

**Etat des lieux de l'accessibilité au sein  
du Défenseur des droits  
et  
Relation avec les sourds sur la question  
de la discrimination**



|   |           |
|---|-----------|
| <b>CHAPITRE I</b>   |           |
| <b>CONTEXTE.....</b>  | <b>3</b>  |
| <br>  |           |
| <b>CHAPITRE II</b>  |           |
| <b>MÉTHODE D'ENQUÊTE .....</b>  | <b>4</b>  |
| <br>  |           |
| <b>CHAPITRE III</b>   |           |
| <b>LES SOURDS ET LE DÉFENSEUR DES DROITS.....</b>                             | <b>4</b>  |
| <br>  |           |
| <b>CHAPITRE IV</b>  |           |
| <b>ÉTAT DES LIEUX ET ACCESSIBILITÉ.....</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>1) RAPPEL LÉGISLATIF.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2) ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS .....</b>                                | <b>5</b>  |
| a. Etat des lieux.....  | 5         |
| b. Préconisations .....   | 6         |
| c. Solutions et pratiques existantes .....                                    | 6         |
| <b>3) ACCESSIBILITÉ EN CAS DE SAISIE DE PLAINTES .....</b>                    | <b>7</b>  |
| A) Etape 1 «Saisir le Défenseur des droits » : et l'accessibilité ? .....     | 7         |
| a. Etat des lieux.....  | 7         |
| b. Préconisations .....   | 7         |
| c. Solutions et pratiques existantes .....                                    | 7         |
| B) Etape 2 : Procédure en cours après la saisie : et l'accessibilité ? .....  | 7         |
| a. Relation avec le siège du Défenseur des droits à Paris .....               | 7         |
| b. Relation avec les référents & délégué du Défenseur près de chez vous ..... | 8         |
| c. Préconisations.....  | 8         |
| d. Solutions et pratiques existantes.....                                     | 9         |
| C) Réactions du Défenseur des droits .....                                    | 10        |
| a. Etat des lieux.....  | 10        |
| b. Préconisations .....   | 10        |
| D) Intervention en cas de situation d'oppression (dans l'emploi).....         | 11        |
| a. Etat des lieux.....  | 11        |
| b. Préconisations .....   | 11        |
| E) Expertise sur des problématiques de chaque cas .....                       | 12        |
| F) Discrimination linguistique .....  | 12        |
| <br>  |           |
| <b>CHAPITRE V</b>   |           |
| <b>CONCLUSION .....</b>   | <b>13</b> |

A la rentrée 2015, la commission « Discrimination » de la Fédération Nationale des Sourds de France a alerté le Défenseur des droits sur le manque de confiance des personnes sourdes envers cette institution indépendante de l'Etat, inscrite dans la Constitution.

La commission « Discrimination » rattachée à la Fédération Nationale des Sourds de France avait entamé un chantier gigantesque sur les sourds et l'emploi en publiant le rapport « **Diagnostics et préconisations, sourds et entendants au travail** »<sup>1</sup> au mois d'octobre 2016. Dans le même temps, un reportage de « L'œil et la main » de la chaîne France 5 s'intéressait également aux discriminations vécues par les sourds vis-à-vis de l'emploi.

La commission « Discrimination » a constaté trois soucis majeurs : la communication avec le Défenseur des droits n'est pas accessible ; le site internet du Défenseur des droits n'est pas accessible ; la notion de discrimination reste incomprise par les sourds.

Courant 2016, la commission « Discrimination » et le Défenseur des droits se sont rencontrés à plusieurs reprises afin de discuter sur de nombreux sujets, notamment celui de l'emploi et des sourds. A l'issue de deux réunions, le Défenseur des droits s'est engagé à essayer d'offrir l'accessibilité générale sur le site internet et les permanences d'accueil et à publier des recommandations sur l'emploi et les sourds.

Les Assises Nationales de l'inclusion professionnelle et de la diversité ont été organisées pendant 3 jours du 06 au 08 octobre 2016. Cela a permis d'échanger avec différentes personnes compétentes sur plusieurs sujets dont l'accessibilité et les discriminations. Les supports et les transcriptions sont enfin publiés le 06 octobre 2017 après une série de vérifications strictes<sup>2</sup>. Le Défenseur des droits aimerait avoir un retour de ces Assises.

Aujourd'hui, au mois d'octobre 2017, soit un an après la tenue des Assises, la commission souhaite établir un bilan : y a-t-il eu un avancement, des événements majeurs, des évolutions ? La commission souhaite faire un état des lieux de l'accessibilité offerte par le Défenseur des droits. L'objectif n'est pas de juger mais de détecter précisément des anomalies et d'y apporter des solutions concrètes. Un bilan de l'activité de la commission au cours de l'année écoulée en rapport avec ces actions sera également réalisé ici.

<sup>1</sup> <http://www.fnsf.org/wp-content/uploads/2016/09/rapport-discrimination.pdf>

<sup>2</sup> <http://www.fnsf.org/1eres-assises-nationales/#1506500362401-41403bb9-84ed>

## CHAPITRE II

### MÉTHODE D'ENQUÊTE

Pour le rapport « Diagnostics et préconisations », le comité a réuni différents experts selon leurs compétences. Ce rapport s'appuie sur plusieurs références de recherches scientifiques.

Concernant l'enquête sur l'accessibilité du Défenseur des droits, voici comment la commission a procédé.

A chaque fois qu'une personne sourde a contacté la commission « Discrimination » pour lui faire part d'un souci, celle-ci lui a recommandé de contacter le Défenseur des droits. Elle lui a également demandé de l'informer quant aux conditions d'accessibilité du Défenseur afin de voir s'il y avait une évolution.

Dans le même temps, la commission a publié un communiqué sur les réseaux sociaux au début du mois d'octobre 2017 demandant aux personnes sourdes ayant déjà fait appel au Défenseur des droits de bien vouloir faire un retour sur l'accessibilité. La commission a eu quelques réponses.

## CHAPITRE III

### LES SOURDS ET LE DÉFENSEUR DES DROITS

Nous avons expliqué au Défenseur des droits qu'il y avait un manque de confiance de la part des sourds à solliciter cette instance. Le Défenseur des droits a bien pris note de ces remarques et a expliqué avoir besoin de temps pour développer cette accessibilité.

En même temps, il nous a demandé de ne pas hésiter à dire aux sourds de contacter le Défenseur des droits en cas de discrimination. La commission affirme que pour donner confiance, il faut déjà proposer des solutions au niveau de l'accessibilité. Elle a invité deux représentants du Défenseur des droits, M. Gobert, adjoint au Défenseur des droits, et M. Lafoui, chef du Pôle travail, à intervenir pendant les Assises Nationales de l'Inclusion Professionnelle et de la diversité. Leur discours a provoqué un fort étonnement dans le public, à l'annonce du faible chiffre des plaintes reçues provenant de personnes sourdes.

Les participants aux Assises ont fait part de l'incohérence de ces chiffres avec la réalité : il y a peu de plaignants mais beaucoup de sourds qui ont souffert.

Avant les Assises, peu de sourds avaient contacté le Défenseur des droits. Aujourd'hui, la commission ne dispose pas de chiffres mais elle a constaté que les sourds qui franchissent le cap sont plus nombreux qu'en 2016. Cela peut en partie être dû aux Assises. De plus, la commission conseille aux victimes de s'orienter vers le Défenseur des droits malgré des incertitudes au niveau de l'accessibilité. La commission espère voir des signes positifs d'évolution afin de redonner confiance au public sourd envers le Défenseur des droits.

La commission est persuadée qu'il y a de l'espoir pour établir un pont entre la communauté des sourds et le Défenseur des droits, malgré quelques points noirs qu'il faudra travailler à l'avenir.

## CHAPITRE IV

### ÉTAT DES LIEUX ET ACCESSIBILITÉ

#### 1) RAPPEL LEGISLATIF

L'article 9 de la convention internationale relative aux droits des personnes handicapées précise pour l'accessibilité :

*« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, ... , à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :*

a. ...

b. *Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.*

*Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour :*

....

c. *Mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animalière et les services de médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public;*

d. *Promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information;*

e. *Promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet;*

f. *Promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal.*

#### 2) ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS

##### a. Etat des lieux

Le Défenseur des droits n'offre pas d'accessibilité linguistique, ni sur le site internet du Défenseur des droits, ni dans la structure d'information. Il n'existe pas de traduction en langue des signes sur la page du Défenseur des Droits pour les personnes ayant des difficultés à lire les informations écrites.

De plus, la première information apparaissant en haut de page du site du Défenseur des droits est la suivante : « Vous avez une question ? Appelez le 09 69 39 00 00\* ». Aucun service par mail n'est proposé hormis pour prendre contact avec les délégués locaux. Les normes internationales au niveau de l'accessibilité ne sont pas respectées.

Beaucoup de sourds ne savent pas comment faire pour déposer leur plainte. Y a-t-il des conditions ? Est-ce gratuit ou payant ? Combien de temps cela prend-il ? Un sourd a déjà tenté de téléphoner par le biais du centre relais téléphonique mis en place dans son entreprise, pour demander de rencontrer un référent en présence d'un interprète en langue des signes. L'interlocutrice lui a répondu : « il n'y a pas d'interprètes chez le défenseur des droits, je suis désolée ».

Le groupe « Sourds Actions » de l'association AST (Toulouse) a rencontré, le 19 février 2018, la secrétaire générale du Défenseur des droits, qui leur a confirmé que l'accessibilité du site est bien un de ses projets prioritaires. La communauté des sourds est impatiente de voir les changements.

## b. Préconisations

La commission recommande au Défenseur des droits de développer, en urgence, l'accessibilité de ses services en respectant la loi du 11 février 2005 et la convention internationale que ce soit au niveau de ses permanences physiques ou au niveau de son site internet. Le principal obstacle reste souvent la barrière linguistique<sup>3</sup>.

Il ne faut également pas oublier qu'il est indispensable de développer des outils de communication disponibles sur les sites Internet ainsi que des plaquettes adaptées aux personnes ayant des difficultés pour lire<sup>4</sup>. Il est important de développer un langage simple destiné non seulement aux sourds mais aussi aux autres personnes en situation de handicap en respectant trois principales règles pour chaque information :

- Une version pour lire les messages clés
- Une version avec une lecture facile
- Une version en langue des signes

Cette remarque ne concerne pas uniquement les sourds, cela vaut aussi pour les personnes d'origine étrangère habitant en France et les différentes personnes handicapées.

## c. Solutions et pratiques existantes

Plusieurs entreprises proposent des prestations professionnelles pour traduire des textes écrits en langue des signes comme ceux du site internet du Défenseur des droits.

Entreprises :

Vice&versa : [www.vicetversa.fr](http://www.vicetversa.fr)

Langue Turquoise : [www.langueturquoise.com](http://www.langueturquoise.com)

Accessus : <http://www.accessus.fr>

Art'Sign : [www.art-sign.org](http://www.art-sign.org)

Manufacture Digitale : <http://lamanufacturedigitale.fr>

Traduqales : <https://traduqales.wordpress.com/>

La structure Unia, équivalent du Défenseur des droits en Belgique, propose l'accessibilité des informations utiles dans son site<sup>5</sup>. L'accessibilité est visiblement notée à la page d'accueil du site <http://www.unia.be/fr> grâce à un logo de langue des signes.

Pour retrouver l'égalité téléphonique par rapport aux entendants, le Défenseur des droits peut proposer une accessibilité via la plate-forme d'interprètes à distance, technologie proposée par plusieurs services comme ElioZ, Sourdline et Deafi.

<sup>3</sup>Rapport diagnostic et préconisations chapitre 10 lutte contre les discriminations page 86

<sup>4</sup>Rapport diagnostic et préconisations chapitre 10 lutte contre les discriminations page 86

<sup>5</sup><http://www.unia.be/fr/vlaamse-gebarentaal-langue-des-signes-de-belgique-francophone/langue-des-signes-de-belgique-francophone>

### 3) ACCESSIBILITE EN CAS DE SAISIE DE PLAINTES

#### A. Etape 1 « Saisir le Défenseur des droits » : et l'accessibilité ?

##### a. Etat de lieux

On peut constater deux situations différentes :

- Les sourds **maîtrisant l'écrit français** ne rencontrent pas de souci pour déposer la plainte car ils savent écrire et répondre aux questions demandées. Selon les témoignages, le résultat est positif malgré un délai de réponse un peu long, comme les autres.
- Les sourds **ne maîtrisant pas l'écrit français** font face à de sérieux obstacles qui font qu'ils ne peuvent franchir le pas pour déposer la plainte. De plus, aucun professionnel n'est disponible pour les aider. Le plus choquant à ce sujet s'est produit lors d'un stand du Défenseur des droits à la Villette (Paris) : un référent a dit qu'il faut écrire à tout prix pour déposer plainte. De nombreux scientifiques ont confirmé que les personnes ne maîtrisant pas la langue française écrite subissent des oppressions plus graves que d'autres car aucune autre alternative ne leur est proposée.

##### b. Préconisations

Pour les sourds ne maîtrisant pas l'écrit, il est recommandé de proposer l'aide d'un traducteur ou d'un interprète professionnels pour la rédaction. Selon la convention internationale, le Défenseur des droits doit mettre à disposition des personnes sourdes des outils leur permettant de s'exprimer.

Pour relever ce défi, voir le paragraphe « [Référénts & délégué du Défenseur près de chez vous](#) »

##### c. Solutions et pratiques existantes

A ce jour, quelques associations essaient d'aider les sourds mais très peu de sourds osent aller les rencontrer par peur d'une fuite d'informations confidentielles et du jugement. En effet, la communauté des sourds est d'une taille restreinte, tout le monde peut être au courant de tout par le biais des rumeurs. C'est pourquoi le choix a été fait de s'orienter vers une structure professionnelle. L'association Femmes Sourdes Citoyennes et Solidaires offre une permanence juridique et sociale en LSF sur place et en visio (pour les demandes nationales) pour les femmes victimes. Elle dispose d'une juriste maîtrisant la Langue des Signes. L'association Droit Pluriel se bat pour l'accessibilité dans la justice. La permanence juridique à Paris était prise en charge par la mairie de Paris mais a fermé par manque de subvention. Néanmoins, ces services n'offrent pas toujours une assistance pour rédiger de longs textes qui sont chronophages, il faut alors faire appel à un traducteur professionnel ou un interprète.

#### B. Etape 2 : Procédure en cours après la saisie : et l'accessibilité ?

##### a. Relation avec le siège du Défenseur des droits à Paris

A ce jour, nous ne sommes pas en mesure de présenter un suivi détaillé de l'accessibilité de cette phase de la procédure. En effet, n'ayant pas réalisé d'enquête, nous pouvons toutefois nous référer aux quelques témoignages reçus.

Les sourds ayant déjà contacté et rencontré un représentant du Défenseur des droits à Paris ont indiqué que cela s'était bien passé. Certains ont affirmé avoir pris en charge les frais d'interprétation pour la rencontre avec un représentant du Défenseur des droits.

## b. Relation avec les référents & délégué du Défenseur près de chez vous

Le Défenseur des droits dispose d'antennes locales, au moins une pour chaque département. La commission « Discriminations » n'a pas pu vérifier, faute de moyens, si cela se passait bien au niveau local alors qu'elle peut anticiper les éventuelles difficultés, notamment au niveau de l'accessibilité. Il est possible que le référent du Défenseur des droits dise ne pas avoir de budget pour couvrir les frais des interprètes en langue des signes, d'intermédiaire ou de traducteur. Ces situations sont classiques et la procédure est bloquée.

La commission rappelle qu'il y a de fortes chances pour que les sourds aient peu fréquenté cette structure locale : soit ils ignorent son existence, soit ils la connaissent et présupposent que l'accessibilité y est inexistante.

## c. Préconisations

Pendant les Assises, M. Lafoui, chef du Pôle travail, a annoncé qu'il y aura un communiqué auprès des antennes du Défenseur des droits pour informer sur la situation des personnes sourdes. La commission « Discrimination » recommande de bien préciser la structure responsable des frais d'interprétation et/ou de traduction de la langue des signes vers l'écrit.

La commission « Discrimination » propose d'étudier avec le Défenseur des droits quatre options possibles :

### • Plateforme en langue des signes au niveau national

#### o Interprétation en langue des signes et Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) à distance (centre relais)

Un juriste pourrait être mis à disposition au niveau national pour la communauté des sourds grâce à une plateforme à distance d'interprètes ou de traducteurs pour discuter directement avec les sourds via une webcam.

#### o Juristes en langue des signes « télé-juriste »

Un juriste ou une équipe de juristes maîtrisant la langue des signes pourrait être mis à disposition de la communauté des sourds au niveau national pour discuter directement avec les sourds via une webcam.

### • Référents locaux

#### o Juristes en langue des signes

Un juriste ou une équipe de juristes maîtrisant la langue des signes pourrait être mis à disposition au local de chaque département pour accueillir les sourds.

#### o Juristes non signants avec accessibilité via la plateforme des interprètes

En disposant d'un ordinateur et d'une webcam pour le sourd, un juriste et un sourd peuvent discuter directement grâce à la plateforme des interprètes mis à disposition.

#### o Juristes avec les interprètes via les services

Le juriste (ou le sourd) devra chercher un interprète disponible dans un service existant, la date du rendez-vous sera déterminée en fonction des disponibilités de l'interprète.



• **Avantages, inconvénients et faisabilité ?**

|                        | Nature de l'accessibilité   | Avantages  | Inconvénients  | Faisabilité  | Exemples techniques existants  |
|------------------------|---|--|--|--|--|
| <b>Niveau national</b> | Interprétation en LSF et TTRP   | Egalité de communication comme les autres                            | Complexité du suivi à distance notamment pour les papiers  | Opérationnelle à court terme   | MACIF, AGEFIPH, SNCF   |
|                        | Télé-juristes en LSF  | Communication directe sans intermédiaire, Confiance mutuelle assumée |  | Possibilité sous réserve de trouver un ou plusieurs juristes en LSF disponibles            | Téléconseillers en LSF de grandes marques  |
| <b>Niveau local</b>    | Juristes en langue des signes   |  | Disponibilité des interprètes ; si la convention est bien faite, des créneaux peuvent être réservés              | Juristes en LSF très difficiles à trouver à ce jour (2017)                                 | Irréalizable à ce jour car il n'existe que très peu de juristes qui connaissent la LSF |
|                        | Juristes non signants avec l'accessibilité via la plateforme d'interprètes (visio-interprétation) | Juristes en LSF très difficiles à trouver à ce jour (2017)           |  | Opérationnelle à court terme mais gros investissement à prévoir notamment pour le matériel | Pôle Emploi, CAF, mairies  |
|                        | Juristes avec les interprètes via les services  | Egalité de communication comme les autres                            | Interprètes disponibles souvent dans un délai de 2 ou 3 semaines. Difficulté à en trouver dans plusieurs régions |  | Cas classique  |

Il est important de noter que la relation entre la victime sourde et les juristes est très importante afin de créer une confiance mutuelle. D'après de nombreuses expériences, quand un juriste n'a pas de connaissances sur la surdité et la culture des sourds, il ne maîtrise alors pas les sujets tels que l'oppression, la colère, l'expression directe de la personne sourde victime. Il est donc recommandé au minimum de former des juristes. L'association Droit Pluriel travaille actuellement sur le sujet de la formation.

Cela peut faire craindre une explosion du budget du Défenseur des droits en faveur de l'accessibilité. Pour le court terme, pour que ce soit réalisable, il est plus simple de mettre en place les services de juristes ou d'interprètes via une plateforme à distance. Cela pourra être réajusté au fil du temps, en fonction des évolutions du nombre des demandeurs et du développement des formations.

**d. Solutions et pratiques existantes**

4 solutions ont été proposées dans le tableau du paragraphe précédent. Dans le même temps, la structure Unia, équivalent du Défenseur des droits pour la Belgique, propose un service étonnant :

*Vous pouvez signaler une discrimination en votre nom ou au nom de votre enfant, partenaire, ami-e. Cela peut se faire de différentes manières :*

*- Envoyez un e-mail à [info@unia.be](mailto:info@unia.be) ou remplissez le formulaire de signalement en ligne sur notre site web [www.unia.be](http://www.unia.be). Expliquez-nous votre situation et en quoi vous pensez qu'il s'agit d'une discrimination.*

Ne vous inquiétez pas si vous faites des fautes lors de la rédaction du texte.

- Demandez un RDV personnel en présence d'un interprète. Nous nous occupons de le trouver sauf si vous souhaitez être accompagné-e de votre propre interprète. Dans ce cas, nous vous rembourserons les frais que cela occasionne. Unia peut vous recevoir dans les principales villes de Flandre, de Wallonie ou à Bruxelles.

Pour la plateforme, il n'existe à ce jour qu'une entreprise répondant aux dispositions légales en termes de qualité d'interprétation, il s'agit du service Elioz.

<http://www.elioz.fr/site/>

## C. Réactions du Défenseur des droits

### a. Etat des lieux

Certains témoins ont rapporté leur expérience de contact avec le Défenseur des droits. Ainsi, la commission « Discrimination » a été informée des réponses apportées par le Défenseur après chaque longue procédure de plaignants.

Certains d'entre eux sont satisfaits de la réaction de Défenseur des droits, d'autres, non. Il est normal que le Défenseur des droits ne puisse pas satisfaire tous les plaignants. Pour ce qui est des insatisfactions, deux principales raisons sont invoquées : des preuves insuffisantes et la non-considération des faits comme relevant de la discrimination.

Pour les preuves, il est très difficile de prouver des faits. Le plus souvent les preuves viennent de témoins oculaires, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas matérielles et n'ont pas de trace écrite. Les témoins ne sont pas toujours des preuves solides aux yeux du système judiciaire et du Défenseur des droits.

Par ailleurs, le rapport « Diagnostic et préconisation » fait état de la difficulté de nombreux sourds à comprendre la notion de discrimination telle qu'elle est entendue par le Défenseur des droits.

*À la création de la HALDE, la plupart des plaintes déposées par des sourds ont été rejetées car elles n'étaient pas considérées comme relevant d'une discrimination. Du coup, les sourds s'en sont désintéressés ou n'ont plus fait confiance au Défenseur des droits. Par exemple, les sourds considèrent l'isolement, le refus d'interprètes, le refus d'une valorisation professionnelle comme de la discrimination. Ce n'est pas le cas pour le Défenseur des droits. **La commission est obligée de différencier les deux interprétations de ces situations par des désignations distinctes : la discrimination et la situation d'oppression.**<sup>6</sup>*

### b. Préconisations

Le Défenseur des droits peut apporter des exemples de ce qu'il attend comme preuve recevable. Cette explication pédagogique permettra aux sourds de se faire une idée de la façon dont ils peuvent prouver l'existence d'une discrimination.

Pour la question de la notion de discrimination et de la situation d'oppression, il est indispensable de lancer des discussions sur la situation des sourds. La commission a transmis le rapport « Diagnostics et préconisations » au Défenseur des droits sur les discriminations, l'emploi et les sourds. Le Défenseur des droits a organisé deux réunions avec plusieurs associations pour approfondir ce sujet. Il serait bien que le Défenseur des droits puisse publier un communiqué et/ou une recommandation après avoir fait l'analyse au sein de la communauté des sourds, des formes que revêtent la discrimination et la situation d'oppression : l'isolement, la non évolution professionnelle... Ceci sera fait en fonction de la liste non exhaustive des discriminations présente en annexe du rapport.

<sup>6</sup>Rapport diagnostic et préconisations chapitre 10 lutte contre les discriminations page 81

La commission propose de travailler avec le Défenseur des droits à l'élaboration de vidéos à visée pédagogique, montrant la différence entre des situations de discriminations et d'autres qui n'en sont pas.

## D. Interventions en cas de situation d'oppression (dans l'emploi)

### a. Etat des lieux

Dans le rapport « Diagnostics et préconisations », on affirme que des milliers de salariés sourds ont besoin d'un accompagnement pour régler leurs problèmes d'aménagement de poste et d'accessibilité comme le recours à des interprètes..., pour obtenir une évolution professionnelle et demander une valorisation professionnelle sans oublier la question des inégalités salariales. Les refus des entreprises sont souvent liés à un manque de motivation ou d'engagement. Pour les salariés sourds, ces refus sont ressentis comme des situations d'oppression.

À ce jour, il n'existe aucune structure qui permette d'intervenir ou d'accompagner sauf, bien entendu, certaines associations. Mais elles n'ont pas le pouvoir d'intervenir auprès des entreprises ou n'ont pas les moyens financiers pour intervenir. Il est nécessaire de réfléchir avec le Défenseur des droits sur leur rôle au regard de plusieurs cas de figure :

- *En cas de situation d'oppression, si le Défenseur des droits ne la reconnaît pas comme juridiquement recevable, ferme-t-il les discussions ? Propose-t-il d'accompagner les sourds ayant des difficultés ?*
- *Pour l'accompagnement, le Défenseur des droits peut-il développer un service d'accompagnement de type médiation pour régler les conflits avec l'entreprise même si les discriminations ne sont pas clairement reconnues ?*
- *Pour l'intervention, en cas de blocage entre les médiateurs ou les associations et l'entreprise, le Défenseur des droits a-t-il les moyens d'intervenir directement ?*
- *Pour la lutte contre les discriminations, le Défenseur des droits peut-il développer des outils ?*

En rappelant que le médiateur de la République existe depuis 1974, la commission recommande d'engager des spécialistes de la question de la surdité.<sup>7</sup>

Le Défenseur des droits et la commission ont largement discuté notamment au sujet de l'intervention. Nous sommes intéressés par l'intervention d'experts ou de consultants en accessibilité ; or ces métiers ne sont pas reconnus à l'heure actuelle. Il faudra développer les formations universitaires. Le Défenseur des droits est intéressé par cette idée mais il ne pourra pas publier cette recommandation car il n'existe pas de programme officiel de formation ni de reconnaissance de ces métiers.

A l'issue des Assises Nationales de l'Inclusion Professionnelle et de la diversité, les experts, les consultants se sont rencontrés et sont tombés d'accord sur le fait qu'il faut qu'ils se regroupent afin d'approfondir ce sujet. Cela prendra du temps voire quelques années. La commission « Discriminations » veillera à ce que cela se fasse et que les choses avancent car les attentes des sourds sont fortes.

### b. Préconisations

La commission comprend la réaction et la réponse du Défenseur des droits. Toutefois, il faut trouver des réponses aux quatre questions principales du rapport. En effet, de nombreux salariés sourds en détresse ont des attentes très fortes. Ainsi, le développement de cette mission pour les professionnels dépend de l'orientation politique apportée dans les réponses aux quatre questions.

<sup>7</sup> Rapport diagnostic et préconisations chapitre 10 lutte contre les discriminations. Page 86

En attendant le développement de futurs métiers de consultants et d'experts, il est important que le Défenseur des droits recommande aux prestataires ou aux structures de financer les personnes compétentes pour intervenir auprès des entreprises. En cas de détresse des salariés sourds, les actions de sensibilisation et de prévention peuvent être utiles. Or, personne n'intervient faute de financement.

La commission préfère rappeler qu'il y a des dysfonctionnements avec les prestataires et les prestations de l'AGEFIPH et du FIPHFP. Les détails sont indiqués dans le chapitre 6 du rapport « Diagnostics et préconisations ». Il ne faut pas compter sur ces prestataires afin de régler ce problème.

## E. Expertises sur des problématiques de chaque cas

Pour l'année 2016-2017, le Défenseur des droits a demandé à la commission « Discrimination » d'établir la liste des métiers interdits. Après un délai de temps pour réaliser les investigations, le rapport est mis à jour en octobre 2017.

Le Défenseur des droits a également demandé l'avis de la commission sur la discrimination et le sport nautique, dont le ski nautique. La commission a préféré se renseigner auprès d'un public compétent sur ce sujet en démontrant que c'est possible. Ainsi, un sondage a été réalisé auprès de ce public. Néanmoins, ce travail n'est pas encore terminé, faute de moyens. C'est pourquoi une réponse n'a pas encore été apportée au Défenseur des droits. En revanche, la commission salue la réaction de ce dernier après la publication de la recommandation sur ce sujet au mois de Septembre 2017 (voir <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/lutte-contre-les-discriminations/2017/10/bastien-maxence-et-ilius>). Les choses évoluent de manière positive.

La commission « Discrimination » se focalise sur le travail et les sourds mais il y a d'autres thèmes sur lesquels des travaux doivent être réalisés comme la famille, l'éducation, la santé, le social dont le sport. Un nouveau référent, Roméo Hatchi, est actuellement en charge de la mission sur la discrimination et l'éducation. Ce travail de recherche prendra plusieurs années.

A ce jour, il y a nombreux obstacles concernant le permis poids lourds, la commission se dote enfin d'un groupe de réflexion qui compte des personnes compétentes sur ce sujet. Sa mission est d'abroger l'interdiction en démontrant que la conduite de poids lourds est possible pour les personnes sourdes, en s'appuyant sur les avis d'experts, de professionnels de la route et de médecins. Ce travail prendra environ 2 ans.

Suite à une première demande d'avis de la part du Défenseur des droits, la commission commence à réfléchir à une organisation efficace pour répondre aux questions et aux problématiques soulevées dans les meilleurs délais.

La commission envisage de développer des réseaux de personnes compétentes dans chaque domaine qui pourront répondre aux prochaines demandes.

## F. Discrimination linguistique

La loi du 18 novembre 2016 dite « de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle » a été votée en y ajoutant des discriminations à prétexte linguistique. Elle a été favorablement accueillie par la communauté des sourds. La commission « Discrimination » reste prudente sur ce sujet car cette nouvelle mesure soulève un certain nombre de questions. L'origine de cette loi ne vient pas de l'obstacle de la langue des signes mais de la problématique de la langue régionale.

Selon l'exposé de l'amendement qui a introduit ce nouveau critère, «la capacité de parler une autre langue diffère de l'incapacité de parler la langue française». Il ne s'agit donc pas de protéger contre tout comportement discriminatoire les personnes maîtrisant mal la langue française.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Source : <http://www.editions-legislatives.fr/content/les-discriminations-linguistiques-font-leur-entr%C3%A9e-dans-le-code-du-travail>

En ce qui concerne les sourds, le sujet mérite d'être approfondi. Actuellement, il y a très peu de recherches scientifiques sur la linguistique et les sourds en France. Il n'en est pas de même dans les autres pays développés. Malgré tout, il faudra travailler sur la discrimination linguistique et les sourds. Voici une liste non exhaustive de questions qui peuvent être posées :

- Refus des entreprises de faire appel à des interprètes, elles préfèrent la vélotypie ? Est-ce discriminant ?
- Refus des médecins de faire appel à des interprètes à cause du secret médical ? Est-ce discriminant ?
- Absence d'informations vitales (informations comme les attentats, les discours gouvernementaux) en langue des signes, considère-t-on cela comme une discrimination ?
- Absence de l'accessibilité à la télévision et dans les événements publics (festivals, spectacles, etc.)

Dans l'immédiat, il est nécessaire de prendre le temps de réfléchir sur ce sujet. Le Défenseur des droits possède-t-il des réponses sur cette question ? Si oui peut-il nous les communiquer ?

## CHAPITRE V

### CONCLUSION

Le Défenseur des droits constate toujours un déséquilibre entre les textes législatifs et les droits réels dans différents domaines comme l'éducation, la vie sociale mais est-il conscient que cette remarque concerne aussi sa propre institution ?

L'analyse faite ici nous permet de prendre du recul sur les relations entre le Défenseur des droits et les citoyens sourds. Nous avons fait des préconisations et proposé des solutions pratiques afin d'aider le Défenseur des droits à définir l'orientation de sa politique d'accessibilité.

Après avoir organisé des réunions et des rencontres durant l'année 2016, comme les Assises nationales de l'inclusion professionnelle et de la diversité, certaines associations affiliées de la Fédération Nationale des Sourds de France sont impatientes d'observer la réactivité du Défenseur des droits. Le secteur Sourdaction de l'Association des Sourds de Tolosa a contacté Mr Toubon afin de l'informer sur les moyens existant pouvant permettre de rendre son institution accessible. L'email destiné à Mme Rivière, secrétaire générale du Défenseur des droits, est joint à ce rapport (voir annexe). Cette association a également réclamé que le site « Educadroit » soit rendu accessible aux personnes sourdes.

Pour réaliser l'accessibilité, tout en optimisant le budget, la commission Discrimination estime que la plateforme de visio-interprétation simplifie les prises de contact des sourds avec le Défenseur des droits. Il existe également plusieurs entreprises de traduction qui proposent des services de traduction des informations écrites vers la Langue des Signes.

En ce qui concerne le financement de cette accessibilité, le Défenseur des droits aura-t-il les moyens de prendre en charge les frais afférents, alors que cette institution est reconnue indépendante ? Faudra-t-il demander au gouvernement ou/et à des sponsors de financer cette mise en accessibilité ?

L'association Droit Pluriel s'est beaucoup investie pour les droits des personnes handicapées et l'accessibilité dans le domaine juridique, notamment les permanences juridiques. Elle pourrait nous apporter son expertise pour l'accessibilité du Défenseur des droits. Dans le but de favoriser cette complémentarité au sujet de la mise en œuvre de l'accessibilité, la commission « Discrimination » de la FNSF et l'association Droit Pluriel vont se rapprocher.

Comme cela a été dit dans le rapport « Diagnostic et préconisations, sourds et entendants au travail », la situation des sourds actifs est déplorable ; le Défenseur des droits et la commission ont beaucoup échangé sur la nécessité de faire intervenir des consultants ou experts en accessibilité lorsqu'une situation discriminatoire est signalée.

Malheureusement, il n'existe pas de reconnaissance officielle du titre de consultant/expert en accessibilité mais ces personnes méritent d'être considérées. On comprend donc que le Défenseur des droits ne puisse pas émettre des recommandations allant dans ce sens. Toutefois, peut-il définir ce qui peut être mis en œuvre pour mieux accompagner les entreprises et les sourds dans le travail commun ?

En même temps, pour les métiers interdits et le refus du permis poids lourds, le Défenseur des droits peut-il tirer la sonnette d'alarme auprès des entreprises, du corps législatifs et plus précisément des médecins ?

Dans un même temps, la commission « discrimination » de la FNSF doit développer un réseau d'experts pour répondre aux questions du Défenseur des droits sur certains sujets, comme le sport nautique. A la rentrée 2017, la commission s'est dotée d'un groupe de réflexion dont l'objectif est d'abroger l'interdiction du permis poids lourd (cars, camions) en démontrant les capacités des personnes sourdes avec l'appui d'experts et de formateurs.

Pour terminer, Mme Devandas-Aguilar, la rapporteure spéciale des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées a venue en France au mois d'octobre 2017. Elle fait part de son inquiétude sur la situation de l'accessibilité en France : « des objets de soins et pas de droits », mais elle souhaite être optimiste en disant : « les changements doivent être plus profonds pour aller vers une société véritablement inclusive ».

**Chargée de communication de FNSF**  
**[contact@fnsf.org](mailto:contact@fnsf.org)**

**Commission Discrimination de la FNSF**  
**[discrimination@fnsf.org](mailto:discrimination@fnsf.org)**

**Adresse de la FNSF :**  
**41 Rue Joseph Python, 75020 Paris**

**Site web :**  
**[www.fnsf.org](http://www.fnsf.org)**



# ANNEXE

**Mail envoyé le 26 octobre 2017 à Mme Constante Rivière,  
secrétaire générale du défenseur des droits**

*Je suis Pauline, membre de l'équipe Sourdaction, secteur de l'Association des Sourds de Toulouse.*

*Avec Mr Jean Louis Brugeille, nous étions venus à votre rencontre à la fin de l'échange avec Mr Toubon et les coéquipiers, le 19 octobre, au théâtre de la Garonne à Toulouse.*

*Nous vous avons évoqué différentes solutions pouvant être envisagées pour rendre accessible l'institution du Défenseur des Droits pour les personnes Sourdes.*

*Je me permets donc de vous contacter et par ce mail, vous faire les différentes propositions à l'écrit.*

**- Pour contacter le Défenseur des Droits :**

*Vous proposez sur votre site la possibilité de contacter le défenseur des droits par différents moyens : mail / courrier / en rencontrant un délégué ou encore par téléphone.*

*Le plus pertinent nous semblerait de mettre en place une permanence en ligne d'accueil téléphonique en LSF (langue des signes française).*

*Pour cela, vous pouvez faire appel à un service de relais téléphonique :*

*Comment cela se passerait ?*

*= Les personnes Sourdes pourront vous contacter en allant sur votre site, cliquant sur «appel en LSF».*

*A ce moment, une conversation via webcam s'ouvrira, et un interprète en LSF sera prêt à appeler le délégué ou défenseur via le numéro standard. Il pourra ensuite traduire, à distance la conversation, étant en relation avec le Défenseur via téléphone, et avec la personne Sourde via webcam.*

*L'entreprise Elioz propose déjà ces services dans différents institutions publiques, ou au sein des entreprises. De plus en plus de sites internet de service publics utilisent ce système.*

*Voici le site d'Eliz : <http://www.elioz.fr/site/>*

**- Pour rendre accessible les informations / vidéos pédagogiques**

*Je viens de parcourir votre site qui comporte de nombreuses informations intéressantes et instructives, notamment le site Educadroit qui propose les parcours pédagogiques. Mais les vidéos ne sont pas sous titrées et donc imperceptibles pour les personnes Sourdes et malentendantes.*

*Par ailleurs, du fait qu'encore aujourd'hui, les enseignements scolaires des enfants Sourds ne sont pas toujours adaptés, la lecture reste malheureusement encore un parcours de combattant pour de nombreuses personnes Sourdes.*

*Pour cela, il pourrait être envisagé de prévoir une traduction des principaux textes, explications, descriptifs en langue des signes sur votre site.*

*Il existe différents services de traduction en LSF. Pour traduire de l'écrit à la LSF, vous pouvez faire appel à des personnes Sourdes et pas obligatoirement à des interprètes.*

*Voici une entreprise qui propose ce service :*

*[www.vicetversa.fr](http://www.vicetversa.fr)*

*Ainsi que Magena'360, production audiovisuelle, avec qui ils travaillent souvent en coproduction.*

*<http://www.magena360.fr/>*

*En espérant que ces propositions fassent écho et qu'une réflexion et budget puisse être débloqués pour mettre en place l'accessibilité en LSF, nous restons à votre disposition pour toute information nous concernant, ou d'éventuels conseils pour la mise en place de l'accessibilité.*

*J'ai également transmis votre email à Mme Ronit Levent, vice-présidente de la Fédération Nationale des Sourds de France, qui ne manquera pas de vous contacter prochainement.*

*Je vous remercie pour votre attention et écoute, N'hésitez pas à nous contacter si certains éléments expliqués ci-dessus ne vous semblent pas clairs.*

Cordialement,

Pauline Stroesser