au SISW.

On est affilié à un service de traducteurs, le SISW. Donc là, ça semblait être une bonne idée parce qu'on paye un abonnement et après on peut demander des heures. Le problème c'est que chaque fois que j'ai demandé, ils sont venus une fois seulement, parce que toutes les autres fois, la date n'allait pas pour eux. (E03)

Une autre ETA a anticipé ce problème et a réservé des heures auprès du SISW pour les douze mois à venir. Les travailleurs sourds sont avertis du passage d'un interprète via les panneaux d'affichage disponibles dans plusieurs ateliers de production.

En cas d'urgence, cette ETA fait appel à un service "d'interprétation" à distance (en visioconférence): Avanoa, un service proposé par l'asbl Ebisu (Foyer socio-culturel des sourds, située à Woluwé-Saint-Lambert mais accessible aux personnes sourdes résidant en Wallonie. La personne faisant office d'interprète est elle-même CODA (acronyme de "child of deaf adult", enfant de parent(s) sourd(s)), mais ne possède pas de qualifications en interprétation français-LSFB.

Autrefois, l'Epée, un service social pour personnes sourdes dont le siège est situé à Liège et qui a également en son sein un service d'interprétation, fournissait des interprètes aux travailleurs sourds affiliés au service. Cependant, depuis quelques années, l'Epée ne répond plus positivement aux demandes d'interprétation en milieu professionnel et renvoie les demandeurs au SISW.

Cosens, un service d'interprétation opérant dans toute la Communauté française de Belgique, n'est pas subventionné par l'AViQ et ne propose donc pas de tarifs préférentiels pour les entreprises employant des sourds à l'instar du SISW. Ce service n'est donc que très rarement sollicité par les ETA, pour des raisons financières, car leurs tarifs sont élevés en regard des tarifs préférentiels pratiqués par le SISW. Ainsi, en 2024, il faut compter au minimum 70 euros par heure, auxquels on ajoute les

frais de déplacement. Lorsque la prestation dépasse 50 minutes, il faut prévoir une pause de 10 minutes, et si la prestation dépasse deux heures, il faut prévoir un renfort, et donc doubler les tarifs.

Entretien d'embauche

La présence d'un interprète lors d'un entretien d'embauche peut être considérée comme un aménagement raisonnable, notamment lorsqu'il n'y a pas d'autre alternative acceptable (Ghesquière et al., 2018). Dans la réalité, d'après nos sources, les entretiens d'embauche en ETA se font le plus souvent sans interprète, même lorsque l'ETA en question fait appel à un service d'interprétation par la suite dans un autre contexte.

On n'a pas fait appel aux interprètes pour l'entretien d'embauche, mais bien au SAREW. Ça s'est bien passé. (TS03)

C'est un ouvrier malentendant qui a interprété pour moi l'entretien d'embauche (TS04).

Après pour tout ce qui est entretien, soit la personne vient seule parce qu'elle se débrouille bien, elle lit sur les lèvres. Si on comprend pas, on écrit ; on s'arrange toujours ou parfois on a un service d'accompagnement avec un interprète. (E02)

Une ETA compte sur les services d'accompagnement à l'emploi ou les services sociaux pour les sourds pour interpréter l'entretien d'embauche.

Souvent on travaille avec des organismes spécialisés comme le SAREW. Donc j'ai pas mal de personnes sourdes qui viennent via cet organisme et donc quand on recrute le personnel, on a toujours une interprète qui est là avec nous pour pouvoir mener l'entretien donc c'est souvent comme ça qu'on recrute ou alors si c'est une candidature spontanée, souvent il y a le service L'Epée qui les accompagne pour les entretiens donc c'est souvent comme ça qu'on procède pour le recrutement des personnes sourdes. (E14)

Or, ni les assistants sociaux ni les accompagnateurs ne sont qualifiés pour interpréter. L'Epée a en son sein un service d'interprétation, donc il est possible que l'entretien soit interprété par un interprète professionnel de ce service. Un travailleur nous a confirmé que des interprètes de l'Epée intervenaient régulièrement dans cette ETA avant que la politique du service d'interprétation ne change.

Des ETA pensent qu'un accompagnement par un service social ou un service d'aide à la recherche d'un emploi est suffisant. Or le travailleur sourd est forcé de fournir un effort supplémentaire pour la compréhension (en lisant sur les lèvres ou en essayant de comprendre une langue des signes rudimentaire), ce que Dalle-Nazébi et Kerbourc'h (2013) définissent comme du **“travail en plus”** invisible pour l'employeur qui n'a pas mis en place les aménagements pour une inclusion optimale du travailleur sourd.

Nous ne connaissons pas le nombre exact d'ETA faisant appel au SISW pour les entretiens d'embauche, mais d'après les témoignages recueillis, ce n'est que lorsque le travailleur sourd en fait expressément la demande que l'interprétation est mise en place, et ce même s'il bénéficie déjà d'un accompagnement social.

J'ai demandé une interprète du SISW pour l'entretien, je ne voulais pas d'aide à la communication parce qu'elle n'est pas neutre. Le SAREW est venu, mais pas pour interpréter, mais pour expliquer au patron qui j'étais. (TS01)

Comme les travailleurs que nous avons interrogés sont pour la plupart en fin de carrière, il est normal qu'il n'y ait pas eu d'interprète lors des entretiens d'embauche pour eux. Le SISW n'existe que depuis 1995 et n'a obtenu l'agrément de l'AViQ qu'au milieu des années 2000.

A notre connaissance, une seule ETA organise un entretien d'embauche et un suivi intégralement en LSF sans passer par un service d'interprétation.

Moi je voyais chaque personne individuellement pendant plus ou moins une demi-heure ou j'expliquais [en LSF] des règles à bien respecter. Je dis toujours "il y a la sécurité, la qualité du travail, le respect, et éviter le gaspillage". [...] Et puis je leur demandais aussi de s'exprimer pour voir s'ils avaient des inquiétudes. (E01)

Réunions

Dans une ETA où une grosse proportion d'ouvriers connaît la LSF, la présence d'un interprète n'est pas nécessaire selon la Direction. En revanche, lorsqu'il y a un encadrant présent, ou lors des réunions syndicales, ou des réunions du conseil d'entreprise, on fait appel au SISW. Or, d'après la Direction, rares sont les demandes d'interprétation honorées, faute d'interprètes disponibles, et l'ETA n'a pas d'autre choix que de recourir à des aides à la communication ou à Cosens, un service d'interprétation non subventionné par l'AViQ.

Sinon il y a des thèmes où c'est nous autres qui apportons l'interprète, ou plutôt l'aide à la communication. Si cette dernière se sent incompétente ou si elle ne peut pas assurer cette charge de travail seule, alors là on fait appel au SISW. Mais on sait qu'on a de grosses difficultés pour avoir des interprètes et quelquefois c'est un frein. [...] On fait aussi appel à des professionnels indépendants, mais on leur dit "on va faire une conférence de deux heures", et pour finir, on nous demande 500 euros.

Les réunions avec le personnel ouvrier, là il n'y a pas d'interprète ou d'aide à la communication. Ils doivent être entre eux pour pouvoir discuter librement.

Dans les autres situations, je dirais qu'on fait appel à l'aide à la communication 85% du temps, et 15% du temps on fait appel à des interprètes officiels. (E01)

Mais dans de nombreuses autres ETA, la situation est tout autre lorsqu'il s'agit de la participation des travailleurs sourds aux réunions du personnel, aux réunions syndicales, et aux assemblées générales. Nous n'avons pas trouvé d'autres ETA fournissant systématiquement une interprétation pour ce genre de situations.

Lors des réunions, moi je reste à l'extérieur. Après la réunion, l'assistant social vient me trouver pour m'expliquer ; mais moi j'aimerais avoir l'interprète en langue des signes, mais le directeur ne veut pas. Les réunions, moi j'ai besoin de la langue des signes, c'est important pour savoir ce que chacun dit. (TS02)

Si j'assiste à une réunion, il y a une personne qui me réexplique oralement après la réunion en me faisant un petit résumé. J'essaie de suivre seul les discussions, c'est difficile, mais quand j'ai quelque chose à dire, je le dis au représentant syndical qui le dit aux autres. (TS03)

On m'expliquait après [le contenu des réunions], j'ai demandé plusieurs fois pour avoir un interprète, mais on était plusieurs sourds dans l'entreprise, et j'étais le seul à demander un interprète, mais c'était un grand défi d'en avoir un. (TS07)

Il y a clairement ici un refus d'aménagements, surtout lorsqu'il y a plusieurs sourds qui peuvent prendre part aux discussions dans l'entreprise. Ils sont systématiquement mis à l'écart et ne

reçoivent qu'une information parcellaire a posteriori. On peut aussi évoquer un audisme systémique de la part des employeurs. Aucune ETA n'a fourni de justification raisonnée au manque d'interprètes lors des réunions. Recourir aux assistants sociaux ou aux accompagnateurs à l'emploi des travailleurs sourds semble être la solution de facilité pour eux, mais ne favorise pas l'inclusion.

On constate aussi que peu de sourds demandent une interprétation des réunions parce qu'ils ignorent qu'ils ont le droit de solliciter ce type d'aménagements, mais les travailleurs sourds savent très bien qui est « professionnel » ou qui ne l'est pas. Pour eux, tout interprète qui vient d'un service d'interprétation qu'ils connaissent est un professionnel, mais les autres non, même s'ils connaissent bien la LSF.

Formations

Une poignée d'ETA qui emploient trois sourds ou davantage sollicitent une interprétation professionnelle pour les formations internes, notamment de secourisme.

Parfois, les formations ne sont que les seules occasions où les travailleurs sourds peuvent bénéficier d'une interprétation professionnelle. Une ETA nous confie qu'elle n'a fait appel au SISW que pour une seule formation de secourisme, parce qu'un employé possède de solides bases en LSF et s'estime capable d'interpréter les discours et les informations importantes nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise, mais ne pense pas pouvoir "interpréter" une journée entière.

Pour la formation secourisme, là oui, effectivement, on demande à un service extérieur, le SISW. Parce que là, c'est très spécial, c'est spécifique problèmes de santé. En plus, ça dure une journée complète. (E16)

Cependant, lorsque les ETA font appel au SISW pour plusieurs jours de suite, par exemple pour des formations de conducteur de clarks ou de chauffeur de camion, la pénurie d'interprètes se fait ressentir. Dans ce cas-là, elles se rabattent sur des aides à la communication, faute de mieux.

Pour les formations, on demande au SISW, parce que c'est quelquefois pendant trois jours, mais avoir deux interprètes pendant trois jours de suite, on ne trouve pas. Donc qu'est-ce qu'on fait ? On demande à l'aide à la communication. Je sais que ce n'est pas idéal. Quelle autre solution aurait-on ? (E01)

Autres situations

Il arrive qu'une ETA propose aux travailleurs une aide à la communication provenant d'une autre ETA lorsqu'il n'y a pas d'interprète professionnel disponible, mais ce n'est pas toujours vécu positivement par certains travailleurs, d'autant plus que les aides à la communication ne sont pas tenus de respecter le code de déontologie des interprètes professionnels affiliés à l'ABILS, qui inclut notamment la fidélité des propos. Ainsi, lorsqu'un travailleur tente de manifester un désaccord avec son employeur, un interprète professionnel ne pourra pas donner son avis et devra interpréter le plus fidèlement possible les propos tenus, ce qui n'est pas le cas de certains aides à la communication, non formés en interprétation.

XXX (nom de l'aide à la communication) m'a dit de me taire parce que j'étais agressif selon elle. Je lui ai dit d'interpréter ce que je disais. Elle n'a pas voulu et m'a fait la morale et a commencé à parler sur moi à mon patron. Après l'entretien, j'ai dit au patron que je ne voulais plus d'elle et que je voulais quelqu'un du SISW. (TS01)

Pour finir, si on se base sur le nombre de sourds qu'elles emploient au total, les ETA qui ont fait appel au SISW ne le font que très rarement. Les raisons avancées par les travailleurs et leurs employeurs sont multiples et ne se limitent pas au manque d'interprètes disponibles.

Ainsi, même lorsque des ETA font appel aux services d'un interprète professionnel, la solution de facilité pour elles reste le recours à des aides à la communication ou au service d'accompagnement professionnel pour sourds opérant dans leur région. La famille du travailleur sourd intervient plus rarement, mais nous savons qu'au moins trois ETA font appel à des proches des travailleurs pour aider à faire passer le message.

Nous avons la maman d'un travailleur sourd qui aide parfois à la traduction aux signes, lorsque nous voulons également être sûrs du message à passer. (E04)

La famille et les collègues sont présents pour traduire des informations liées au travail ou dans le cadre privé (E11)

On a eu besoin de faire une réunion avec d'autres collègues parce qu'il y avait eu un souci au niveau de l'entente, de la communication. Dans cette équipe-là, on fait appel au service d'accompagnement et c'est eux qui viennent pour l'interprétation (E02)

Parfois le chef téléphone à ma maman pour qu'elle m'explique, mais moi je dis que je ne suis pas d'accord, car on ne me donne pas d'interprète professionnel. (TS05)

Parfois, ce n'est que lorsque la situation se dégrade fortement pour un travailleur sourd au sein de l'entreprise qu'on fait finalement appel à un interprète professionnel, parce qu'il est toujours difficile de trouver un interprète via les services d'interprétation.

Il [un ouvrier] était dans quelque chose de très négatif et il s'était retiré du groupe et s'était complètement mis à part. Et donc on a organisé des réunions d'équipe avec un interprète pour qu'il ait l'occasion de s'exprimer devant ses collègues, de dire "Voilà ce que je ressens, voilà ce que je pense". On essaye de régler le problème en interne parce qu'on sait la difficulté à trouver des interprètes. Mais si ça va vraiment trop loin, là on fait appel à un interprète. (E02)

Nous l'avons vu, les ETA qui font appel aux services d'interprètes professionnels ne le font que dans des situations bien précises, notamment pour des formations ou des entretiens individuels, surtout en cas de conflit important.

On fait appel à des interprètes du SISW dans le cadre de formations, lorsque nous souhaitons passer des informations importantes où nous voulons être sûrs que l'information est bien passée. Ou lors d'entretiens individuels, toujours dans le même objectif. (E04)

C'est le service SISW qui vient une fois par mois. C'est les responsables qui font des demandes pour rencontrer les travailleurs en cas de difficulté ou pour le travail qu'ils n'ont pas bien compris, les tâches à faire, ou des choses qui ne vont pas sur le chantier. Tout simplement vous mettre un peu le cadre en plus de ça. Moi j'utilise et le service social et recrutement aussi le service Avanoa qui est un service gratuit. (E13)

Nous n'avons retrouvé que trois ETA qui n'hésitent pas à faire appel au SISW quelle que soit la raison.

Pas d'interprétation

Nous savons que 23 ETA wallonnes ne font jamais appel au Service d'Interprétation pour Sourds de Wallonie. Même lorsque les ETA admettent ne jamais faire appel à un service d'interprétation, ces entreprises reconnaissent presque toutes avoir des difficultés de communication dans les deux sens. Elles tentent malgré tout de communiquer par d'autres moyens, mais ne semblent pas réaliser que c'est le manque d'interprètes professionnels qui met en péril la communication.

On communique par Messenger. Difficultés pour se faire comprendre par Messenger, car leur vocabulaire écrit est trop simplifié. (E10)

Rédaction sur papier des discours, ou présence du service d'accompagnement professionnel si besoin. Nous réfléchissons également à utiliser Google Trad, pour retranscrire à l'écrit un discours. Mais pas assez optimisé pour le moment. (E04)

Dans plusieurs ETA, c'est le service social qui intervient pour communiquer des informations aux travailleurs sourds.

Le service social peut servir d'intermédiaire en cas de besoin. Le service social a une formation de base [en LSFB]. (E15)

Les raisons pour ne pas faire appel à des professionnels en interprétation ne sont pas avancées explicitement, mais plusieurs de ces ETA font appel, soit à un service d'accompagnement (comme le SAREW), soit à des aides à la communication internes ou externes.

Je ne fais pas appel aux services professionnels que vous mentionnez. Par contre, je fais parfois appel au service d'accompagnement du travailleur qui est spécialisé dans l'accompagnement de personnes sourdes. Ces professionnels parlent donc la langue des signes. Je passe par ces services externes, avec l'accord du travailleur, quand cela concerne l'accompagnement social et que le secret professionnel lié à ma fonction est donc requis. J'ai dû faire appel à eux à 3 reprises cette année pour un de nos travailleurs sourds. Pour ce qui concerne l'organisation courante du travail ou un accompagnement social non-confidentiel (fracture numérique, par exemple), si nous avons un doute sur la bonne compréhension du message, nous pouvons également solliciter deux collègues en interne qui parlent la langue des signes. Ils sont sollicités environ une fois tous les quinze jours. (E05)

Le refus des directions de fournir une interprétation en langue des signes n'est pas toujours lié à la pénurie d'interprètes. Plusieurs travailleurs nous ont expliqué que leurs employeurs ne voulaient pas faire appel à des interprètes professionnels pour des **raisons financières** :

Avec le directeur, on parle, il parle doucement, parfois je ne comprends pas un mot alors il écrit. Mais il doit payer [pour l'interprète], mais chut, il est avare. Moi j'aimerais bien l'interprète en langue des signes, je voudrais que l'interprète vienne à l'atelier, mais le directeur doit payer, mais il ne paie pas les indépendants. (TS02)

Quand on lui demande pourquoi il n'insiste pas auprès de la Direction pour avoir des interprètes, vu qu'il s'agit d'un droit fondamental pour lui, il nous répond :

Le directeur ne veut pas. Il n'y a pas de sous, dit-il, alors moi je me tais. Je dois rester poli. Mais j'ai dit au directeur : "Attention, c'est différent entre les entendants et les sourds". C'est le directeur qui ne veut pas, ce n'est pas moi ; c'est lui le chef, moi je me tais, je ne veux pas me disputer avec lui. Si je dis ça, il ne va pas être content. (TS02)

Un autre travailleur d'une autre ETA ajoute que son employeur, plutôt que de payer un forfait au SISW, demandait à ses travailleurs d'utiliser leur **abonnement personnel** pour appeler des interprètes.

Je n'ai jamais compris pourquoi on me demandait d'utiliser mes heures SISW pour faire appel aux interprètes, on m'a dit que c'était trop cher pour l'entreprise de payer les interprètes du SISW. (TS07)

Un autre travailleur nous explique lui-même qu'il n'a pas besoin d'interprètes, car il arrive à se débrouiller, malgré les malentendus possibles et les informations tronquées :

Je peux communiquer tout seul ici. Si je n'ai pas compris quelqu'un, on répète pour moi, mais comme je comprends vite, on ne doit pas beaucoup répéter pour moi. (TS03)

Ce travailleur ne semble pas réaliser qu'avoir la présence d'un interprète serait moins fatigant pour lui et lui permettrait d'avoir accès à davantage d'informations. Les services d'accompagnement soulignent que les sourds ont souvent des difficultés à exprimer leurs besoins réels et qu'ils se contentent de ce qu'ils ont.

Des solutions ont été proposées par les Directions pour pallier la pénurie d'interprètes en présentiel :

- engager un interprète professionnel lorsque suffisamment d'interprètes auront un diplôme universitaire ;
- augmenter l'offre d'interprétation à distance (*Une interprétation en visio ne ferait pas gagner du temps?* (E01)) ;
- proposer aux étudiants en interprétation à l'UCLouvain de faire une partie de leurs stages dans les ETA.

Le droit à une interprétation professionnelle prévu par l'article 9 de la CNURDPH n'est pas respecté par la majorité des ETA.

Recommandation N° 5 : Recourir autant que possible aux services d'interprètes professionnels via les services d'interprétation pour sourds pour les réunions importantes et les séances d'information regroupant l'ensemble du personnel.

Recommandation N°6 : Pour les ETA employant plus de 20 personnes sourdes, engager un interprète professionnel au moins à mi-temps.

Recommandation N°7 : Pour les ETA employant de 5 à 19 travailleurs sourds, regrouper les budgets par province pour engager un interprète professionnel qui ferait la navette entre les différentes ETA.

Recommandation N°8 : Pour les ETA employant de 1 à 4 sourds, faire appel aux services d'un interprète professionnel via les services d'interprétation, plutôt que de recourir à des aides à la communication ou à un collègue.

Recommandation N°9 : Former les aides à la communication travaillant actuellement en ETA à la déontologie du métier d'interprète professionnel (fidélité, neutralité, impartialité, secret professionnel) et leur proposer des formations continues.

Recommandation N°10 : Élargir l'offre d'interprétation à distance (recourir à Relais-Signes)

Recommandation N°11 : Ne pas recourir aux collègues (sourds ou entendants), aux assistants sociaux, aux accompagnateurs à l'emploi ou à la famille du travailleur pour assurer l'interprétation, même si elle est brève.

Recommandation N°12 : Ne pas recourir aux proches du travailleur sourd pour relayer des explications, surtout lorsque ce dernier ne souffre d'aucune déficience mentale.

4.3.2.2 Traduction

Rares sont les ETA à proposer des traductions de communications écrites vers la LSFB, mais nous en avons trouvé deux qui se sont prêtées à l'exercice ou qui ont l'intention de le faire prochainement.

Nous avons comme projet de signer notre vidéo d'accueil de l'entreprise (que ce soit la vidéo présentée en journée d'accueil du nouveau personnel ou sur notre site web) via XXX [un service d'accompagnement pour personnes en situation de handicap] (E04)

A notre connaissance, une seule ETA traduit toutes ses communications écrites vers la LSF à l'intention des travailleurs sourds. Cependant, cette traduction n'est pas effectuée par un professionnel en traduction, mais par une personne sourde bilingue français-LSF travaillant au sein de l'entreprise ou par un employé sourd de l'asbl Surdimobile, dont l'objectif principal est de sensibiliser les personnes entendant à la LSF et à la culture sourde, tout en faisant de la prévention.

Quand il y a une communication c'est XXX [employé sourd de l'ETA] qui le fait. On a des TV où on peut le voir signer, ou alors on demande à Surdimobile. (E01)

Lorsque la direction d'une ETA connaît la LSF, il arrive que les communications internes soient effectuées par la même personne en français ET en LSF et diffusées en boucle sur un écran de télévision.

Quand c'était une communication pour un changement de réglementation, d'organisation, ou d'autres choses importantes, je donnais l'information en parlant et puis l'information en langue des signes. (E01)

Bien que traducteur de formation, nous n'avons pas pu évaluer la qualité des traductions réalisées par cette ETA, mais le fait d'avoir un membre du personnel parfaitement bilingue pour effectuer ce travail est un atout. Cela dit, les techniques de traduction ne s'improvisent pas, elles doivent être apprises et maîtrisées.

Dans la plupart des cas, l'information est transmise en interne par des employés ou des collègues ouvriers.

Nous ne réalisons pas de vidéo pour la communication. Etant donné que notre personnel est en situation de handicap, il rencontre parfois des difficultés de compréhension. C'est pourquoi toute communication se fait individuellement, adaptée à la personne et on leur remet toujours un support écrit. Avec les personnes sourdes, on utilise les reconnaissances vocales ou le téléphone afin d'échanger par écrit (E07)

Nous n'avons pas interrogé cette ETA sur la pertinence de l'utilisation de l'écrit si le personnel a des difficultés de compréhension. Les problèmes de communication viennent toujours d'une mauvaise compréhension de la langue française, qu'elle soit orale ou écrite.

Nous allons les trouver personnellement. On communique en mimant, en écrivant ou le travailleur lit sur les lèvres. S'il y a une incompréhension, ou que le message est trop complexe, nous sollicitons nos collègues qui parlent la langue des signes. (E05)

Jamais on ne songe à faire appel aux services de professionnels en traduction ou interprétation pour faire passer le message aux travailleurs sourds. Lorsqu'on doit faire appel à des personnes externes à l'entreprise, ce sont toujours des assistants sociaux, ou des accompagnateurs à l'emploi qui assistent les travailleurs sourds pour la traduction des textes écrits.

Non, les personnes malentendantes s'adressent à l'assistant social en langue des signes ou par écrit. En cas de besoin, le formateur des cours en langue des signes est disponible pour traduire (il est lui-même malentendant). (E06)

La famille du travailleur intervient même dans de rares cas pour les traductions des communications écrites.

Nous faisons traduire par nos collègues ou la famille du travailleur. Nous avons des contacts avec les proches des travailleurs. (E11)

Parfois, ce sont les ouvriers sourds qui sont eux-mêmes chargés de traduire en LSF les informations écrites pour leurs collègues illettrés sur demande de leur employeur, alors qu'ils ne sont pas qualifiés pour cela et ont eux-mêmes des difficultés avec la langue française.

Moi je traduisais les informations écrites pour les autres sourds (TS07)

En juin 2024, une cohorte de traducteurs professionnels sourds a obtenu un certificat d'Université en traduction/interprétation LSF à l'Université de Namur. Ces personnes ont été formées et la qualité de leurs traductions a été évaluée par un jury indépendant. Il serait judicieux pour les ETA de faire traduire leurs communications internes par ces professionnels diplômés.

Recommandation N°13: Faire traduire les documents écrits importants en LSF ou DGS (règlement de travail, documents syndicaux, ou toute autre information importante à destination de tout le personnel des ETA ou des ouvriers de production).

Recommandation N°14 : Les traductions en LSF ou DGS devraient être réalisées par des professionnels sourds diplômés en traduction ou interprétation, a minima s'il n'y a pas de personne sourde bilingue au sein de l'ETA pour effectuer ces tâches.

4.3.2.3. Reconnaissance vocale (speech-to-text)

Avec l'évolution des technologies, les logiciels *speech-to-text* sont devenus plus en plus performants, et nombreux sont les sourds lettrés à y recourir dans leurs interactions quotidiennes avec les personnes entendant. Il y a quelques années, les sourds utilisaient massivement l'application AVA, une des premières à proposer une retranscription écrite relativement fiable des propos oraux, mais malheureusement payante. Depuis lors, le développement de l'intelligence artificielle a bouleversé le marché des applications *speech-to-text*. Actuellement, une application sort du lot : « Transcription instantanée », proposée gratuitement par Google aux usagers de smartphones avec un système d'exploitation Android, même si d'autres applications (gratuites ou payantes) existent.

Au sein des ETA, certains travailleurs sourds ainsi qu'une partie du personnel cadre entendant commencent à utiliser ce type d'applications, pour autant que les sourds aient un niveau suffisamment bon en français écrit pour tenir des échanges par écrit.

Pour communiquer avec le client, nous avons mis en place [pour les travailleurs sourds] un chat plus interactif que des échanges de mails. Aussi, nous communiquons avec la reconnaissance vocale ou avec le téléphone. (E07)

Recommandation N°15 : Ne recourir qu'aux systèmes *speech-to-text* lorsqu'on est sûr que le travailleur sourd maîtrise suffisamment bien le français.

4.3.2.4 Sensibilisation à la surdité / Cours de LSF

La plupart des ETA employant des personnes sourdes ont en leur sein un ou plusieurs ouvriers ayant une connaissance suffisante de la LSF pour communiquer avec les travailleurs sourds. Cependant, ce n'est pas toujours le cas des employés. Une seule ETA (E01) oblige ses employés à suivre des cours de LSF afin d'avoir une maîtrise suffisante de la langue pour communiquer avec l'ensemble des ouvriers de production.

En ce qui concerne les actions de sensibilisation, cette même ETA collabore avec l'asbl Surdimobile (Grâce-Hollogne, Liège) pour des activités de sensibilisation et des cours de LSFB à l'intention du personnel encadrant. Chaque membre du personnel encadrant bénéficie d'une à deux heures de sensibilisation et/ou d'apprentissage de la LSFB. L'ETA encourage son personnel à participer aux activités ludiques dans un centre socio-culturel pour sourds et malentendants (il y en a un dans quasiment chaque grande ville wallonne).

On va pousser notre personnel à y aller pour rencontrer les sourds et ce sera la même chose pour les élèves qui suivent les cours. Je trouve que c'est intéressant de pouvoir jouer et échanger avec des sourds. Pour le moment c'est une à deux heures toutes les semaines. Mais maintenant avec ces activités-là, ça va peut-être être plus. Surdimobile vient toute l'année, ils sont ici 6h par semaine. (E01)

L'asbl Surdimobile a eu l'occasion de sensibiliser le personnel de 6 autres ETA, mais seules deux ETA ont demandé à cette asbl de dispenser des cours hebdomadaires de LSFB, tandis que deux autres ont bénéficié d'une petite dizaine d'heures de cours de base [communication de Surdimobile, 29 mai 2024]. Les personnes qui bénéficient de cours de langue des signes sont toujours au contact direct du personnel ouvrier sourd, comme les assistants sociaux, les moniteurs de production, les responsables des ressources humaines, mais très rarement la directrice ou le directeur de l'entreprise (nous n'avons recensé qu'un seul directeur d'ETA maîtrisant la LSFB)

Nous, les encadrants (25 encadrants), on prend une heure de langue des signes par semaine donc moi par exemple, j'ai cours de langue des signes tous les jeudis pour essayer de communiquer au mieux avec les travailleurs sourds, mais sinon on fait beaucoup appel aux interprètes.[...] Alors, il y a trois groupes, il y a le groupe confirmé, le groupe intermédiaire, et le groupe débutant, [...] mais c'est souvent les personnes qui sont au contact direct des personnes sourdes, c'est à dire les moniteurs de production, les assistants sociaux et les personnes s'occupant du recrutement. (E14)

Lorsqu'on demande le niveau de maîtrise de la LSFB au personnel encadrant, les réponses varient. De ce que nous avons pu constater, c'est fortement subjectif et peu révélateur du niveau réel. Le personnel ouvrier sourd n'est pas toujours en mesure de comprendre parfaitement les signes des encadrants.

Donc voilà, je dois pouvoir communiquer un minimum avec les personnes. Depuis deux ans c'est difficile, une heure par semaine, pas plus, c'est pas beaucoup et j'essaie de parler avec les travailleurs quand j'ai l'occasion. Des fois, je suis un peu gênée parce que je suis pas super bonne, je suis dans le groupe intermédiaire. (E14)

Moi personnellement, j'ai fait des études de langue des signes pendant plusieurs années [...], moi bien évidemment, j'essaie de signer depuis plusieurs années, ça se passe bien en règle générale. On a des fois un petit souci. A ce moment-là, on me demande pour aider à signer. Donc en général, il n'y a pas de problème. (E16)

Pourtant, un ouvrier sourd que nous avons rencontré n'est pas d'accord avec l'affirmation ci-dessus.

Il connaît la langue des signes, mais pas tout. Pendant un discours, il traduit, mais ce n'est pas complet. Heureusement que je sais lire, sinon je n'aurais pas l'info complète. (TS10)

En effet, il faut de nombreuses années et une formation poussée avant de pouvoir réellement maîtriser la LSFB, car sa syntaxe est radicalement différente de celle du français. Pourtant, nombreux sont ceux qui prétendent pouvoir faire office d'interprètes (ou d'aide à la communication) après avoir suivi quelques années de cours. Ainsi, dans plusieurs ETA, des encadrants (généralement des

assistants sociaux) font office d'interprète lors des discours de la direction ou des fêtes de fin d'année.

Alors souvent ici, il y a des réunions, par exemple avec le directeur, pour une information importante et là, moi je suis là [pour signer]. (E14)

Lors des fêtes, il y a quelqu'un qui signe, mais ses signes ne sont pas officiels [ndlr : pas compréhensibles], je préfère qu'on fasse appel au SISW, au moins eux ils signent officiel, c'est plus agréable. (TS16)

Des actions de sensibilisation à la surdité et des cours de LSF sont également proposés par l'asbl Passe-Muraille dont le siège est situé à Mons. Les ateliers de Passe-Muraille, organisés une à deux fois par mois au siège de l'AViQ à Charleroi, regroupent le personnel de plusieurs ETA. A la différence de Surdimobile qui se déplace dans les entreprises, Passe-Muraille ne sensibilise les ETA qu'à Charleroi. Ceci peut causer des soucis à certaines ETA, réticentes à se déplacer régulièrement jusque là à cause de la distance.

Ainsi, comme nous le confie une ETA, qui souhaite sensibiliser son personnel ouvrier et employé à la surdité et à la langue des signes mais qui ne peut pas forcer son personnel à se déplacer chaque fois jusque Charleroi :

Je travaille pour qu'on ait des cours et quand j'ai demandé qui était intéressé, presque tous les employés ont voulu participer donc c'est très enthousiasmant, mais voilà est-ce que ça va se faire ? Gros point d'interrogation, parce que moi je passe par l'AViQ qui va donner la formation gratuitement. [...] Ils [l'AViQ] ont déjà une formation qui se donne à Charleroi, c'est encore plus loin donc ils [l'AViQ] peuvent pas subventionner [Surdimobile]. [...] On vient de découvrir Surdimobile. [...] Ça a l'air bien donc on a fait une demande de devis et je pense qu'on va collaborer au moins une fois par an. C'est le minimum d'avoir quelque chose qui se met en place pour tout le monde. (E03)

Il y a parfois une réelle volonté de sensibiliser le personnel, mais les ETA préfèrent que les formateurs viennent jusqu'à eux.

Au total, nous avons comptabilisé une vingtaine d'entreprises dont au moins un travailleur (employé ou ouvrier) a suivi des cours de LSF, soit à Charleroi, soit via l'asbl Surdimobile. En revanche, nous savons qu'au moins quatre ETA employant des sourds n'ont jamais manifesté le souhait de sensibiliser leur personnel pour diverses raisons (refus d'apprendre la LSF ou pas d'utilité pour l'entreprise).

Une dizaine d'entreprises qui, d'après les données en notre possession, n'organisent pas de formations en LSF ou d'actions de sensibilisation à la surdité à l'intention du personnel encadrant n'ont jamais donné suite à nos courriels, malgré nos rappels. Elles nous avaient pourtant communiqué le nombre de travailleurs sourds en leur sein, mais depuis que nous avons dévoilé le thème de notre recherche, elles sont aux abonnés absents.

Cette volonté affichée de bénéficier d'une sensibilisation à la surdité n'est pas toujours reçue positivement par les ouvriers de production sourds qui, parfois, ne comprennent pas pourquoi cette sensibilisation n'est mise en place que maintenant alors qu'ils ont vécu des situations discriminatoires tout au long de leur carrière au sein de ces ETA.

Parfois même, les actions de sensibilisation n'amènent aucun changement positif au sein de l'entreprise, que ce soit au niveau des normes de sécurité ou d'accès à l'information. Les témoignages suivants viennent d'ouvriers travaillant dans des ETA dont au moins un membre du personnel a pris part à une formation en LSF ou à un atelier de sensibilisation à la surdité. Ces témoignages ont été répétés par d'autres ouvriers sourds d'autres ETA sous des formes différentes.

Concernant les normes de sécurité :

Un jour, j'étais dans les toilettes, et je ne savais pas qu'il y avait un exercice d'évacuation incendie, et on m'a oublié dans les toilettes. (TS07)

Concernant le manque d'informations et d'interprètes :

On me disait que j'étais chiant à vouloir des interprètes, donc les interprètes ne venaient qu'une fois tous les deux ans, uniquement lorsqu'il y avait de gros problèmes pour résoudre les conflits en interne. (TS07)

On n'a jamais eu d'interprètes en 13 ans, et puis en 2023 on en a eu 3 fois, pour une réunion d'évaluation, pour le bilan d'entreprise, pour la fête de nouvel an. Mais jamais quand il y a un vrai problème. (TS05)

*Le délégué syndical va à une réunion pendant 8 heures, mais il ne nous donne qu'une minute d'informations. **On n'a pas assez d'informations.** (TS08)*

Concernant le niveau de langue des signes du personnel entendant :

Le directeur et les moniteurs n'étaient pas motivés à apprendre la langue des signes (TS07)

Le directeur est là depuis 30 ans, il ne connaît même pas « bonjour » en LSFB ! (TS08)

Savoir signer « bonjour », c'est bien beau, mais après quand on ne signe pas, ça sert à quoi ? (TS04)

Concernant la compréhension des spécificités des sourds :

Ils ne comprennent rien aux sourds (répété par plusieurs ouvriers)

Les critiques récurrentes concernent le manque d'informations et le manque de compréhension des spécificités des sourds. Pratiquement tous les ouvriers sourds que nous avons rencontrés (à l'exception des ouvriers de deux ETA) ont souligné ces problèmes. Nous pensons que la sensibilisation à la surdité et aux spécificités des sourds signants n'a pas été suffisamment approfondie. En effet, le personnel encadrant ne reçoit que quelques heures de formation par an, et les cours de LSFB dispensés par les asbl Surdimobile et Passe-Muraille ne permettent pas aux apprenants de saisir les différences culturelles et l'audisme que nous allons aborder au point suivant.

Recommandation N 16 : Sensibiliser régulièrement le personnel cadre et les responsables des ressources humaines à la culture sourde et à la LSFB (ou la DGS).

Recommandation N 17 : Former les encadrants et les moniteurs au contact direct des sourds à la LSFB (ou la DGS) jusqu'à un niveau intermédiaire (niveau B1+ du CECRL) au moins.

Recommandation N 18 : Engager un r f rent sourd signant dans les ETA employant plus de 10 travailleurs sourds.

4.4 Audisme

Il ne nous est pas possible de passer sous silence les situations d'audisme vécues par les ouvriers sourds, tant elles sont nombreuses. Pour rappel, l'audisme est une forme de discrimination, ici basée sur la croyance en la supériorité des personnes ayant la capacité à entendre et/ou sachant s'exprimer oralement (Bauman et Murray, 2004). Cet audisme peut être conscient ou inconscient.

Malgré les sensibilisations à la surdité, et les cours de LSF suivis par quelques encadrants entendants, les ouvriers sourds de la plupart des ETA subissent un audisme quotidien de la part de leurs collègues entendants et de leur direction.

L'audisme peut prendre plusieurs formes. La forme la plus violente consiste à priver le sourd d'exercer un travail qu'il est parfaitement capable d'exécuter, sous prétexte que c'est dangereux à cause de la surdité. Nous n'avons eu qu'un seul témoignage en ce sens.

Mais le chef m'a interdit d'utiliser la tondeuse, d'utiliser des machines, car c'est dangereux selon lui. Il ne comprend pas les sourds. (TS05)

Une forme plus insidieuse d'audisme, consiste à ne pas donner de promotion aux travailleurs sourds, même s'ils ont toutes les compétences pour évoluer dans leur carrière. Ici, nous savons que plusieurs ETA ne donnent pas de possibilité aux travailleurs sourds de changer d'échelle barémique, même s'ils sont performants et doués dans leur travail.

Les entendants, eux voient leur salaire augmenter plus vite que nous. Mais l'entreprise sait qu'on touche la Vierge Noire [ndlr : les allocations d'intégration pour personnes en situation de handicap], alors elle calcule en fonction de ce qu'on touche comme pension d'handicapé. (TS15)

J'ai demandé au patron de m'augmenter car je sais tout faire. Il m'a dit « non tu restes en classe 4 » [ chelle barémique]. Je voulais passer en classe 5 [ chelle barémique supérieure], il a refusé.  a fait plus de 20 ans que je travaille ici et je suis toujours en classe 4. J'ai demandé au syndicat, on m'a répondu qu'on ne savait rien faire. (TS16)

Nous avons eu des anecdotes de deux moniteurs de production d'autres ETA qui nous ont confirmé que le barème des ouvriers sourds n'était pas revalorisé de la même manière que leurs pairs entendants, sans que nous puissions avoir la raison exacte. Nous éviterons ici une généralisation h tative et n'affirmerons pas que cette situation est vécue par tous les ouvriers sourds de toutes les ETA. Nous savons qu'au moins deux ETA font évoluer leur personnel sourd de la même manière que le personnel entendant et que des sourds peuvent exercer des postes à responsabilité. Nous n'avons pas systématiquement posé la question lors de nos entretiens.

L'impossibilité de communiquer, ou de porter plainte parce qu'un responsable ne connaît pas la LSF ou ne pense pas à faire appel à un interprète est également une forme d'audisme, et a eu des conséquences assez graves pour une personne sourde victime de harcèlement sexuel de la part de son moniteur de production.

[concernant le harcèlement sexuel] Le syndicat ne me protégeait pas, car il était là juste pour l'argent, je payais mes cotisations pour rien. J'ai demandé au président du conseil d'administration de me soutenir, mais on n'a rien fait pour moi. (TS07)

Cette personne ne travaille plus dans l'ETA incriminée et n'est plus en contact avec le moniteur de production.

Le refus d'informer les ouvriers sourds, ou négliger leur droit à l'information peut aussi être considéré comme une forme d'audisme. Cela se manifeste de plusieurs manières : fournir des informations tronquées, refuser de fournir une interprétation en langue des signes, voire forcer à signer des documents qu'ils ne comprennent pas sans les informer au préalable de leur contenu.

Elle a gesticul  et m'a obligé à signer le document [une nouvelle circulaire concernant les espaces fumeurs dans l'entreprise], sinon je ne pouvais pas rentrer dans l'entreprise. Mais moi, j'ai refusé, je ne comprenais rien à ce qu'elle racontait. [...] Je suis rentré chez moi parce que je n'étais pas d'accord de signer sans comprendre. (TS08)

Si on me demande de signer un papier en me signant « sévère », mais « sévère », ça veut dire quoi au juste ? J'ai signé, mais parce que j'ai vu un collègue sourd le signer sous la contrainte et je ne voulais pas subir son sort. Ça aurait été bien si on m'avait expliqué calmement avant le contenu du papier, j'aurais accepté de le signer sans faire d'histoires, mais venir ainsi et m'imposer de signer un papier sans explications, c'est déstabilisant. Je n'ai eu aucune information. Et le pire, ce sont mes collègues sourds qui ont un petit retard mental, ils signent sans comprendre. Il y a des sourds qui savent lire, mais d'autres pas ; il faut qu'on soit tous mis sur le même pied d'égalité avec la langue des signes. (TS04)

Concernant les informations tronquées ou lacunaires, les travailleurs sourds sont quasi unanimes : il y a un réel manque de volonté de la part de leurs pairs entendants, et de leurs supérieurs de leur fournir la même information reçue par les travailleurs entendants. Toutes les ETA (sauf une) ne fournissent pas de traduction complète en LSF des documents distribués aux travailleurs sourds.

Mais il y a un gros manque d'information. Quand on fait une annonce, un discours, je suis pris au dépourvu. Je ne suis jamais au courant. On n'appelle jamais les interprètes, alors j'appelle l'assistant social pour m'aider en langue des signes. Je ne suis pas satisfait de ça. S'il y a une chose négative, c'est bien un énorme manque d'information. (TS04)

Souvent avant la pause de 10h, il y a une annonce pour les ouvriers, mais moi je ne comprends rien. Je suis tout seul dans mon coin. Pareil lorsqu'il y a des grèves, les discours et tout ça, je ne comprends rien car il n'y a pas d'interprète. [...] On me fait parfois un résumé écrit, mais c'est très court par rapport à ce qui a été dit. Donc ça ne m'intéresse plus. (TS15)

Et parfois, le manque d'information a des conséquences sur la rémunération des travailleurs sourds.

*La communication est nulle, pas d'interprète aux réunions, mais quand j'arrive aux réunions, je m'en vais immédiatement, car il n'y a pas d'interprète, mais on me demande de rester ; alors **je suis privé de salaire pendant un jour**, mais moi je ne suis pas d'accord avec le patron, il faut un interprète ! (TS05)*

Ce sourd n'est pas le seul à avoir été privé de rémunération parce qu'il a dénoncé le manque d'aménagements avec le seul moyen à sa disposition, faute de communication : quitter les lieux. Nous avons obtenu d'autres témoignages d'ouvriers sourds d'autres ETA ayant également été punis parce qu'ils ne s'étaient pas présentés à une réunion obligatoire, mais qu'ils savaient inaccessible pour eux, faute d'interprète, ou parce qu'ils avaient refusé de signer un document dont ils ne comprenaient pas le contenu à cause de leur illettrisme fonctionnel.

De même, certains sourds nous rapportent avoir été réprimandés par leur moniteur de production ou leur directeur parce qu'ils bavardaient sur les unités de production. Or, comme le dit très justement un service d'accompagnement :

Nous informons souvent les ressources humaines que le travail à la chaîne sur les lignes de production ne convient absolument pas aux sourds. Ça les rend somnolents, à force de se concentrer sur la même tâche 8 heures par jour. Les entendants ont des distractions, comme la radio, ou la musique et peuvent même bavarder avec leurs collègues pendant qu'ils restent concentrés sur leurs tâches, mais pour les sourds, ce n'est pas possible et pour finir, ils s'endorment. Les sourds doivent pouvoir bouger un minimum ; 8 heures concentrés sur la même tâche, ce n'est pas humain. Il y en a qui acceptent ça, mais pour la majorité, ce n'est pas possible de continuer comme ça. (SA01)

Et pourtant, nombreux sont les sourds qui se retrouvent sur des chaînes de production, à effectuer la même tâche répétitive à longueur de journée. Comme l'explique une ancienne ouvrière :

On m'a mis sur une ligne de production à la chaîne, ou je ne pouvais pas signer, je devais faire attention à la ligne de production, et j'étais souvent malade. [...] Mon chef me disait de me

taire, car je signalais pendant le travail, et il me disait que je ne travaillais pas assez. J'avais la pression, les autres entendants, eux peuvent utiliser leur GSM, car je n'entends pas quand on ouvre la porte [ndlr : les ouvriers entendants téléphonaient en cachette lorsqu'ils n'étaient pas surveillés et cachaient leur téléphone dès que la porte de l'atelier s'ouvrait], et on m'interdisait de téléphoner, de bavarder, plein de choses comme ça [...]. Les entendants écoutent la radio, moi je regardais par la fenêtre, mais on me demandait de rester concentrée sur le travail. (TS07)

Le refus d'aménagements spécifiques pour les formations a également été souligné par plusieurs travailleurs sourds. Ainsi :

J'avais envie de formations de secourisme avec la Croix Rouge, mais on me refusait, alors [la prime de compensation de] l'AViQ, ça servait à quoi ? J'étais motivée, mais je ne pouvais participer à aucune formation (TS07).

Il y a un budget pour les formations de cariste, d'élagueur, etc. ; mais on ne m'informe pas ; On me dit que c'est parce que je suis sourd, je dis que je peux suivre des formations, mais on refuse ; je me suis trop souvent battu pour avoir accès aux formations. (TS05)

Une seule ETA a pris conscience des problèmes que l'audisme pouvait provoquer.

J'essaie de corriger par exemple les ouvriers [entendants] qui travaillent en déplacement. Je sais que ça peut poser des problèmes de communication sur un chantier, mais pas de danger. [...] Les sourds ont l'intelligence et ont l'habitude quand ils travaillent ; s'il y a un travail [identique] chez eux, ils vont le faire eux-mêmes. Ils ne vont pas nécessairement faire appel à une entreprise extérieure, mais je pense qu'il y a une peur de la part de l'encadrement de leur donner certaines responsabilités. Alors quand c'est au sein de l'entreprise, j'encourage [l'encadrement entendant] à leur donner des responsabilités et maintenant, c'est accepté. Mais quand c'est en déplacement, je sais que l'encadrement est hésitant. Je me souviens que tout au début, le médecin du travail était étonné que les sourds puissent conduire. (E01)

Sur base des témoignages reçus, nous sommes convaincus que l'audisme, qu'il soit conscient ou inconscient, empêche les responsables des ETA de mettre en place une politique d'inclusion pour le personnel sourd, et d'aménager le poste de travail de manière satisfaisante pour les travailleurs sourds. En effet, les situations citées plus haut sont contraires aux dispositions du CWASS qui prévoit dans son article 992 §4 *une valorisation de leurs compétences, une formation continue, une adaptation des postes de travail et un processus d'évolution susceptible de permettre la promotion du travailleur de production au sein de l'entreprise de travail adapté ou son insertion dans le milieu ordinaire de travail*²⁶.

Par ailleurs, ces situations discriminatoires contraignent les travailleurs sourds à consacrer une partie de leur temps de travail à un « travail supplémentaire », ou « double travail » (Kerbou'ch et al., 2022) et qui désigne des activités réalisées dans des espaces ou des temps « hors travail ». Souvent invisible aux yeux de ceux qui travaillent à leurs côtés, ce travail fait référence à des tâches supplémentaires imposées de manière indirecte par une entreprise qui ne prend pas en considération leurs besoins ou les ressources déjà disponibles. Ainsi, les travailleurs sourds doivent solliciter eux-mêmes une interprétation en langue des signes auprès de leur employeur quand celui-ci veut bien accepter de faire appel à un service d'interprétation, mais n'effectue pas les démarches de son propre chef. Les sourds doivent aussi passer du temps à chercher l'information eux-mêmes auprès de leurs collègues ou des délégués syndicaux, ou de leurs assistants sociaux, voire recouper

²⁶ CWASS, Art. 992 §4 <https://eweta.be/wp-content/uploads/2021/10/AGW-ETA-2021-Approuve-le-16.09.2021-Version-consolidee.pdf>

les informations avec d'autres collègues sourds pour s'assurer d'avoir bien compris. Les tentatives de communication avec les collègues non-signants sont également vécues comme une charge en plus pour les travailleurs sourds. Les sourds qui oralisent ne sont pas dispensés de cette tâche, d'autant plus que ce sont souvent vers ces derniers que les autres travailleurs sourds se tournent pour avoir des bribes d'information.

Parfois ce n'est pas seulement un besoin d'interprète, mais un besoin de faire comprendre qu'oraliser et lire sur les lèvres, c'est compliqué et fatigant pour eux. Lire sur les lèvres toute la journée, et s'adapter sans cesse aux autres... il faut que les autres [entendants] s'adaptent aussi, qu'ils apprennent à être expressifs, à utiliser des gestes, avoir des bases en LSFB, mais le travailleur sourd ne va pas toujours exprimer ses besoins. (SA01)

Recommandation N°19 : Sensibiliser le personnel cadre et les responsables des ressources humaines à l'audisme institutionnel.

Recommandation N°20 : Eviter l'isolement des travailleurs sourds.

Recommandation N°21 : Réduire la pression sur les travailleurs sourds pour s'intégrer (ne pas les forcer à lire sur les lèvres, ni à s'exprimer oralement ou en français écrit s'ils ne le souhaitent pas).

Recommandation N°22 : Prendre en compte les besoins linguistiques de base des travailleurs sourds.

4.5 Causes du manque d'aménagements

Pour résumer et restructurer ce que nous avons exposé ci-dessus, nous dirions que les causes du manque d'aménagements et d'accessibilité sont multiples. Nous avons identifié une série de raisons :

1. Les travailleurs sourds ne sont pas informés sur leurs droits aux aménagements ou ignorent ce qui existe en matière d'aménagements.

Le travailleur sourd ne va pas toujours exprimer ses besoins. Et ça c'est un travail qu'on doit faire en amont avec les travailleurs sourds. Même des jeunes qui sortent de l'école, ils ne savent pas utiliser des interprètes, ils n'ont jamais vu d'interprète, c'est maman ou papa qui les accompagne pour traduire ou encore un frère ou une sœur. Au départ, il faut informer les jeunes qui sortent de l'école et qui vont s'inscrire au FOREM sur le rôle des interprètes. Souvent, ils ne connaissent pas, alors comment veux-tu qu'ils informent leurs employeurs ? (SA01)

Des travailleurs sourds ne commencent à solliciter des aménagements que des années après leur embauche en ETA.

Au début, je ne savais pas que j'avais le droit, je me taisais tout le temps; ce n'est qu'avec l'expérience que j'ai appris que je pouvais demander des interprètes. (TS07)

Si le travailleur sourd ne demande rien, l'employeur peut penser à tort que les conditions de travail sont satisfaisantes.

2. Les employeurs ignorent ou refusent les demandes d'aménagements.

On me promettait des adaptations que je n'avais jamais. (TS07)

C'est le directeur qui ne veut pas [faire appel à des interprètes], ce n'est pas moi ; c'est lui le

chef, je me tais, je ne veux pas me disputer, si je dis ça, il ne va pas être content. (TS02)

Ainsi, lorsque des travailleurs sourds demandent des alarmes visuelles (ou une meilleure disposition des lampes-flash), ou une interprétation professionnelle, leurs demandes sont ignorées pendant plusieurs années, et à force, lassés de ne pas voir leurs demandes aboutir, ils ne sollicitent plus rien. Plusieurs employeurs sont conscients d'un manque d'aménagements matériels et promettent d'y remédier, mais justifient peu le manque d'aménagements immatériels (interprétation en langue des signes), alors qu'il existe plusieurs sources de financement pour pallier le manque d'inclusion.

Les employeurs nous ont semblé extrêmement réticents à parler de l'usage qu'ils font des subsides versés par l'AViQ pour la perte de rendement de leurs travailleurs sourds. Nous savons juste qu'ils reçoivent une enveloppe annuelle globale pour l'ensemble des travailleurs en situation de handicap. Libre à eux de ventiler cette enveloppe comme bon leur semble, en fonction des priorités de l'entreprise et des travailleurs en situation de handicap.

Vous dire comment c'est réparti, ça c'est pas ma partie du job. Je ne gère pas du tout la partie subsides. [...] Donc c'est une enveloppe commune et on aide les différents travailleurs quand ils ont des demandes et que nous on peut améliorer leur travail. (E14)

L'entreprise reçoit une enveloppe chaque année [pour les aménagements], mais l'enveloppe, dès le mois de janvier, février, tout est déjà prévu ou dépensé et donc on a très peu de moyens pour faire des aménagements ou alors on doit postposer ou dire non, ce sera pour l'année prochaine, donc les sous c'est toujours compliqué. (E02)

On a besoin de ces subsides-là pour fonctionner clairement. Si on ne reçoit pas ça, on ferme demain. La prime ne couvre pas 100% du coût du travailleur. C'est maximum 75% et c'est vrai que j'ai l'impression quand je vois les taux de compensation des personnes sourdes, je ne sais pas comment l'AViQ les octroie, je pense que la surdité doit être assez haut dans leurs critères de handicap, parce que les personnes sourdes ont des taux assez élevés. [...] Donc ça compense une perte de rentabilité due au handicap. Ça ne dépend pas des compétences du sourd. On parle du problème de devoir expliquer à la personne sourde qui prend plus de temps et qui demande à un moniteur ou une personne responsable de dépenser son temps à faire ça. Et pendant ce temps-là, les deux personnes ne sont pas rentables. C'est plutôt vu comme ceci. (E03)

Pourtant, un investissement simple et peu coûteux existe : une formation en LSF pour les moniteurs et responsables qui s'occupent des travailleurs sourds, à condition que ces personnes restent dans l'entreprise suffisamment longtemps pour rentabiliser l'investissement consenti par l'entreprise pour les former en LSF.

Il est possible pour les ETA de solliciter des primes supplémentaires ponctuelles pour des aménagements matériels en vue d'améliorer l'accessibilité, mais peu d'ETA ont mis en place de tels aménagements pour leurs travailleurs sourds.

3. Les travailleurs sourds sont victimes d'audisme institutionnel

Les travailleurs sourds sont quasi unanimes : il y a un énorme manque d'information. Ils sont frustrés d'avoir juste des résumés ou de brefs commentaires écrits qu'ils ne comprennent pas toujours bien à cause de leur illettrisme fonctionnel. *A contrario*, les employeurs pensent avoir rempli leur devoir d'information.

Le manque d'évolution professionnelle / salariale a également été souligné par plusieurs travailleurs

sourds, alors que les employeurs auxquels nous avons posé la question sont unanimes : leurs travailleurs sourds font du bon, voire très bon boulot. Un travailleur que nous avons rencontré nous a expliqué ne pas avoir compris pourquoi il avait été rétrogradé.

Je suis passé employé [...]. Je m'occupais des commandes de marchandises [explique avoir eu des problèmes de communication avec les responsables de production concernant les feuilles de commande]. J'ai été viré du bureau, je ne sais pas pourquoi. Et après, il n'y a plus eu de suivi ni de contrôle concernant les marchandises. [...] Je suis redevenu ouvrier. Je n'ai jamais eu d'explication. (TS08)

Beaucoup d'ouvriers sourds ont souligné le mépris ou la condescendance de leurs collègues directs ou de leurs responsables de production et le manque de considération vis-à-vis de leur travail.

4. Les travailleurs sourds hésitent à porter plainte.

Dans un premier temps, le travailleur sourd va généralement exprimer son mal-être à son assistant social ou son accompagnateur à l'emploi, mais ne va pas jusqu'au bout de la procédure. Il n'y a pas de dépôt de plainte, pour diverses raisons : soit le travailleur sourd craint de subir des conséquences négatives (perte d'emploi, augmentation de la pression au travail), soit il estime que ça ne sert à rien de porter plainte parce qu'il n'y a pas suffisamment d'éléments probants ou qu'il n'y aura pas de changement au sein de son entreprise.

On remarque quand même qu'il y a de plus en plus de plaintes de sourds qui nous appellent pour nous dire qu'il n'y a jamais d'interprètes, même pour des avenants aux contrats, et qui ne s'en rendent compte que trop tard, qui ne savent pas pourquoi ils changent de service, pourquoi ils sont au chômage économique [...] ils accumulent les frustrations, et viennent ici pour s'exprimer, mais pas nécessairement pour qu'on entame des actions. [...] Jusqu'à présent, les sourds n'ont jamais demandé à porter plainte, mais vont plutôt nous demander de changer de travail. (SA01)

Lorsque le travailleur sourd souhaite porter plainte (ce qui est exceptionnel), le premier interlocuteur auquel il s'adresse est généralement le délégué syndical de son ETA. Cependant, les syndicats ne relaient pas toujours les doléances des travailleurs sourds ou ne les comprennent pas, faute d'interprétation en langue des signes.

Le délégué syndical était de mèche avec le patron. Alors ça ne servait à rien de porter plainte. (TS09)

J'aimerais démissionner, car j'en ai marre [du manque d'accessibilité] (TS05)

Des démissions sont évoquées, mais certains travailleurs sourds hésitent à quitter leur entreprise, par peur de ne pas pouvoir retrouver du travail ailleurs. Nous savons cependant qu'un tout petit nombre de sourds ont quitté leur ETA pour travailler dans une entreprise ordinaire, où ils se sentent mieux considérés.

Plus rarement, les travailleurs sourds se mettent en congé maladie. Ceux que nous avons rencontré ne l'ont pas fait, mais nous ont rapporté que quelques collègues sourds étaient en arrêt maladie longue durée.

5. L'AViQ ne donne pas suite aux demandes d'aménagements matériels ou ne les valide pas.

Nous n'avons eu qu'un seul témoignage en ce sens :

Il y a même des des primes auxquelles on a droit, et pour y avoir droit, on doit faire passer l'ergonome [de l'AViQ]. Je me suis dit "Génial, l'ergonome va enfin venir puisqu'il est obligé de venir pour valider la prime". Et bien dernièrement, j'ai reçu un mail du bureau régional qui me dit que l'ergonome ne saura pas venir chez nous. (E03)

Cependant, les délais pour obtenir l'accord de l'AViQ sont longs et les procédures relativement fastidieuses. Tant qu'il n'y a pas d'accord de principe de la part de l'AViQ, aucun aménagement ne peut être prévu, ou alors ce dernier est à charge de l'employeur.

6. Les actions de sensibilisation à la LSF et à la surdité n'ont pas eu les effets escomptés.

Les associations Passe-Muraille et Surdimobile nous ont communiqué la liste des ETA qui ont participé à des actions de sensibilisation à la surdité et à la LSF ces dernières années. Nous savons grâce aux informations récoltées auprès des travailleurs sourds que plusieurs de ces ETA n'ont encore jamais fait appel à un service d'interprétation professionnelle, ou n'ont pas daigné poursuivre les cours de LSF proposés et qu'il n'y a pas eu d'amélioration des conditions de travail pour les sourds à la suite des formations dispensées par l'une de ces associations.

Nous n'avons pas pu prendre connaissance du contenu des formations de sensibilisation à la surdité, mais les discriminations semblent persister en dépit de l'existence de telles formations.

7. L'ETA ignore ou feint d'ignorer la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

Ceci n'est qu'une hypothèse, car nous n'avons pas pensé à demander aux responsables des ETA s'ils connaissent la CNURDPH et plus particulièrement les articles relatifs aux droits des personnes sourdes.

Mais force est de constater que la majorité des ETA ne respecte pas la CNURDPH en ce qui concerne les travailleurs sourds, et notamment l'article 8 qui énonce que les Etats doivent « *favoriser une attitude réceptive à l'égard des droits des personnes handicapées ; (...) Promouvoir la reconnaissance des compétences, mérites et aptitudes des personnes handicapées et de leurs contributions dans leur milieu de travail et sur le marché du travail; (...) Encourager l'organisation de programmes de formation en sensibilisation aux personnes handicapées et aux droits des personnes handicapées.* » (ONU, 2006).

Il est de la responsabilité de l'AViQ de mettre en place les programmes de sensibilisation mentionnés dans la CNURDPH en partenariat avec des experts reconnus et d'encourager les ETA à valoriser les aptitudes de leurs travailleurs sourds et à respecter leurs droits fondamentaux.

8. Il n'y a pas de « référent » sourd, ni au sein des ETA, ni à l'AViQ.

Ce serait bien que dans les grandes ETA, il y ait un référent sourd auprès duquel le travailleur sourd puisse aller s'exprimer, je ne sais pas si c'est une bonne idée ; mais le travailleur sourd pourrait être à l'aise de s'exprimer face à une autre personne sourde, plutôt que d'accumuler les frustrations. Dans les entreprises, il y a plein d'informations à transmettre, il faut que le travailleur sourd puisse être au courant au quotidien (par exemple on a perdu un tel client). Parfois, il y a des situations d'urgence ou de crise, et ça ferait du bien au travailleur sourd d'avoir quelqu'un avec qui il pourra échanger ou obtenir des informations. (SA01)

Réflexion sur la présence d'une personne connaisseuse du handicap et qui avec le feeling passe bien pour l'associer à la personne sourde sur la ligne de production. (E04)

Nous savons qu'au moins deux personnes sourdes participaient régulièrement à des groupes de travail au sein de l'AViQ, mais ces personnes ne détenaient pas l'expertise nécessaire pour lutter contre toutes les formes de discrimination rencontrées par les personnes sourdes, a fortiori dans le secteur des ETA, et n'étaient pas mandatées par la Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB) qui représente les personnes sourdes signantes au sein des instances officielles et qui a créé un site internet il y a quelques années : <http://visualmundi.ffsb.be> pour sensibiliser le public à la question de l'accessibilité et des aménagements. Cependant, le Comité branche « handicap » au sein de l'AViQ compte dorénavant parmi les membres désignés en tant que représentants des associations représentatives des personnes handicapées ou de leur famille, une personne sourde, à savoir la directrice actuelle de la FFSB, mais elle n'est que membre suppléante²⁷.

Si l'AViQ doit recourir aux services d'un référent sourd pour les ETA, ce dernier devrait être avant tout approuvé par la FFSB et détenir une expertise juridique dans le domaine de la législation anti-discrimination.

²⁷ <https://www.aviq.be/sites/default/files/documents/2022-10/Composition%20instances%20AVIQ.pdf>

Conclusion

Ce travail de fin d'études avait pour ambition de déterminer si les aménagements mis en place dans les entreprises de travail adapté étaient satisfaisants du point de vue des travailleurs sourds usagers de la langue des signes de Belgique francophone et des employeurs. Une étude exploratoire qualitative aura permis de révéler que les aménagements pour les personnes sourdes, bien qu'existants, restent, dans leur grande majorité, lacunaires.

Ce travail aura permis à des travailleurs sourds d'entreprises de travail adapté wallonnes de s'exprimer pour la première fois sur leurs conditions de travail et les aménagements mis en place pour eux, mais aussi à leurs employeurs d'évaluer la pertinence de ces aménagements.

Il nous a fallu dans un premier temps définir le public cible de notre recherche, expliquer les spécificités des personnes sourdes signantes, dévoiler les particularités des entreprises de travail adapté par rapport aux entreprises classiques et définir les aménagements qu'il est possible de mettre en place dans le cadre de leur travail.

Les résultats semblent être sans appel : en dépit de l'objectif social des entreprises de travail adapté qui est d'inclure les personnes en situation de handicap dans le monde du travail en leur offrant des conditions de travail adaptées, il est indéniable que nombre d'entreprises négligent cet aspect en ce qui concerne les travailleurs sourds, peu importe le nombre de travailleurs sourds en leur sein, et malgré les primes de compensation versées par l'Agence pour une Vie de Qualité (AViQ).

Peu d'entreprises de travail adapté proposent des aménagements matériels, pourtant faciles à mettre en place : signaux lumineux, consignes visuelles (avec photos ou français facile à lire), etc. Le même constat peut être fait pour les aménagements immatériels : l'interprétation en langue des signes (à un niveau professionnel) est pratiquement inexistante, alors que c'est un droit. Hormis la pénurie d'interprètes (réelle), l'immense majorité des ETA n'avancent pas d'arguments probants pour justifier le non-recours à des services d'interprétation, pourtant prélude à une meilleure inclusion des travailleurs sourds. Pourtant, la plupart des travailleurs sourds connaissent la différence entre un interprète professionnel et un amateur, et introduisent régulièrement auprès de leur employeur des demandes d'interprétation professionnelle, qui ne sont pas toujours satisfaites.

En raison du manque d'aménagements, les travailleurs sourds s'interrogent parfois sur l'usage qui est fait de la prime de compensation versée à leur employeur et de ce qui est possible pour leur employeur de réaliser avec ce subsidé.

Les employeurs sont généralement satisfaits des aménagements proposés à leurs travailleurs sourds et les estiment suffisants, mais dans certains cas, ces aménagements ne sont pas une priorité absolue pour eux et il y a clairement un laisser-aller et aucune amélioration notable depuis des années, malgré des actions de sensibilisation mises en place par des associations externes. La plupart des ETA sous-entendent que tant que les travailleurs sourds comprennent ce qui est attendu d'eux, il n'est pas nécessaire de faire davantage pour améliorer leur inclusion.

Recommandations managériales

Nous invitons les directions, les responsables des ressources humaines, et les assistants sociaux des ETA à prendre connaissance de nos recommandations et à les appliquer en fonction du contexte de leur entreprise. Nous n'avons cependant pas la prétention de fournir des solutions miracles pour régler les problèmes d'inclusion des travailleurs sourds, mais force est de constater que le chantier reste important.

Le manque d'information est une constante. Pratiquement tous les travailleurs sourds rencontrés se plaignent d'un manque d'accès à l'information. Recourir à des solutions bancales, telles qu'un résumé via un intermédiaire (assistant social, famille, responsable syndical) ou un texte écrit ne fait que renforcer le problème et les frustrations. Beaucoup de travailleurs revendiquent leur droit à une interprétation professionnelle en LSF via un service d'interprétation reconnu, et ce, pour toutes les situations de la vie d'entreprise (entretiens, réunions, événements d'entreprise, etc.). Une traduction des documents officiels par un service de traduction professionnel a également été proposé.

Le manque de compréhension des particularités des sourds a aussi été souligné à de nombreuses reprises. Les travailleurs sourds se plaignent d'être mis à l'écart, de ne pas être compris et d'être discriminés, la faute à un audisme systémique. Nous recommandons des formations régulières au personnel cadre pour déconstruire les préjugés autour de la surdité et de la culture sourde ainsi qu'une sensibilisation accrue à l'audisme institutionnel à l'intention de tout le personnel.

La question des aménagements matériels (alarmes visuelles, etc.) relève de l'accessibilité et doit être analysée au cas par cas. Nous recommandons d'impliquer les travailleurs sourds dans la mise en place des aménagements matériels. Eux seuls savent ce qui leur convient le mieux.

Limites et perspectives pour les recherches futures

Le secteur des ETA étant assez fermé, il est compliqué pour une personne extérieure d'y accéder pour mener des recherches. La littérature académique concernant les ETA belges est extrêmement limitée et date déjà. En outre, nous avons été confrontés à de multiples obstacles et avons dû insister à plusieurs reprises pour finalement avoir des réponses à nos questions. De nombreuses ETA ont simplement ignoré nos requêtes, et ni l'AViQ, ni l'EWETA n'ont donné suite à nos demandes d'entretien. Nous serions curieux de connaître leur réaction si notre recherche devenait publique.

Notre démarche se voulait exploratoire, et n'avait pas la prétention d'être la vérité scientifique. Nous visions à fournir quelques recommandations en vue d'améliorer les conditions de travail des personnes sourdes au sein des ETA. Nous espérons avoir fourni un début de preuve qu'il reste encore beaucoup à faire pour une pleine inclusion des travailleurs sourds au sein des ETA.

Nous ignorons si les autres travailleurs en situation de handicap rencontrent également des difficultés d'inclusion au sein de leur ETA. Il serait pertinent de procéder à une étude plus approfondie, à la fois qualitative et quantitative, par des chercheurs concernés de près par la ou les situations de handicap, non seulement sur les aménagements pour les personnes sourdes, mais aussi sur les aménagements proposés aux autres personnes en situation de handicap, et d'inviter l'ensemble des ETA ainsi que l'AViQ à prendre connaissance des résultats de cette enquête.

Nous terminerons notre recherche par cette citation :

Until the great mass of the people shall be filled with the sense of responsibility for each other's welfare, social justice can never be attained.

Helen Keller (sourde-aveugle, 1880-1968)

Liste des recommandations

Recommandation N°1 : Collaborer systématiquement avec les opérateurs sourds concernant les adaptations matérielles à mettre en place.

Recommandation N°2 : Créer des outils visuels (pictogrammes, photos, français facile à lire) pour les opérateurs sourds.

Recommandation N°3 : Installer des alarmes incendie visuelles et des alarmes visuelles pour les pauses dans les lieux de passage fréquents des opérateurs sourds.

Recommandation N°4 : Dans le cas où l'ETA emploierait plus de 10 travailleurs sourds, prévoir des alarmes visuelles suffisamment visibles dans chaque pièce.

Recommandation N°5 : Recourir autant que possible aux services d'interprètes professionnels via les services d'interprétation pour sourds pour les réunions importantes et les séances d'information regroupant l'ensemble du personnel.

Recommandation N°6 : Pour les ETA employant plus de 20 personnes sourdes, engager un interprète professionnel au moins à mi-temps.

Recommandation N°7 : Pour les ETA employant de 5 à 19 travailleurs sourds, regrouper les budgets par province pour engager un interprète professionnel qui ferait la navette entre les différentes ETA.

Recommandation N°8 : Pour les ETA employant de 1 à 4 sourds, faire appel aux services d'un interprète professionnel via les services d'interprétation, plutôt que de recourir à des aides à la communication ou à un collègue.

Recommandation N°9 : Former les aides à la communication travaillant actuellement en ETA à la déontologie du métier d'interprète professionnel (fidélité, neutralité, impartialité, secret professionnel) et leur proposer des formations continues.

Recommandation N°10 : Élargir l'offre d'interprétation à distance (recourir à Relais-Signes).

Recommandation N°11 : Ne pas recourir aux collègues (sourds ou entendants), aux assistants sociaux, aux accompagnateurs à l'emploi ou à la famille du travailleur pour assurer l'interprétation, même si elle est brève.

Recommandation N°12 : Ne pas recourir aux proches du travailleur sourd pour relayer des explications, surtout lorsque ce dernier ne souffre d'aucune déficience mentale.

Recommandation N°13 : Faire traduire les documents écrits importants en LSF ou DGS (règlement de travail, documents syndicaux, ou toute autre information importante à destination de tout le personnel des ETA ou des ouvriers de production).

Recommandation N°14 : Les traductions en LSF ou DGS devraient être réalisées par des professionnels sourds diplômés en traduction ou interprétation, a minima s'il n'y a pas de personne sourde bilingue au sein de l'ETA pour effectuer ces tâches.

Recommandation N°15 : Ne recourir qu'aux systèmes speech-to-text lorsqu'on est sûr que le travailleur sourd maîtrise suffisamment bien le français.

Recommandation N°16 : Sensibiliser régulièrement le personnel cadre et les responsables des ressources humaines à la culture sourde et à la LSF (ou la DGS).

Recommandation N°17 : Former les encadrants et les moniteurs au contact direct des sourds à la LSFB (ou la DGS) jusqu'à un niveau intermédiaire (niveau B1+ du CECRL) au moins.

Recommandation N°18 : Engager un référent sourd signant dans les ETA employant plus de 10 travailleurs sourds.

Recommandation N°19 : Sensibiliser le personnel cadre et les responsables des ressources humaines à l'audisme institutionnel.

Recommandation N°20 : Eviter l'isolement des travailleurs sourds.

Recommandation N°21 : Réduire la pression sur les travailleurs sourds pour s'intégrer (ne pas les forcer à lire sur les lèvres, ni à s'exprimer oralement ou en français écrit s'ils ne le souhaitent pas).

Recommandation N°22 : Prendre en compte les besoins linguistiques de base des travailleurs sourds.

Bibliographie

A. Législation

International

Ad-Hoc Committee of the UN Convention on the Human Rights of People with Disabilities. Daily summary of discussion at the sixth session, 05 August 2015.

<https://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/ahc6sum5aug.htm>

Comité des droits des personnes handicapées (2014, General Comment n°2, 11 avril 2014

<https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-2-article-9-accessibility-0>

Organisation des Nations Unies. (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif.*

<https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

Résolution du Parlement européen du 10 mars 2021 sur la mise en œuvre de la directive 2000/78/CE du Conseil portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail à la lumière de la CNUDPH (2020/2086(INI))

Résolution 2247 du Parlement Européen du 23 novembre 2018 « Protéger et promouvoir les langues des signes en Europe »

Résolution de l'Organisation des Nations Unies du 19 décembre 2017 relative à la Journée Internationale des Langues des Signes

<https://undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=A%2FRES%2F72%2F161&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False>

National

Arrêté 2007/1131 du Collège de la Commission communautaire française relatif à l'agrément et aux subventions accordés aux services d'accompagnement et aux services d'interprétation pour sourds

https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=08-08-27&numac=2008031316

Arrêté 2014-05-15/56 du Gouvernement wallon modifiant le Code réglementaire de l'Action sociale et de la Santé et portant création des services prestataires d'interprétation en langue des signes.

https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2014051556

Arrêté du Gouvernement Wallon du 16 septembre 2021 modifiant la réglementation applicable au secteur des ETA (version officielle).

<https://www.aviq.be/fr/arrete-du-gouvernement-wallon-du-16-septembre-2021-modifiant-la-reglementation-applicable-au>

Code wallon 2011-09-29/20 de l'action sociale et de la santé (mis à jour le 27/05/2022)
<https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2011/09/29/2011A27223/justel#t>

Constitution belge

Décret wallon du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées
<https://wallex.wallonie.be/contents/acts/7/7597/1.html?doc=736&rev=714-14>

Décret du Parlement de la Communauté française de Belgique du 22 octobre 2003 relatif à la reconnaissance de la langue des signes
https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/28210_000.pdf

Loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination. *Moniteur Belge*, 30 mai 2007

Loi organique du 16 avril 1963 relative au reclassement social des handicapés
https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_isn=90696&p_lang=fr

Protocole d'accord du 19 juillet 2007 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française en faveur des personnes en situation de handicap relatif au concept d'aménagements raisonnables en Belgique en vertu de la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et de lutte contre le racisme, *Moniteur Belge*, 20 septembre 2007.
<https://www.unia.be/files/Documenten/Weggeving/Protocol.pdf>

Tribunal de Première Instance de Liège, division Verviers, Jugement 2022/690 du 31 octobre 2022.

B. Ouvrages et articles

Adam, R., Aro, M., Druetta, J. C., Dunne, S. & af Klintberg, J. (2014). Deaf Interpreters: An Introduction. In: R. Adam, C. Stone, S. D. Collins, & M. Metzger (Eds.). *Deaf Interpreters at Work. International Insights*. (pp. 1-18). Washington D.C. : Gallaudet University Press.

AViQ (2023). *L'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap dans les entreprises « ordinaires »*. Rapport 2021. Disponible sur : <https://www.aviq.be/fr/lintegration-professionnelle-des-personnes-en-situation-de-handicap-dans-les-entreprises-2>

Baert, S., Dalle, A., Lippens, L., Malfait, L. (2021). *Discriminatie op de Gentse arbeidsmarkt anno 2021*. Rapport. Disponible sur <http://hdl.handle.net/1854/LU-8733046>

Bauman, H.-D. L. (2004). Audism: Exploring the Metaphysics of Oppression. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 9(2), 239–246. Disponible sur : <http://www.jstor.org/stable/42658711>

Bauman, H-D. L., & Murray, J. J. (2012). Deaf Studies in the 21st Century: “Deaf-gain” and the Future of Human Diversity, in M. Marschark, & P. E. Spencer (eds), *The Oxford Handbook of Deaf*

- Studies, Language, and Education*, Vol. 2, Oxford: Oxford Library of Psychology
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195390032.013.0014>
- Bavelier, D., Tomann, A., Hutton, C., Mitchell T., Corina, D., Liu, G., Neville, H. (2000). Visual Attention to the Periphery Is Enhanced in Congenitally Deaf Individuals. *Journal of Neuroscience*, 20 RC93, 1-6. <https://doi.org/10.1523/JNEUROSCI.20-17-j0001.2000>
- Bernard, A., Encrevé, F. & Jeggli, F. (2007). *L'interprétation en langue des signes*, Paris : P.U.F.
- Berne, P., Morales, A.L., Langstaff, D., & Invalid, S. (2018). Ten Principles of Disability Justice. *WSQ: Women's Studies Quarterly* 46(1), 227-230. <https://doi.org/10.1353/wsq.2018.0003>
- Capella, M. (2003). Comparing Employment Outcomes of Vocational Rehabilitation Consumers with Hearing Loss to Other Consumers and the General Labor Force. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 47(1), 24-33. <https://dx.doi.org/10.1177/00343552030470010401>
- Comité des Droits des Personnes Handicapées. (2024). *2^{ème} et 3^{ème} rapports périodiques de la Belgique de l'INDH et 33.2 CRPD*. Rapport parallèle. Mis à jour 2024. Bruxelles : UNIA / MYRIA. Disponible sur : https://www.unia.be/files/Rapport_UNU_VF_02062024.pdf
- Dalle-Nazébi, S., et Kerbourc'h, S. (2013). L'invisibilité du « travail en plus » de salariés sourds. *Terrains & travaux*, 23(2), 159-177. <https://doi.org/10.3917/tt.023.0159>
- Davagle, M. (n.d.). Aide aux personnes handicapées, 153-162. <http://www.educ.be/carnets/hdkp/contexte.pdf>
- De Backer, B. (2005). *Des entreprises pour travailleurs handicapés à Bruxelles Réalités, défis et perspectives*. Bruxelles : APEF asbl.
- De Backer, B. (2006). Des ateliers de moins en moins protégés ? *La Revue Nouvelle*, 7-8, 67-73. Disponible sur : https://revuenouvelle.be/IMG/pdf/067-073_De_Backer_7pOK.pdf
- De Meulder, M. (2015). The Legal Recognition of Sign Languages. *Sign Language Studies*, 15(4), 498–506. <http://www.jstor.org/stable/26191000>
- De Meulder, M., Murray, J. J., & McKee, R. (2019). Introduction: The legal recognition of Sign Languages: advocacy and outcomes around the world. In M. De Meulder, J. J. Murray and R. McKee (Eds.). *Recognizing Sign Languages: An international overview of national campaigns for sign language legislation and their outcomes* (pp 1-15). London: Multilingual Matters.
- De Meulder, M. et Haesenne, T. (2019). Belgian compromises? Recognizing LSF and VGT in Belgium. In M. De Meulder, J. J. Murray and R. McKee (Eds.). *Recognizing Sign Languages: An international overview of national campaigns for sign language legislation and their outcomes* (pp 284-300). Londres : Multilingual Matters.
- Defourny, J. (2003). *Etude des implications de la transformation des asbl en sociétés à finalité sociale dans le secteur des entreprises de travail adapté*. Liège : Centre d'économie sociale, Université de Liège.
- Delaporte, Y. (2002). *Les sourds, c'est comme ça. Ethnologie de la surdimutité*. Paris : Editions de la Maison des Sciences de l'Homme.

- Emmanuelidis, S. (2004). Objectifs sociaux et impératifs de rentabilité économique dans les entreprises de travail adapté. *Reflets et perspectives de la vie économique*, 43(3), 87-95. <https://doi.org/10.3917/rpve.433.0087>
- Emmorey, K., Klima, E., Hickok, G. (1998). Mental rotation within linguistic and non-linguistic domains in users of American sign language. *Cognition*, 68(3), 221-246. [https://doi.org/10.1016/S0010-0277\(98\)00054-7](https://doi.org/10.1016/S0010-0277(98)00054-7).
- European Union of the Deaf Youth (2022). *Quality of Life of the Deaf Youth in Europe. Survey Report*.
- EWETA (2018). *Aides aux ETA*. Charleroi : EWETA Disponible sur <https://eweta.be/aides-aux-eta/>
- EWETA (2019). *Mémoire des Entreprises de Travail Adapté Wallonnes Élections Européennes - Fédérales - Régionales 2019*. Charleroi : EWETA
Disponible sur : <https://eweta.be/wp-content/uploads/2019/03/M%C3%A9morandum-eweta-2019.pdf>
- EWETA (2020). *Rapport d'activités 2020*. Charleroi : EWETA
Disponible sur : <https://drive.google.com/file/d/1aODueVPagUoFqtTpo5rcMfv29uyWGoqQ/view>
- Fédération Francophone des Sourds de Belgique. (2019). *Memorandum 2019*. Bruxelles: FFSB
<http://www.ffsb.be/wp-content/uploads/2019/05/Memorandum-Federation-Francophone-des-Sourds-de-Belgique-asbl-Elections-2019-3.pdf> [dernier accès le 8 mars 2023]
- Foster, F. R., & McLeod, J. (2003). Deaf people at work: Assessment of communication between deaf and hearing persons in work settings. *International Journal of Audiology*, 42, S128-S139.
- Gerday, C. et Thomas, V. (200?). *L'Histoire des sourds. Recueil d'informations*.
- Ghesquière, V., Hachez, I. et Van Basselaere, C. (2018). La discrimination fondée sur le handicap. *Comprendre et pratiquer le droit de la lutte contre les discriminations* (pp. 73-136). Liège: Anthemis.
- Hale, S. & Napier, J. (2013). *Research Methods in Interpreting. A Practical Resource*. London/New Delhi/New York/Sydney: Bloomsbury.
- Haesenne, T., & Huvelle, D. (2006). Conséquences et enjeux de la reconnaissance officielle d'une langue : le cas de la langue des signes en Communauté française de Belgique. In : Conseil supérieur de la langue française et Service de la langue française de la Communauté française de Belgique (Eds.). *Langue française et diversité linguistique. Actes du Séminaire de Bruxelles (2005)*. (pp 195-201). Bruxelles : De Boeck – Duculot.
- Haesenne, T., Huvelle, D., & Kerres P. (2008). One step forward, two steps back. Toward a new signed language interpreting training in French-speaking Belgium. *The Sign Language Translator and Interpreter*, 2(2), 259-278.
- Harris, R., Holmes H. M., & Mertens, D. M. (2009). Research Ethics in Sign Language Communities. *Sign Language Studies*, 9(2), 104-131. <https://doi.org/10.1353/sls.0.0011>

- Hoogeveen, D. (2015). A Deaf youth perspective on employment in Europe - An EUDY article. In: A Pabsch & P Söderqvist (Eds.). *UNCRPD Implementation In Europe - A Deaf Perspective: Article 27: Work and Employment*. (pp. 43-53). Bruxelles : EUD.
- Huens, V. (2013). *Quel avenir pour les entreprises de travail adapté ?* Bruxelles : SAW-B
Disponible sur : https://eweta.be/wp-content/uploads/2018/05/a1306_eta_quel_avenir.pdf
- Huens, V. (2014). *Le travail en prison. Réinsertion ou exploitation ?* Bruxelles : SAW-B
Disponible sur : https://eweta.be/wp-content/uploads/2018/05/a1408_travail_en_prison.pdf
- International Labour Office (2017). *The employment situation of people with disabilities : towards improved statistical information*. Genève: ILO.
- Kayess, R., & French, G. (2008). Out of Darkness into Light? Introducing the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. *Human Rights Law Review*, 8(1), 1-34.
- Kerbouc'h, S., Dalle-Nazebi, S., Volkoff, S., Le Clainche, C., Narcy, M., Molinié A.-F. & Jourdy, N. (2022). "Soyez raisonnables". *De l'aménagement des situations et des conditions du travail, aux stratégies professionnelles de salariés sourds*. Rapport de recherche du Centre d'études de l'emploi et du travail, n° 110. Noisy-le-Grand : Centre d'études de l'emploi et du travail.
- Krausneker, V. (2015). Ideologies and Attitudes towards Sign Languages: An Approximation. *Sign Language Studies*, 15(4), 411-431. <http://www.jstor.org/stable/26190996>
- Kusters, A. M. J., O'Brien, D., & De Meulder, M. (2017). Innovations in Deaf Studies: Critically Mapping the Field. In A. Kusters, M. De Meulder, & D. O'Brien (Eds.), *Innovations in Deaf Studies: The Role of Deaf Scholars* (pp. 1-53). Oxford University Press.
- Ladd, P. (2003). *Understanding Deaf Culture. In Search of Deafhood*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Lane, H. (2002). Do deaf people have a disability? *Sign Language Studies*, 2(4), 356-379. <https://www.jstor.org/stable/26204820>
- Lane, H. (2005). Ethnicity, Ethics, and the Deaf-World, *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 10(3), 291-310. <https://doi.org/10.1093/deafed/eni030>
- Lejeune, A. (2019). Travailler avec un handicap: Idéal d'inclusion et inégalités face au droit. *Savoir/Agir*, 47, 53-62. <https://doi.org/10.3917/sava.047.0053>
- Lejeune, A., Hubin, J., Ringelheim, J., Robin-Olivier, S., Schoenaers, F., Yazdanpanah, H., Fillion, E. & Thivet, D. (2017). *Handicap et aménagements raisonnables au travail: Importation et usages d'une catégorie juridique en France et en Belgique* [Rapport de recherche]. Mission de recherche Droit et Justice ; CERAPS, Université de Lille. Disponible sur : <https://shs.hal.science/halshs-01625329/>
- Mallender, J., Liger, Q., Tierney, R., Beresford, D., Eager, J., Speckesser, A., & Nafilyan, V. (2015). *Reasonable Accommodation and Sheltered Workshops for People with Disabilities. Costs and Returns of Investments*. Bruxelles: European Parliament. Disponible sur : http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2015/536295/IPOL_STU%282015%29536295_EN.pdf

- Marschark, M. & Humphries, T. (2009). Deaf Studies by Any Other Name? *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 15(1), 1-2. <https://dx.doi.org/10.1093/deafed/enp029>
- Napier, J. (2002). The D/deaf—H/hearing Debate. *Sign Language Studies*, 2(2), 141–149. <http://www.jstor.org/stable/26204794>
- Napier, J., Cameron, A., Leeson, L., Rathmann, C., Peters, C., Sheikh, H., Conama, J.B., & Moïse, R. (2020). *Employment for deaf signers in Europe*. Dublin: Interresource Group Limited.
- Napier, J., Leeson, L. (2016). Understanding Applied Sign Linguistics. In: *Sign Language in Action. Research and Practice in Applied Linguistics* (pp. 19-49). Londres: Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/9781137309778_2
- O’Connell, N. (2022). “Opportunity Blocked”: Deaf People, Employment and the Sociology of Audism. *Humanity & Society*, 46(2), 336–358. <https://doi.org/10.1177/0160597621995505>
- Organisation Mondiale de la Santé, & Banque Mondiale (2012). *Rapport Mondial sur le Handicap*. Disponible sur <https://www.who.int/fr/publications/i/item/9789241564182>)
- Pabsch, A. (2015). Deaf people and employment – A survey analysis. In: A Pabsch & P Söderqvist (Eds.). *UNCRPD Implementation In Europe - A Deaf Perspective: Article 27: Work and Employment*. (pp. 62-69). Bruxelles: EUD.
- Pichault, F., & Nizet, J. (2013). *Pratiques de gestion des ressources humaines. Conventions, contextes et jeux d’acteurs* (2e éd.). Points Économie.
- PROFILS, & Université Libre de Bruxelles (2003). *Etude de faisabilité de la reconnaissance de la langue des signes en Belgique francophone : rapport final* [Document non publié].
- Rydberg, E., Gellerstedt, L. & Danermark, B. (2009). Toward an equal level of educational attainment between deaf and hearing people in Sweden? *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 14(3), 312–323. <https://doi.org/10.1093/deafed/enp001>
- Sheikh, H., Napier, J., Cameron, A., et al. (2021). Access to employment for deaf graduates, employees and jobseekers signs: findings from the DESIGNS Project, in De Clerck, G. (ed.) *UNCRPD Implementation in Europe. A Deaf perspective. An EUD Series. Vol 5. Article 9 : Access to Information and Communication* (pp.179-193). Bruxelles: European Union of the Deaf.
- SISW asbl (2022). *Rapport d’activités 2021*. Namur: SISW
- Skutnabb-Kangas, T. (1994). Linguistic Human Rights: a Prerequisite for Bilingualism. In Ahlgren, Inger & Hyltenstam, Kenneth (Eds.). *Bilingualism in Deaf Education, International Studies on Sign Language and Communication of the Deaf*, Vol. 27 (pp. 139-159). Hamburg: Signum.
- Skutnabb-Kangas, T. (2014). Afterword. In Bauman, H.D. & Murray, J. J. (eds). *Deaf Gain. Raising the Stakes for Human Diversity. Foreword by Andrew Solomon. Afterword by Tove Skutnabb-Kangas*. (pp. 492-502). Minneapolis: University of Minnesota Press
- Skutnabb-Kangas, T., & Aikio-Puoskari, U. (2003). Exclusion or inclusion - linguistic human rights for a linguistic minority, the Deaf Sign language users, and an indigenous people, the Saami. In Lee,

- P. (ed.). *Many voices, one vision: The Right to Communicate in Practice*, (pp. 59-88). Penang: Southbound & Londres: WACC. Disponible sur : https://uea.org/vikio/Linguistic_Human_Rights_For_The_Deaf_Sign_Language_Users_And_The_Saami
- Sonnemans B., & Haesenne T. (2012). *Coup de gueule : Pour des interprètes professionnels français – LSF et non des aides à la communication*. Disponible sur: <https://www.lsf.be/coup-de-gueule-pour-des-interpretres-professionnels-francais-lsf-et-non-des-aides-a-la-communication/>
- STATBEL. (2020). *Les personnes handicapées ou souffrant de problèmes de santé de longue durée ont moins d'autonomie dans leur emploi* (décembre 2020), disponible en ligne sur : <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/les-personnes-handicapees-ou-souffrant-de-problemes-de-sante-de-longue-duree-ont-moins>
- Stone, C. (2009). *Toward a Deaf Translation Norm*. Washington D.C.: Gallaudet University Press.
- Stokar, H., & Orwat, J. (2018). Hearing Managers of Deaf Workers: A Phenomenological Investigation in the Restaurant Industry. *American Annals of the Deaf*, 163, 13-34. <https://doi.org/10.1353/aad.2018.0009>
- Traxler, C.B. (2000). The Stanford Achievement Test, 9th Edition: National Norming and Performance Standards for Deaf and Hard-of-Hearing Students. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 5(4), 337–48.
- Turner, G. H. (2020). How many people use British Sign Language? Scotland's 2011 Census and the demographic politics of disability and linguistic identity. In *Publications of the Forum for Research on the Languages of Scotland and Ulster* (pp. 37-70). https://www.abdn.ac.uk/pfrlsu/documents/Ch3_Turner_second_proofs.pdf
- van Noorden, L.P.A.S. (1988). A Provisional Evaluation of a New Chord Keyboard, the Velotype. In: van der Veer, G.C., Mulder, G. (eds) *Human-Computer Interaction*. (pp. 318-333) Berlin, Heidelberg : Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-73402-1_20
- Vermeer, H.J. (2000), Skopos and Commission in Translation Action, In L. Venuti (ed). *The Translational Studies Reader*. (pp. 221-232). Londres, New York: Routledge.
- Vos B., Oumourgh M., Lavenne M., Levêque A. (2017). *Programme de dépistage néonatal de la surdité. Principaux résultats relatifs aux naissances de l'année 2016. Centre de référence pour le Programme de dépistage néonatal de la surdité*. Bruxelles : Centre d'Epidémiologie Périnatale CEpiP asbl.
- Wauters, L.N., van Bon, W.H.J. & Tellings, A.E.J.M. (2006). Reading Comprehension of Dutch Deaf Children. *Reading and Writing*, 19(1), 49–76. <https://doi.org/10.1007/s11145-004-5894-0>
- World Federation of the Deaf, (2018). *Complementary or diametrically opposed: Situating Deaf Communities within 'disability' vs. 'cultural and linguistic majority' constructs: Position Paper*. Disponible sur : <http://wfdeaf.org/news/resources/11-may-2018-deaf-community-linguistic-identity-disability-position-paper/>

Annexes

Annexe 1 : Formulaire de consentement

Formulaire d'information et de consentement pour l'utilisation de données à caractère personnel

Les aménagements raisonnables proposés aux travailleurs sourds dans les entreprises de travail adapté de la région wallonne sont-ils satisfaisants du point de vue des employeurs et des travailleurs?

L'objet de la présente étude est d'analyser et de comprendre comment les ETA mettent en place les aménagements raisonnables pour leurs travailleurs sourds, et si ces derniers sont satisfaits de ce qui leur a été proposé.

Ce document a pour but de vous fournir toutes les informations nécessaires afin que vous puissiez donner votre accord de participation à cette étude en toute connaissance de cause. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée. Vous serez totalement libre, après avoir donné votre consentement, de vous retirer de l'étude

Responsable(s) du projet de recherche

Le promoteur de ce travail de fin d'étude est : Sybille Mertens de Wilmars (smertens@uliege.be)

L'étudiant réalisant ce travail de fin d'étude est : Thierry Haesenne (thierry.haesenne@student.uliege.be ou thaesenne@gmail.com)

Brève description du projet de recherche - Information

Cette étude a pour but d'analyser les aménagements raisonnables mis en place dans les Entreprises de Travail Adapté (ETA) de la région wallonne employant des travailleurs sourds. La démarche est qualitative et consiste en une série d'entretiens personnels d'environ une heure avec un responsable d'ETA puis avec 2 à 3 travailleurs sourds de chaque ETA. L'étude sera menée, sauf prolongation, jusqu'à la fin de l'année académique 2023-2024.

Protection des données à caractère personnel - Consentement

Toutes les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel seront prises conformément au *Règlement général sur la protection des données* (RGPD – UE 2016/679). Le Responsable du traitement est l'Université de Liège, dont le siège est établi Place du 20-Août, 7, B- 4000 Liège, Belgique.

Quelles seront les données collectées et produites ?

Selon les orientations que prendra la recherche, ces données pourront être : **des données de contact** (par ex. e-mail, numéro de téléphone, adresse) et **des données de recherche** (par ex. liens et relations, pratiques quotidiennes, perceptions, ressentis, attitudes, parcours de vie).

À quelle(s) fin(s) ces données seront-elles collectées et produites ?

Les données à caractère personnel récoltées dans le cadre de cette étude serviront à la réalisation du travail de fin d'étude présenté ci-dessus. Elles pourraient, éventuellement, aussi servir à la publication de ce travail de fin d'étude ou d'articles issus de cette recherche, à la présentation de conférences ou de cours en lien avec cette recherche, et à la réalisation de toute activité permettant

la diffusion des résultats scientifique de cette recherche. Votre anonymat sera garanti dans les résultats et lors de toute activité de diffusion de ceux-ci.

Comment les données seront-elles collectées, produites et protégées durant la recherche ?

Les données seront uniquement collectées et produites par l'étudiant, sous la supervision de son promoteur, lors d'entretiens. Elles seront stockées de manière sécurisée : (i) pour les données digitales, sur l'ordinateur personnel de l'étudiant accessible via un mot de passe personnel; (ii) pour les données papiers, dans une armoire ou un tiroir fermant à clé, au domicile de l'étudiant.

Combien de temps et par qui ces données seront-elles conservées ?

Les données à caractère personnel récoltées seront conservées jusqu'à la réalisation et la validation par le jury du travail de fin d'étude présenté ci-dessus. Le cas échéant, la conservation de ces données pourrait être allongée de quelques mois afin de permettre les autres finalités exposées au point 3. Ces données seront exclusivement conservées par l'étudiant réalisant ce travail de fin d'étude, sous la direction de son promoteur.

Comment les données seront-elles collectées et protégées durant l'étude ?

Identification des personnes interrogées :

- pseudonymisation – avec conservation séparée de la table de correspondance liant code et identité des répondants . Les noms des personnes et des entreprises ne seront utilisés que pour l'organisation pratique des entretiens.
- puis anonymisation des résultats de recherche.
- sous forme numérique dans un environnement informatique sécurisé (disque dur personnel)

Récolte des données : les entretiens individuels seront enregistrés (audio et /ou vidéo) et détruits dès leur retranscription.

Traitement des réponses : comme les données de contacts ne sont plus nécessaires, suppression du fichier contenant ces données de contact. Les réponses deviennent donc purement anonymes.

Rédaction du TFE au moyen des réponses désormais anonymes.

Ces données seront-elles rendues anonymes ou pseudo-anonymes ?

Pseudonymisation signifie que les données ne seront plus liées à un nom et un prénom mais bien à un code, que seuls l'étudiant et son promoteur peuvent relier à des identités. La table de correspondance est conservée séparément. Anonymisation signifie que ni l'étudiant, ni son promoteur ni aucun tiers n'est en mesure de réidentifier les personnes concernées, même à l'aide d'autres sources de données.

Qui pourra consulter et utiliser ces données ?

Seul l'étudiant réalisant la recherche aura accès aux données à caractère personnel. S'il s'agit d'un mémoire qui n'est pas confidentiel, les données de recherche anonymisées seront accessibles à toute la communauté universitaire via Mathéo et ce, à des fins pédagogiques et/ou scientifiques.

Combien de temps et par qui ces données seront-elles conservées ?

Les données à caractère personnel collectées et produites seront conservées par l'étudiant jusqu'à l'évaluation académique du travail fondant le présent traitement de données. Dans certains cas, ces données au format digital ou papier pourraient être conservées à des fins ultérieures de diffusion scientifique ou de recherche visant les mêmes finalités que la présente recherche. Dans ce cas, votre consentement vous serait préalablement demandé. Elles ne feront l'objet d'aucun transfert ni traitement à/par des tiers.

Quels sont les droits dont dispose la personne dont les données sont utilisées ?

Conformément aux dispositions du RGPD (UE 2016/679), vous pouvez exercer vos droits relatifs à ces données à caractère personnel (droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la limitation, d'opposition, à la portabilité et de retrait du consentement) en contactant le responsable de la recherche ou, à défaut, le Délégué à la Protection des Données de l'ULiège (dpo@uliege.be – Monsieur le Délégué à la Protection des Données, Bât. B9 Cellule « GDPR », Quartier Village 3, Boulevard de Colonster 2, 4000 Liège, Belgique). Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be>, contact@apd-gba.be).

Je déclare avoir lu et compris les 3 pages du présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire signé par les personnes responsables du projet. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet et du recueil/production/traitement de mes données à caractère personnel et ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles j'ai reçu une réponse satisfaisante. Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Nom et prénom :

Date :

Signature :

Annexe 2 : Guide d'entretien

Pour ETA

- Annoncer que c'est filmé et demander à signer formulaire de consentement.
- Remerciements à l'ETA
- Comment se passe le recrutement d'un travailleur sourd ?
 - o Annonce postée ?
 - o Collaboration avec FOREM/ service d'aide à la recherche d'un emploi pour sourds ? (SAREW, Alter&Go, Sour'Dimension, Epée, etc.)
 - o Candidatures spontanées ?
 - o Recherche spécifiquement un sourd pour un poste particulier ?
 - o Entretien d'embauche ? Avec ou sans interprète ? Comment se passe l'entretien ? Parlez-vous des besoins du travailleur avant son engagement ?
- Quels postes ne conviennent pas à un sourd ? Ou réticences à engager un sourd pour un poste en particulier ? Qu'est-ce qui vous freinerait ?
- Une fois le travailleur engagé, comment se passe son intégration dans l'ETA ?
 - o Formation individuelle ? Avec ou sans interprète ?
 - o Regroupez-vous les sourds ? Si oui/non, pourquoi ?
- Communication avec le travailleur sourd
 - o Comment se passe la communication au quotidien ?
 - o Comprenez-vous les demandes de vos travailleurs sourds ?
 - o Y a-t-il des malentendus ? Que faites-vous pour y remédier ?
 - o Combien de personnes entendantes connaissent la LSF dans votre ETA ?
- Mettez-vous en place les aménagements pour ce travailleur ?
 - o Introduction d'une demande auprès de l'AViQ ?
 - o Qui introduit la demande ? Qui fait le premier pas ? Avez-vous besoin d'une aide du SAREW pour introduire cette demande ?
 - o Aménagements personnalisés/ Individuels ? Lesquels
 - o Les sourds demandent-ils des aménagements spécifiques ? Ou bien on leur propose des aménagements avec le service social / RH ?
- Types d'aménagements collectifs proposés ? On parle ici d'accessibilité
 - o Aménagements matériels (flash lumineux ? Autres types d'aménagements)
 - o Aménagements immatériels (interprétation LS : quel type d'interprétation, à quel moment ?)
 - Si interprétation, demande introduite auprès de qui, quel interprète ? Exigences concernant les qualifications de l'interprète ?
 - Si interprétation professionnelle : arrivez-vous à obtenir des ILS auprès des services ? Dans quelle proportion (demandes acceptées vs. demandes refusées) ?
 - Si traduction : demandez-vous des traductions vidéo de documents écrits ? A qui ?
 - Sensibilisation et/ou formation en LSF des superviseurs, collègues directs ? Par qui ? Combien de temps ?
- Types d'aménagements individuels pour les sourds ? Définition *la mesure doit être efficace, permettre la participation égale et autonome de la personne handicapée et garantir sa sécurité* »
 - o Lesquels ?
- Difficultés à mettre en place certains aménagements ? Si oui, pourquoi ?
- Aménagements mis en place avec la prime de compensation AViQ ou autres subsides ?
- Les travailleurs sourds participent-ils

- aux réunions syndicales ?
- aux assemblées générales ?
- aux formations proposées par l'ETA ?
 - sur demande du travailleur ou sur proposition de l'employeur ?
 - Promotion à la clé ?
 - Promotions possibles pour ces travailleurs sourds ? Si non, pourquoi ?
- Comment l'information est-elle transmise ?
- Difficultés principales avec les travailleurs sourds (en ETA ou ailleurs)?
- Performances réalisées par des travailleurs sourds (concept de "deaf gain"), dans quoi sont-ils généralement meilleurs que les entendants ?
- Des sourds ont-ils réussi à quitter votre ETA pour rejoindre le marché du travail classique?

Questions sensibles :

- Prime de compensation de l'AViQ : identique pour tous les travailleurs ou y a-t-il des différences ? Comment ces différences sont-elles justifiées ?
- Comment la prime de compensation de l'AViQ est-elle utilisée ?

Pour travailleurs sourds

- Annoncer que c'est filmé et demander à signer formulaire de consentement.
- Remerciements au travailleur, expliquer un peu l'objectif général
- Combien d'années d'expérience ? / Quel poste occupé ?
- Comment se passe le recrutement ?
 - Annonce postée ?
 - Collaboration avec FOREM/ Service d'aide à la recherche d'un emploi ?
 - Candidatures spontanées ?
 - Entretien d'embauche ? Avec ou sans interprète ? Comment se passe l'entretien ? Parlez-vous de vos besoins ?
- Une fois engagé, comment se passe votre intégration dans l'ETA ?
 - Formation individuelle ? Avec ou sans interprète ?
 - Travaillez-vous avec d'autres sourds ? Si oui/non, pourquoi ?
- Communication avec les collègues entendants
 - Comment se passe la communication au quotidien ?
 - Comprenez-vous les demandes des collègues entendants ?
 - Y a-t-il des malentendus ? Que faites-vous pour y remédier ?
 - Combien de personnes entendants connaissent la LSF dans votre ETA ?
- A-t-on mis en place des aménagements pour vous ? (expliquer ce qu'est un aménagement)
 - Introduction d'une demande auprès de l'AViQ ?
 - Qui introduit la demande ? Qui fait le premier pas ?
 - Aménagements personnalisés/ Individuels ? Lesquels ?
- Types d'aménagements collectifs proposés ? On parle ici d'accessibilité
 - Aménagements matériels (flash lumineux ? Autres types d'aménagements)
 - Aménagements immatériels (interprétation LS : quel type d'interprétation, à quel moment ?)
 - Si interprétation, demande introduite auprès de qui, qui interprète ? Exigences concernant les qualifications de l'interprète ?
 - Si interprétation professionnelle : arrivez-vous à obtenir des ILS auprès des services ? Patron d'accord ou pas ?
 - Si pas d'interprétation professionnelle, qui interprète ? Quand ?
 - Si traduction : avez-vous des traductions vidéo ? Qui traduit ?

- Sensibilisation et/ou formation en LSFB des superviseurs, collègues directs ?
Estimez-vous que ce soit assez ?
- Difficultés à mettre en place certains aménagements ? Si oui, pourquoi ?
- Aménagements mis en place avec la prime de compensation AViQ ou autres subsides ?
- Participez-vous
 - aux réunions syndicales ?
 - aux assemblées générales ?
 - aux formations proposées par l'ETA ?
 - sur demande du travailleur ou sur proposition de l'employeur ?
 - Promotion à la clé ?
 - Promotions possibles pour vous ? Si non, pourquoi ?
 - Comment l'information est-elle transmise ?
- Difficultés principales pour vous (en ETA ou ailleurs) ?
- Avez-vous vécu des cas de discrimination au sein de l'entreprise ?
- Que voudriez-vous voir amélioré au sein de l'ETA au niveau des aménagements mis en place ?

Pour services d'accompagnement

- Annoncer que c'est filmé et formulaire de consentement envoyé par email (ou à signer sur place).
- Remerciements au service, expliquer un peu l'objectif général
- Quelle est la plus-value du service par rapport aux autres services d'aide à la recherche d'un emploi ?
- Quelles sont les principales difficultés dans la recherche d'un emploi pour les sourds qui font appel au service ?
- Quelles sont les difficultés rencontrées par le service pour aider les sourds à trouver un emploi ?
- Quelles sont les réticences, les appréhensions particulières des employeurs (y compris en ETA) lorsqu'on leur suggère d'employer des travailleurs sourds ?
- Comment se passe la sensibilisation à la surdité auprès des employeurs ? Y a-t-il des différences avec la sensibilisation auprès des ETA ? Quel sont les infos transmises aux employeurs ? Comment abordent-ils cette sensibilisation à la surdité ? Est-ce qu'ils changent leurs pratiques au sein de leur entreprise après cette sensibilisation ? Y a-t-il des contrôles ou des retours des travailleurs sourds par la suite ?
- Est-ce que vous avez déjà placé des clients sourds dans des ETA, et comment ça se passe concrètement du début à la fin (candidature au poste, entretien, accompagnement par le service, etc.)
- Comment les sourds réagissent-ils lorsqu'on leur propose un travail en ETA (lorsqu'il n'est pas possible pour eux de trouver du travail ailleurs) ?
- Les employeurs vous rapportent-ils des difficultés avec leurs travailleurs sourds (en ETA ou ailleurs) ?
- Les employeurs vous rapportent-ils au contraire des performances réalisées par des travailleurs sourds (concept de "deaf gain") ?
- Les employeurs proposent-ils des formations aux travailleurs sourds, ou ces derniers sont-ils placardés dans un poste de travail sans possibilité d'évolution ?
- Des sourds ont-ils réussi à quitter des ETA pour rejoindre le marché du travail classique ?
- Avez-vous des données statistiques concernant le taux d'emploi pour les sourds signants ? J'ai des chiffres, mais au niveau européen.
- Avez-vous eu vent de discriminations vis-à-vis des travailleurs sourds (notamment en ETA, mais aussi ailleurs) ? Et comment y remédiez-vous ?