

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

La carence d'un débat public sur des NTIC décisives, ... pour tous.

S. Dalle-Nazébi

Sociologue, WebSourd - M@rsouin

sophie.dalle-nazebi@websourd.org



■ Pourquoi ce titre

=> une NTIC développée par et pour les sourds dans plusieurs pays pour
Un accès aux communications téléphoniques / services publics / travail...
Avec de forts enjeux sur l'implication des sourds dans son développement:
Services correspondants aux besoins, permettant de se poser comme acteurs

=> une nouvelle technologie de COMMUNICATION,

=> développée & utilisée pour transformer le STATUT SOCIAL des sourds

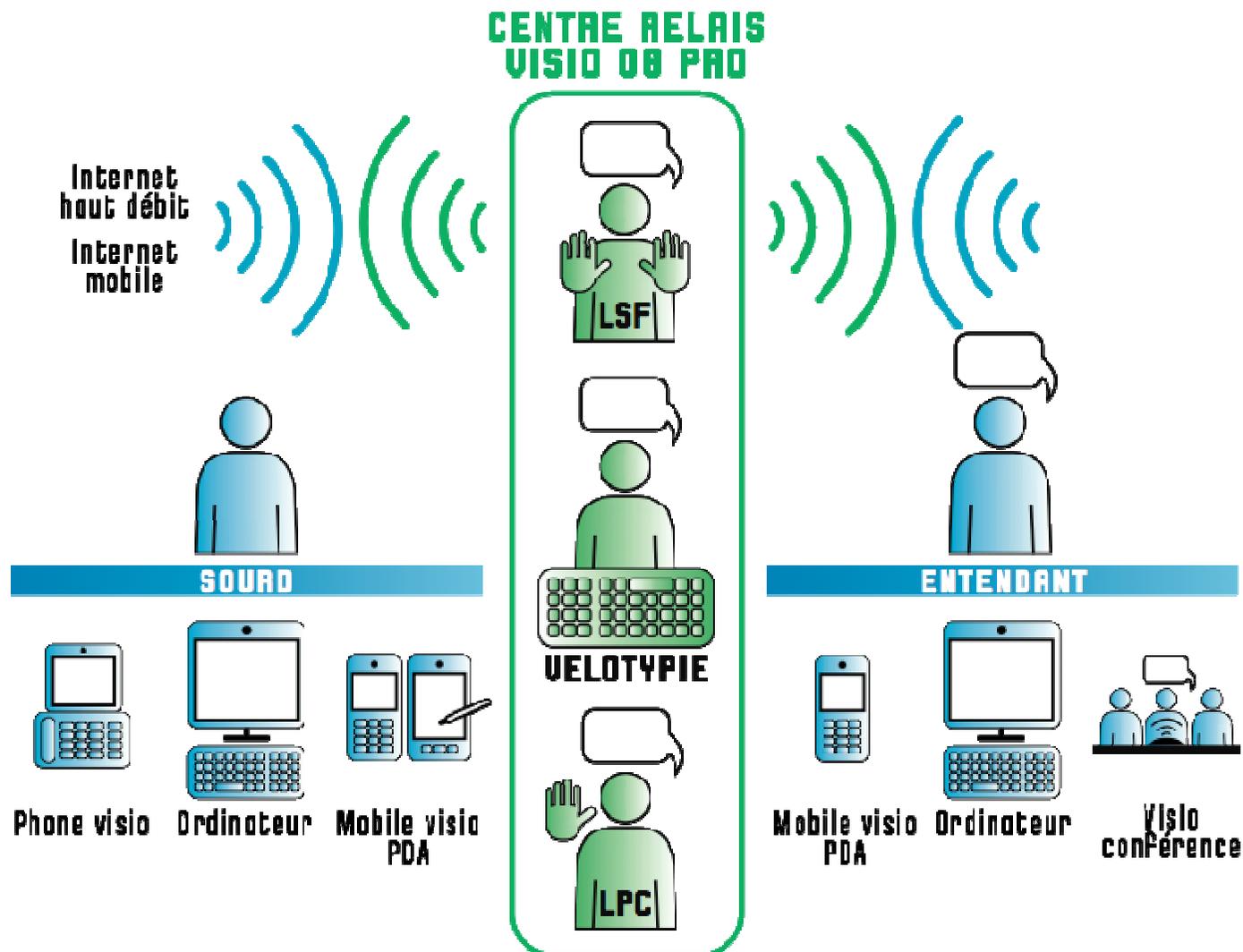
Mais comment la communication ne concernerait qu'un seul parti?

Comment la transformation du statut des sourds n'engagerait qu'eux-mêmes?

I. Taboada-Leonetti 1990: « Si l'un des acteurs cherche à modifier l'identité qui lui est attribuée, cela signifie qu'il doit modifier le rapport entre les deux partenaires. »

**Le développement de cette NTIC porte dans ses moyens et ses objectifs
un projet social qui implique/ engage citoyens et pouvoirs publics**

■ Le dispositif



■ Les situations d'interactions



Téléphoner via un interprète à distance

Solliciter un interprète en tout lieu



■ Terrains d'expérimentation par WebSourd

- * Dans le cadre de l'accès aux urgences (2009: Reach 112)
- * En milieu professionnel (début 2008: 20' organisations)
- * A domicile (début 2008: une 100' d'usagers)

- * En administration (2004-...)

55 postes: Caf, Cap Emploi, Mairie, Conseil Général, Services Impôts, Médiathèque, Aéroport, CCI, etc.



■ Méthodologie de l'étude sociologique.

Observations (et expérimentations) d'appel, suivi d'audits et formation en milieu professionnel, visite d'administrations

Entretiens avec 61 usagers à titre personnel et/ou professionnel (en LSF), retours d'interlocuteurs, extension en cours par questionnaire en vis-à-vis.

Statistiques des appels.

Echanges réguliers avec les interprètes et vélotypistes

Historique d'installation et partage d'observations avec les acteurs développant le service ou faisant son suivi au sein de WebSourd.

(WebSourd: Société coopérative d'intérêt collectif, dont les 2/3 des salariés sont sourds, créée en 2004 par l'Union régionale des Scops de MP et la Fédération Nationale des Sourds de France)

■ Premier bilan: centre relais Visio08 pour quoi faire ?

1) réduire les déplacements, planifier, s'organiser : gain de temps mais aussi maîtrise et visibilité

2) comprendre/ être compris : avoir accès à un interprète rapidement.
=> fait entrer interprètes et vélotypistes dans les entreprises; pose au collectif la question de l'intégration de ses salariés sourds

3) appels commerciaux: commande mais aussi informations, comparaison, réservation, et accès à certains services passant uniquement par le tel.

4) entretenir/ reconstruire des relations: "rencontre" avec des parents et amis éloignés, clients, collègues

5) gérer soi-même ses affaires et recherche d'information: devenir autonome, interlocuteur, responsable.

=> change le regard des médecins de famille, collègues, clients...

=> des sourds désormais prêts à embaucher des non-sourds non signants

6) à explorer: les appels de secours, d'informations et d'entraide.

■ Deuxième bilan: comment faire ?

Apprentissage des manières de faire au téléphone mais aussi d'internet;



= décalage des sourds concernant les usages du tél : qu'une génération
=> réseaux de sourds & innovations au service de cette transmission:
visiotel public en association, sav à distance en LS

■ Deuxième bilan (suite): Pratiques sociales associées

Découverte des rouages administratifs : via le tél mais tous ne l'ont pas.

Difficultés courantes mais accentuées chez les sourds: asymétrie entre demandeur et agents, opacité de l'administration, peu de routines. (Corcuff, 1996, Weller 1999, Dubois 1999, Flichy & Dagiral 2004...)

=> pas de lien mécanique entre équipement / fréquentation / usage : un lien est parfois à (re)construire entre sourds et administrations

=> les agents sont des usagers du dispositif mais ne se pensent pas toujours comme tels. Ils doivent pourtant eux-aussi s'approprier l'outil



= réseaux d'échanges, transmission et émulation *entre agents* à inventer

= leur pratique *s'appuie sur une organisation collective*: balise, valorisation etc

■ Deuxième bilan (suite) : Rapports sociaux engagés

=> Aucun sourd ne se comporte comme ses interlocuteurs: s'adresser à eux dans une langue qu'ils ne maîtrisent pas.

=> Violence symbolique et discrimination

Enjeu: un outil pour les collectifs,
une ressource visible et partagée pour

- les sourds dans leur travail, autonome et responsable
- les agents dans leur travail de traduction entre situations personnelles & prestations
- les managers dans leur travail d'encadrement et de gestion d'équipe
- les collègues dans leur travail de coordination et d'échanges d'information
- les DRH, médecins du travail, assistante sociale, SAV etc dans leur rôle
- les équipes pour le bon déroulement des échanges, débats, coordination etc.



■ Troisième bilan : Des non-sourds usagers du dispositif?

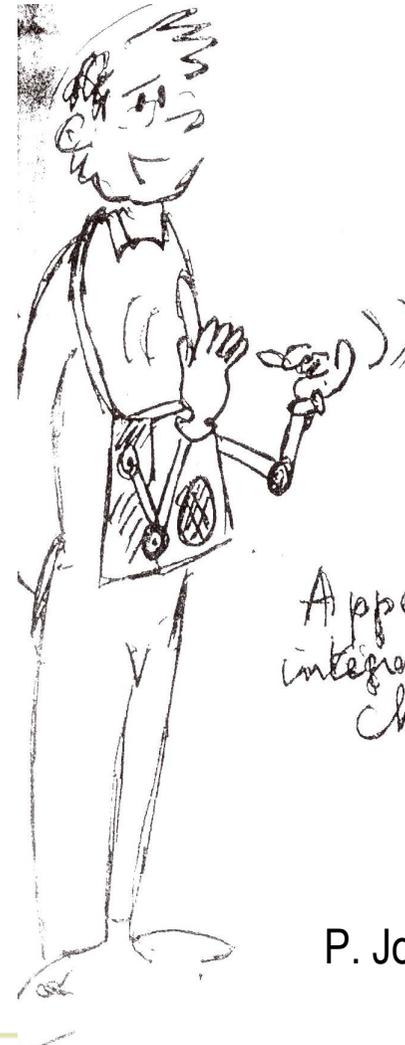
B. Mottez 1981, 1987 « Il faut être au moins deux pour qu'on puisse commencer à parler de surdité »; « La surdité est un rapport. C'est une expérience nécessairement partagée »

**Partage d'un outil de communication ≠
une nouvelle prothèse.**

Une NTIC n'est rien sans ses usages

La manière de penser les NTIC (pour qui, pour quoi) joue sur son utilisation et la manière de l'utiliser

Le rapport à cette technologie engage l'identité des partis, le rapport entre ces interlocuteurs



P. Jouison 1983

■ Défis

Démocratisation de ces communications téléphoniques

Organisation:

- *réseaux* informatiques et mobilité au travail
- visibilité et qualité de débit des accès internet public dans les villes
- *transmission* de savoir faire entre sourds mais aussi entre non-sourds

Appropriation collective d'un dispositif de communication

- adaptation de postes de non-sourds pour permettre d'accueillir tout public
- élargir les activités professionnelles des sourds à tout public et clients

Qualité de services: des opérateurs diplômés et expérimentés = fidélité, confidentialité, neutralité. La loi de 2005 soutient & fragilise cette NTIC en rendant le secteur handicap lucratif (= diversité d'objectifs...).

■ Et pour les chercheurs

- réflexivité sur nos pratiques de catégorisation et d'analyse concernant les usages de TIC lorsque des personnes dites handicapées, fragilisées ou "éloignées" sont concernées : parle t-on encore de communication?
- prendre au sérieux les thèses interactionnistes, à savoir que les transformations identitaires et/ou de statut concernent l'ensemble des partis en interaction
- (la loi de 2005 concerne également le secteur public, le domaine de la formation et de l'accès aux informations, notamment scientifiques...)