

# Mal entendre au **travail**

*En mars dernier, l'ARDDS a organisé une table ronde sur le stress au travail, à la Maison des Associations du XX<sup>ème</sup> arrondissement de Paris. Karen, Françoise, Orphea et Jérôme ont mis en évidence des problèmes rencontrés fréquemment par les DSME dans leur vie professionnelle. Si certains reconnaissent avoir beaucoup de chance pour leurs conditions de travail, ce n'est pas le cas de la majorité. Voici des extraits de ce qu'ils ont dit.*

## Aménagement du poste de travail et implant **cochléaire**

***J'ai 24 ans, beaucoup moins d'expérience que certaines personnes.***

Je voudrais témoigner par rapport au changement d'état pendant la vie professionnelle. Je suis arrivée dans une entreprise, étant sourde des deux oreilles. Je communiquais en langue des signes et avec la lecture labiale.

Un jour, j'ai pensé que si je voulais évoluer il fallait que je sois implantée. J'ai dit à mes collègues que l'implant n'était pas magique, en fait il l'a été : du jour au lendemain j'ai tout compris, j'ai pu téléphoner c'était formidable. Après deux mois d'arrêt, je suis revenue dans mon entreprise, dure a été la chute !

Mes collègues en me voyant entendre ont oublié que j'étais sourde et ont dit « *Orphea n'est plus sourde donc plus besoin de téléphone spécial, de preneur de notes pendant les réunions.* ». La hiérarchie m'a tout enlevé. On me disait, « *Arrête de te plaindre tu n'es plus handicapée.* ».

Je suis passée du silence total au bruit de l'imprimante, des gens qui rigolent derrière moi, c'était un enfer. Au lieu d'antidépresseur, j'ai choisi la fuite. Je suis arrivée un jeudi en disant « *Je démissionne et dans un mois je suis partie.* ».

Là ça été le harcèlement sachant que j'allais partir, pendant un mois plus personne ne m'adressait la parole. J'ai cherché un emploi en même temps et j'ai été embauchée dans un syndicat.

Là, ça a été le Nirvana. J'ai eu toutes les aides techniques et humaines : murs recouverts de matières absorbantes pour l'écho, preneurs de notes, interprètes, boucle magnétique. Même si parfois je pense que c'est un peu trop, je prends quand même tout mon petit matos et le pose sur la table.

Mes collègues savent que je suis sourde, que j'entends bien parfois et moins bien à d'autres moments. Mais là je ne lâche pas prise, je ne leur laisse pas la possibilité de penser que j'entends. Même si parfois je peux entendre sans le matos, je l'amène toujours pour que chacun puisse le voir et qu'il n'oublie pas que je suis sourde, que je suis handicapée... Il ne faut pas laisser place au doute. Des choses sont à installer dès le premier jour.

Quand j'ai signé mon contrat, un mois avant de commencer mon travail, on m'a demandé d'établir une liste de tout ce qu'il me fallait. Et quand je suis arrivée à l'entreprise, pendant deux jours ils m'ont présenté toutes les aides qu'ils avaient achetées avant mon arrivée. Ils se sont investis, ont fait venir une association pour expliquer aux collègues ce que sont les sourds, l'implant cochléaire.

Ils s'étaient renseignés en amont sur mon problème pour que dès le premier jour je sois comme tout le monde, ne voulant pas que je sois perdue, cataloguée comme débile, idiote comme on l'a tous entendu.

■ Orphea

# Faire comprendre son handicap

**Née sans entendre de l'oreille gauche, il y a 20 ans j'ai perdu en une seule nuit l'audition de l'oreille droite! Je me suis retrouvée complètement sourde! J'ai été hospitalisée quelques jours pendant lesquels j'ai récupéré une cinquantaine de décibels.**

Au bout de ces 10 jours, les praticiens hospitaliers ORL m'ont dit que j'étais tout à fait normale, que je pouvais réintégrer le monde du travail avec cette surdité.

Dans mon entreprise il n'y avait pratiquement pas de personnes handicapées et, à l'époque, on n'utilisait pas ce mot. Mon premier problème a été le lieu où je travaillais : un open space avec cinq ou six personnes. Du jour au lendemain, ces personnes que j'entendais correctement auparavant, je ne les entendais plus! J'entendais des bruits, etc. et avec cinq ou six personnes, c'était assez bruyant, donc très fatigant. De plus j'ai souffert de très forts acouphènes et rentrais chez moi avec des sifflements terribles!

J'ai alors demandé à être dans un bureau individuel. Le directeur s'est dit « *Il est quand même arrivé quelque chose de grave à cette personne* », et j'ai eu droit à un bureau personnel où j'ai pu continuer à pratiquer mon métier.

Un autre gros problème a été le téléphone. Alors qu'auparavant, j'étais à l'aise avec cet outil, c'est devenu un véritable cauchemar : le stress de très mal entendre. J'appréhendais aussi les lieux de réunion car il me devenait très difficile de suivre une conversation. Ces difficultés dans le cadre du bureau ont entraîné un changement dans les relations avec l'entourage.



En 2005, c'est la mise en place de la loi sur le handicap et un rapport, largement diffusé, informait le personnel qu'il y avait deux personnes handicapées dans notre Société. Je me souviens avoir dit naïvement « *C'est moi...* », cela m'a valu beaucoup d'humiliations. Ma collègue a en effet très mal vécu de partager son bureau avec une personne handicapée. Elle est allée jusqu'à me traiter de demeurée car je n'entendais pas toujours ce qu'elle disait. Cette situation a été très déstabilisante. Maintenant je fais très attention à qui je le dis.

Les rapports avec la hiérarchie : j'ai travaillé avec une dizaine de directeurs financiers. Il y a un peu de tout : le responsable dont le grand-père n'entend pas sera alors indulgent avec vous. Un autre à qui j'avais précisé que j'étais malentendante m'a répondu « *Comment fait-on pour vous parler? avec la langue des signes?* ».

Je constate par ailleurs une certaine incohérence de la part de la hiérarchie : on fait notre travail, même très bien, disent-ils, cependant il est impensable pour eux d'envisager de nous confier de grosses responsabilités! Quand je vais sur mon lieu de travail, ce que j'appréhende le plus est la peur de ne pas bien comprendre ce que les gens disent et ce qu'il faut faire. Dernièrement au téléphone, j'ai eu plusieurs interlocuteurs en même temps. J'ai évité de faire répéter le nom d'une personne et j'ai donné une mauvaise réponse au mauvais auditeur. Ce n'est pas très bon!

Entendre nous demande une grande concentration et cette concentration permanente épuisée, on ressort du bureau beaucoup plus fatigué, plus stressé que les collègues.

J'estime qu'en 20 ans, ma situation s'est améliorée parce que je me suis équipée en appareils, et dès 1998 en appareils numériques. De plus maintenant la communication dans les entreprises passe beaucoup par les courriels, ce qui nous permet d'éviter le téléphone.

Mais, ce que je regrette aujourd'hui, c'est d'avoir été mal conseillée en 1991, parce que j'aurais pu chercher un milieu où il y aurait eu beaucoup plus d'empathie!

■ Karen

8

9



Dans une entreprise, il y a deux types de collègues : celui qui ne fait jamais d'efforts, continue toujours à marmonner, a le crayon dans la bouche et parle très bas et des personnes qui articulent distinctement, prennent le temps de vous parler doucement. Les relations avec celles-ci sont beaucoup plus faciles, on va donc plus spontanément vers ce genre de personnes. Mais comme ce n'est pas forcément celles avec lesquelles on travaille cela pose des problèmes! À la suite d'une mauvaise expérience, je me pose toujours la question : peut-on dire facilement au travail qu'on est handicapé?

# Solidarité entre collègues

**La solidarité, je ne demande que cela à mon travail, que quelques personnes m'aident quand je suis en réunion.**

J'ai maintenant un système de micro mais il faut le passer dans « les rangs ». Il y a deux ou trois personnes qui le font et qui s'occupent elles-mêmes d'orienter l'appareil, je les remercie. Mais d'autres ont refusé dès le départ.

J'avais une otospongiose, me suis fait opérer et puis une nuit j'ai perdu totalement l'audition de l'oreille droite. Une semaine d'hospitalisation, trois mois d'arrêt et reprise du travail. Mon chef m'a dit : « *Toi comprendre moi dire?* » je ne pense pas qu'il l'ait dit méchamment! Mais j'ai été offusquée et lui ai répondu, parce que j'ai de l'humour : « *Moi pas Gogol* »!

Je suis documentaliste, donc je dois avoir l'information, la rassembler pour ensuite la redistribuer, je suis donc en contact avec diverses personnes. Le quotidien avec les collègues est difficile : « *S'il te plaît ne tourne pas la tête, ne commence pas à parler dès la porte, ou en allant du fauteuil au bureau, viens directement devant moi, parle moi en face, etc.* ». Vous connaissez l'histoire... les gens ont leurs habitudes.

Au départ je ne savais pas comment dire : « *Pouvez-vous m'aider?* » On n'a pas les arguments pour se faire aider. La communication est rompue! À un moment, j'ai demandé : « *S'il vous plaît que dites-vous? Est-ce que cela me regarde?* » Peu à peu j'ai pu aller vers les autres, leur dire : « *Ce que tu dis, cela ne m'intéresse peut-être pas, mais je veux savoir si je peux participer à la conversation* ». « *Mais tu ne vois pas que cela ne te regarde pas.* » me répondaient-ils. « *Comment veux-tu que je le sache puisque je n'entends pas* ».

À chaque fois, ils me disaient, « *Mais tu es trop curieuse* », c'était l'horreur! Et peu à peu j'ai réussi à leur faire comprendre que ce n'était pas de la mauvaise volonté de ma part, mais que si cette conversation ne me concernait pas, qu'ils me le disent gentiment. Et quand cela me regardait qu'on ouvre le cercle de la conversation, mais cela est très dur.

Quand je demandais de répéter, on me disait « *C'est pas grave, cela n'a pas d'importance...* » Je leur disais gentiment - parfois non... « *Tu dévalues ta parole en me disant que ce n'est pas grave. Ce n'est pas à toi de juger si ta parole est meilleure qu'une autre. Ce n'est pas à toi de décider de ce qui est important pour moi!* ». C'est une lutte constante.

La solution c'est la fuite, malheureusement on ne peut pas toujours fuir ou alors la fuite vers les antidépresseurs. Il y a eu un audit en juin dernier pour réorganiser le service. Dans ce rapport d'audit, on parle de l'état moral des gens en général et des modes de fonctionnement mortifères, etc.

On précise qu'il y a des gens maltraités dont la documentaliste, donc moi. Il n'avait pas tort de le dire, moi je le formulais différemment.

Je disais que mon travail n'était pas pris en compte, que je n'étais pas prise comme un élément de l'équipe, que l'information était complètement disséminée et ainsi de suite.

Combien de fois ai-je pleuré parce que les relations avec les collègues étaient vraiment difficiles.

■ Françoise B.

## Les moments « hors travail »

Il y a aussi toutes ces situations comme la machine à café, la cantine où les autres collègues échangent entre eux. Quand on les écoute, c'est un moment hyper important où des informations essentielles passent, où des liens se font entre des personnes et tout cela échappe totalement aux malentendants.

Pendant on ne peut pas dire : je veux un dispositif technique pour m'aider à entendre à la cantine. C'est quelque chose d'important, mais pas indispensable pour le travail ; c'est important dans les faits.



Je n'ai pas trouvé la solution ; à ce jour je reste un peu isolé dans ces situations. Je manque des informations, je rate des choses importantes.

Mais comment faire? À mon avis le problème est que les gens qui échangent cette information n'ont pas conscience que c'est une information importante et que, de fait, ça touche au travail.

■ Jérôme

## Sueur froide

**À cette époque j'avais un appareil auditif de marque Siemens équipé d'une télécommande. Ce jour-là, j'avais plusieurs rendez-vous autour de Lyon, mon emploi du temps était minuté.**

J'avais pris un taxi à la gare de Perrache pour le garder toute la matinée; j'avais donc un peu déballé mes affaires sur la banquette arrière.

Arrivé au premier rendez-vous, totalement à l'extérieur de Lyon, j'avais demandé au chauffeur du taxi de m'attendre sur le parking de la société que je visitais.

Au cours du rendez-vous où nous traitons d'une importante livraison sur l'Amérique Latine, mon appareil s'est déréglé.

Le son est devenu insupportablement fort, puis d'un coup le volume s'est mis à baisser dramatiquement.

J'ai dû faire répéter mon interlocuteur, mais le son est soudainement redevenu très fort.

Je ne trouvais pas la télécommande dans mes poches et j'ai rapidement manipulé mes appareils (off/on)... tout est redevenu normal... mais seulement quelques secondes... de nouveau de brutales variations... qui heureusement ont fini par se calmer.

Après quelques secondes de répit, j'ai pu reprendre mon rendez-vous, avec quelques gouttes de sueur qui perlaient sur mon front. Je connaissais bien mon sujet et le rendez-vous s'est terminé très cordialement. A l'extérieur le chauffeur de taxi m'accueillit avec le sourire, il avait ma télécommande dans les mains.

*« J'sais pas à quoi ça sert c'bitoniau. J'ai appuyé sur les boutons mais y a rien qui s'passe. Savez pas ce que c'est par hasard? »*

■ Dominique

10

11

## Le Docteur Karakostas réagit à ces témoignages

**Quelques recommandations relevées dans les commentaires du Docteur Karakostas suite à ces témoignages.**

- Les bruits et la résonance des lieux naturellement bruyants comme la cantine, la machine à café peuvent être atténués par des revêtements muraux (certaines peintures, le liège, etc.)
- Pour éviter que la personne malentendante ne sursaute à chaque fois qu'elle s'aperçoit, avec retard, d'une présence il faut éventuellement changer son bureau de place pour qu'elle puisse voir quelqu'un entrer dans la pièce. Si c'est impossible, le fait de disposer un miroir lui permettra, même si elle tourne le dos à la porte et est en train de travailler sur son clavier, par exemple, de voir un changement dans le miroir et de s'apercevoir que quelqu'un est là.
- L'éclairage joue un rôle très important pour la personne malentendante.
- Beaucoup d'organismes sont susceptibles d'intervenir tant sur le plan technique que sur le plan financier pour que les personnes handicapées puissent poursuivre leur activité professionnelle. Il est très difficile de les connaître tous. C'est le rôle des associations de les recenser et de pouvoir indiquer au(x)quel(s) s'adresser lorsqu'une situation particulière se présente.

- Pouvoir avoir l'accès au monde extérieur par les yeux, à défaut que ce soit par l'audition, devrait paraître une revendication légitime des personnes malentendantes et des personnes sourdes; ce qui ne peut entrer par les oreilles doit pouvoir entrer par les yeux.



- De nombreux moyens techniques permettent aujourd'hui que l'audible soit transcrit en lisible.
- Le déni du handicap par la société dans son ensemble l'accroît très fortement. Et ce déni est d'autant plus difficile à faire disparaître qu'il peut provenir aussi bien de la personne concernée - qui ne veut pas reconnaître qu'elle a des difficultés face à son environnement - que de son entourage qui n'admet pas la nécessité d'adapter (aménager) le monde environnant.

Parlant des conseils pratiques *« Même si ce sont de petites avancées, cela peut changer la qualité de vie »*, a-t-il commenté.

■ Catherine Sermage (ARDDS)

# Initiative de la SNCF

**6 Millions de Malentendants a rencontré M Laurent Thévenet, Responsable de la Mission Handicap & Emploi de la SNCF qui a conduit l'année dernière une opération originale ayant pour thème les questions d'audition.**

## 6MM : Quels étaient les objectifs de cette opération ?

**Laurent Thévenet :** L'accord Entreprise en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés signé avec les organisations syndicales en 2008 a apporté des nouveautés, notamment l'inscription d'un volet handicap dans les programmes de prévention. Nous avons des progrès à faire dans le traitement des problèmes liés à l'audition, ce qui nous a conduits à mener une campagne de prévention\* en direction des professionnels concernés : médecins du travail, infirmières, chargés de préventions, assistantes sociales... Ces dernières ont un rôle essentiel, non seulement vis-à-vis des agents, mais aussi de leurs familles et des retraités de la SNCF.

## 6MM : Cette campagne portait sur quoi ?

**Laurent Thévenet :** Sur la malentendance bien sûr avec des informations sur les mesures de compensation, sur les informations réglementaires, les fournisseurs d'appareils, les aides techniques, et aussi sur la prévention du risque auditif.

## 6MM : Comment s'est déroulée cette campagne ?

**Laurent Thévenet :** Nous avons organisé trois forums (Paris, Lyon, Bordeaux) qui ont réuni environ 800 professionnels pour les sensibiliser aux problématiques des salariés malentendants. Nous avons monté une exposition spécialement créée pour ces événements, nous avons présenté du matériel (appareils auditifs, téléphones adaptés...) et bénéficié de l'intervention de spécialistes.

Ces forums nous ont permis de distribuer plusieurs milliers de plaquettes SNCF « Grâce à l'audition : être avec les autres ».

Il est important aussi, à travers ces forums, que les professionnels se rencontrent, pour ensuite travailler ensemble sur des objectifs communs.

## 6MM : Un point d'amélioration qui vous paraît particulièrement important ?

**Laurent Thévenet :** On estime qu'une personne devenant malentendante va mettre en moyenne 7 ans pour consulter... Nous avons insisté sur la nécessité d'une prise en charge précoce des problèmes d'audition pour que les personnes puissent s'équiper au plus tôt.

## 6MM : Oui mais ça coûte cher de s'équiper !

### Que peut apporter la SNCF à ses salariés malentendants ?

**Laurent Thévenet :** L'accord en faveur des personnes handicapées finance le complément restant à charge de l'agent de tout achat de prothèse auditives, après remboursement des caisses de Sécurité Sociale et des mutuelles.

Cette mesure s'adresse aux agents bénéficiaires d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ou d'une Incapacité Partielle Permanente (IPP) égale ou supérieure à 10 %. Nous prenons aussi en charge le financement des aides techniques nécessaires.



## 6MM : Avec l'appareillage les personnes peuvent reprendre confiance à leur poste.

**Laurent Thévenet :** Oui, quand cela est possible. 60 % des postes de la SNCF sont qualifiés dans notre jargon d'« emploi sécurité ». Ce sont des postes qui nécessitent une habilitation qui dépend en particulier d'une visite médicale (par exemple pour les conducteurs de train). Cette visite médicale est faite par un organisme extérieur. Aujourd'hui, un conducteur malentendant n'est plus apte à exercer son métier. Cependant une mesure nouvelle devrait être confirmée prochainement par le Ministère des Transports afin que les personnes malentendantes puissent continuer leur métier pour autant qu'elles soient appareillées et disposent constamment de piles de rechange pour leurs appareils. On espère avoir une réponse positive du Ministère sur cette position.

## 6MM : Bravo! Tenez-nous au courant, 6MM suivra cela de près. En dehors du problème des conducteurs, vous voyez d'autres améliorations pour les personnes malentendantes ?

**Laurent Thévenet :** Bien sûr! Nous avons équipé beaucoup de salles de réunions avec des boucles magnétiques. Nous venons aussi de mettre en place un groupe de travail sur la problématique des open-spaces.

## 6MM : L'ensemble de cette opération étant récente, il est peut-être difficile de voir beaucoup de résultats concrets à ce jour ?

**Laurent Thévenet :** Détrompez-vous. Un des aspects très positif de ce projet est d'avoir fait baisser les tabous. Les gens parlent, et ça fait bouger les choses. Nous avons par exemple constaté une hausse des demandes de RQTH... dont certaines étaient accompagnées d'acquisition de prothèses auditives !

■ Dominique Dufournet

\* Cette campagne a été élaboré en collaboration avec l'association Vie Quotidienne et Audition de Jérôme Goust à l'occasion de la deuxième édition du « Guide des Aides Techniques pour les malentendants et les sourds » publié aux éditions Néret (financé par la SNCF).

# Retraite : les décrets d'application

## Que se passe-t-il pour les malentendants au niveau des retraites ?

Suite à la réforme des retraites dont la loi a été votée à l'automne dernier, l'État a promulgué des décrets au Journal Officiel du 30 mars 2011.

Pour les assurés justifiant d'une carrière pénible, l'âge d'ouverture des droits sera maintenu à 60 ans (alors qu'il sera progressivement porté à 62 ans pour les autres).

Ce départ ne sera pas automatique. Au moins deux cas de figures sont possibles :

- Pour les salariés souffrant d'un taux d'incapacité de plus de 20 % ou plus, le départ anticipé est accordé automatiquement.
- Pour les salariés dont le taux d'incapacité est compris entre 10 et 20 %, le départ n'est pas automatique. Ces salariés devront passer devant une commission pluridisciplinaire. Le salarié devra apporter la preuve que son incapacité a été provoquée par son travail. L'un des décrets précise que la durée minimale d'exposition aux facteurs de pénibilité est fixée à 17 ans. (Article L351-1-4).

Un acquis pour les DSME : au même titre que le travail de nuit ou l'exposition aux agents chimiques, le bruit est reconnu comme facteur de pénibilité, cependant le niveau de décibels n'est pas défini; cet élément est laissé à l'appréciation de la commission pluridisciplinaire.

On peut se poser la question de savoir comment le niveau de bruit pourra être défini pour des périodes de travail révolues et dont les conditions ont été sans doute profondément modifiées...

Il y aura une commission par région composée de 5 représentants de l'État et de la Sécurité Sociale, dont deux médecins.

Il faudra suivre de près la position de ces commissions face aux personnes soumises quotidiennement à des niveaux de bruit élevés ou à des bruits permanents susceptibles de dégrader l'audition, sans pour autant contrevenir au droit du travail\* :

- Téléopérateurs, personnel travaillant dans des classes maternelles ou des crèches
- Personnel travaillant dans la restauration, dans certains magasins particulièrement bruyants, sur des chantiers, en usine, dans des ateliers de réparation, musiciens professionnels, etc.

■ **Dominique Dufournet (ARDDS)**

*\*Une entreprise est obligée de prendre des mesures spécifiques de protection lorsque des salariés sont soumis plus de 8 heures par jour à un niveau sonore dépassant 85 décibels.*

## Conclusion

### En conclusion à ce dossier, voici quelques informations pratiques.

Quand la malentendance devient un obstacle important à l'efficacité du travail ou au bien être du travailleur, il faut demander la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

La démarche peut être faite auprès du médecin du travail ou du service social.

Le dossier est à demander à la MDPH de votre département.

Cette Reconnaissance vous permet de bénéficier des mesures de l'accord d'entreprise en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, quand il existe soit :

- Du complément de financement d'appareillage nécessaire à la vie professionnelle (prothèse auditive, aides techniques...).

- Des aménagements du poste de travail et de son environnement (boucle magnétique, téléphone approprié, système Tadéo, casque...).

- De formation dans le cadre d'un reclassement professionnel.

S'il n'y a pas d'accord d'entreprise, la personne malentendante peut obtenir les mêmes aménagements ou aides, en faisant appel à :

- L'AGEFIPH (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées).
- Le FIPHP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique).

■ **Anne-Marie Choupin**