



## *Trouver les réponses adaptatives afin d'éviter les situations de micro-exclusion*

« REUNIONS DE TRAVAIL\* » : terme qui désigne les réunions en milieu professionnel mais aussi les travaux de groupe dans l'enseignement secondaire ou supérieur

### 1. Ce que perçoit une personne sourde lors d'une réunion

Cette personne sourde entend quelque chose grâce à ses prothèses auditives. Mais les prothèses ne corrigent pas l'audition comme les lunettes corrigent la vue.

- **Réception lacunaire du message et fatigabilité**

Les sons entendus sont distordus, d'autres se confondent ou ne sont pas perçus. Il lui faut donc recréer l'énoncé à partir de ce qu'elle perçoit en utilisant ce qu'on appelle **la suppléance mentale**. Il lui faut un **temps supplémentaire pour accéder à la perception** d'un énoncé. C'est comme s'il s'agissait de recréer un puzzle sans en avoir toutes les pièces. Cette activité de suppléance mentale génère une **grande fatigue pour une efficacité limitée**.

- **Temps de latence**

**Ce travail de suppléance mentale exige un temps supplémentaire.** La personne sourde a compris l'énoncé quand ses collègues entendants sont déjà prêts à apporter une réponse. **Le décalage est d'autant plus important** que le discours est **complexe**.

- **Débit de parole**

Un débit de parole trop rapide aggrave les **conditions de réception avec des sons qui se télescopent ou se phagocytent**, il rend la segmentation de l'énoncé en unités significatives plus difficile (quelquefois impossible) et complexifie la tâche de suppléance mentale.

- **Perception audio-visuelle de la parole : la lecture labiale**

La lecture labiale est un complément non négligeable pour l'intelligibilité d'un énoncé (30% d'information) pour une personne sourde qui est habituée à l'utiliser. Si le message est perçu uniquement par le canal auditif, **lorsque la lecture labiale n'est pas possible** (quand la personne écrit ou lit, par exemple) un certain nombre de petits mots outils (négation, prépositions etc.) risquent de ne pas être perçus. **Les confusions et les contresens sont plus importants.**

- Situations de **double tâche** qui sollicitent le canal visuel

Lorsque son attention est absorbée par une tâche visuelle (écriture ou lecture), la personne sourde ne peut se concentrer ni sur la réception auditive, ni sur la réception visuelle via la lecture labiale. **En ce cas, aucune compréhension n'est possible.**

## 2. Des difficultés accrues lors des réunions en visioconférence

Les situations avec communication à distance aggravent les conditions de réception de l'information : **temps de latence et décalage sont augmentés.**

- Une personne parle :

- > temps de latence lié au média numérique
- > la personne a fini de parler
- > encore 2 secondes pour que la personne sourde ait fini de percevoir le message
- > les personnes entendantes ont déjà réagi avant que la personne sourde ait perçu l'information.

- Une **transcription écrite** est dès lors nécessaire. Mais cette information supplémentaire **accroît d'autant plus le temps de réception.**

- La situation de décalage s'aggrave quand il y a **deux sources visuelles d'information simultanées** :

- **la personne qui parle + information** diffusée par vidéo projecteur :  
**double tâche visuelle impossible à soutenir par une personne sourde.**

• L'impossibilité de percevoir les messages **en même temps** que les autres **l'empêche de répondre aux sollicitations au bon moment** et de **participer aux échanges.**

## 3. Conséquences

**Les employés sourds savent qu'il leur manque des informations, mais ils ne savent pas lesquelles :** ils doivent donc compenser cette absence par un travail supplémentaire souvent invisible mais qui provoque **une fatigue supplémentaire et un sentiment d'insécurité** ; ils doivent « se débrouiller » (situation de travail non formalisée) pour retrouver l'information.

**Cela peut entraîner :**

- une **fatigue exacerbée** par le recours à la suppléance mentale pour essayer de déchiffrer une information peu accessible ;
- **un risque de relation de dépendance** par rapport à la personne entendant de bonne volonté qui voudra bien combler les vides informatifs ;

- **un risque de malentendu** avec possibilité de **préjugé** concernant la personne sourde (qui peut entendre ce qu'elle veut bien selon certains clichés) ;
- **une perte d'estime de soi** liée à la dépendance face à la réception de l'information.

#### 4. Réponses adaptatives, mesures d'accessibilité

Les réponses adaptatives et les mesures d'accessibilité seront **profitables à tous les personnels** pour des conditions de travail optimisées. Elles pourront être considérées comme des **outils collectifs**.

Lors des réunions, l'accessibilité des échanges oraux peut-être assurée par **l'intervention de professionnels utilisant** :

- **La Langue française Parlée Complétée (LfPC)** pour les personnes sourdes recourant à ce mode de communication ; en ce cas, un codeur (ou codeuse) en LPC permet à la personne sourde de **percevoir l'intégralité des échanges** et des messages oraux selon une modalité audio-visuelle (son+ lecture labiale+ gestuelle manuelle) ;
- **Une transcription écrite : vélotypie, sous-titrage, etc.**  
Dans tous les cas, prévoir un temps de latence permettant à la personne sourde de recevoir l'intégralité du message pour pouvoir ensuite le comprendre et réagir.

**Des adaptations interactionnelles sont à prévoir :**

- Préférer des réunions en plus **petits comités** ;
- **Anticiper les thèmes abordés**, respecter l'ordre du jour ;
- **Respecter le tour de parole** en nommant une personne responsable de la distribution de la parole, se taire en dehors de son tour de parole, s'assurer que tout le monde a pu s'exprimer avant tout changement de thème ;
- **Distribuer des documents supports de façon anticipée avec temps de lecture prévu**, prendre en compte de ce que la « transmission visuelle » implique pour éviter les situations de double tâche ingérables ; attendre la fin de lecture pour parler ;
- **Ne pas parler trop vite sans pour autant exagérer son articulation** et le ralentissement ; la parole doit demeurer fluide ;
- Veiller à ce que les **lèvres des personnes qui parlent demeurent visibles** (éviter les contrejours, la main devant la bouche, une trop grande distance).

**Lors d'un échange téléphonique** (s'il est possible), la personne sourde est très souvent en insécurité vis-à-vis de la fiabilité des informations perçues. Même si elle semble avoir compris, il se peut que des subtilités ou des points d'information lui échappent.

- Rédiger et lui adresser une **synthèse écrite de l'échange** en hiérarchisant les **points importants** de la conversation.

**Adaptations techniques :**

- **Insonorisation des locaux** pour limiter le bruit de fond
- Applications technologiques adaptées (**sous-titrage, système Bluetooth, etc.**)

Sources : documents de l'association ALPC et notes prises lors de la **conférence sur « les enjeux des micro-exclusions »** donnée par **Mélanie HENAULT-TESSIER**, sociologue chercheuse associée au laboratoire LERASS de l'Université Toulouse Jean-Jaurès. Journées de Rencontre Nationale des codeurs LfPC (22mai 2019).

Ce document fait partie d'une série dont l'objectif est de développer des analyses et des réflexions sur les documents officiels en rapport avec la surdité.

**Pour toute demande ou partage d'information :**  
**contact@alpc.asso.fr**

Rédigé dans le cadre de la représentation de l'ALPC auprès du CNCPH, document susceptible d'évoluer, consulter le site Internet de l'ALPC : <https://alpc.asso.fr>

