Extrait du MARSOUIN.ORG

<http://marsouin.telecom-bretagne.eu/spip.php?article272>

7ème séminaire M@rsouin

Accès au téléphone, accès aux services publics, accès aux formations pour les sourds.

- .ORG - Séminaires -

Date de mise en ligne : mercredi 10 juin 2009

MARSOUIN.ORG

Faisant suite aux initiatives américaines et suédoises, plusieurs organisations de sourds en Europe viennent de mettre en place ou cherchent à mettre en place des centres relais leur permettant de téléphoner ou de solliciter un interprète (langue parlée - langue des signes pratiquées par le pays concerné) ou un vélotypiste (transcription écrite) à distance. Utilisant les technologies internet et un logiciel de visio-conférence, installé sur un ordinateur ou un visiophone, ces services viennent soutenir les relations entre collègues sourds et entendants, et élargir les possibilités de communication à distance et d'action des citoyens et travailleurs sourds ou devenus sourds. Nous avons suivi la mise en place et l'appropriation par une centaine d'usagers d'un tel système proposé pendant un an en France par la société coopérative d'intérêt collectif WebSourd. Nous souhaitons exposer ici l'analyse issue de ce travail qui s'appuie sur des observations, des entretiens et des réponses par questionnaire auprès des usagers utilisant ces services depuis leur domicile, dans le cadre de leur travail ou lors de leur fréquentation de différentes administrations publiques équipées de ce dispositif. Nous exposerons les grands types d'utilisation de ce centre relais par ces personnes sourdes ou devenues sourdes, et les pratiques professionnelles et sociales que celles-ci peuvent désormais avoir. Partir de situations concrètes permet d'aborder plus finement ce que signifie l'accessibilité et l'intégration. Cela permet également de pointer les situations de violence symbolique qui sont couramment expérimentées par les sourds dans leur travail, ainsi que le malentendu culturel fondamental qui persiste dans leur quotidien sur la nature de leurs difficultés. « La surdit est un rapport. C'est une exprience ncessairement partage » insistait le sociologue B. Mottez il y a 20 ans dj. La surdit n'entrave pas toute forme de communication. Elle impose des repres et des ressources d'expression visuelles et gestuelles particulires. Elle n'est un problme que si ces pratiques ne sont pas partages. En ce sens, la surdit des uns, la mconnaissance des pratiques de communication visuelles des autres sont, ensemble, l'origine de difficults de communication. C'est l un aspect central prendre en compte pour comprendre le dcalage persistant entre l'approche et les revendications portes par les sourds et devenus sourds, et celles de nos administrations publiques et institutions gouvernementales. Les services de centre relais, en mettant des interprtes ou des vlotypistes en ligne, ne reprsentent pas une extension du corps des personnes sourdes. Ils ne relvent pas du monde de la prothse. Ils ne dpendent pas de problmes et de questions individuelles. l'instar du tlphone lui-mme, si les nouvelles technologies et manires de faire ne sont pas adoptes par les interlocuteurs susceptibles d'tre mis en relation, aucun dialogue n'aura lieu. Si les agents de nos administrations publiques ne s'approprient pas l'outil mis leur disposition pour leur permettre d'accueillir de la mme manire le public sourd et entendant, il n'y a aucune raison que ce dispositif remplisse sa fonction : mettre en contact, faciliter la communication entre deux partis. Il est couramment fait mention de la ncessit pour les sourds de dcouvrir et d'apprendre les manires de faire et de dire dans une communication de type tlphonique. Nous en parlerons. Nous montrerons que les sourds sont galement confronts un autre dfi, celui d'apprendre et de transmettre leurs pairs (notamment aux ans) l'informatique et internet. Diffrentes initiatives sont engages au sein d'associations de sourds (formations) ou d'entreprises et de laboratoires informatique (tl-assistance, e-learning) sur ce sujet. Mais il y a galement beaucoup dire, et faire, concernant la ncessaire prise en compte des difficults rencontres non pas par le public sourd mais par les agents des services publics dans l'exercice de leur pratique professionnelle au sein d'un service cens tre public. Des rseaux et supports de transmission entre agents sont ici inventer pour faciliter la mutualisation et la valorisation de savoir faire avec les centres relais dans leur travail. Le caractre ncessairement partag des difficults de communication entre sourds et non-sourds explique donc l'importance d'une appropriation galement commune des services d'interprtation et de transcription. Mais il rappelle aussi l'enjeu, ncessairement public, d'une accessibilit pour tous ces services et modes de communication tlphoniques. Aucun pays europens, l'exception de la Sude, ne se dit pourtant prt prendre en charge les frais lis aux services d'interprtation ou de transcription. Les sourds devraient donc les payer en plus de leur communication tlphonique au sens habituel du terme. Ce dbat sera sans doute public un jour. Mais un autre sera rest dans les coulisses et jou par le jeu de la concurrence conomique : celui de la qualit des services. Dans ces communications entre sourds et non-sourds les premiers seraient-ils les seuls souhaiter des professionnels qualifis et expriments, garants d'une fidlit et d'une confidentialit des messages ? La manire dont ces dbats se poseront ou non sera dcisive. La question de l'accessibilit des services publics et de l'intgration socio-professionnelle des sourds se joue en partie dans les conditions de dveloppement des services de visio-interprtation et tl-transcription, par les perspectives sociales et professionnelles qu'ils offrent, mais aussi par les enjeux politiques et juridiques qu'ils soulvent au cours de leur exprimentation puis de leur institutionnalisation.

[1]

[1] 1. Dalle-Nazébi S., 2008, « Technologies Visuelles et e-inclusion. Initiatives de sourds », Innovation : The European Journal of Social Science Research, Vol. 21, No. 4, December 2008, pp.353-369.

2. <http://www.visio08.com/index.php>

3. Mottez B., 1987, « Expérience et usage du corps chez les sourds et ceux qui les fréquentent », dans J.-M. Alby et P. Sabsoy (dir.) Handicap vécu, évalué, Grenoble, éd. La pensée sauvage., p.108.