

***On vous parle en langue des signes au téléphone.
Appropriation et usages de TIC par les sourds.***

Sophie Dalle-Nazébi

- Note de recherche -

Sociologue, SCIC-Websourd

Le téléphone est aujourd'hui un objet banal et banalisé, dont la présence, dans notre vie sociale et professionnelle, s'est trouvée accrue avec l'invention de versions de plus en plus petites, portables et sophistiquées. Il se trouve également inséré dans un nombre croissant d'autres outils de communication (email, fax...), donnant à voir - tout particulièrement au travail - "un entrelacement d'usages" pour reprendre l'expression de S. Proulx (2005, p.11). Aux différentes traces permises par ces autres média, le téléphone apporterait la rapidité et le sentiment d'un contact direct dans les relations engagées avec des interlocuteurs distants et parfois inconnus. "Que ce soit pour l'association, l'entreprise de fourniture de bureau, l'agence immobilière, ou encore le plombier, s'il est un impératif, c'est bien celui de répondre « vite et bien » aux clients. De ce point de vue, le téléphone est l'équipement privilégié : il est considéré par beaucoup comme l'unique outil qui permet une communication simple et efficace, élément primordial pour rester concurrentiel sur le marché" (J. Denis, 2003, p.80). C'est sans conteste cette question du rapport au temps d'une part et du maintien d'une relation de co-présence avec des personnes éloignées d'autre part, que le téléphone portable accentue encore (F. Jauréguiberry, 2007; C. Licoppe, 2002). Les objets que sont nos téléphones fixes et mobiles intègrent désormais plusieurs média, couplant fax, texto, image et téléphone. Mais de tout ceci, les sourds restent exclus. Tous ces échanges, cette possibilité de réaction rapide et de communication interactive à distance leur échappent.

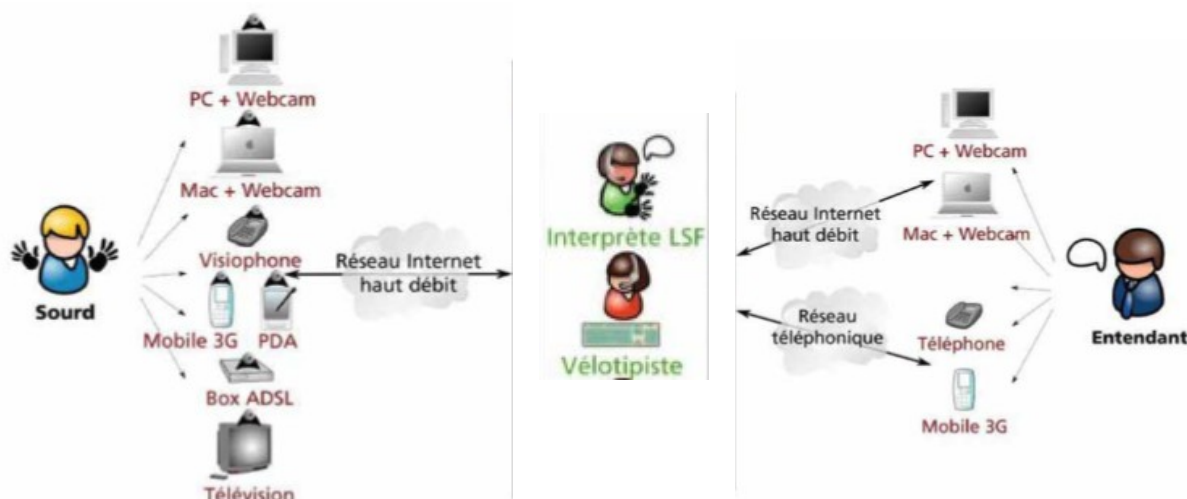
Les sourds ont, bien sûr, massivement investi les coulisses ou options de nos téléphones fixes et portables, en utilisant les possibilités de communication par écrit intégrées dans ces objets. Ils restent cependant massivement concernés par des difficultés de production et de lecture du français écrit. Le caractère "interactif" des textos - mais aussi de la messagerie instantanée -, lié à une succession possible de messages écrits, facilite quelque peu l'appropriation de ces technologies de communication par des sourds. Il n'en reste pas moins qu'ils se sentent bloqués par le nombre de signes d'un texto, le temps de production que cela suppose, l'absence possible de réponse, les codes particuliers d'écriture abrégée utilisés par les personnes qui entendent, et par l'exclusivité de ces media écrit. Le développement de technologies d'information et de communication utilisant la vidéo, que ce soit sur les téléphones ou via internet, représente alors une révolution sans précédent pour cette population. Les emails ou chat vidéos, les logiciels de visio-conférence accessibles sur internet, les téléphones portable 3G etc, leur permettent une communication à distance directement en langue des signes française. Cette révolution ne concerne cependant que les plus urbains et les plus jeunes d'entre eux, les sourds n'échappant pas aux fractures numériques décrites pour d'autres populations. Mais surtout, cette révolution ne concerne que les sourds. Comme dans la quasi totalité de leurs interactions quotidiennes avec leurs proches, collègues ou passants, les sourds se trouvent confrontés ici encore, dans ces espaces virtuels ou médiés de communication, à l'ignorance de leur langue par la plupart de leurs interlocuteurs et concitoyens.

L'importance des enjeux associés au téléphone mais aussi des possibilités apportées par les technologies vidéos et internet, explique que des sourds aient eux-mêmes portés le projet de mise en place d'un dispositif socio-technique leur permettant de s'adresser à des personnes entendant par téléphone, ou d'être appelé par ces derniers. L'objet de cette étude est d'analyser les premières expérimentations par des sourds, dans le cadre de leur vie privée et professionnelle, d'un service de transcription (écrit-oral) et d'interprétation à distance (français - langue des signes), via un ordinateur, un téléphone portable ou un poste spécifique. Ce dispositif, appelé "Visio08", est développé par une Société Coopérative d'Intérêt Collectif, utilisant la langue des signes comme langue de travail, et s'appuyant à la fois sur les réseaux des Sociétés Coopératives et sur ceux de la

Fédération Nationale des Sourds de France. Il vise à rendre les sourds autonomes en leur permettant d'engager ou de recevoir des communications téléphoniques avec des personnes qui ne sont pas locutrices de langue des signes, comme des collègues, des membres de la famille, les services d'urgence, les administrations, les médecins, l'employeur, les agents des services publics, une banque, un réparateur, les services de réclamations ou après-vente, le personnel d'établissements scolaires, etc.

Une première phase d'expérimentation a d'abord eu lieu dès 2004 dans des administrations publiques (CAF, Préfecture et Cap Emploi essentiellement, mais aussi Mairies, DGI, Agefip et Bibliothèque). Des postes de visio-interprétation ont été déposés dans plusieurs villes pour permettre l'interprétation à distance des échanges tenus au guichet avec des personnes sourdes. Dans ce cas de figure, le personnel de ces services publics et les personnes sourdes sont en coprésence, et utilisent les services d'un interprète à distance, l'un via un téléphone et l'autre via un écran vidéo. L'expérimentation de relations de communication à distance entre sourds et entendants, médiées par un interprète - ou un transcripteur -, a ensuite été réalisée dans le cadre des services de vente à distance d'Orange.

L'expérimentation engagée en 2008 - objet de cette étude - concerne la démocratisation de cette technologie, en permettant à des personnes sourdes de l'utiliser chez elle, dans le cadre de leurs échanges privés, mais aussi au sein de leur entreprise, au cours de leurs activités professionnelles. C'est à la mise en place puis à la découverte ou construction d'usages par des utilisateurs sourds mais aussi entendants de Visio08 qu'est consacrée cette étude. Elle concerne pour l'heure 50 personnes l'utilisant à domicile et 20 entreprises employant des personnes sourdes. Le cas de figure le plus fréquent à domicile est un échange téléphonique entre personnes distantes, médié par un interprète (option la plus fréquente dans cette enquête) ou un transcripteur. Les entreprises présentent des situations plus hétérogènes, puisqu'on y observe autant ce dernier type de communication, que la contribution d'un interprète à distance pour permettre des échanges en coprésence entre collègues sourds et entendants, la situation la plus complexe étant celle des réunions de travail.



L'enquête réalisée auprès de ce premier panel d'utilisateurs repose sur deux séries d'entretiens avec chacun d'entre eux, et plusieurs observations de situations de communication via Visio08. Ces entretiens et observations ont été réalisés en langue des signes française, avec un enregistrement vidéo (lorsque c'était possible, certaines limites existant en entreprise). Les

personnes utilisant la visio-interprétation à domicile résidaient toutes en Midi-Pyrénées (ce qui ne sera pas le cas des panels suivants). Les entreprises concernées par cette phase de l'enquête sans être toutes de cette région y sont plus représentées.

Les premiers entretiens avec les utilisateurs sourds ont eu lieu avant l'installation du dispositif. Ils portaient d'une part sur leur situation familiale et professionnelle, et d'autre part sur les attentes et représentations du téléphone et de la visio-interprétation, sur les situations de blocages qu'ils avaient pu expérimenter dans leur vie privée et professionnelle en raison de l'inaccessibilité du téléphone, sur leurs usages des technologies internet et vidéo, et sur les appels qu'ils prévoyaient réaliser dans les jours à venir.

Ces premiers entretiens ont été en soi des moments de découverte de nouvelles situations de communication, plusieurs personnes interrogées découvrant notamment qu'il leur était désormais possible *d'être* appelés. L'importance de se défaire d'une certaine manière de voir et de faire revenait régulièrement au cours des entretiens. Ceux-ci ont précisément été l'occasion de décrire quelques uns des recours inventés par les sourds au cours de leur vie pour pallier à l'absence d'outils de communication à distance performants à leurs yeux. La sollicitation de voisins ou de membres de la famille (via texto ou fax) pour appeler à leur place les urgences, un plombier etc, est une pratique largement partagée et unanimement présentée comme lourde et parfois humiliante. Les relations avec les administrations sont quand à elles marquées par de nombreux déplacements, avec bien souvent à la clé des informations lacunaires et des quiproquos. Lorsque ces personnes sourdes sollicitent des interprètes, elles sont bien souvent confrontées à leur faible disponibilité¹, et sont alors contraintes de décaler les rendez-vous. Les conséquences de ces retards peuvent être importants quand l'on sait le fonctionnement des administrations (DGI par exemple), leur impact possible sur la santé, ainsi que sur l'emploi. Dans un contexte professionnel, les sourds se trouvent dans la même impasse lorsque leurs interlocuteurs ne répondent pas - ou pas assez vite, ou assez précisément - à leurs emails.

Les seconds entretiens, dont l'analyse n'est pas terminée à ce jour, portent plus spécifiquement sur leurs usages de la visio-interprétation - et ceux des membres de leur foyer - durant 1 mois. Ils concernent également des personnes entendants. Ce sont des collègues de travail, des membres de la famille élargis, des amis ou certains des autres interlocuteurs que les personnes sourdes interrogées ont bien voulu nous faire connaître. Cette deuxième série d'entretiens s'appuie sur le relevé des appels passés (avec indications de date, de durée, d'échec ou de réussite de la connection et du mode de communication utilisé: LSF ou transcription). Les observations ont été menées auprès de quelques utilisateurs sourds, choisis en fonction de situations familiales et professionnelles contrastées. Ce travail de terrain comprend aussi le suivi de la mise en place du service, et notamment des procédures d'accompagnement et d'assistance des usagers. Enfin, a été incluse dans l'enquête ma propre expérimentation de suivis de réunions en LSF à distance, et d'appel de quelques usagers sourds via la visio-interprétation.

Les premiers appels que ces personnes sourdes ont réalisé concernent leur famille, des anciens amis et collègues entendants, et, de manière massive, le contact d'administrations pour obtenir des informations et des rendez-vous. Une dizaine de personnes sourdes interrogés lors de la deuxième série d'entretiens associent explicitement cet outil de communication à des projets de création d'entreprise ou d'ascension professionnelle, considérant qu'il leur est désormais possible de mieux travailler avec leurs partenaires commerciaux et de gérer une équipe. Concernant les contacts avec la famille, certaines personnes entendants semblent gênées par l'intrusion d'un tiers - l'interprète - dans des relations jugées intimes, et tout particulièrement par sa voix, qui n'est pas

¹ Les problèmes de disponibilité des interprètes sont en partie résolues dans la visio-interprétation car ces services sollicitent des interprètes travaillant dans différentes régions, y compris dans celles où la demande locale ne suffit pas à la survie d'un service d'interprètes. La visio-interprétation crée cependant de nouveaux besoins qu'il s'agit d'anticiper en développant les formations d'interprètes français-Langue des signes et de transcrip-teurs.

celle de leur proche - sourd. Ici tout particulièrement, les solutions imaginées de longue date pour maintenir un lien et une forme de communication à distance, même rudimentaire, expliquent ces difficultés. L'analyse de ces derniers entretiens, et des observations sur le terrain est encore en cours. Cependant, il convient d'insister sur le fait que, pour l'écrasante majorité des personnes sourdes rencontrées, c'est le regard qui est porté sur elles, et sur leur compétences, qui se construit dans leurs usages du téléphone via la visio-interprétation. Ils souhaitent se poser comme interlocuteurs, responsables de leurs enfants face aux médecins ou aux enseignants, de leur travail et de leur équipe devant leur patron, et libres de toute initiative. Le téléphone est objet de pouvoir pour beaucoup de sourds. Il est explicitement prise de parole par ceux que nous avons rencontrés, manifestant leur désir d'obtenir des informations complètes et exhaustives, de rester maîtres de leur vie et des décisions, mêmes les plus banales, qui les concernent. Les messages, que portent alors ce dispositif socio-technique de communication à distance, démultiplient les enjeux de sa réussite. Car de nombreuses questions restent en suspens. Se pose tout d'abord la question du coût ou du financement de ce service. Les sourds pourront-ils accéder au téléphone dans les mêmes conditions que leurs concitoyens ? Se pose également la question de la formation. Y aura-t-il suffisamment d'interprètes et de transpositeurs qualifiés pour répondre à la demande ainsi créée ? Enfin, il reste à savoir si les entendants joueront le jeu. Accepteront-ils leur carte de visite et leur CV ? Considéreront-ils les sourds comme des interlocuteurs ? Il reste à vérifier si ces enjeux ne viennent pas compliquer la relation des sourds avec le téléphone, et exacerber leur exigence de qualité et de démocratisation de la visio-interprétation. Car il en va désormais de leur image.

Références citées

- Denis J., 2003, « La combinaison des outils de communication à l'interface de la relation client dans les TPE », *Réseaux* n°121, p.71-92.
- Jauréguiberry F., 2007, « Les téléphones portables, outils du dédoublement et de la densification du temps : un diagnostic confirmé », *Tic&société* – 1(1), p.79-103.
- Licoppe C., 2002, « Sociabilité et technologies de communication », *Réseaux* n°112-113, p171-210.
- Proulx S., 2005, « Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances », in Lise Vieira et Nathalie Pinède, édts, *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Tome 1, Presses universitaires de Bordeaux, p. 7-20.