

**Faculté de philosophie, arts et lettres**

# **Le choc interculturel des Sourds en entreprise**

Auteur : Ilenia Scavo

Promoteur(s) : Thomas François

Année académique 2022-2023

Master en communication multilingue à finalité langues des affaires



## [REMERCIEMENTS]

Je remercie Monsieur François pour la confiance qu'il m'a accordée quant à ce sujet de mémoire, qui me tenait à cœur malgré sa complexité. Sans ses conseils, mes mots n'auraient pas suffi. Aussi pour son aide précieuse et ses relectures avisées, je remercie Manuela.

J'adresse ensuite mes remerciements à mes professeurs de Master, qui ont fait de ces deux années d'apprentissage une réelle leçon de réflexion, d'ouverture d'esprit, de prise de conscience.

Je dirige également une pensée à mes professeurs de rhétorique et de Bachelier, qui ont su attiser ma curiosité et ont participé aux fondations de mon cheminement académique. Vous avez su voir en moi cette graine de passion qui germait pour les langues.

Merci à ma famille. *Non sarei qui, se non fosse stato per voi.* Et à Buddy, ma zone de confort.

Je ne pourrais apposer un point final à ces paragraphes de remerciements sans adresser quelques mots à mes amis kapistes. Vous avez été l'école de ma vie.

Plus particulièrement, merci à mes amis Sourds de m'avoir permis de voir la vie à travers vos yeux. Votre force continue de m'inspirer chaque jour.

Je remercie enfin le lecteur pour l'attention qu'il porte à ce sujet de mémoire.

Ilenia Scavo

## Préface

*“When a flower doesn't bloom, you fix the environment in which it grows, not the flower”.*

Cette citation d'Alexander Den Heijer m'a portée tout au long du processus de rédaction de ce mémoire. Dans ce cas, l'environnement que j'ai souhaité étudier est celui des entreprises parmi lesquelles des personnes, chacune unique à leur façon, développent leurs compétences et construisent leur carrière professionnelle.

Dans cet environnement, les Sourds<sup>1</sup> sont ces fleurs particulières. Ils se retrouvent face à un endroit où la norme prédéfinie n'envisage pas obligatoirement l'adaptation à une nouvelle culture. Les Sourds sont issus de communautés partageant une culture qui leur est propre, même si elle reste peu connue. Le choc qui se produit lors d'une rencontre professionnelle entre des Sourds et leurs pairs entendants est ainsi de type culturel.

La particularité et le mystère de cette culture peu renseignée m'a fascinée. J'ai moi-même grandi dans un foyer biculturel, c'est peut-être ce qui m'a naturellement rapprochée d'eux. Aux côtés des Sourds, j'ai pu faire le lien entre leur monde et celui des entendants, auquel j'ai longuement appartenu jusqu'à ce que j'entame mes études en LSFB<sup>2</sup>. J'ai compris, au fil des années, que les Sourds sont des personnes riches de connaissances et suis persuadée qu'un effort d'adaptation de notre environnement entendant, dans lequel nous nous complaisons, est primordial aujourd'hui afin de leur laisser la place qu'il mérite et qui leur fait pourtant grandement défaut.

J'ai tissé un lien fort avec mes amis Sourds s'étant étalé sur toute la période de nos parcours universitaires respectifs. Je me suis donc longuement questionnée sur ce que l'avenir leur réserverait. C'est ce qui m'a poussée à tenter d'étudier ce qui pourrait se produire lors d'une rencontre professionnelle entre des Sourds et des entendants et à m'interroger sur ce choc interculturel particulier.

---

<sup>1</sup> Pour évoquer les Sourds en tant qu'identité culturelle et appartenant à la communauté sourde, la majuscule sera utilisée. Lorsqu'il s'agit de la vision médicale de la surdité, de la déficience auditive, la minuscule sera utilisée. Cette utilisation de la langue suit la position de Carol Padden et Tom Humphries (1988).

<sup>2</sup> Langue des Signes Belge Francophone.



## Table des matières

[REMERCIEMENTS] .....	3
<b>Préface</b> .....	4
<b>Table des matières</b> .....	6
<b>Introduction</b> .....	8
I. Réflexions théoriques .....	10
1. Comprendre la notion de culture .....	10
1.1. Un spectre de définitions .....	10
1.2. Conclusion intermédiaire .....	12
2. Comprendre la notion de culture sourde .....	13
2.1. L'identité sourde .....	13
2.2. De sourds-muets à Sourds .....	14
2.3. La communauté sourde .....	18
2.4. Conclusion intermédiaire .....	20
3. L'interculturalité et ses enjeux en entreprise .....	21
4. Le choc interculturel .....	24
4.1. Analyse des définitions .....	24
4.2. Mesurer le choc interculturel .....	29
4.3. Le choc interculturel, un heurt entre culture ? .....	30
4.3. Le choc interculturel des Sourds en entreprise .....	32
4.4. Conclusion intermédiaire .....	36
5. La place des Sourds sur le marché de l'emploi .....	36
5.1. La Belgique .....	37
5.2. Conclusion intermédiaire .....	39
<b>Conclusion</b> .....	41
II. Méthodologie .....	42
1. Introduction .....	42
2. Méthodologie .....	42
3. Présentation des outils d'analyse .....	46
III. Analyse des résultats .....	51
1. Introduction .....	51
2. Taux de réponses .....	51
3. Les résultats de l'étude .....	52
4. Comparaison aux éléments théoriques .....	56
5. Limites de l'étude .....	58
6. Conclusion .....	59

<b>Conclusion générale .....</b>	<b>61</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>63</b>
<b>Glossaire des acronymes et abréviations .....</b>	<b>68</b>
<b>Liste des illustrations et graphiques .....</b>	<b>69</b>

## Introduction

D'après l'AVIQ (2020), la Belgique compte 1.300.000 déficients auditifs (tous degrés de surdité confondus<sup>3</sup>). Parmi eux, 90 000 personnes sont sourdes. Pour la loi belge, ces personnes se situent dans la catégorie des personnes porteuses de handicaps. Toutefois, dans leur vie quotidienne, les sourds peuvent se revendiquer « Sourds » et c'est sur cette appellation – la majuscule a toute son importance – que portera ce mémoire. Cette transition du handicap reconnu légalement vers l'identité culturelle s'est faite progressivement, de pays en pays, à travers l'histoire sourde qui sera développée dans les pages de ce mémoire. De plus, les Sourds vivent sur des territoires déjà culturellement normés. Il faut donc se pencher sur la dimension biculturelle de leur vision du monde.

De même, dans le monde du travail, les Sourds restent minoritaires, mais leur comportement reste marqué par des influences de la culture sourde à laquelle ils s'identifient. Le monde entrepreneurial est en effet occupé majoritairement par les entendants. L'aspect interculturel peut tout de même se voir mis en avant avec l'adoption des pratiques telles que la communication interculturelle dans les entreprises en quête d'évolution et de croissance. Si l'interculturalité est courante et parfois pris e dans les entreprises actuelles, elle est souvent étudiée entre les individus de communautés géographiques ou linguistiques, partageant ou non une même langue vocale<sup>4</sup>. C'est pourquoi ce mémoire permettra une étude sur la relation entre les travailleurs Sourds et entendants en entreprise et sur le phénomène qui peut accompagner cette rencontre : le choc interculturel.

Ce mémoire est divisé en deux chapitres. Le premier rassemble les réflexions théoriques sur le sujet et se compose de cinq sections. La première section porte sur les recherches et réflexions théoriques en lien avec cette notion complexe qu'est la culture. Les définitions sont abordées dans un ordre chronologique. La seconde section se concentre sur la culture sourde plus particulièrement. Les connaissances à ce sujet sont nombreuses, mais peu répandues surtout parmi le public entendant. Cette section permet aussi de soulever les questions identitaires qui se cachent derrière la culture sourde.

La troisième section porte sur la dernière partie du titre de ce mémoire : le monde professionnel, soit le lieu où la carrière d'un travailleur se construit. L'entreprise est un lieu influencé par

---

<sup>3</sup> La perte auditive se calcule en niveaux de surdité. Elle peut être légère (de 20 à 40 Db), moyenne (de 41 à 70 Db), sévère (de 71 à 90 Db), profonde (de 91 à 119Db) ou totale (120Db).

<sup>4</sup> Les Sourds s'expriment aussi oralement puisqu'ils labialisent les mots qu'ils signent. Lorsqu'on fait référence à un entendant qui parle on dira donc qu'ils utilisent une langue (et une capacité) vocale et non orale (Haesenne, 2019).



l'évolution de la société puisqu'il est central dans la vie de tout un chacun. Dans cette quête d'évolution constante, les entreprises peuvent se tourner en priorité vers un fonctionnement interculturel. Cette section permettra de comprendre les raisons pour lesquelles cela est peut-être le cas.

La quatrième section se focalise sur le choc interculturel, point central de ce mémoire. Cette section en découd avec les particularités de la notion de choc interculturel en tentant d'en énumérer les symptômes.

Finalement, la section cinq constitue une synthèse, rassemblant les composantes de la surdité et du travail pour tenter de mieux comprendre la place des Sourds dans le monde professionnel. Après avoir posé les jalons sur l'identité du Sourd, appartenant à une communauté culturelle forte, et l'entreprise, la section cinq permet un regard plus avisé sur la réalité du monde professionnel pour les Sourds en Belgique.

Le deuxième chapitre de ce mémoire se servira de la théorie vue dans le premier chapitre pour analyser le choc interculturel dans des entreprises belges (plus particulièrement, de Belgique francophone). L'objectif de l'étude est de comprendre à quel point le choc interculturel des Sourds en entreprise se fait ressentir, comment il est géré et s'il a été remarqué par les différentes parties engagées ou si, au contraire, il est passé inaperçu. L'étude et la discussion avec les candidats permettra également de donner des pistes pour des futures études sur le sujet.

La dernière partie sert de conclusion à l'ensemble du mémoire. Elle revient sur les éléments théoriques et sur les observations pratiques de l'étude. Un point de vue plus critique s'y trouvera et des pistes de recherche future y sont proposées. Le glossaire des abréviations, les annexes ainsi que la bibliographie se trouvent également à la fin du mémoire.

## I. Réflexions théoriques

### 1. Comprendre la notion de culture

S'il existe une culture sourde, il y a d'abord la culture, terme polysémique et notion complexe. Les travaux portant sur la culture puisent leurs fondements dans de multiples disciplines. Les nombreuses définitions se sont souvent rejointes les unes les autres, sans toutefois qu'elles soient claires et univoques. Répertorier les définitions les plus détaillées et les comparer permettra de situer comme il se doit la signification du terme culture et d'anticiper l'étude de la thèse de ce mémoire. Les sources choisies sont intentionnellement citées suivant un ordre chronologique.

#### 1.1. Un spectre de définitions

Edward B. Tylor définit la culture pour la première fois en 1870 comme suit : "Culture is that complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, law, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society." (Tylor, cité dans Avruch 1998 : 6). C'est là la définition la plus simpliste, puisqu'elle regroupe les composantes principales de la culture en citant notamment l'art ou les habitudes de vie des individus d'une culture donnée.

En 1952, les deux anthropologues américains Alfred Kroeber et Clyde Kluckhohn se lancent dans l'analyse approfondie de toutes les définitions du terme « culture » afin d'en relever une seule qui serait dans l'idéal la plus claire, complète et précise. En ressortent 164 définitions. Les occurrences relevées par dans travail sont logiquement nombreuses, mais ils tentent de donner leur propre définition sur la base de celles qu'ils ont relevées : "Culture consists of patterns, explicit and implicit, of and for behavior acquired and transmitted by symbols, constituting the distinctive achievements of human groups, including their embodiments in artifacts; the essential core of culture consists of traditional (i.e. historically derived and selected) ideas and especially their attached values; culture systems may, on the one hand, be considered as products of action, and on the other as conditioning elements of further action." (Kroeber & Kluckhohn, 1952). Cette fois, Kroeber et Kluckhohn ajoutent aux recherches de Tylor l'aspect implicite ou explicite des composantes citées. Ils utilisent le terme "artefacts" qui désigne les éléments partagés par les individus d'une même culture. Ils font également référence au passé, à ce qui est transmis de génération en génération via la culture. Ils ajoutent donc un critère de temporalité à la définition de cette notion.

Lorsqu'est donnée la Conférence mondiale sur les politiques culturelles à Mexico City (26

juillet - 6 août 1982), l'Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) donne sa propre définition de la culture : « La culture, dans son sens le plus large, est considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances » (Confédération Suisse, 2003). Ici, la définition repose sur une distinction entre ce qui est observable et ce qui ne l'est pas.

Cette distinction reliée au caractère visible de la culture peut être liée avec les théories proposées par Edward T. Hall (1973, 1976). Pour illustrer ses propos, il imagine un modèle d'« iceberg culturel ». La partie qui dépasse de l'océan représente les éléments culturels qui sont visibles : les vêtements, l'alimentation, l'art, la musique, la langue..., tandis que la partie émergée de cet iceberg culturel désigne plutôt ce qui en est invisible : la gestion du temps, de la communication, la gestion du pouvoir, la manière de structurer les pensées... La culture ne se limite donc pas au domaine du visible. Son degré d'abstraction y est également central.

<b>Power Distance</b>	How much inequality should there be among us?
<b>Uncertainty Avoidance</b>	How afraid are we of unknown people and ideas?
<b>Individualism / Collectivism</b>	How dependent are we on our (extended) family?
<b>Masculinity / Femininity</b>	How should a man feel and behave, how a woman?
<b>Long- / Short-Term Orientation</b>	Do we focus on the future, the present or the past?
<b>Indulgence / Restraint</b>	May we have fun or is life a serious matter?

Cultural Dimensions (Hofstede, Hofstede & Minkov, 2010)

En 1991, Geert Hofstede définit la culture comme suit : « culture is defined as the collective programming of the mind which distinguishes the members of one human group from another. »

Figure 1 – Cultural Dimensions (Pogosyan, 2017)  
<https://www.psychologytoday.com/us/blog/between-cultures/201702/geert-hofstede-conversation-about-culture>

Hofstede distingue quatre dimensions à la culture : la distance hiérarchique, l'évitement de l'incertitude, l'individualisme vs. le collectivisme et, enfin, la masculinité vs. la féminité. Une étude supplémentaire réalisée plus tard sur la base de celle d'Hofstede ajoutera deux nouvelles dimensions à l'analyse : l'orientation à long terme vs. l'orientation à court terme et la maîtrise vs. l'indulgence (Pogosyan, 2017). Ces caractéristiques permettent de catégoriser les cultures et, pourquoi pas, de se pencher sur une étude comparative des cultures.

Patrick Charaudeau (2001) ne s'attarde pas forcément sur la création d'une définition pour la culture, mais souligne l'importance de la langue parmi ses caractéristiques. En effet, du

Moyen-Age à nos jours, la langue a toujours été un élément culturel et identitaire central pour délimiter les territoires géographiques et créer un sentiment de collectivité et d'appartenance. La langue et surtout le discours, c'est-à-dire la façon dont elle est utilisée, assurent donc la cohésion sociale d'une communauté.

Plus récemment, Helen Spencer-Oatey propose sa définition de la culture : "Culture is a fuzzy set of basic assumptions and values, orientations to life, beliefs, policies, procedures and behavioural conventions that are shared by a group of people, and that influence (but do not determine) each member's behaviour and his/her interpretations of the 'meaning' of other people's behaviour." (Spencer-Oatey, 2012) Selon elle, la culture s'analyse en étapes distinctes : d'abord il faut analyser les artefacts visibles, ensuite les valeurs et pour terminer, il faut interpréter les raisons pour lesquelles ces artefacts et valeurs sont telles qu'ils le sont. Elle ajoute donc un ordre d'analyse à l'étude de la culture. En étudiant la définition qu'elle donne à la culture, il faut comprendre que cette notion n'est pas statique, au contraire, c'est un concept dynamique qui peut donc varier, changer, évoluer avec le temps et selon chaque individu. En effet, la culture a un impact social et psychologique sur les personnes qui la portent et, ce, de manière inégale, aléatoire, dépendante de chaque situation isolée. C'est pourquoi Spencer-Oatey (2012) utilise le terme *fuzzy* pour mettre l'accent sur cet aspect flou dans sa définition.

## 1.2. Conclusion intermédiaire

En condensant les recherches ci-dessus, la culture peut se voir définie comme étant la somme de connaissances, croyances, valeurs, religions, coutumes et pratiques partagées par un groupe de personnes en collectivité. C'est la somme des artefacts tant implicites qu'explicites partagés par les groupes culturels (Kroeber & Kluckhohn, 1952). Les caractéristiques qu'ils partagent peuvent être visibles ou non. Par exemple, la culture peut influencer le style vestimentaire ce qui en fait un artefact visible ou, plus discrètement, elle peut impacter la façon dont l'individu gère son temps ce qui en fait un artefact invisible (Hall, 1973, 1976).

Les artefacts ont une importance dans le temps, car ils peuvent aussi être historiques. Certains critères culturels relèvent de l'héritage culturel. Parmi ceux-ci, la langue détient une importance capitale (Charaudeau, 2001). Tout ceci nous aide à comprendre la notion de culture, mais il faut noter qu'elle reste tout de même un concept dynamique qui peut être observé d'un œil différent à chaque situation donnée (Spencer Oatey, 2012).

## 2. Comprendre la notion de culture sourde

En partant du postulat que la culture se constitue à partir de valeurs partagées apprises de génération en génération et qui se manifestent par le biais de comportements spécifiques visibles ou non ; que les humains qui partagent une culture sont ceux qui sont unis par les mêmes valeurs notamment héritées d'un passé, d'une histoire commune ; que ces individus communiquent entre eux par le biais d'une langue, élément fondamental d'une culture, qui leur est propre, la culture sourde ne devrait-elle pas pouvoir être définie comme une culture à part entière ? C'est ce que défendent de nombreux auteurs spécialisés en *Deaf studies*.

### 2.1. L'identité sourde

La particularité de la culture sourde est qu'elle s'acquiert dès la naissance en même temps qu'une autre culture, car les Sourds naissent et poursuivent leur vie sur des territoires déjà culturellement normés par les entendants. D'après Holcomb (1997), chaque personne Sourde construit son identité culturelle selon l'attention qu'il porte respectivement à chacune des deux cultures dans lesquelles il baigne dès la naissance. Holcomb distingue sept types d'identités parmi lesquelles les Sourds peuvent se reconnaître : "balanced bicultural, deaf-dominant bicultural, hearing-dominant bicultural, culturally isolated, culturally separate, culturally marginal, and culturally captive". Par exemple, un Sourd de parents entendants qui fréquente uniquement l'enseignement ordinaire toute sa vie développera un attrait plus important pour le monde entendant (*hearing-dominant bicultural*). Ce Sourd sera susceptible de ne pas s'identifier du tout à la culture sourde (*culturally isolated*) peut être aussi, car il n'aura jamais la chance de croiser un autre Sourd ou d'apprendre la langue des signes (*culturally captive*). Au contraire, un Sourd de parents Sourds qui fréquente un enseignement au minimum bilingue (langue vocale de son pays et langue des signes de son pays) développera un attrait important pour la culture sourde et se découvrira partager les valeurs et habitudes de sa communauté (*deaf-dominant bicultural*). Dans le cas où la culture sourde reste la priorité du Sourd, il peut en arriver à rejeter le monde entendant (*culturally separate*). Il est possible de se retrouver entre ces deux extrêmes par exemple en étant Sourd de parents entendants, mais en enseignement au minimum bilingue ou encore Sourd d'un père Sourd et d'une mère entendant... Dans certains cas, le Sourd peut également se sentir à cheval entre les deux cultures, s'y retrouver parmi l'une comme parmi l'autre (*balanced bicultural*). Dans d'autres cas, le Sourd pourrait ne se sentir appartenir ni à la culture sourde ni au monde entendant (*culturally marginal*).

Il faut en conclure que les Sourds, n'occupant pas des espaces géographiques qui leur sont totalement dédiés, n'étant pas forcément issus d'une famille de Sourds (et ne partageant donc pas forcément les mêmes fondements culturels que leurs parents), se développent chacun de manière unique et personnelle. Ainsi, la communauté sourde africaine ne partagera pas exactement la même culture sourde que la communauté sourde américaine, ni même les Sourds de pays différents appartenant à ces continents (Ferrer, 2019). Restent communs à toutes les cultures quelques critères qui seront développés parmi les pages suivantes y compris ceux cités par Ferrer (2019) lors de son étude comparative à l'international : la marginalisation, la sous-représentation et le manque de moyens mis en place en vue de l'intégration des Sourds. Ces critères passent par énormément de détails de la vie quotidienne : manque de sous-titres à la télévision, le privilège de l'intégration dans l'enseignement au détriment de l'inclusion, l'utilisation des appels téléphoniques comme priorité dans la communication en général...etc.

Dès lors, le principe de communauté est central dans cette étude puisque chaque communauté partage ses valeurs. Ces communautés sourdes sont culturelles et linguistiques. La proactivité de chaque communauté face aux connaissances qu'a le monde de la culture sourde influencera toujours le niveau de vie des Sourds (Ferrer, 2019). Notamment, la culture sourde se construit sur la base d'évènements vécus de l'histoire sourde, qui ne se transmet pas aussi naturellement que la culture d'autres communautés, puisque les Sourds ne vivent pas naturellement en communauté.

La France fait partie des pays spécialistes des études sur la surdité avec comme pionnier concernant l'étude des langues des signes Charles Michel de l'Épée (Delaporte, 2002). Ce sont les Français qui ont partagé leurs apprentissages avec l'Amérique pour nourrir davantage les recherches et donner lieu à un élément culturel central de notre époque : l'Université Gallaudet<sup>5</sup> (Ferrer, 2019). Certaines nations, puisque dominées par les entendants, ne sont pas conscientes de l'existence d'une culture sourde sur leur territoire (Ferrer, 2019).

## 2.2. De sourds-muets à Sourds

Comme l'écrit Charles Gaucher (2012) : « L'usage du « S » majuscule pour parler des personnes sourdes utilisant une langue signée est de plus en plus fréquent dans la littérature socio-anthropologique. Il renvoie au fait que les Sourds se voient comme un groupe identitaire distinct sans État, tout comme les Acadiens ou les Québécois. »

---

<sup>5</sup> Gallaudet est une Université pour sourds et malentendants fondée en 1864 à Washington.

Ce mémoire suit donc la théorie de James Woodward de l'Université Gallaudet (1972). Padden et Humphries (1988), inspirés par le travail de Woodward, ont également développé ce sujet. Eux-mêmes Sourds, ils expliquent que parler des Sourds avec un « s » minuscule reviendrait à faire de la langue des signes une simple conséquence d'un handicap (1988). Cette distinction est donc importante, car elle prouve qu'être sourd est une obligation, mais être Sourd consiste en un choix identitaire (Padden & Humphries, 1988). La culture sourde est donc l'ensemble des valeurs partagées par la communauté des Sourds, avec un S majuscule.

Bien que les Sourds aient existé de tout temps, l'histoire des Sourds avec un « S » majuscule ne débute qu'au XVIII<sup>e</sup> siècle en France avec Charles-Michel de L'Epée (Delaporte, 2002). Avant cela, les Sourds sont occultés de l'histoire et inexistantes aux yeux du monde. Etant dépourvus d'ouïe, il est impossible de leur inculquer les valeurs de la Bible et, simultanément, ils sont incapables de s'exprimer, de se faire comprendre par Dieu, puisqu'ils ne communiquent pas vocalement par la prière. Dans la Bible (Marc 7:31-7:37)<sup>6</sup>, il est raconté que Jésus a eu l'habileté de guérir un homme sourd, lui sauvant ainsi la vie. Les Sourds ont donc, avant la naissance de ce qui est vu comme « l'ancêtre des langues des signes », eu l'habitude d'être réduits à la déficience auditive et orale, à la surdimutité comme punition en attendant le miracle de Dieu. L'Abbé de l'Epée débute ses travaux par l'observation attentive de deux jeunes sœurs-jumelles sourdes. C'est en France que sont répertoriés les premiers signes que Charles-Michel de l'Epée diffuse lors de cours organisés à Paris en 1760 (Encrevé, 2008). Lorsqu'il décède en 1789, il laisse derrière lui le premier manuel de ce qui semble être l'ancêtre de la Langue des Signes Française<sup>7</sup> (LSF). Les Etats-Unis s'en inspirent au travers de Laurent Clerc, élève de l'Abbé de l'Epée, qui y voyage à la rencontre de Thomas Gallaudet. Cet échange situe les débuts de l'American Sign Language (ASL) (Ferrer, 2019).

Les années suivant ces découvertes et travaux discrets ont mené les Sourds à bien des batailles qui les ont d'autant plus confortés dans l'idée de se réunir en tant que communauté. L'année 1880 représente un traumatisme dans l'histoire des sourds avec le « Congrès international de Milan sur l'amélioration du sort des sourds-muets qui s'est tenu du 6 au 11

---

<sup>6</sup> «<sup>31</sup> Jésus quitta le territoire de Tyr, et revint par Sidon vers la mer de Galilée, en traversant le pays de la Décapole. »

<sup>32</sup> On lui amena un sourd, qui avait de la difficulté à parler, et on le pria de lui imposer les mains.

<sup>33</sup> Il le prit à part loin de la foule, lui mit les doigts dans les oreilles, et lui toucha la langue avec sa propre salive;

<sup>34</sup> puis, levant les yeux au ciel, il soupira, et dit: Éphphatha, c'est-à-dire, ouvre-toi.

<sup>35</sup> Aussitôt ses oreilles s'ouvrirent, sa langue se délia, et il parla très bien.

<sup>36</sup> Jésus leur recommanda de n'en parler à personne; mais plus il le leur recommanda, plus ils le publièrent.

<sup>37</sup> Ils étaient dans le plus grand étonnement, et disaient: Il fait tout à merveille; même il fait entendre les sourds, et parler les muets.» (Louis Segond, 1910).

<sup>7</sup> La LSF se distingue bien de la LSF (Langue des Signes Francophone Belge) même si ce sont deux langues vocales francophones et identiques entre les deux pays concernés : la France et la Belgique.

septembre [1880] sous la haute autorité du roi Humbert Ier »<sup>8</sup>, durant lequel il est affirmé que la langue des signes est une manière abrutissante de s'exprimer dans un monde intelligemment oraliste<sup>9</sup>. La ville de Milan est pionnière de la méthode oraliste. L'interdiction de la Langue des Signes est officialisée et diffusée au niveau international. La France, qui s'efforçait d'évoluer tant bien que mal dans l'amélioration de l'enseignement aux sourds, est aussi touchée par la nouvelle loi (Encrevé, 2008).

Durant les années qui ont suivi le congrès de Milan, le nombre de sourds scolarisés est inconnu, bien qu'il soit probablement très bas (Encrevé, 2008). La violence, tant morale que physique, subie par ces élèves est, quant à elle, très claire (Haesenne, 2019). Il est toutefois difficile de savoir si le Congrès de Milan a été réellement respecté en tout honneur dans tous les pays du monde. En France, la loi Fabius du 18 janvier 1991 libère officiellement les Sourds de l'oralisme en exprimant le droit au bilinguisme en 1991, mais cette décision ne fait pas augmenter le taux de sourds scolarisés, qui reste à 1% en 1998 (Sénat, 2013).

Les sourds voient confirmé leur statut d'handicapés annoncé par le Congrès de Milan lors de la seconde guerre mondiale. En effet, c'est sous le troisième Reich que les sourds se retrouvent victimes d'eugénisme, d'hygiène raciale (Aden, 2014) après la loi publiée par Hitler le 14 juillet 1933 (et le programme T4 qui y est joint) en faveur de la stérilisation et des avortements forcés (Lemaine & Gatti, 2000). Il est alors interdit aux sourds d'épouser une personne de race pure. Les sourds sont obligés de passer par la stérilisation pour pouvoir accéder au mariage de façon légale. La seconde guerre mondiale marque la défaite des sourds face au désir de reconnaissance notamment avec la chute de l'Union des Sourds Allemands du Reich (ReGeDe), union pour les sourds créée en 1927 par Fritz Albrechts (Ryan & Schuchman, 2002).

La période d'action menée dès 1971, le Réveil Sourd, va servir de point de départ aux Sourds en tant que porteurs d'une identité culturelle forte. Cette période de rébellion est analysée par Sylvain Kerbourc'h (2006) sous l'angle d'un mouvement culturel. L'objectif central du Réveil Sourd était (et reste) de tendre vers une reconnaissance du bilinguisme langue vocale - langue des signes comme bénéfique et légitime (Minguy, 2009).

De nos jours, si les Sourds sont minoritaires en Belgique (par rapport aux entendants), il est fréquent d'entendre parler de domination culturelle sur leur minorité culturelle. Cette appellation découle de l'histoire sourde et des événements sordides vécus. Les entendants

---

<sup>8</sup> Encrevé, 2008

<sup>9</sup> L'oralisme est une pratique qui consiste en l'apprentissage de l'utilisation d'une langue vocale aux sourds. Ce processus passe par l'apprentissage de l'articulation et la labialisation. Certains Sourds, à nos jours, rejettent cette éventualité d'expression au profit exclusif des langues des signes.



en tant que dominants, souhaitent imposer leur moyen de communication vocale au détriment de celui des sourds (la langue des signes) notamment avec le Congrès de Milan. Cette domination peut être comparée à l'époque des colonies (Haesenne, 2019). En effet, les colonisations se déroulaient comme suit : un pays déployait ses forces sur un autre, un territoire qui ne lui appartient pas, et par la force se l'approprie en lui imposant ses idéologies, ses lois, ses façons d'agir, de croire (en Dieu, notamment) et de s'exprimer. Aux yeux des Sourds, les entendants se sont comportés comme des colonisateurs en les dominant culturellement et en leur imposant leur façon de parler et d'appréhender la surdité. L'avantage principal détenu par la dominance est sa capacité à entendre, qui est vue comme centrale et indispensable (Haesenne, 2019). L'oralisme reste répandu puisque les langues vocales sont toujours dominantes partout dans le monde. L'exemple le plus simple pour le prouver, selon Thierry Haesenne, est le système éducatif. En Belgique francophone, il n'existe qu'une seule école en enseignement ordinaire inclusif et bilingue en français-LSFB – l'Institut Sainte Marie à Namur. Ce fait agglomère en très grand nombre les Sourds de Belgique dans cette province. Puisque l'éducation représente le cheminement vers la vie professionnelle, la situation sur le marché de l'emploi reste tout aussi oraliste et peu diversifiée, ce constitue un obstacle de taille pour les Sourds.

Dans les cas de la domination culturelle menant à la discrimination des Sourds, on parlera d'*audisme* (Humphries, 1975). Son suffixe -isme partage le même sens étymologique que celui que l'on retrouve dans le terme racisme. Ces deux termes font en effet référence à des actes d'oppression. De plus, cette domination culturelle peut laisser place à l'émergence de l'ethnocentrisme. En ce sens, ce sont les individus concernés par la culture dominante qui renient les idées et valeurs d'une culture simplement parce que celle-ci diffère de la leur. Déjà à l'époque antique, les Grecs voyaient comme des barbares tous ceux qui ne partageaient pas leurs opinions, pensées, croyances (Géraud, Leservoisier & Pottier, 2016). En réaction à ce sentiment de domination, les Sourds ont développé un sentiment de fierté. C'est le principe de la *surditude*, traduction de l'anglais du mot « Deafhood » (Haesenne, 2019). L'objectif est de signifier simultanément la découverte et l'acceptation de l'identité sourde tout en intégrant en son sens l'impact positif sur la vie. Lorsque ce mot est utilisé par les Sourds, aujourd'hui, il continue de rendre public la fierté d'être Sourd et la force, la capacité pour un Sourd de dépasser les limites de la société entendante lui impose (Haesenne, 2019). A nouveau, l'étymologie du mot rappelle celle de la *négritude*, terme qui désigne la réaction post-coloniale désignant la fierté d'être noir. En somme, des similitudes peuvent être observées entre les communautés Sourdes et les communautés ethniques dans leur combat contre l'oppression.

### 2.3. La communauté sourde

Le terme « communauté sourde » était d'ailleurs déjà utilisé en 1978 par Charlotte Lee Baker-Schenk et Carol Padden. Elles en donnent la définition suivante : « The deaf community comprises those deaf and hard-of-hearing individuals who share a common language, common experiences and values and a common way of interacting with each other and with hearing people. The most basic factor determining who is a member of the deaf community seems to be what is called 'attitudinal deafness'. This occurs when a person identifies him/herself as a member of the deaf community and other members accept that person as part of the community. » Padden approfondit ses recherches en 1989, année où elle propose une définition supplémentaire pour la communauté sourde : « A deaf community is a group of people who live in a particular location, share the common goals of its members, and in various ways, work toward achieving these goals. A deaf community may include persons who are not themselves Deaf, but who actively support the goals of the community and work with Deaf people to achieve them. » L'évolution entre ces deux définitions a permis d'inclure les entendants en tant qu'*alliés* pour « atteindre les objectifs visés par la communauté » c'est-à-dire, le combat contre l'audisme, pour la reconnaissance des Langues des Signes... par exemple.

Des éléments culturels sont partagés dans la communauté sourde : l'art, les coutumes, les habitudes quotidiennes, l'humour...par exemple, le *Sign Union Flag*, issu d'une nouvelle vague de pensée philosophique et artistique initiée dans les années 2000 par Arnaud Balard, Sourd français



Figure 2 : Fédération Francophone des Sourds de Belgique - Journée Mondiale des Sourds – 25 septembre 2021 à Bruxelles publiée sur Facebook (FFSB Belgique) le 28 septembre 2021

et Usher<sup>10</sup>. Ce drapeau est le symbole de la volonté de montrer la fierté sourde, la *surditude*, tout en gardant un symbole déjà utilisé par les communautés entendants. Avec une importance centrale, le turquoise fait partie du drapeau représentant la langue des signes. Elle est aussi la couleur qui représente la communauté sourde au niveau international, choisie pour sa connotation naturellement belle et particulièrement voyante, à l'image de la langue des signes (Balard, 2015). Tous ces éléments culturels rassemblent bel et bien les Sourds en communautés culturelles.

Selon Charles Gaucher, la Langue des Signes est un critère clé de la culture sourde (2012). Les travaux approfondis des linguistes tels que William Stokoe dans les années 60 n'ont cessé de prouver la complexité de cette langue menant au combat en faveur du troc des mots « langage des signes » jugés trop primitifs au profit des mots « langue des signes ». Aujourd'hui, 164 pays sont des signataires de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'Organisation des Nations Unies (ONU) qui positionne les langues des signes au même statut de légitimé que les langues vocales. La Belgique y trouve sa place. Pour voir mentionnée la langue des signes dans les écrits officiels, il faut se référer aux articles 21 et 25 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU) adoptée à New York lors de la soixante-et-unième session de l'Assemblée générale par la résolution A/RES/61/106 le 13 décembre 2006 et entrée en vigueur le 3 mai 2008.

En Belgique, trois langues des signes sont officielles selon la région prise en compte et reflètent les trois langues nationales vocales. Le tableau suivant reprend les noms des langues des signes belges ainsi que leur date d'officialisation respectives.

Belgique francophone	LSFB (Langue des Signes francophone belge)	22 octobre 2003
Belgique flamande	VGT (Vlaamse Gebarentaal)	5 mai 2006
Belgique germanophone	DGS (Deutsche Gebärdensprache)	25 février 2019.

Figure 3 : La reconnaissance juridique des langues des signes nationales (FFSB, 2020) <http://www.ffsb.be/sis2020-reconnaissance-juridique/>

L'existence de la Langue des Signes en tant que langue officielle prouve encore une fois que les Sourds forment des communautés linguistiques (Bloomfield, 1933).

En Belgique, l'éducation des Sourds a joué un rôle clé dans la formation d'une communauté

<sup>10</sup> Usher est le terme qui renvoie au syndrome d'Usher. Ce syndrome cause une forme de surdité additionnée à une cécité progressive.

sourde. A nos jours, le monde de l'enseignement est rude envers les Sourds, mais certains établissements se sont prêtés au jeu de l'inclusivité. D'autres domaines liés à l'éducation ont suivi : crèches, mouvements de jeunesse, unions sportives, boîtes de nuit... ce qui a très naturellement donné naissance à la communauté sourde belge francophone. La communauté sourde belge forme un petit ensemble de la communauté sourde dans son ensemble, qui rassemble donc les Sourds, les personnes qui se sentent appartenir à la culture sourde, en Belgique. Elle présente des éléments culturels propres, qui la distinguent des autres communautés sourdes ou qui viennent s'y greffer. Haesenne (2019) souligne le collectivisme de la communauté sourde belge au détriment de l'individualisme (comme l'étudiait Hofstede sur les cultures en général) grâce à l'existence d'institutions et associations, foyers sourds. La communauté sourde belge est reconnue pour être soudée et partage une myriade d'habitudes, de valeurs et d'attitudes communes. Parmi ces habitudes, il faut compter des réflexes innés et des réflexes acquis. Parler dans la cuisine plutôt que dans le salon est un élément inné de la culture sourde. Les Sourds le partagent sans pouvoir en expliquer l'origine (Haesenne, 2019). Les réflexes acquis sont plutôt ceux que les Sourds ont développé au fil du temps et qui reflètent le passé de la communauté sourde, l'histoire. Privilégier le mariage entre Sourds et espérer de cette union un enfant Sourd plutôt qu'entendant fait partie de ces caractéristiques qu'ont acquis les Sourds en réaction à une période sordide de leur histoire (Haesenne, 2019).

#### 2.4. Conclusion intermédiaire

La culture sourde n'est pas un sujet courant aux yeux des entendants. Cette culture est composée d'éléments visibles et non-visibles qui peuvent soit être transmis de génération en génération soit par le quotidien que les Sourds partagent en communauté. En revanche, la culture sourde n'est pas accueillie de la même manière par tous les Sourds (Holcomb, 1997). Les personnes sourdes naissent sourdes (c'est-à-dire atteintes d'un certain degré de déficience auditive selon les études médicales) et c'est par la suite qu'ils construisent leur identité sourde et qu'ils s'identifient comme faisant partie de la communauté en acceptant l'appellation Sourd avec un « S » majuscule (Padden & Humphries, 1988). Il y a donc bien une culture sourde, mais chaque sourd s'identifie comme Sourd de manière unique, à sa façon, influencée par des critères individuels, familiaux et quotidiens. Ceci confère aux Sourds une identité biculturelle unique (Holcomb, 1997).

L'histoire sourde, élément central de la culture sourde et prenant son cours du XVIIIe siècle à nos jours, présente des critères historico-culturels importants pour les Sourds avec des périodes

douloureuses qui les ont menés aujourd'hui à adopter certains comportements plutôt que d'autres (Delaporte, 2002). Ce passé pousse encore aujourd'hui les Sourds à former des communautés culturelles parmi lesquelles la collectivité est une clé (Haesenne, 2019). Par ailleurs, le drapeau, la couleur turquoise, les arts pi-Sourds et d'autres critères visibles font aussi de la culture sourde une culture à part entière. Les Sourds partagent également la langue des signes ce qui les rapproche d'autant plus en tant que communauté culturelle et linguistique. La communauté sourde belge francophone précisément est donc une communauté culturelle via ses habitudes tant (innées et acquises) que linguistiques via la LSFB (Haesenne, 2019).

### 3. L'interculturalité et ses enjeux en entreprise

La notion d'interculturalité désigne les échanges et interactions qui prennent place parmi des groupes de cultures différentes en un lieu où plusieurs cultures se mélangent (Samovar et al., 2010). L'adjectif « interculturel » s'adapte donc bien à ce qui relève de l'échange, de la discussion, de la relation ou encore de la communication. Le concept d'interculturalité s'ancre donc dans celui de la diversité culturelle et représente une conséquence de divers phénomènes. Selon Stociu (2008), pour étudier l'interculturalité, il faut pouvoir se pencher sur trois divers champs d'études : l'immigration, les relations internationales et le management interculturel. En effet, l'immigration est le premier champ qui ait été étudié dans le cadre de l'interculturel dans les années 1930 aux États-Unis, avec une attention plus particulière accordée à l'intégration des migrants.

L'ouverture aux voyages d'affaires dans le quotidien professionnel fait, par la suite, émerger davantage de questionnements sur l'interculturalité et cela ne fait qu'alimenter la curiosité du monde pour le domaine. Cela mène à 1960, l'année d'émergence du management interculturel avec la communication interculturelle (Stociu, 2008). Stociu (2008) conclut que l'interculturel désigne la somme de l'union entre personnes d'histoires culturelles différentes qui peut être observée autant entre personnes immigrées que dans le contexte des relations internationales ou encore en entreprise.

Divers types de communication sont adoptés en entreprise suivant la configuration de celle-ci. Dans le cas d'une entreprise interculturelle, au mieux, elle tend vers un type de communication dite interculturelle pour donner lieu à une culture d'entreprise plus inclusive ainsi qu'à un échange fluide entre les parties prenantes. La communication interculturelle fait partie du secteur de la communication interpersonnelle. C'est l'étude des relations de communication entre personnes issues de cultures différentes. La communication interculturelle est mentionnée aux États-Unis en 1930 lorsque, pour la première fois, la

question de l'intégration des immigrés se pose. Ce n'est que plus tard, vers les années 60, que le management interculturel voit le jour (Stoiciu, 2008).

### 3.1. La communication interculturelle comme levier en entreprise

La communication de type interculturel semble émerger d'un *tournant culturel* (Lams & Van Goubergen, 2011). Selon Paul Claval (2017), compter un seul tournant culturel serait une erreur. Toujours est-il que le premier daterait de 1970 avec l'évolution des sciences humaines. Petit à petit, selon leurs domaines d'études, les scientifiques commencent à mettre l'humain au centre de leur curiosité. Les entreprises auraient donc suivi le pas avec un nouvel intérêt pour une communication interculturelle. La communication interculturelle regroupe alors les outils et stratégies de communication mis en place dans les situations interculturelles variées, qui peuvent se présenter telles que précitées. Elle est adoptée dans les entreprises qui la considèrent bénéfique.

De nos jours, les organisations en quête de croissance sont celles pour qui la communication interculturelle serait bénéfique. Grandir, c'est s'étendre, géographiquement aussi (Himmouche & Abdelhak, 2016). Cette raison, additionnée à un flux de migration toujours élevé, mène à la conclusion que les contacts interculturels continueront d'augmenter dans les prochaines années. (Himmouche & Abdelhak, 2016).

Dans leur étude ciblant les entreprises, Leila El Gnaoui et Dounia Karimi (2022) s'attellent à l'étude du phénomène de la diversité culturelle. Le résultat de l'étude indique neuf raisons pour lesquelles l'interculturalité est positive. D'abord, l'ouverture à un marché interculturel permet à l'entreprise de se frayer de nouveaux passages vers de nouvelles collaborations avec des fournisseurs, des clients, des distributeurs... de nouveaux liens tissés et donc une expansion remarquable.

Ensuite, les équipes interculturelles ont le pouvoir de représenter une somme de points de vue et de savoirs qui se différencient selon l'individu et sa culture personnelle. Une équipe interculturelle représente un moyen concluant de multiplier les connaissances et l'efficacité de l'entreprise pour laquelle ils travaillent tous de manière complémentaire. Une entreprise qui fonctionne plus efficacement est en toute logique capable de générer davantage de revenus et donc de viser une expansion plus importante. De plus, un manager qui s'intéresse à ce type d'approche est sans doute doté d'une grande flexibilité, de tolérance, d'ouverture d'esprit, des qualités dont une entreprise jouirait indéniablement. Adopter un fonctionnement

interculturel serait donc également efficace pour susciter de l'intérêt auprès des managers et des cadres qualifiés, riches de ressources pour faire évoluer l'entreprise.

Aussi, une entreprise adoptant le type de communication qui lui est adapté montrera des résultats positifs dans sa voie vers la croissance. Dans le cas d'une entreprise interculturelle, instaurer une solide stratégie de communication interculturelle favorise une cohésion remarquable entre les collaborateurs et augmente leur motivation. Non seulement, une entreprise qui s'ouvre à la diversité des cultures et des points de vue génère une somme d'idées et de créativité avantageuse, mais, cet avantage mènera aussi sans doute l'entreprise à l'innovation. En effet, dans une équipe où chacun apporte sa pierre à l'édifice, les affaires et l'innovation avancent plus rapidement. Donc, une entreprise interculturelle privilégiant les moyens de la communication interculturelle donnera la liberté aux collaborateurs d'apporter chacun leurs idées pour un rendu plus efficace et plus rapide. Si l'entreprise peut se permettre efficacité et rapidité, elle atteindra plus aisément l'expansion recherchée. Dès lors, l'avantage économique peut être corrélé à l'avantage de l'entreprise interculturelle.

De plus, si un travailleur se sent pleinement partie intégrante de l'entreprise grâce aux stratégies de communication interculturelle adoptées, il restera plus fidèle à l'entreprise. De ce fait, les départements de recrutement pourront économiser sur leurs campagnes et placer leur énergie sur d'autres projets, réalisant ainsi des épargnes non négligeables. Additionnellement, la forme d'entreprise interculturelle offre à chacun la chance de montrer qui il est. Le type de management qui y est adéquat est donc plus souple que dans une entreprise où le pouvoir est centralisé. Cela donne à l'entreprise de type interculturel une réputation plus familiale, à dimension plus humaine, où hiérarchie n'y est en rien rigide ni écrasante, bien au contraire.

La particularité des entreprises interculturelles est qu'elles offrent l'opportunité aux managers de se rendre compte qu'ils ne détiennent ni le pouvoir absolu ni le savoir absolu. L'entreprise interculturelle est, ainsi, un lieu de discussion dans lequel le management prend une forme d'ouverture anti-totalitaire. D'un point de vue extérieur, le choix de l'interculturalité pour une entreprise lui octroie une réputation dorée. Le choix de bannir la discrimination donne une image inclusive et bienveillante à l'entreprise, attirant les regards et les bons commentaires face à la concurrence.

### 3.2. Conclusion intermédiaire

Une entreprise interculturelle est ainsi une entreprise qui donne lieu, en son sein, à des échanges entre des personnes de cultures différentes dans un environnement commun (Samovar et al., 2010). Dans une telle entreprise, la communication interculturelle se trouve être un véritable levier au niveau humain comme au niveau matériel (El Gnaoui & Karimi, 2022). En effet, au niveau humain, elle permet de resserrer les liens des membres de l'entreprise de laisser de l'espace à chacun pour évoluer et démontrer sa motivation. Les employés qui se sentent utiles et intégrés dans un projet restent également davantage fidèles sur le long terme. Au niveau matériel, on compte principalement les gains financiers parmi les points positifs avec notamment l'ouverture au marché international et les économies qui peuvent être faites (sur les campagnes de recrutement par exemple) (El Gnaoui & Karimi, 2022).

## 4. Le choc interculturel

Le choc interculturel (ou choc culturel) est une situation courante, régulière, commune. C'est donc une situation usuelle au sein de la société actuelle. Dans un contexte de voyage à l'étranger, ce phénomène prend une place évidente et abondante (Touzani, 2013), ce qui signifie que la plupart des humains y ont déjà été confrontés. Kalervo Oberg introduit cette notion pour la première fois en 1954 en ces termes : « the anxiety that results from losing all our familiar signs and symbols of social intercourse » (Oberg, cité dans Touzani, 2013). Le sentiment négatif d'« anxiété » fait partie intégrante de la définition prenant presque la place de synonyme pour le choc culturel.

### 4.1. Analyse des définitions

Lilia Touzani (2013) propose un tableau récapitulatif des définitions qu'elle rassemble à propos du choc culturel. Elle prend soin de faire ressortir en gras les termes qui viennent apporter un sens et une connotation particulière au concept. L'aspect négatif et émotionnel du choc culturel ressort communément de ces définitions avec des termes tels que stress, anxiété, crise, etc. Après avoir dressé ce tableau, Touzani (2013) en propose une définition condensée : « le choc culturel peut naître dans un nouvel environnement ou face à une nouvelle situation, suite à une perturbation ou une remise en cause de certaines valeurs acquises. Il peut susciter un sentiment de confusion, de perte, de privation et parfois même un sentiment de rejet. La personne qui subit un choc culturel peut ainsi éprouver de l'anxiété, voire du dégoût et de l'indignation après avoir pris connaissance des différences culturelles. » Voici le tableau qu'elle dresse :



Auteurs	Année	Définitions
Oberg	1960	Résultat d'une <b>anxiété</b> due au fait de perdre ses signes familiaux.
Lundstedt	1963	Une réaction due au <b>stress</b> dans un nouvel environnement.
Adler	1975	<b>Ensemble de réactions émotionnelles</b> dues à 1/ de <b>nouveaux stimuli culturels</b> qui ont peu ou pas de sens, 2/ à l'incompréhension d'expériences nouvelles et diverses. Il englobe les sentiments d'impuissance, d'irritabilité et de crainte.
Hunter & Whitten	1976	Réponse psychologique à une culture inconnue qui suscite une désorientation, une grande anxiété, et plus rarement une dépression ou un comportement paranoïaque.
Cohen	1984	<b>Expérience émotionnelle et intellectuelle</b> qui apparaît chez ceux qui hors de leur contexte culturel se trouvent engagés dans l'approche de l'étranger.
Zaharana	1989	<b>Transformation en un choc identitaire.</b>
Black & Gregersen	1991	<b>Stress</b> induit par l'ensemble des attentes des différences de comportement, accompagnés d'une

		incertitude à laquelle l'individu doit faire face.
Hofstede	1994	Absence des <b>valeurs fondamentales</b> .
Solomon	1994	Réaction affective et psychologique
Pedersen	1995	<b>Processus</b> (et non un événement unique) qui donne lieu, suite à une interaction sociale, à différents niveaux dans un <b>environnement complexe</b> .
Soldevila	1998	Le fait d'avoir le sentiment d'être <b>socialement inadapté</b> et d'être incapable d'agir efficacement.
De Soir	1998	Effet qui gomme soudain de manière brutale les 23 attentes de base : tout devient dès lors imprévisible, incertain, insensé, irrationnel et injuste.
Berry	1999	<b>Stress acculturatif</b>
Kim	2005	Phénomène qui génère des « crises » due à la remise en question de certains comportements.
Rakotomena	2005	Phénomène qui apparaît quand <b>la première idée</b> que l'on se fait sur la culture, accentuée par les apparences, <b>a été faussée</b> .
Irwin	2007	Conséquence <b>des représentations symboliques</b> de la vie.

Smith	2008	<b>Désorientation des frustrations et des réactions hostiles</b> face à de nouvelles personnes et à un nouvel endroit.
Smith	2008	<b>Anxiété</b> ressentie lors du voyage et c'est une <b>dissonance de l'expérience vécue</b> dans un environnement non familial.
Chang	2009	Phénomène qui a une probabilité d'occurrence lorsque la personne se déplace vers un autre espace culturel, <b>ses schémas</b> établis et acquis ne peuvent pas fonctionner aussi bien que dans son ancien environnement.
Hartman	2013	Concept qui permet de mieux comprendre l'influence des <b>différences culturelles</b> sur l'expérience touristique.

Figure 4 : les différentes définitions du choc culturel - Lilia Touzani, 2013 (pp. 22-23)

Au choc culturel, Oberg en identifie quatre étapes qu'il résume dans le graphique suivant (1954) :

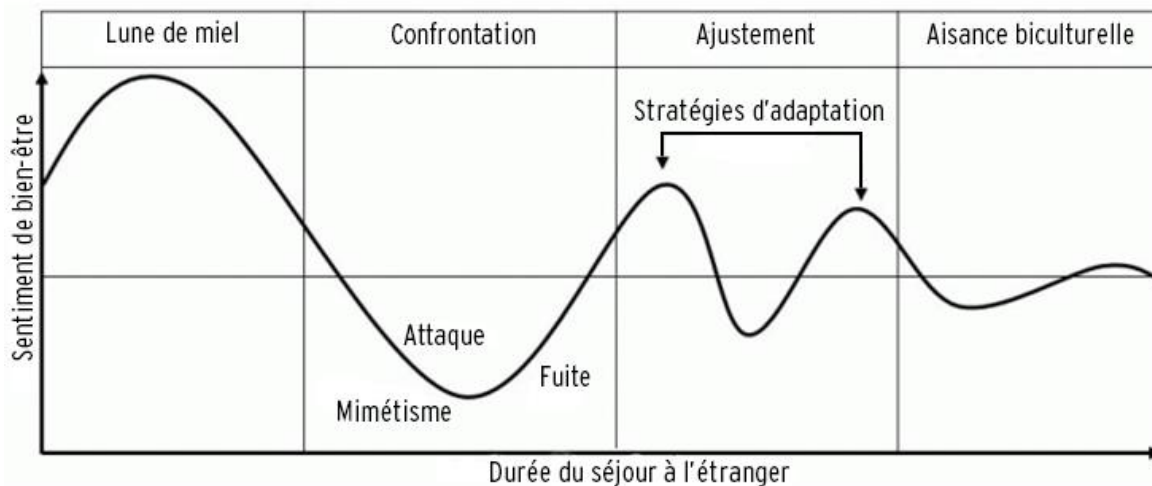


Figure 5 : Bureau de la vie étudiante (BVE) Université Laval – Choc culturel et adaptation  
<https://www.bve.ulaval.ca/etudiants-international/vivre-a-quebec/choc-culturel-et-adaptation/>

Premièrement, le *honeymoon stage* (l'étape de la lune de miel) est la période d'entrée en matière d'un individu dans un groupe culturel qui lui est encore inconnu. A cette période-là, le sujet se sent enthousiaste d'apprendre de la nouveauté, de l'inconnu qui génère en lui de l'excitation. Secondement, Oberg identifie le *rejection/regression stage* (l'étape du rejet). A ce moment, la personne passe de l'émerveillement à la confusion face à une ou plusieurs situations incongrues, la peur et l'anxiété tant mentionnée parmi les définitions répertoriées par Touzani (2013) sont liées à cette étape et peuvent accompagner un sentiment de fatigue. En somme, le sujet se sent perdu et développe un sentiment de « mal du pays » s'il s'agit d'un pays étranger. Troisièmement, les personnes atteignent le *adjustment/negotiation stage* (l'étape de la négociation) du schéma d'Oberg. C'est l'étape de l'ouverture d'esprit grâce à un mécanisme de tolérance envers la culture dominante. La prise de confiance en soi fait partie de cette étape. Dernièrement, le *mastery stage* (l'étape de la gestion), qu'Oberg situe à hauteur de l'éventualité d'acquiescer une biculture.

En réaction à celui du choc culturel émerge le phénomène de l'acculturation. L'acculturation représente la phase d'adaptation dans laquelle les acteurs du choc culturel entrent ensemble dans une optique d'acceptation de l'autre (SIP, 1967). C'est une notion qui est étudiée dans le domaine de la psychologie interculturelle notamment par John Widdup Berry (1997). Selon Berry (2008), père de cette notion, l'acculturation se définit comme une modification de la psychologie des différentes parties d'un échange interculturel. Ce phénomène s'apparente à celui de la mondialisation bien que ces deux phénomènes ramènent au même critère d'écrasement d'un groupe culturel dit dominé par un autre groupe culturel dit dominant. En

somme, l'acculturation et la mondialisation<sup>11</sup> ont tous deux le pouvoir de déboucher sur une perte d'éléments culturels. Cette perte d'éléments culturels peut mener progressivement ou abruptement à une homogénéisation de la société jadis interculturelle (Berry, 2008). En résumé, l'acculturation peut être réduite à l'assimilation des individus de la culture dominée au sein du groupe d'individus de la culture dominante (Berry, 2008). Cette définition rappelle celle de l'*intégration*. En effet, lorsque le dominé se plie au dominant pour intégrer son cercle, son quotidien, il passe par un processus d'intégration.

Lorsqu'il s'agit d'une culture Sourde, l'acculturation commence dès le plus jeune âge, puisque tous les sourds ne naissent pas de parents Sourds et donc n'héritent pas naturellement de leur culture, qu'ils acquièrent en fait par choix (Mitchell & Karchmer, 2004). A l'Université Gallaudet, Maxwell-McCaw et Zea (2010) développent la *Deaf Acculturation Scale* (DAS), outil de mesure de l'identité culturelle des Sourds via deux échelles respectives : l'échelle DASd<sup>12</sup> pour mesurer l'identité Sourde et l'échelle DASH<sup>13</sup> pour mesurer l'identité entendante. De plus, comme la culture Sourde n'est bien souvent pas enseignée à l'école, les Sourds deviennent les détenteurs de leur propre vision individuelle de leur identité ; chacun porte un degré d'identité sourde propre à l'individu lui-même (Maxwell-McCaw & Zea, 2010).

#### 4.2. Mesurer le choc interculturel

Mesurer le choc interculturel grâce à des données a été proposé par Margalit Cohen-Emerique et Ariella Rothberg (2015 : 163-165) par le biais d'une grille d'analyse. L'objectif étant de comprendre les fondements culturels qui mènent au choc interculturel. La grille se présente comme suit :

- « 1. Qui sont les acteurs en présence dans cette situation interculturelle, leur identité (âge, sexe, origine, profession, etc.), leurs types de rapports et ceux qui relient leurs groupes d'appartenance ?
2. Quelle est la situation dans laquelle se déroule la scène (contexte physique, social, psychologique, etc.) ?
3. Quelle est la réaction de choc, les sentiments vécus et éventuellement les comportements qu'elle a suscités ?
4. Quels sont les représentations, les valeurs, les normes, les conceptions, les préjugés, le cadre de références de la personne qui a vécu le choc ?

---

<sup>11</sup> Procédé selon lequel les pays du monde rapprochent leurs mécanismes culturels et socio-politico-économiques suite à quoi le monde semble s'homogénéiser.

<sup>12</sup> DAS deaf

<sup>13</sup> DAS hearing

5. Quelle image se dégage de l'analyse du point 4 concernant l'autre groupe (neutre, légèrement négative, légèrement ridicule, négative, très négative, « stigmatisée », positive, très positive, réelle, irréelle...)?

6. Quels sont les représentations, valeurs, normes, préjugés, idées, le cadre de références de la personne ou du groupe qui est à l'origine du choc, qui a provoqué le choc chez le narrateur?

7. Cet incident critique pose-t-il un problème de fond concernant soit la pratique professionnelle, soit de façon générale le respect des différences en situation interculturelle ... »

Il reste à souligner que cette grille n'a pas le pouvoir de résoudre le choc interculturel, mais uniquement de le mesurer et de rendre conscients les différents agents concernés par la situation. De plus, elle se focalise vraisemblablement sur un temps T de la vie, de la carrière des profils étudiés et n'offre donc pas une vue d'ensemble sur le long terme.

D'autres moyens de mesurer le choc culturel existent notamment en passant par le niveau d'acculturation adopté par les acteurs du phénomène. C'est ce que propose Jessie Kaye Wilson en élaborant la *Revised Sociocultural Adaptation Scale SCAS-R* (2013). Via cette grille d'analyse, les acteurs du choc culturel sont amenés à s'imprégner d'une liste variée de compétences humaines. La seconde étape les mène à noter à quel point ils se sentent compétents par rapport à chaque ligne de la liste et, ce, dans un environnement donné qui est par conséquent différent du leur. Pour ce faire, une jauge de 1 (pas du tout compétent) à 5 (extrêmement compétent) est proposée. Les acteurs du choc culturel se retrouvent, dans ce cas, face à un travail davantage individuel via cette unité de mesure par rapport à celle de Cohen-Emerique et Rothberg (2015), qui invite à l'expression, à l'échange, à la discussion et à l'argumentation.

#### 4.3. Le choc interculturel, un heurt entre culture ?

Pris littéralement, le choc interculturel semble représenter un heurt, un bouleversement. C'est « le heurt avec la culture de l'autre » (Cohen-Emerique, 2016). Bien que dans certaines situations, le choc interculturel intervienne violemment entre les acteurs de la situation, le traumatisme culturel éventuel n'est pas forcément intrinsèque au concept. En ce sens, il est intéressant de constater le contraste entre le choc interculturel, dont il est question dans ce mémoire, et le phénomène de choc des cultures. Cette différence est observée par Raja Choueiri (2008), qui identifie un *parallélisme* entre les deux notions. Elle illustre cette distinction : la Route de la soie est un exemple de choc culturel, car c'est un aménagement qui facilite la communication entre les civilisations tandis que la Grande Muraille de Chine est un exemple de choc des cultures, car elle représente la division entre deux civilisations de la Chine antique

suite à un sentiment de supériorité de l'un de ces groupes de personnes avec un rapport dominant-dominé très marqué. Choueiri (2008) insiste sur le fait que la corrélation entre ces deux notions ne les rend pas seulement opposées ; elles sont aussi pratiquement complémentaires. Il est possible qu'une situation de choc interculturel devienne un choc des cultures et inversement et, ce, en très peu de temps.

Le tableau dressé par Raja Choueiri (2008) résume notre propos :

<b>Choc culturel</b>	<b>Choc des cultures</b>
Psychologie personnelle géoculturelle	Psychologie collective géopolitique
Mécanisme d'interrogation de soi	Mécanisme de mobilisation contre l'externe
Métaphore de l'implosion	Métaphore de l'explosion
Énoncé culturel assertorique	Énoncé culturel apodictique
Microéchelle relativiste nuancée	Microéchelle absolue et simplificatrice
Mais sur une longue histoire	Mais sur une histoire courte (événementielle)
Mémoire « vivante »	Mémoire « morte »
Pragmatisme et logique de débats	Dogmatisme et logique de luttes
« Négociationnel », pédagogique et inclusif	« Confrontationnel », antagonique et exclusif
Progressisme et dialectique ascendante	Immobilisme et dialectique rétrogradante
(La dialectique entre « moi » et « l'autre » conduit à une synthèse nouvelle, plus haute)	(La confrontation entre « nous » et « eux » conduit à une crispation mutuelle)
Moteur pour l'histoire (et synchronie le présent unit les cultures)	Frein pour l'histoire et diachronie immobilisatrice : les héritages divergent
Instance de la modération publique	Instance du radicalisme politique
« Colombes »	« Faucons »

Figure 6 : Raja Choueiri – « Le « choc culturel » et le « choc des cultures » » (pp. 9-10)

Grâce à ce récapitulatif efficace, la corrélation et l'opposition entre les deux notions semble évidente. Le choc culturel est un processus qui mène les individus au questionnement en voie d'une réponse inclusive. Cela relève de la psychologie et plus particulièrement de la psychologie personnelle géoculturelle. Le choc culturel concerne un fait, un sujet réel (la différence de culture) (Choueiri, 2008). Ces constatations font du choc culturel un moteur de changement et d'évolution dans le temps et l'histoire. C'est une notion qui s'étudie dans le

présent, à un moment donné. Lorsqu'un choc culturel survient, les individus concernés sont menés au questionnement, à l'introspection, à la discussion, aboutissant à une remise en question, à la découverte, l'ébahissement, preuve d'humilité et de respect envers autrui. En somme, le choc culturel est vu comme une situation *assertorique* (Choueiri, 2008), ce qui signifie que personne ne détient la vérité absolue. Raja Choueiri compare le choc interculturel à une implosion, car il est initié par un élément extérieur qui vient frapper l'individu en son for intérieur. Puisque le choc culturel se déroule dans le présent, il fait partie de la mémoire « vivante », vécue sur le moment, simultanément déconstruite.

Par opposition, le choc des cultures est un processus non-inclusif qui divise les individus concernés et qui relève d'une racine collective (non pas personnelle). Ce processus prend place dans des contextes géopolitiques en général. Ces constatations font du choc des cultures une conséquence du ralentissement jusqu'à immobilisation de l'évolution. C'est une notion qui s'étudie donc dans le passé, dans l'histoire. Résulte du choc des cultures un renforcement des stéréotypes (Choueiri, 2008), c'est-à-dire, la clé qui ouvre les portes menant au racisme, à la discrimination, à l'arrogance, à la division. La remise en question ou encore l'humilité ne sont alors pas considérées comme des solutions. C'est une vision *apodictique* qui se développe lors du choc des cultures (Choueiri, 2008), ce qui signifie que les individus concernés pensent détenir le raisonnement le plus juste et vrai face à ceux qu'ils voient comme leurs opposants, comme « des barbares » (Choueiri, 2008). Choueiri compare ainsi le choc des cultures à une explosion, car l'impact sur le monde vient d'un sentiment intériorisé de supériorité. C'est l'ethnocentrisme internalisé par l'individu qui ressort et impacte l'environnement extérieur. Et puisque le choc des cultures est un événement qui fait partie du passé, c'est la mémoire « morte » qui est sollicitée ; dès lors qu'il survient, aucun retour en arrière n'est envisageable.

#### 4.3. Le choc interculturel des Sourds en entreprise

Le choc interculturel des Sourds sur le marché de l'emploi provient principalement d'un critère de sens. Alors que les entendants mobilisent la vue et l'ouïe pour deux sens différents, les Sourds voient et entendent grâce à un seul sens : la vue (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). Un Sourd peut très vite remarquer un changement physique chez un pair entendant (par exemple, une prise de poids) et paraître impoli en le lui faisant remarquer par la voie de la langue des signes (en gonflant les joues par exemple). Dans le même contexte, les Sourds ont pour habitude d'interpeller autrui par la vibration plutôt que par le volume de voix en frappant sur une table ou en tapant du pied assez fort pour joindre par la sensation un pair Sourd. Agir ainsi dans un environnement majoritairement entendant tel que le lieu de travail renvoie à



nouveau un sentiment négatif conférant ainsi une image étrange au Sourd. (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). Bien d'autres fonctionnements spontanés des Sourds qui ont trait à leur culture sont développés dans le tableau suivant :

Culture Sourde Américaine	Culture Entendante Américaine
<b>Salutations</b> – Les longs adieux sont considérés comme signe de politesse. Quitter un lieu subitement est impoli.	<b>Salutations</b> – les courts adieux sont plus usuels dans la culture entendante. Les longues salutations ne sont que peu communes.
<b>Se présenter</b> – Lors d'une rencontre il est acceptable de partager des informations personnelles.	<b>Se présenter</b> – Lors d'une rencontre, les entendants se limitent dans le partage d'informations personnelles. Ils ne digressent pas.
<b>Contact visuel</b> – maintenir le contact visuel avec l'interlocuteur dans le cadre d'une discussion est considéré poli. Le contraire est considéré impoli et prouve un manque d'attention.	<b>Contact visuel</b> – le regard visuel ne doit pas être prolongé sinon il est considéré impoli.
<b>Pointage</b> – En ASL <sup>14</sup> , le pointage sert de pronom. Le pointage est donc d'usage pour parler d'une personne ou d'un objet dans la pièce.	<b>Pointage</b> – l'utilisation du pointage dans la culture entendante est considéré comme impoli, en particulier lorsqu'il s'agit de désigner des personnes.
<b>La bouche pleine</b> – communiquer la bouche pleine, en mangeant, n'est pas considéré comme impoli.	<b>La bouche pleine</b> – communiquer la bouche pleine, en mangeant, est considéré comme impoli.
<b>L'argent</b> – les discussions à propos de l'argent et des salaires ne sont pas tabous.	<b>L'argent</b> – les discussions sur l'argent, les salaires et autres informations financières sont considérées comme privées et ne sont pas partagées avec d'autres personnes
<b>Ponctualité</b> – la ponctualité n'est généralement pas attendue. Les Sourds parlent du « Deaf Standard Time » pour expliquer les retards avec humour.	<b>Ponctualité</b> – la ponctualité est de rigueur

<sup>14</sup> American Sign Language

<p><b>Questions intimes</b> – les Sourds ont tendance à « surpartager » dans le but de comprendre le monde qui les entoure et, par conséquent, les questions personnelles telles que "combien de kilos avez-vous pris" ou "pourquoi avez-vous divorcé" sont considérées comme normales.</p>	<p><b>Questions intimes</b> – La culture entendante implique plus d'intimisme quant à la vie privée. Les questions sur le mariage, le divorce, la prise de poids, etc. sont considérées comme impolies.</p>
<p><b>Attirer l'attention</b> – La culture sourde repose sur le sens de la vue, les comportements visant à attirer l'attention s'appuient donc sur les systèmes sensoriels visuels ou cinétiques. Il est donc commun de taper sur les épaules, agiter les bras, taper sur le sol, frapper sur des surfaces qui créent des vibrations et émettre de bruits forts.</p>	<p><b>Attirer l'attention</b> – Pour attirer l'attention d'autrui, les personnes entendantes utilisent des méthodes vocales, en prononçant le prénom, par exemple. La plupart du temps, le contact physique pour interpeller quelqu'un est évité.</p>

Figure 7 <sup>15</sup> : Greene-Woods, Delgado et al., 2020 (pp. 16-17) – *American Deaf Culture vs. American Hearing Culture*

De plus, les Sourds ayant chacun leur propre perception de leur biculture ; c'est lors de leur entrée dans le monde du travail que tout s'éclaircit et se confond en même temps. Les Sourds découvrent ce qui semble être « les bonnes manières » des entendants et les entendants découvrent la complexité de la culture sourde (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). Le choc interculturel des Sourds qu'ils vivent à ce moment-là affecte directement leur capital social, c'est-à-dire, l'ensemble de leurs liens et relations humaines (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). Découle de ce manque de capital social une difficulté marquée à la recherche d'emploi et à l'embauche. De plus, il est important de souligner que même si leur désir est d'augmenter leur capital social, leur situation ne le permet pas toujours pour le mieux. Étant minoritaires parmi une société majoritairement entendante, les Sourds n'ont pas la facilité de trouver en autrui une occasion de construire des relations (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). Lorsque le choc culturel prend place entre les employés Sourds et leur cadre entendant, cela donne une impression d'infériorité supplémentaire qui vient s'ajouter à celle de la hiérarchie (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). Pour conclure, les Sourds qui se sortent le mieux de cette situation sont ceux qui solidifient leur capital social en amont. Cela peut passer par la rencontre de personnes influentes, les diplômés de hauts grades, la capacité à se défendre... Ces efforts

<sup>15</sup> Tableau comparatif traduit de l'anglais par moi-même en tant que bachelière en traduction français-anglais.

peuvent aussi aider l'employé Sourd à grimper les échelons hiérarchiques d'une entreprise (Greene-Woods, Delgado et al., 2020).

Dans le cadre d'une étude mêlant des chercheurs Sourds et entendants, Jones et Pullen (1992) relèvent que la relation entre eux peut être problématique. En effet, le phénomène de domination culturelle ressort fortement : les Sourds ont tendance à vérifier leur travail en prenant celui des entendants en exemple. Ce phénomène est également dû au fait que les résultats relevés par les chercheurs sont toujours partagés par la voie vocale durant des séminaires ou des conférences ce qui empêche les Sourds de garder le fil (Jones & Pullen, 1992). Il est également à noter que ce phénomène reste observable dans les cas où les personnes entendants sont en minorité dans un groupe de travail lors d'une recherche scientifique. Le choc culturel est donc également causé par une dominance culturelle permanente dans le travail comme dans la vie quotidienne des Sourds (Jones & Pullen, 1992).

L'acculturation, dans une situation de choc culturel entre Sourds et entendants, ne se fait que dans un sens (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). C'est la personne Sourde qui atténue ses critères culturels et qui s'informe sur la personne en face d'elle. Pour ce faire (et pour s'assurer une meilleure réussite dans sa carrière professionnelle), la personne Sourde en vient parfois à devoir assurer ses arrières avec un cheminement académique remarquable, en collectionnant des diplômes prestigieux dans le but de se frayer un passage dans le monde professionnel et optimiser ses chances à l'emploi, plus faibles qu'un travailleur entendant. Du côté des cadres entendants, ils peuvent faire appel à des institutions telles que le National Deaf Center (NDC) pour être formés sur la culture sourde car, sans procéder de cette manière, il serait trop compliqué de comprendre et d'acquérir des connaissances à ce sujet (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). Enfin, l'acculturation, dans la plupart des cas, est adoptée par le Sourd qui se sent dans l'obligation de décrire sa culture méconnue par les entendants de son lieu de travail ; c'est la *taxe Sourde* (Greene-Woods, Delgado et al., 2020).

Lorsqu'il s'agit du cas des Sourds plus particulièrement, l'audisme est l'étape qui précède et qui accompagne le phénomène de choc interculturel. L'arrivée impromptue du Sourd dans un monde majoritairement entendant donne place aux situations d'audisme inconscient, internalisé (Gertz, 2008). C'est une situation qui entraîne une domination culturelle automatique, que personne ne relève tant elle s'inscrit dans un contexte habituel. Tout comme le racisme inconscient introduit par Joyce Kings, les situations d'audisme inconscient sont internalisées et passent inaperçues lors de situations acceptées par le groupe opprimé (Gertz, 2008).

#### 4.4. Conclusion intermédiaire

Lorsque Lilia Touzani (2013) s'attèle à l'étude du choc interculturel en rassemblant toutes les définitions qui ont été données à ce phénomène de 1960 à 2009, il est possible de ressentir la connotation de choc parmi les mots à connotation négative utilisés. Dans ces définitions, se retrouvent des termes liés aux sentiments négatifs tels que : angoisse, crise, peur...etc. Le choc culturel s'opère généralement en quatre étapes, d'après Oberg (1954) : la lune de miel, le rejet, la négociation et la gestion.

Le choc culturel peut être confondu avec le phénomène de choc des cultures auquel il est simultanément opposé et complémentaire. D'après Raja Choueiri (2008), le choc interculturel est néanmoins un phénomène individuel qui se produit lorsque des personnes entrent en contact avec une culture différente tandis que le choc des cultures se réfère à des tensions plus larges et des conflits entre différentes cultures ou groupes culturels dans une société ou une communauté donnée.

Par ailleurs, le choc culturel peut se mesurer plus concrètement grâce au travail de Margalit Cohen-Emerique et Ariella Rothberg (2015), qui proposent une grille d'analyse de données. Bien que cette grille puisse servir d'outil de mesure, elle ne permet pas de retour en arrière sur une situation de choc culturel. Le seul phénomène qui puisse permettre une résolution du choc culturel est celui de l'acculturation.

Plus particulièrement, lorsque le choc interculturel est observé entre un Sourd et un entendant en entreprise, la première raison est souvent directement inhérente à la surdité et à des comportements qui y sont liés (et donc liés à la culture sourde) (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). La relation dominant-dominé entre l'entendant et le Sourd dans cette situation ressort d'autant plus clairement et donne au Sourd l'impression que c'est uniquement à lui d'adopter des stratégies d'acculturation. C'est la taxe sourde (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). Cette domination donne lieu à une étape qui précède et accompagne le choc interculturel des Sourds en entreprise, ce qu'on appelle l'audisme, qu'il soit internalisé ou non. De plus, les Sourds ayant chacun une identité biculturelle unique, c'est leur capital social qui est plus ou moins impacté selon leur niveau de connaissance des pratiques, des « bonnes manières » entendants (Greene-Woods, Delgado et al., 2020).

#### 5. La place des Sourds sur le marché de l'emploi

Le marché de l'emploi se doit d'être conforme au droit international et au droit national, auquel il est directement soumis. La place des Sourds sur le marché de l'emploi est intégrée,

parmi les ouvrages de droits internationaux, européens et nationaux dans la catégorie des personnes porteuses de handicaps. En effet, les personnes handicapées sont définies par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) comme étant les « personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres » (Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, art. 1er, al. 2.). Les sourds (avec un s minuscule) se trouvent dès lors concernés par ces termes.

Les lois concernant la non-discrimination en général sont disponibles parmi divers ouvrages. Premièrement, la Déclaration universelle des droits de l'homme (DUDH) est la principale source qui aborde les principes de discrimination et évoque la notion d'égalité au niveau international (Houben, 2021). Le droit au travail en tant que droit fondamental y est mentionné (Déclaration universelle des droits de l'homme, art. 23.1.). Deuxièmement, la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), adoptée le 13 décembre 2006 par l'Assemblée générale de l'ONU à New York, ratifiée d'abord par la Belgique (en 2009) et suivie par l'Union européenne en 2010, fait partie de la liste des ouvrages abordant les droits des sourds (Houben, 2021). Troisièmement, au niveau européen, citons la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (CEDH), plus précisément l'article 14 de cette convention, comme source intéressante pour le droit des personnes sourdes au travail (Houben, 2021). Il faut également se fier à la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (Houben, 2021).

Plus spécifiquement, concernant l'emploi, l'Organisation internationale du Travail (OIT) met à jour sa Convention 111 datant de l'année 1958. Cette convention défend l'égalité des chances dans l'emploi et condamne toute forme de discrimination en ce sens.

La Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant sur la création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail fonctionne dans le même ordre d'idées (UNIA, 2000).

Toujours au niveau européen, la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne encourage à l'insertion sociale et professionnelle des personnes porteuses de handicaps (Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, art. 26.).

## 5.1. La Belgique

Au niveau national, c'est la Constitution qui régit les principes d'anti-discrimination dans le monde du travail (Houben, 2021). L'article 23 de la Constitution traite du droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle :

« [...] le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective; [...] »

Les discriminations abordées au sein de ces travaux de lois sont, selon UNIA, à définir comme le résultat de stéréotypes et préjugés. Elles sont à distinguer en deux catégories : elles peuvent être directes (dirigées vers la personne discriminée) ou indirectes (plus ambiguës, pouvant porter à un questionnement de légitimité) (UNIA, 2019).

La Belgique déploie ses propres « lois anti-discrimination » datant du 10 mai 2007 (parmi lesquelles elle distingue les lois anti-discrimination raciales et de genre, par exemple) toutes fondées sur les critères suivants : l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la conviction syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine sociale. Ces critères ont été fixés dans le cadre de la troisième loi du 10 mai 2007 et sont donc des critères figés. Les sourds sont donc touchés par cette loi protectrice des minorités via le critère de « handicap ». De même qu'au niveau international, au niveau national, les lois sont supposées appliquées. En pratique, les points de vue peuvent varier et les limites du possible sont bien présentes. La FFSB (Fédération Francophone des Sourds de Belgique) se focalise sur une statistique nationale pour partager les résultats suivants : en 2016, la Belgique compte 1 002 844 personnes atteintes de déficiences auditives de niveau quelconque sur 11 267 910. Ces personnes, en Belgique, bénéficient du statut dit « APS » et sont donc engagés sous des contrats dits « Activa ».

Les Sourds de Belgique francophone ont tendance à se développer professionnellement au sein de leur communauté, notamment en tant qu'indépendant. Il est possible d'y voir là un rapport à la ségrégation (Haesenne, 2019). De ce fait, ils souhaitent mettre en place des systèmes par les Sourds, pour les Sourds. Il y a également une tendance pour les Sourds à être employés via les divers services d'aide à l'insertion existants. Ces services œuvrent de manière bien-pensante pour insérer les Sourds parmi d'autres types de profils disponibles à l'entrée sur le marché du travail. A Bruxelles, InfoSourds se situe comme pionnière de l'insertion des Sourds sur le marché de l'emploi. Son fonctionnement s'apparente à celui d'une agence intérimaire, mais plus spécifiquement à celui d'Actiris avec qui ils entretiennent un solide partenariat

(Antoniazzi, 2023). InfoSourds propose un processus d'accompagnement avec un objectif de mise au travail pour les Sourds domiciliés à Bruxelles, inscrits comme demandeurs d'emploi chez Actiris (Antoniazzi, 2023). Sont opérationnels aussi dans le domaine : le SAREW de Namur (Service d'Aide à la Recherche d'Emploi de Wallonie) homologue wallon du SARE actif depuis 1998 en tant qu'accompagnateur et conseiller en vue de l'insertion ou de la réinsertion (FFSB, 2014).

L'ASBL InfoSourds cite parmi les obstacles rencontrés par les Sourds, celui de la langue, du manque de codes lié à la vie en société (selon celle à laquelle la communauté Sourde se rapporte) et, en entreprise, les préjugés et enfin les problèmes éventuels de recherche identitaires qui peuvent survenir à tout âge (Antoniazzi, 2023). Suite à ces obstacles, les postes pourvus par des Sourds restent relativement similaires et inscrits dans le secteur ouvrier malgré leurs savoirs, capacités et compétences (InfoSourds, 2023). Par ailleurs, quand un candidat Sourd réussit à braver ces obstacles et à atteindre le terme de la recherche d'emploi, c'est-à-dire l'entretien d'embauche, la pénurie d'interprètes influence à son tour négativement la situation lors d'éventuels entretiens d'embauche (InfoSourds, 2023). Les chances sont donc drastiquement réduites par rapport aux entendants.

Pour finir, habitués aux barrières linguistiques et culturelles, les Sourds en recherche d'emploi ont tendance à développer le *syndrome de l'imposteur* qui devient un symptôme commun (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). Ce phénomène désigne un sentiment d'imposture survenant à cause de stéréotypes ancrés dans la société à leur égard. Dès lors, n'importe quel succès, y compris les réussites professionnelles, leur semble insignifiant, voire vain. Il en va de même dans leur quête de capital social. Les Sourds étant difficilement inclus dans les organisations entendantes (et ce dès leur plus jeune âge à l'école), ils se sentent en inadéquation avec le monde et perdent l'envie de s'investir dans le processus de recherche d'emploi (Greene-Woods, Delgado et al., 2020).

## 5.2. Conclusion intermédiaire

Les instruments de niveau national, européen et international posent les fondations théoriques de ce que devrait être la place des Sourds sur le marché de l'emploi. Malgré les nombreuses lois et réglementations officielles en vigueur, lorsqu'il s'agit de leur place sur le marché de l'emploi, les résultats ne sont pas des plus transcendants (Greene-Woods, Delgado et al., 2020).

La Belgique déploie des solutions nombreuses pour la mise au travail des Sourds. La tendance est donc pour les Sourds soit de travailler au sein de leur communauté, pour la communauté, ce qui participe à entretenir l'image de ségrégation qui leur est parfois attribuée (Haesenne, 2019), soit de trouver un emploi via des organisations d'aide. Cela rend les Sourds davantage sujets au développement du *syndrome de l'imposteur* qui devient un trait commun dans leur communauté notamment lors du processus de recrutement (Greenewoods, Delgado et al., 2020).

En somme, les Sourds occupent une position délicate sur le marché de l'emploi et restent des personnages particuliers aux yeux de ceux qui ne les connaissent pas. Ils présentent des difficultés marquées à convenir pour un poste, à susciter l'attention spontanée des employeurs, d'une part car ils sont catégorisés parmi les personnes porteuses de handicaps et d'autre part à cause de contraintes telles que la pénurie d'interprètes. Restent répandues et nombreuses les barrières à l'embauche qui rendent la situation d'un chercheur d'emploi Sourd particulièrement délicate avec comme point culminant la barrière de la langue (Antoniazzi, 2023). Toutefois, les Sourds continuent de revendiquer leur *surdité* qui est intimement liée à leur place sur le marché de l'emploi (Haesenne, 2019).



## Conclusion

Ce premier chapitre a permis de regrouper les connaissances de sources scientifiques portant sur le thème du choc interculturel ressenti par les Sourds en entreprise.

La première section a mis en dialogue différentes définitions du terme « culture ». L'objectif étant de rendre compte de la manière la plus claire et complète de ce que signifie vraiment le concept de culture. Grâce à ce travail, la culture a pu être définie comme un ensemble de connaissances, croyances, valeurs, religions, coutumes et pratiques partagées par un groupe de personnes en collectivité. C'est une somme d'artefacts tant implicites qu'explicites, tant visibles qu'invisibles partagés par les groupes culturels et perdurant dans le temps. La langue détient une grande importance en tant qu'héritage culturel également.

Par la suite, la seconde section a offert une vision détaillée de la culture sourde et de ses caractéristiques. Ainsi, l'histoire sourde y est développée du XVIII<sup>e</sup> à nos jours et le principe de communauté linguistique et culturelle également. Nous avons pu remarquer les points communs entre les critères définissant la notion de culture et les caractéristiques de la culture sourde, qui confirment bien l'existence de cette culture.

La section suivante a abordé la notion de l'interculturalité ainsi que ses enjeux en entreprise. L'objectif a été de comprendre pourquoi les entreprises se tourneraient vers des modes de fonctionnement interculturels. Les points positifs de ce genre de management et de communication en interne sont nombreux et ont été énumérés.

La quatrième section s'est focalisée sur le choc interculturel, sujet central de ce mémoire, avec une partie destinée à l'analyse du choc interculturel ayant lieu entre les Sourds et les entendants dans les entreprises.

Pour finir, la cinquième et dernière section a permis de situer la place des Sourds sur le marché de l'emploi. Pour ce faire, rassembler l'ensemble des lois internationales, européennes et nationales mises en place a été primordial et a permis une vision d'ensemble sur la gestion en théorie de cette place occupée par toute personne porteuse de handicap. Cela a également permis de confirmer que cette place est délicate et que les statistiques à ce propos sont trop rares. La somme de tous les textes étudiés pour rassembler ces savoirs dans ce chapitre servira de fondations pour l'élaboration du chapitre deux.

## II. Méthodologie

### 1. Introduction

Grâce au premier chapitre de ce mémoire, nous avons pu définir la culture sourde ainsi que ses caractéristiques. Nous avons pu également comprendre quelle place occupent ces personnes sur le marché du travail et plus particulièrement au cours de leur carrière professionnelle en milieu interculturel. Dans ce chapitre, nous allons tenter de comprendre le choc interculturel qui a lieu en entreprise en Belgique wallonne, précisément. L'objectif de cette étude est de dresser une analyse du choc interculturel engendré par la collaboration entre les Sourds et des entendants dans diverses entreprises de divers secteurs. Grâce à un questionnaire, nous serons capables d'examiner les situations de plusieurs Sourds salariés et de leur homologue entendant sur leur lieu de travail en essayant de comprendre les stratégies d'acculturation de chacun. Ainsi, nous visons, à la fin de notre étude, à rapporter un ensemble de stratégies que les entreprises belges wallonnes mettent en pratique pour atténuer ce choc interculturel avec le Sourd.

Dans la section méthodologie, nous développerons nos choix d'études. Nous allons donc aborder la méthode qualitative, en théorie, et nos méthodes d'échantillonnages. Nous prendrons également quelques lignes pour justifier ces choix. La section suivante permettra de présenter nos outils d'analyses, c'est-à-dire, tout ce que nous avons utilisé comme données pour mener à bien la recherche. C'est dans cette partie que se retrouvent les profils des candidats, les descriptions des entreprises et des divers secteurs dans lesquelles elles s'inscrivent, les limites géographiques que nous nous sommes imposées, le questionnaire utilisé et d'autres données importantes dans le cadre de l'étude.

### 2. Méthodologie

Dans cette section, nous développerons l'approche adoptée pour mener cette étude à bien et les raisons pour lesquelles il en a été ainsi. Une partie de cette section se penche sur les caractéristiques des études qualitatives et les raisons pour lesquelles nous avons choisi cette approche plutôt qu'une autre. Nous développerons également, dans le cadre de la méthode qualitative, le type d'entretien choisi : l'entretien semi-structuré. Ensuite, nous passerons à la méthode d'échantillonnage en tentant de justifier au mieux ce moyen.

## 2.1. La méthode qualitative basée sur des entretiens semi-structurés

En Belgique, les statistiques concernant la place des Sourds sur le marché de l'emploi étant rares et les Sourds représentant une minorité, une étude quantitative aurait sans doute été vaine. Nous aurions également pu nous tourner vers une étude de cas, comme nous l'avions projeté avant de commencer l'étude, mais il nous a semblé judicieux de diversifier les entreprises et leurs secteurs de travail afin d'avoir un regard plus large sur la gestion du choc culturel. En effet, comme nous l'avons vu dans la théorie, pour certaines entreprises, la dimension interculturelle et l'adoption d'une communication interculturelle sont des points positifs à développer mais ce n'est pas le cas pour toutes. S'intéresser uniquement à une entreprise où la diversité et l'interculturalité sont mis en avant aurait faussé les résultats ou les aurait influencés et nous aurait fait croire que la finalité est uniquement positive pour les Sourds avec un choc culturel bien géré.

Afin de mener à bien notre recherche, nous avons donc choisi la méthode qualitative. Cette méthode permet de récolter des données verbales en les interprétant. C'est une méthode à privilégier pour comprendre les comportements des personnes dont il est question (Aubin-Auger et al., 2008: 143-145). La conversation et l'échange sont privilégiés lors de cette étude ce qui laisse la liberté aux personnes qui s'expriment de s'ouvrir et de partager autant de détails qu'elles le souhaitent. Nous sommes donc passés par l'élaboration d'un questionnaire de base adapté tant pour les Sourds que pour les entendants afin de pouvoir leur donner la parole et analyser les résultats, ensuite, en laissant librement ressortir les similitudes et les différences entre les discours de chacun.

Quant à la nature de l'entretien, nous avons choisi de privilégier un entretien semi-structuré (ou semi-directif). Ce type d'entretien permet une collecte de données qualitative. C'est une approche qui se situe entre l'entretien ouvert et l'entretien structuré. Lors de tels entretiens, le chercheur prépare sa liste de questions ou de sujets à aborder, tout en faisant en sorte de laisser la possibilité à ses participants de s'exprimer librement et d'aborder des aspects qui leur semblent importants (Claude, 2019). Étant déjà en possession de la grille analytique de Margalit Cohen-Emerique et Ariella Rothberg (2015) dont nous avons décidé de s'inspirer, le fil de la discussion était déjà préparé à l'avance. Nous avons donc construit un questionnaire sur base de ce fil conducteur pour donner l'aspect structuré à nos entretiens tout en laissant la possibilité (tant à nous qu'à nos interlocuteurs) de bifurquer sur d'autres questions de détails. Ce type d'entretien a été privilégié car, ne sachant pas à quel point les candidats seraient conscients des caractéristiques nombreuses de la culture sourde, il fallait pouvoir garder de l'espace pour les

diriger, les accompagner, leur proposer des exemples ou illustrer des situations dans lesquelles ils pourraient se retrouver. Grâce à ces stratégies permises par l'entretien semi-structuré, nous pourrions approfondir les points qui nous semblent intéressants.

L'entretien semi-structuré peut être organisé en présentiel ou en distanciel avec un double rôle de conducteur et de scribe pour la personne qui mène l'entretien (Longhurst, 2016 : 143-146). Dans le cadre de cette recherche, nous avons privilégié les rencontres en personne afin de faciliter l'échange en LSFB pour la personne Sourde. En effet, les Langues des Signes étant des langues en 3D, très portées sur les expressions non-manuelles, il faut pouvoir se concentrer sur l'énergie échangée par les personnes qui s'expriment, c'est primordial. Puisque je pratique la LSFB depuis 2016 dans un contexte académique, je me suis permis de mener les entretiens moi-même. En revanche, pour les entendants, nous leur avons laissé le choix d'un appel téléphonique ou de la rencontre en présentiel, ce, pour empiéter le moins possible sur leur emploi du temps.

## 2.2. La récolte de données

Cette section rassemble les moyens déployés pour la prise de contact avec des entreprises et des personnes à interviewer. Dans le cadre de la recherche de candidats, nous visions évidemment les Sourds mais également un homologue entendant afin de pouvoir comparer les réponses de chaque membre du binôme de collègues aux mêmes questions et de pouvoir, ainsi, mettre en évidence les points communs de leurs raisonnements et observations personnelles sur leur lieu de travail commun. Nous avons donc lancé un appel à candidats qui puisse toucher tant les Sourds que les entendants en gardant la priorité sur les Sourds, sachant que leurs profils, en tant que minorité, seraient plus rares. Il n'était donc pas nécessaire de contacter spontanément des entreprises, les candidats Sourds étant la priorité quant à leur rareté.

Pour ce faire, une vidéo en LSFB a été tournée par une personne Sourde. En effet, dans le cas où des vidéos sont partagées publiquement, il est toujours recommandé de laisser la parole à une personne Sourde qui puisse représenter son identité et sa langue maternelle et, ce, pour trois raisons. Premièrement, la Langue des Signes est la langue qui appartient à une minorité linguistique il est donc important qu'elle reste protégée de toute utilisation superflue. Deuxièmement, la LSFB utilise un système et un canal différent du français ce qui nous fait craindre à nous, entendants, de mal l'utiliser surtout dans les contextes officiels tels que notre recherche de candidats pour un mémoire. Troisièmement, une vidéo tournée par une personne Sourde aura beaucoup plus de chance de toucher les personnes qui la connaissent, ce qui pousse

à interagir et à répondre positivement à la participation dans le cadre d'un appel à candidats. Par conséquent, nous avons proposé à Victor Kuza<sup>16</sup> de se filmer pour partager la recherche de candidats sur le groupe Facebook « LSFb ». Nous avons pris soin d'accompagner la vidéo d'un texte en français afin de toucher tant les personnes Sourdes bilingues que les personnes ne parlant couramment qu'une seule des deux langues (et donc les entendants).

Le groupe Facebook dont il est question a pour objectif de rassembler les Sourds de Belgique francophone utilisant la LSFb et de partager des signes afin de retracer leur étymologie, de partager du contenu en lien avec la culture, l'histoire des Sourds, mais aussi de favoriser les contacts entre membres de la communauté, etc. Il nous a donc semblé juste de partager cet appel à candidats sur ce groupe, en priorité. Par ailleurs, l'appel à candidats rédigé en français (sans la vidéo) a également été partagé sur LinkedIn, le réseau social privilégié par le monde professionnel.

L'appel à candidats s'est composé de trois parties. La première introduisait le titre du mémoire et une brève explication sur mon identité. Une seconde partie contenait les critères à remplir en tant que candidat : premièrement, être titulaire d'un diplôme d'études supérieures (ce point était optionnel, il permettait simplement d'attirer l'attention de profils sans doute plus rares), deuxièmement, travailler en entreprise et troisièmement, s'identifier comme Sourd et communiquer couramment en LSFb. Le critère de localisation en Belgique wallonne étant déjà rempli puisque la publication considère les membres du groupe Facebook qui réunit les Sourds de cette partie du pays. De plus, puisque la LSFb fait partie des critères, la vidéo assure de toucher des candidats de Wallonie.

Ainsi, nous avons récolté trois réponses spontanées dont deux ont été retenues. La troisième n'a pas répondu au critère de travail en collaboration avec des entendants, puisque la personne était plutôt livrée à elle-même dans un bureau, seule, sans réel contact avec ses collègues entendants. Étant donné le faible nombre de réponses spontanées, nous avons continué nos recherches en contactant les interprètes de Belgique francophone qui, étant donné leur métier, côtoient sans doute beaucoup de personnes Sourdes (lors de réunions professionnelles, par exemple). Cette recherche n'a pas donné beaucoup plus de résultats. En revanche, dans une optique de diversification des secteurs d'entreprises, nous avons utilisé nos connaissances préalables des entreprises créées par les Sourds pour les Sourds dans lesquelles, comme

---

<sup>16</sup> Victor Kuza est Sourd, membre de la communauté sourde belge francophone.

expliqué dans la partie théorique de ce mémoire, les Sourds salariés sont nombreux. C'est ce qui nous a permis de trouver une candidate supplémentaire.

### 3. Présentation des outils d'analyse

Cette section présente tous les outils utilisés dans le cadre de l'étude. Cela inclut le questionnaire construit dans un objectif d'entretiens semi-structurés.

#### 3.1. La récolte de données

L'étude s'est basée sur trois entreprises ce qui a permis d'étudier tant les secteurs à buts lucratifs que non-lucratifs et également de se baser sur divers secteurs : social, scientifique et public. Nous avons également pris soin de contacter trois Sourds aux profils distincts. Au sein de chaque entreprise, nous avons fait passer le même entretien à un binôme Sourd-entendant.

##### 3.1.1. Une étude belge wallonne

Pour cette étude nous avons choisi de poser des limites géographiques mettant l'accent sur la partie wallonne de la Belgique ayant pour langue officielle la LSFB. En effet, outre cette partie du pays, la VGT<sup>17</sup> est privilégiée et il n'aurait donc pas été possible de mener les entretiens sans la participation d'interprètes spécialisés VGT-français, une combinaison encore trop rare pour les personnes du métier.

De plus, se focaliser sur la partie belge francophone de la communauté sourde permettra de pouvoir mener une analyse de comparaison plus légitime puisque les Sourds interrogés lors des entretiens auront beaucoup plus de points communs, qu'ils soient linguistiques ou culturels.

#### 3.2. Enregistrement et retranscription de l'entretien

Puisque les entretiens ont eu cours en contexte bilingue français-LSFB, nous nous sommes tournés vers un enregistrement vidéo. Celui-ci ne sera pas publié ou partagé, mais servira de soutien à la traduction et à la transcription de l'entretien. En effet, filmer un entretien en LSFB est primordial, car il s'agit d'une langue truffée d'expressions non-manuelles et non-verbales. Afin de fournir une traduction claire et qualitative, il est important de pouvoir

---

<sup>17</sup> Vlaamse Gebarentaal.

reviser les passages plus complexes. La traduction sera fournie par mes soins, en tant que bachelière en traduction LSFb-français.

Le déroulement des entretiens s'est voulu bienveillant. C'est pourquoi nous avons toujours fait parvenir le questionnaire au moins 24 heures à l'avance à chaque candidat. Cela sert, d'une part, de soutien aux candidats lors de l'entretien avec une version imprimée fournie. D'autre part, cela permet à chacun de nous prévenir si l'une ou l'autre question le met mal à l'aise, auquel cas, nous la modifierions ou la contournerions comme nous le permet l'entretien semi-structuré.

Avant chaque entretien, nous avons pris le temps de rappeler la durée, l'anonymat garanti, et nous avons également laissé les personnes choisir notre méthode de transcription : la vidéo enregistrée ou la prise de note au vol pendant l'entretien. Nous avons présenté le sujet et expliqué ce qu'est un choc culturel sans en dévoiler les spécificités pour ne pas influencer les réponses à venir. Grâce au choix de l'entretien semi-structuré, nous savions que nous pourrions donner d'autres détails sur le choc culturel ainsi que des exemples tout au long de l'entretien.

### 3.3. L'entretien

Comme expliqué, l'entretien semi-structuré a été privilégié durant l'étude. Ce questionnaire reste donc bel et bien un fil conducteur en passant par neuf thèmes qui semblaient intéressants à aborder.

Lors de la préparation du lancement de l'étude, nous avons décidé de puiser notre inspiration dans les travaux de Margalit Cohen-Emerique et Ariella Rothberg (2015). En effet, lors de notre recherche théorique, nous avons noté que leur grille d'analyse pour mesurer le choc interculturel permettait, premièrement, une étude basée sur un temps T de la carrière professionnelle des sujets étudiés et, deuxièmement, l'échange libre entre les sujets étudiés et le chercheur qui mène l'entretien. Dans le cadre de notre étude, nous voulions ces deux critères en priorité. Il nous a donc semblé judicieux de s'inspirer de ces travaux plutôt que d'autres.

Comme le permet l'entretien semi-structuré, pour chaque thème, les questions sont rédigées pour servir de base aux différents acteurs de l'échange mais peuvent être posées différemment selon le déroulement de chaque entretien et de chaque interlocuteur.

1. Profils des participants :

---

- a) Nom des participants, poste occupé dans l'entreprise, durée de leur collaboration
  - b) Pour la personne Sourde : type de surdité et identité sourde
- 

2. Contexte de leur travail :

---

- a) Décrivez brièvement votre rôle et vos responsabilités au sein de l'entreprise.
  - b) Comment décririez-vous l'environnement de travail et la dynamique de l'équipe au sein du département ?
- 

3. Connaissances préalables de la culture de l'autre collègue

---

- a) Avant de travailler ensemble, connaissiez-vous la culture de votre collègue ?
  - b) Si oui, quels étaient vos principaux points de connaissance concernant la culture de votre collègue ? (Langue, valeurs, ...)
- 

4. Communication et langue :

---

- a) Comment décririez-vous votre expérience de communication avec votre collègue ?
  - b) Avez-vous rencontré des difficultés pour vous comprendre mutuellement ?
  - c) Si oui, pouvez-vous fournir un/des exemples spécifiques ?
  - d) Comment gérez-vous les différences linguistiques et culturelles dans votre communication au quotidien
- 

5. Sensibilisation interculturelle :

---

- a) Avez-vous suivi une formation ou reçu des conseils sur la sensibilisation interculturelle avant de travailler ensemble ?
  - b) Pensez-vous que de telles formations pourraient être bénéfiques pour améliorer la collaboration interculturelle en entreprise ?
- 

6. Respect et compréhension mutuelle :

---

- a) Comment décririez-vous votre niveau de respect mutuel dans le cadre professionnel ?
  - b) Avez-vous remarqué des stéréotypes culturels ou des préjugés dans votre interaction avec votre collègue ?
  - c) Comment traitez-vous ces stéréotypes ou préjugés s'ils se manifestent ?
- 

7. Résolution de conflits :

---



- a) Avez-vous rencontré des conflits interculturels pendant votre collaboration ?
  - b) Comment les avez-vous résolus ?
  - c) Avez-vous mis en place des stratégies pour éviter ou gérer les conflits futurs liés aux différences culturelles ?
- 

8. Adaptations au sein de l'entreprise :

---

- a) L'entreprise l'a-t-elle mis en place des mesures pour favoriser la collaboration interculturelle ?
  - b) Si oui, lesquelles ?
  - c) Y'a-t-il des suggestions pour que vous pourriez faire pour améliorer l'intégration et la compréhension mutuelles des employés de cultures différentes ?
- 

9. Enseignements tirés :

---

- a) Quels enseignements avez-vous tirés de cette expérience de travail interculturel ?
  - b) Avez-vous acquis de nouvelles compétences en matière de communication et de travail d'équipe grâce à cette collaboration ?
- 

10. Recommandations : quelles recommandations donneriez-vous à d'autres collègues confrontés à des chocs culturels similaires dans leur environnement de travail ?

---

Ce questionnaire a généralement mobilisé entre 30 et 45 minutes de temps pour chaque candidat.

Pour finir, nous avons choisi d'ajouter une dixième question en guise de « recommandation » pour donner un peu de légèreté à la fin de l'entretien, leur laisser pleinement la parole et donner l'occasion à nos interlocuteurs de terminer sur une note moins théorique.

### 3.4. Présentation des candidats et des entreprises

Partenaire du FOREM, l'entreprise 1 est un centre de formation à but non-lucratif à l'intention des personnes en réinsertion sociale. Les collaborateurs accompagnent les demandeurs d'emploi et le suivi de leurs projets. Elle est reconnue comme service régional en éducation permanente et de promotion sociale des travailleurs et comme Organisme d'Insertion Socio Professionnelle (OISP). Sur site, nous y avons rencontré F et I, qui y collaborent depuis deux ans. F est Sourd, I est entendante. Ils se côtoient donc dans un environnement où la

sociabilisation et la communication sont des points importants du métier et du secteur dans lequel ils œuvrent : le secteur social.

L'entreprise 2 est une entreprise agroalimentaire spécialisée dans le développement d'enzymes d'origine végétale à l'intention des industries pharmaceutiques, cosmétiques, de transformation des protéines et alimentaires sur les marchés mondiaux. C'est une entreprise focalisée sur les nouvelles technologies et sur les solutions innovantes. Via Teams, nous avons fait la rencontre d'H et via un appel téléphonique, nous avons rencontré S. H est Sourde, S est entendante. H et S collaborent en un milieu scientifique et à but lucratif où l'attention est principalement portée sur les rendements de l'entreprise.

L'entreprise 3 œuvre en tant que réseau pour les Sourds de Belgique. C'est donc un lieu de travail interculturel bilingue en français-LSFB. En tant que partenaire de l'UNIA, l'entreprise 3 aide à faire en sorte que la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées soit respectée dans le pays. Elle est active en Belgique wallonne notamment via de nombreux projets touchant les Sourds de tous âges. Sur site, nous y avons rencontré G et Z. G est Sourde, Z est entendant.

Par conséquent, ces trois entreprises nous permettent d'analyser trois secteurs distincts : le secteur social (entreprise 1), le secteur scientifique (entreprise 2) et le secteur publique et politique (entreprise 3). Parmi ces trois entreprises, il y a également assez de diversité pour pouvoir observer tant des milieux lucratifs (entreprise 2) que non-lucratifs (entreprise 1 et 2). De plus, nous avons l'occasion d'étudier des milieux classiques où les Sourds sont en minorité (entreprise 1 et 2), mais aussi une entreprise créée pour les Sourds et par les Sourds (entreprise 3) ce qui nous permettra de faire un lien intéressant avec le premier chapitre de ce mémoire.

Ensuite, parmi ces trois entreprises diversifiées, nous avons rencontré des binômes. Les Sourds impliqués dans chacun de ces binômes ont, eux aussi, présenté des profils diversifiés. F (entreprise 1) est sourd profond. Il se considère Sourd de culture sourde et fait partie de la quatrième génération de Sourds de sa famille. Sa vision du monde est, par conséquent, typiquement marquée de critères culturels Sourds tout en ayant une connaissance basique du monde entendant qui l'entoure grâce à ses études en école supérieure, notamment. H (entreprise 2) est sourde sévère d'une oreille et profonde de l'autre, elle est appareillée. Issue d'une famille entendante, elle a côtoyé le monde entendant toute sa vie et a toujours bénéficié d'un solide suivi logopédique pour apprendre le français. Elle a toujours baigné dans le monde entendant. Elle s'est intéressée de son gré à la culture Sourde. De son côté, G (entreprise 3) est sourde

sévère de famille mixte entendante et Sourde. Ses études universitaires et ses nombreuses activités extra-académiques en milieux interculturels tels que le Kap Signes<sup>18</sup> lui ont permis de toujours côtoyer le monde des entendants en même temps que celui des Sourds via une partie de sa famille et ses amis. G passe donc volontiers d'un monde à l'autre sans trop de difficulté.

### III. Analyse des résultats

#### 1. Introduction

L'objectif de ce chapitre est de rassembler les résultats de l'étude, de tenter de faire les liens entre les résultats récoltés et la théorie vue au préalable et enfin, de tendre vers une conclusion générale quant à la thèse du mémoire qui envisageait qu'un choc interculturel serait observable en entreprise où collaborent des Sourds et les entendants.

Pour ce faire, nous nous attarderons à la présentation et à l'analyse des données récoltées par l'enquête. Nous aborderons d'abord les quelques données récoltées sur les candidats qui ont participé à l'étude en abordant le taux de réponses. Ensuite, nous nous focaliserons sur les réponses obtenues. Après avoir eu une vue d'ensemble, nous serons capables, dans la section 4, de créer des liens avec les recherches théoriques menées au préalable dans le chapitre 1 du mémoire.

Pour terminer, nous examinerons les limites de l'étude, qui auront certainement un impact sur la conclusion générale du mémoire. Pointer ces limites permettra de nuancer notre conclusion, mais aussi d'ouvrir le champ pour les futures études qui seront liées à la culture sourde et plus particulièrement au choc interculturel qui a lieu avec leurs pairs entendants dans le monde des entreprises.

#### 2. Taux de réponses

Le nombre de candidats ayant répondu à la recherche de profils pour cette étude est resté relativement bas. Plusieurs raisons expliquent cela. D'abord, la période durant laquelle nous avons mené l'étude s'est étendue sur les vacances estivales, ce qui a fortement limité la réactivité des répondants. Ensuite, les critères de recherches étaient très précis ce qui a sûrement

---

<sup>18</sup> Organisation étudiante de l'Université Catholique de Louvain la Neuve créée par une personne Sourde en 2013 et ayant pour but de promouvoir la Langue des Signes et la culture sourde sur le campus de l'UCL. L'objectif est également d'accompagner les Sourds et d'offrir aux étudiants une possibilité de vie en communauté inclusive Sourds-entendants durant leur parcours académique.

réduit les chances de participation pour les candidats. La troisième est en lien avec la partie théorique de ce mémoire. En effet, les Sourds présentent une préférence pour le travail d'équipe entre personnes de la même communauté et de la même culture. Pendant cette étude, nous avons donc bien remarqué cette vérité sur les travailleurs de la communauté Sourde de Belgique francophone : elle est fortement concentrée au sein des entreprises, associations pour Sourds telles que le CREE (Collectif Recherche et Expression), la WFD (World Federation of the Deaf), Alpha Signes, etc. Nous avons tout de même décidé de cibler l'une de ces entreprises afin de voir le contraste du choc culturel dans un environnement qui est familier à la culture sourde par rapport à un environnement qui ne l'est pas du tout. Un seul binôme d'une entreprise pour Sourds nous a suffi à mettre en évidence les différences et similitudes (le binôme de l'entreprise 3).

Heureusement, les candidats Sourds qui ont répondu présents dans le cadre de l'étude se trouvaient présenter des profils assez diversifiés pour que la recherche puisse aboutir. Nous avons aussi réussi à toucher des secteurs d'entreprises diversifiés ce qui a permis de rencontrer des entendants qui se positionnaient tous différemment par rapport à la culture sourde.

### 3. Les résultats de l'étude

Dans notre questionnaire, nous avons abordé dix thèmes. Afin de garder un certain ordre d'idées, nous allons tenter de présenter les résultats de notre étude, dans cette section, thème par thème, en comparant les témoignages de chacun. Tout d'abord, le premier thème abordé porte sur le profil des candidats, c'est une façon d'introduire la conversation lors de l'entretien. Cela reste primordial pour situer l'identité de la personne Sourde entre les deux mondes dans lesquels elle s'épanouit. Dans ce cas-ci, nous avons atteint l'objectif de diversification des trois profils avec F (entreprise 1), Sourde signant profond non-appareillé, descendant d'une famille de quatre générations de Sourds ; avec H, sourde sévère d'une oreille et profonde de l'autre, appareillée et totalement bilingue français-LSFB ; et avec G, née dans une famille mixte Sourde-entendante, bilingue français-LSFB et appareillée.

Les profils des parcours respectifs des entendants sont eux aussi diversifiés dans leurs rapports à la culture sourde. Cela nous mène aux thèmes deux et trois du questionnaire : le contexte de travail et les connaissances préalables de la culture sourde. Il ressort du contexte de travail que l'environnement et la dynamique de travail sont influencés par les efforts d'acculturation fournis par chacun dans la relation interculturelle. En effet, dans l'entreprise 1, F et I atténuent chacun leurs personnalités et leurs habitudes pour trouver un point d'entente. F met de côté les signes de la LSFB pour privilégier le mime et l'écriture (mail, SMS, petits mots rédigés au stylo

sur une feuille de papier) tandis que I fait l'effort d'épeler les mots principaux de ses phrases en utilisant l'alphabet LSFB. Dans l'entreprise 2, H a fait un travail d'acculturation complet dans sa vie (avant même le début de sa carrière professionnelle) avec un solide accompagnement logopédique et des appareils auditifs performants. Elle ne nécessite donc que de peu (en tout cas beaucoup moins) d'adaptations de la part de ses collègues et de S. Dans leur relation, le français et l'oralisation sont utilisés comme stratégies de communication. En revanche, dans l'entreprise 3, G et Z communiquent en LSFB. G et Z partagent les mêmes capacités ; G oralise assez bien et Z maîtrise la LSFB. Ils s'accompagnent mutuellement dans l'apprentissage de leur langue maternelle respective. Dans toutes ces situations, les connaissances préalables en la culture, en le monde de l'Autre, jouent un rôle spécifique.

Ceci nous mène au quatrième thème : la communication. L'échange ne semble pas impacter l'ambiance générale des équipes, qui répondent positivement à la question de la dynamique d'équipe. Toutefois, si nous nous focalisons sur les détails de l'échange, il peut y avoir des points négatifs à relever malgré qu'ils soient camouflés par les stratégies adoptées par chacun. Dans l'entreprise 1, les mimes remplacent les langues de travail de chacun, ce qui aboutit à une perte d'information. F et I se focalisent généralement sur le centre du message en priorité et F, en tant que seul Sourd de l'entreprise, en perd les détails importants, ce qui peut empiéter sur la qualité de son travail. Dans l'entreprise 2, l'habitude d'entendre H oraliser fait oublier à ses collègues entendants qu'elle ne dispose pas de la même capacité qu'eux à suivre des conversations animées. Dans l'entreprise 3, en revanche, le partage d'un même canal de communication, qu'il soit vocal ou signé, permet à G et Z d'échanger sereinement.

Lorsque nous avons abordé le thème de la sensibilisation, nous avons remarqué une différence d'opinion entre l'entreprise à but lucratif et les deux autres. En effet, H (entreprise 2) considère que la sensibilisation sous forme de formation ne serait sans doute pas accueillie dans une entreprise telle que l'entreprise 2, où le rendement prime et le temps doit être mis à profit en ce sens. Paradoxalement, S (entreprise 2), en tant qu'entendante aurait accepté de suivre une telle formation pour le bien de sa collègue. Dans les entreprises 1 et 3, les avis sont plutôt positifs même s'ils diffèrent légèrement. Les Sourds semblent tous s'accorder à dire que la LSFB ne doit pas être obligatoirement apprise : la priorité, selon eux, se situe plutôt dans une sensibilisation à la culture sourde.

Dans le point suivant sur la compréhension mutuelle, les candidats sont amenés à aborder la culture sourde et ses caractéristiques, point central de notre étude. Les entendants qui n'étaient pas informés au préalable à propos de la culture sourde et qui, de plus, n'ont pas reçu de formation spécifique à ce sujet, semblent n'avoir remarqué aucuns stéréotypes liés à la

surdité. C'est le cas de I (entreprise 1) et S (entreprise 2) qui n'en soulèvent aucun. En revanche, Z (entreprise 3), qui avait déjà eu des expériences avec des Sourds, a énuméré spontanément plusieurs points parmi lesquels il citait le franc-parler des Sourds, le rapport au corps ou encore le racisme banalisé dans la LSFB.

Ces caractéristiques (ou stéréotypes) relèvent de la culture sourde et du choc culturel. Il faut maintenant comprendre si ces éléments mènent au conflit culturel ou non. Dans l'ensemble, aucun des participants n'a accepté d'utiliser le mot « conflit ». G (entreprise 3) propose le terme « frustration » comme alternative. Le choc culturel serait donc plutôt une frustration à délier par la suite plutôt qu'un réel choc. Pour autant, il ne passe pas inaperçu. Z (entreprise 3) utilise le terme « choc » lorsqu'il mentionne la présence de signes à connotations racistes dans la LSFB avec des signes péjoratifs tels que « noir » [main qui cache le visage entier] pour désigner une personne d'origine africaine. Ceci ramène au caractère exclusivement visuel de la LSFB, raison principale du choc culturel.

Après avoir situé les éléments déclencheurs des chocs culturels, il faut se pencher sur les adaptations mises en place par les entreprises pour les atténuer. Comme pour les stratégies mises en œuvre en faveur de la sensibilisation culturelle, nous retrouvons trois façons de considérer l'adaptation en vue de la collaboration interculturelle. Dans l'entreprise 1, nous continuons de constater des stratégies d'acculturation de la part des entendants qui tentent d'apprendre la LSFB par leurs propres moyens (internet, formations en externe...) et, plus généralement, des demandes de subsides sont introduites pour les aménagements raisonnables sur le lieu du travail. Dans l'entreprise 2, les adaptations ne sont ni réclamées ni entamées. Selon H (entreprise 2), le secteur de l'entreprise 1 a sans doute un lien avec ces stratégies d'entreprises en faveur ou non de la communication interculturelle. Il est vrai que l'entreprise 1 étant du secteur social éprouve certainement davantage de motivations à l'adaptation pour tous au sein de l'entreprise tandis que l'entreprise 2, axée-rendement, ne présente pas les mêmes priorités. Parmi les adaptations à mettre absolument en place, l'une est citée par tous les candidats Sourds et par Z (Entreprise 3) : les interprètes en LSFB. Dans une optique d'encouragement de la collaboration interculturelle, Z propose également le travail en binômes Sourd-entendant qui permettrait à chacun une compréhension approfondie de son homologue. Tous les participants à l'étude disent ressortir de cette situation de travail en collaboration interculturelle Sourd-entendant enrichis de nouvelles connaissances bien qu'elles ne soient pas toujours en lien avec la culture de l'autre. En effet, les Sourds ne considèrent pas avoir réellement acquis de nouvelles connaissances concernant le monde entendant, puisque leur biculturalité quotidienne dès la naissance leur permet de forger leurs armes avant d'entrer dans le monde professionnel. Toutefois, H (entreprise 2) et G (entreprise 3) s'accordent à dire

qu'elles ont trouvé un juste milieu entre le « trop franc-parler » des Sourds et « l'hypocrisie » entendante dans le cadre de conversations professionnelles grâce à l'observation du fonctionnement de leurs entreprises respectives. Concernant les entendants, ils s'accordent tous les trois à dire qu'ils ont acquis de nouvelles compétences en termes de communication y compris face à des interlocuteurs entendants telles que le regard dans les yeux (qui est obligatoire lors d'un échange en Langue des Signes). Z (entreprise 3), qui était déjà imprégné de la culture sourde (au contraire des deux autres candidates entendantes), relève, additionnellement, des apprentissages liés à la communauté sourde dont il dit comprendre mieux le fonctionnement.

Il est assez paradoxal d'en venir à la conclusion que le choc culturel est davantage ressenti chez l'entendant (Z, entreprise 3) et les Sourds qui connaissent la culture sourde. Or, nous aurions pu penser que les entendants sans aucune base solide en culture sourde auraient été plus sujets à des situations de chocs, puisqu'ils n'avaient encore jamais été confrontés à des Sourds auparavant. Pourtant I (entreprise 1) et S (entreprise 2) n'avaient pas remarqué de comportements différents des leurs et si elles les remarquaient, elles les acceptaient volontiers. Toutefois, lorsque nous les avons guidés avec des exemples, I et S ont instantanément vu plus clair sur ce que sont les éléments appartenant à la culture de leur collègue et le choc interculturel qui en résulte. Par exemple, lorsque nous avons mentionné l'humour en tant que composante culturelle, I (entreprise 1) a pu très spontanément nous raconter une anecdote de choc culturel entre elle et F.

En effet, l'humour en tant que composante culturelle a fait partie des points qui ont été le plus relevés en tant que particularité qui divise les Sourds et les entendants. Z (entreprise 3) considère l'humour comme un choc culturel à part entière tandis que I (entreprise 1) nous fournit un exemple d'un choc culturel vécu suite à une tentative d'humour avec son collègue Sourd, F. H (entreprise 2) aborde le sujet de l'humour comme faisant partie des « références » des Sourds ou des entendants qui sont différentes, tout comme les références artistiques des deux mondes. Par exemple, les pièces de théâtres célèbres pour les entendants n'atteindront jamais la culture artistique des Sourds, puisqu'elles ne sont jamais interprétées en Langue des Signes. Les Sourds se tournent donc tout naturellement plutôt vers leurs propres arts<sup>19</sup>.

La compétence communicationnelle constitue le second point qui a été le plus abordé par nos candidats en tant que composante culturelle qui divise les Sourds des entendants. Il s'agit de la

---

<sup>19</sup> Les arts pi-Sourds regroupent des disciplines telles que le chantsignes, le dessin, la peinture, le visual vernacular...etc.

capacité à aborder des sujets et à donner son avis, à s'exprimer soit de manière directe ou, au contraire, en empruntant des tournures de phrases à rallonges. Entre F et I (entreprise 1) c'est un critère qui n'a pas été abordé ; peut-être car leurs échanges sont limités à l'essentiel. Ils n'ont donc pas la capacité d'en arriver à l'étape de la communication où ils remarqueraient ce genre de détails. Dans l'entreprise 2, H énumère ce critère culturel comme un point d'attention crucial dans sa vie quotidienne professionnelle et familiale. Elle compare le franc-parler des Sourds à la dimension hypocrite que peut revêtir la communication entre entendants. Dans l'entreprise 3, cette caractéristique culturelle a été développée par les deux membres du binôme. G, porteuse d'une identité biculturelle, fait de cet élément une force en tirant le meilleur des deux mondes qu'elle a toujours côtoyé simultanément. G souligne l'importance de savoir maîtriser le discours direct pour aborder un sujet qui le nécessite tout en étant capable de choisir ses mots dans le cadre d'échanges professionnels. Z, lui, relève un point intéressant : ce critère typique de la culture sourde se retrouve également dans une autre culture à laquelle il s'identifie, la culture Cap-Verdienne. Le choc culturel est donc réduit pour Z lorsqu'il s'agit d'un critère communicationnel entre Sourds et entendants. Il ressort donc de cette information que le choc culturel inhérent à la culture sourde est également influencé par la culture des entendants, prouvant encore une fois que la culture sourde est une culture à part entière.

Pour finir, d'autres éléments de la culture sourde menant au choc culturel Sourd-entendant ont été relevés par Z (entreprise 3) en tant que candidat entendant conscient de ce choc. Il énumère notamment le rapport au corps en tant que choc culturel.

#### 4. Comparaison aux éléments théoriques

Cette étude et son lancement auront également prouvé un point de nos recherches théoriques qui est l'attrait qu'ont les Sourds pour le travail et la carrière en milieux développés par et pour la communauté. En effet dans une Entreprise 3 comme l'entreprise 3, le nombre de salariés Sourds est élevé or il a été compliqué de trouver des candidats intégrés dans des entreprises de secteurs divers mais surtout qui ne touchent pas à la surdité et à la culture sourde. Comme l'ont mentionné nos candidats, le combat mené par les Sourds leur tient à cœur et ils aspirent à en faire partie intégrante.

Dans les recherches théoriques, nous avons abordé la différence sensorielle entre les Sourds et les entendants, différence majeure qui les prédispose au choc culturel (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). De nombreuses situations de chocs culturels décrits par nos candidats ont un lien direct et logique avec cette façon de voir la vie. Par exemple, Z (entreprise 3) a abordé cela en



parlant du rapport au corps qui est traité différemment par les Sourds et les entendants. Il mentionne l'exemple de la remarque sur son strabisme, un défaut physique que les Sourds pointent du doigt sans honte.

Le contact visuel prolongé avait déjà été mentionné comme élément de la culture sourde et plus particulièrement chez les Américains (Greene-Woods, Delgado et al., 2020) ; maintenir le contact visuel de l'interlocuteur lors d'un échange est considéré poli. Le contraire est considéré impoli et prouve un certain manque d'attention. Ici, nous pouvons faire un lien avec les compétences que les entendants considèrent d'avoir acquises durant cette collaboration interculturelle. D'après I (entreprise 1), les échanges quotidiens avec C lui ont appris à garder le contact visuel avec ses interlocuteurs entendants, le reste du temps. S donne la même réponse quant à ce qu'elle a appris en matière de communication et souligne les avantages de cet apprentissage qui lui permettent de mieux cerner ses interlocuteurs dans la vie professionnelle comme dans la vie privée. Lorsqu'il mentionnait le rapport au corps comme éventuel choc culturel dans les relations Sourds-entendants, Z (entreprise 3) s'accordait à dire que le regard prolongé est primordial pour une conversation en fluidité et polie. Par conséquent, ce critère de regard peut mener à des conflits et des chocs culturels aussi bien dans la vie professionnelle que privée. De façon plus subtile, C (entreprise 1) mentionne le regard comme déclencheur de questionnements. Par exemple, s'il ne regarde plus ses collègues entendants (car il ne parvient plus à suivre le fil de la conversation), il a tendance à garder les yeux rivés sur ton téléphone ce qui suscite le questionnement de la part de ses pairs. Enfin, il est intéressant de noter que tous les participants entendants (entreprise 1, 2 et 3) font l'effort (et savent qu'il est primordial) de reculer d'un pas et de se tenir face à leur homologue Sourd (en gardant le contact visuel, donc) avant d'oraliser un message à leur intention, un comportement dont ils condamnent la rareté dans les échanges entre leur collègue Sourd et d'autres personnes de l'entreprise qu'ils considèrent trop peu informés.

Dans le même contexte, le pointage du doigt était déjà mentionné comme critère de différence entre le monde des Sourds et celui des entendants (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). En pensant que ce critère serait facile à identifier pour les entendants, nous l'avons utilisé comme exemple lors de nos entretiens pour mener à réflexion nos candidats entendants. Suite à notre encouragement à la réflexion via cet exemple assez simpliste, nous avons pu comprendre que les entendants semblent tous indifférents à ce critère. I (entreprise 1) et S (entreprise 2) n'y apportent que peu d'importance tandis que Z (entreprise 3) était déjà sensibilisé à ce critère culturel le menant à pousser son questionnement plus loin.

D'autres éléments théoriques ont été mentionnés comme éléments culturels lors de nos entretiens soit par les Sourds ou par les entendants mais ne reviennent pas à l'unanimité pour tous. Dans l'entreprise 3, Z mentionnait le critère de « surpartage » des informations ou détails de la vie privée comme caractéristique culturelle en donnant l'exemple de la vie sexuelle comme sujet de conversation courants chez ses amis Sourds, en dehors de la sphère professionnelle. Dans l'entreprise 2, G a développé les stratégies utilisées entre Sourds pour attirer l'attention d'autrui, expliquant que le bruit causé par ces modes peut déconcentrer leurs collègues entendants assez vite.

Pour finir, des phénomènes d'acculturations, tels qu'étudiés dans la partie théorique de ce mémoire, sont observables chez des candidats faisant partie de secteurs plutôt sociaux ; c'est le cas de l'entreprise 1, qui n'est ni une Entreprise axée-rendements, ni une entreprise pour Sourds, mais qui œuvre dans le secteur social. Au sein de cette entreprise, les phénomènes d'acculturation vont dans les deux sens : l'entendant s'adapte au Sourd en apprenant des signes, en sortant de sa zone de confort pour utiliser davantage son corps en tant que mécanisme d'expression tandis que le Sourd abandonne ses réflexes linguistiques au profit du mime ou de l'écriture. Ce n'est pas le cas dans l'entreprise 2, axée-rendements.

## 5. Limites de l'étude

Suite à l'analyse des résultats de notre étude, nous avons pu mettre en évidence les limites qu'elle a présentées et qui influenceront notre conclusion. Le premier élément est la période estivale durant laquelle nous avons mené notre recherche. La réactivité du public visé a été amoindrie et nous pensons que mener cette étude hors des vacances permettrait de mobiliser davantage de candidats motivés. Cet argument nous mène à une seconde observation : les résultats seront d'autant plus intéressants et légitimes avec davantage de candidats. En effet, le faible nombre de répondant a également réduit le nombre d'entreprises analysées et donc impacté le nombre de secteurs différents que nous aurions pu étudier. Nous aurions par exemple aimé étudier le secteur ouvrier pour apporter de la nuance à notre conclusion.

Ensuite, nous devons rendre compte du fait que notre étude s'est basée sur deux extrêmes identitaires : les Sourds et les entendants. Nous avons bien fait référence aux diverses identités sourdes notamment dans la partie théorique du mémoire avec les recherches d'Holcomb (1997), mais il faut savoir qu'il existe encore des personnes qui se situent quelque part au milieu de ces deux extrêmes. Il serait intéressant d'inclure dans les prochaines études les personnes qui

s'identifient comme Sourdes et comme entendants. C'est-à-dire, les CODA, les GODA, les Ushers, les personnes qui perdent l'ouïe progressivement, ou qui l'ont perdue subitement des suites d'une maladie ou d'un accident, etc. Ces personnes sont celles qui cherchent encore leur place parmi la communauté ou qui l'ont trouvée à l'intersection des deux mondes.

Non seulement il est intéressant de creuser davantage le sujet de l'identité les profils Sourds interrogés, mais le serait tout autant d'obtenir plus d'informations sur l'identité culturelle des entendants également. En effet, les entendants sont certes non-Sourds, mais, comme dans le cas de Z (entreprise 3), ils peuvent très bien s'identifier à d'autres cultures que celle du pays dans lequel nous menons l'étude. Dans le cas de Z, un critère de la culture Cap-Verdienne à laquelle il s'identifie au-delà de la culture belge et du monde entendant en général a permis d'atténuer un point du choc culturel Sourd-entendant de manière assez interpellante.

## 6. Conclusion

Pour conclure, le choc culturel semble être ressenti par qui s'y attend et le comprend. Les candidats à l'étude qui n'avaient pas envisagé l'existence d'une culture sourde ne semblent pas envisager l'émergence d'un choc culturel. Dans le cas du choc culturel Sourd-entendant, une grande importance doit être portée à l'identité de la personne Sourde car elle a des conséquences dans son ensemble sur le schéma du choc culturel, lorsqu'il se produit.

Ensuite, les diverses situations de chocs culturels qui ont été développées par les candidats ont souvent trait à l'aspect visuel de la culture sourde. D'autres critères ressortent particulièrement dans plusieurs témoignages et ont pu être, ainsi, mis en commun. L'humour prend une place conséquente parmi ces critères culturels car il est vécu assez spontanément mais aussi assez rapidement dans les relations Sourds-entendants.

Le choc culturel en entreprise est atténué par un phénomène d'acculturation très présent soit chez la personne Sourde, soit chez la personne entendant, soit chez les deux. Selon les résultats de notre étude, l'origine du phénomène d'acculturation semble avoir un lien clair avec le secteur de l'entreprise étudiée. L'entreprise 2, axée-rendements, est celle qui montre le moins de stratégies d'acculturation et qui guide le moins ses employés vers une communication interculturelle bénéfique et efficace. Les deux autres entreprises, l'une dans le secteur social et l'autre étant une entreprise interculturelle Sourd-entendant et bilingue français-LSFB, se sont montrées bonnes élèves en termes d'encouragement vers la communication interculturelle

comme dynamique entrepreneuriale. Ainsi, elles ont notamment encouragé le travail d'équipe ou en binôme, ont engagé des interprètes pour les moments importants et ont permis la découverte de la LSF à leur manière.

## Conclusion générale

En guise de conclusion générale de ce mémoire, nous allons reprendre les éléments principaux qui ont fondé notre approche. L'objectif étant de résumer l'étude et les réponses obtenues par le biais d'entretiens, mais aussi, grâce à nos recherches théoriques menées dans un premier temps.

Nous avons défini, tout d'abord, la culture comme une somme d'artefacts tels que les connaissances, croyances, valeurs, religions, coutumes et pratiques partagées par un groupe de personnes. La culture sourde est la somme d'artefacts transmis et partagés en communauté. Les Sourds avec un « S » majuscule sont les personnes qui font partie de cette communauté culturelle et linguistique qu'est la culture sourde. En revanche, les sourds (selon la vision médicale) ne s'identifient pas tous de la même façon comme Sourds, ils vivent chacun leur biculture dans le monde majoritairement entendant de façon unique (Holcomb, 1997).

Lorsqu'il s'agit du marché de l'emploi et des textes de lois abordant le sujet, les Sourds ont leur propre place qui est encore sensible en Belgique wallonne. Ainsi, quand ils entrent dans le monde du travail, ils privilégient des lieux interculturels déjà sensibilisés à leur culture. Toutefois, cette décision ne minimise pas le choc culturel qui aura quand même pu être constaté dans le chapitre 2 du mémoire. La finalité de notre recherche a prouvé que le choc culturel des Sourds en entreprise se fait bel et bien ressentir, plus particulièrement aux yeux des personnes qui sont en sont conscientes. Parmi ces personnes, nous comptons principalement les travailleurs, toutes places hiérarchiques confondues, d'entreprises fondées par des Sourds et pour des Sourds. C'est d'ailleurs dans ce milieu interculturel et bilingue que les Sourds se retrouvent en plus grand nombre pour travailler ensemble. Dans d'autres types d'entreprises, les Sourds se retrouvent en minorité flagrante. Dans ces cas-là, les entendants qui collaborent pour la première fois en interculturalité Sourd-entendant ne semblent pas touchés par les critères culturels qui les différencient de leurs collègues et homologues.

Comme lien principal entre les deux chapitres de ce mémoire, notre étude aura révélé l'importance du critère visuel en tant que premier critère d'émergence du choc interculturel des Sourds en entreprise ou dans la vie quotidienne (Greene-Woods, Delgado et al., 2020). Nous pouvons aussi noter que l'identité culturelle de chacun des candidats est un élément crucial de la recherche car elle influence l'intensité du choc culturel. La suite de notre étude aura prouvé les similitudes entre la culture sourde américaine et la culture sourde belge via des critères mis en lien dans la recherche théorique et dans l'étude du mémoire.

Le choc culturel a donc pu être observé et analysé, à notre échelle, tout en mettant en évidence les stratégies d'acculturation puisque les deux phénomènes vont de pair. Pour résumer, nous pouvons dire que cette étude nous aura permis une vue d'ensemble sur le choc culturel des Sourds en entreprise tel qu'il est remarqué ou non et vécu dans divers secteurs de travail et par divers profils de Sourds et d'entendants. A présente, le champ sera ouvert à d'autres études plus approfondies sur la culture sourde et la place des Sourds sur le marché de l'emploi en Belgique francophone.

## Bibliographie

- Aden. (2014). *Retour aux sources : Hygiène raciale*. RTBF. Consulté sur <https://www.rtb.be/article/retour-aux-sources-hygiene-raciale-8398457> le 5/02/2023.
- Antoniazzi, A. (28 mars 2023). Etapes dans la vie d'un Sourd [Conférence]. Kap Signes, UCL à Louvain-la-Neuve.
- Aubin-Auger, I., Mercier, A., Baumann, L., Lehr-Drylewicz, A. M., Imbert, P., & Letrilliart, L. (2008). Introduction à la recherche qualitative. *Exercer*, 84(19), 142-5.
- AVIQ (2020). Fiche 2 : *LA DEFICIENCE AUDITIVE*. AVIQ. [https://www.aviq.be/sites/default/files/documents\\_pro/2022-05/Fiche-deficience-et-emploi-Fiche02-Deficienceauditive.pdf](https://www.aviq.be/sites/default/files/documents_pro/2022-05/Fiche-deficience-et-emploi-Fiche02-Deficienceauditive.pdf).
- Avruch, K. (2020). *Culture and Conflict Resolution*. The Palgrave Encyclopedia of Peace and Conflict Studies. Palgrave Macmillan, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-11795-5\\_67-1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-11795-5_67-1).
- Baker-Shenk, C. & Padden, C. (1978). *American Sign Language : A Look at Its History, Structure and Community*. T. J. Publishers.
- Berry, J. (2008). Immigration, Acculturation, and Adaptation. *Applied Psychology*, 46(1), 5-34. DOI : [10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x](https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x).
- Bloomfield, L. (1933). *Language*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Charaudeau, P. (2001). Langue, discours et identité culturelle. *Éla. Études de linguistique appliquée*, 123-124, 341-348. DOI : 10.3917/ela.123.0341.
- Choueiri, R. (2008). Le « choc culturel » et le « choc des cultures ». *Géographie et cultures*, 5-20. DOI : 10.4000/gc.801.
- Claude, G. (2019). *L'entretien semi-directif : définition, caractéristiques et étapes*. Scribbr. <https://www.scribbr.fr/methodologie/entretien-semi-directif/>.

- Claval, P. (2017). 6. L'ère des tournants et l'approche culturelle. Dans : , P. Claval, Géo-épistémologie (pp. 85-97). Paris: Armand Colin.
- Cohen-Emerique, M. (2016). Le choc culturel : révélateur des difficultés des travailleurs sociaux intervenant en milieu de migrants et réfugiés. *Les Politiques Sociales*, 3-4, 76-87. <https://www.cairn.info/revue--2016-2-page-76.htm>.
- Cohen-Emerique, M., Rothberg, A. (2015). *La méthode des chocs culturels: Manuel de formation en travail social et humanitaire*. Presses de l'EHESP. <https://doi.org/10.3917/ehesp.rothb.2015.01>
- Confédération Suisse. (2003, 1erseptembre). *Définition de la culture par l'UNESCO*. <https://www.bak.admin.ch/bak/fr/home/themes/definition-de-la-culture-par-l-unesco.html#:~:text=%C2%ABLa%20culture%2C%20dans%20son%20sens,soci%C3%A9t%C3%A9%20ou%20un%20groupe%20social>.
- Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées, adoptée à New York le 13 décembre 2006, approuvée par la loi du 13 mai 2009, M.B., 22 juillet 2009, p. 50169.
- Déclaration universelle des droits de l'homme, signée à Paris le 10 décembre 1948, M.B., 31 mars 1949, p. 2488, art. 1, 2 et 7.
- Delaporte, Y. (2012). *Les sourds, c'est comme ça*. Paris : Editions de la maison des sciences de l'homme.
- El Gnaoui, L., & Karimi, D. (2022). La diversité culturelle : Atout ou Contrainte pour l'entreprise. *Revue de Management et Cultures*, 6, 106-122.
- Encrevé, F. (2008). Réflexions sur le congrès de Milan et ses conséquences sur la langue des signes française à la fin du xixe siècle. *Le Mouvement Social*, 223, 83-98. DOI : 10.3917/lms.223.0083.
- Ferrer, J. (2019). *The unspoken truth of deafness around the world*. [Thèse de doctorat]. The State University of New York at New Paltz. [https://soar.suny.edu/bitstream/handle/20.500.12648/1426/Ferrer\\_Honors.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://soar.suny.edu/bitstream/handle/20.500.12648/1426/Ferrer_Honors.pdf?sequence=1&isAllowed=y).



FFSB, (2016). *Mais combien y'a-t-il de Sourds en Belgique ?!*. <http://www.ffsb.be/mais-combien-y-a-t-il-de-personnes-sourdes-et-malentendantes-en-belgique/#:~:text=tout%20en%20sachant%20que%20pour,844%20personnes%20sourdes%20et%20malentendantes.>

Gatti, S., Lemaine, B. (réalisateurs). (2000). *Témoins sourds, témoins silencieux*. [Film documentaire]. France : Les Films du Paradoxe ; Cinésourds et CNRS Images.

Gaucher, C., Bourgault, F. & Demers, D. (2012). *Entendre parmi les Sourds*. Presses de l'Universités du Québec.

Géraud, M., Leservoisier, O. & Pottier, R. (2016). Chapitre 6. Ethnocentrisme. Dans : M. Géraud, O. Leservoisier & R. Pottier (Dir), *Les notions clés de l'ethnologie: Analyses et textes*, 81-93. Paris: Armand Colin.

Gertz, G. (2008). Dysconscious audism: A theoretical proposition. [https://fr.scribd.com/document/263339032/13-Dysconscious-Audism-Genie-Gertz-2008.](https://fr.scribd.com/document/263339032/13-Dysconscious-Audism-Genie-Gertz-2008)

Greene-Woods, A., Delgado, N. J., Buchanan, B., Sides, M., Behmanesh, A., Cheslik, B., Koo, C. K., & Clark, M. (2020). Deaf Cultural Capital and its Conflicts with Hearing Culture: Navigational Successes and Failures. *JADARA*, 54(1), 15-30. [https://repository.wcsu.edu/jadara/vol54/iss1/2.](https://repository.wcsu.edu/jadara/vol54/iss1/2)

Haesenne, T. (2019). *Culture et communication*. Cours universitaire donné à la Faculté de Traduction et Interprétation : Université de Saint Louis, Bruxelles.

Hall, E. (1976). *Beyond Culture*. Washington : Anchor Books Editions.

Himmouche, N. Abdelhak, M. (2016). L'effet de la communication interculturelle sur la motivation et l'intégration des cadres étrangers au niveau professionnel : cas des établissements hôteliers d'AGADIR. *Al-Basher Economic Journal*, 2(6), 276-288. [https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/196/2/6/11887.](https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/196/2/6/11887)

Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context. Online

- Readings in Psychology and Culture, 2(1). <https://doi.org/10.9707/2307-0919.1014>.
- Hofstede, G. H. (1991). *Cultures and organisations*. McGraw-Hill International (UK) Limited.
- Holcomb, T. K. (1997). Development of Deaf Bicultural Identity. *American Annals of the Deaf*, 142(2), 89–93. doi:10.1353/aad.2012.0728.
- Houben, A. (2022). *Questionnement de l'effectivité et de l'adéquation de la législation relative à la non-discrimination à l'embauche des personnes sourdes*. [UCLouvain]. <https://www.nationalgeographic.com/history/article/history-of-raised-fist-global-symbol-fighting-oppression>
- Humphries, T. L., Padden, C. A. (1988). *Deaf in America: Voices from a Culture*. United Kingdom: Harvard University Press.
- JO Sénat. (2013). Scolarisation des enfants sourds. <https://www.senat.fr/questions/base/2013/qSEQ130406053.html#:~:text=En%201991%20d%C3%A9j%C3%A0%20l'amendement,%C3%A9ducation%20de%20leurs%20enfants%20sourds>.
- Jones, L., & Pullen, G. (1992). Cultural Differences: Deaf and Hearing Researchers Working together. *Disability, Handicap & Society*, 7(2), 189–196. DOI : 10.1080/02674649266780211.
- Kerbouc'h, S. (2006). *Le Réveil Sourd : d'hier à aujourd'hui (1971-2006) : de l'action collective d'un mouvement culturel pour la réhabilitation de la Langue-des-Signes-Française, à l'affirmation d'une identité collective pour la participation sociale des sourds*. [Thèse de doctorat]. Paris : EHESS.
- Kroeber, A. L., & Kluckhohn, C. (1952). *Culture: a critical review of concepts and definitions*. Papers. Peabody Museum of Archaeology & Ethnology, Harvard University, 47(1), viii, 223.
- Lams, L., Van Goubergen, M., Korneeva, L., Koeprina, T., & Korneevoy, L. (2011). *Communication interculturelle et méthodologie*. In *Inostrannye iazyky i literatura v sovremennom mezhdunarodnom obrazovatel'nom prostranstve*. Uralsky Federalny

Universitet; Ekaterinburg.

Maxwell-McCaw D, Zea MC. The Deaf Acculturation Scale (DAS): development and validation of a 58-item measure. *J Deaf Stud Deaf Educ*, 16(3):325-42. DOI : 10.1093/deafed/enq061.

Minguy, A. (2009). *Le réveil Sourd en France: pour une perspective bilingue*. L'Harmattan.

Mitchell R, Karchmer M. Chasing the mythical ten percent: Parental hearing status of Deaf and hard of hearing students in the United States. *Sign Language Studies*, 4, 138–163. [Google Scholar].

Oberg K. (1954), Culture shock. The Bobbs-Merrill Reprint Series, Np. A-329.

Padden, C. & Humphries, T. (1989). *Deaf in America: Voices from a Culture*. Harvard University Press.

Pogosyan, M. (2017). Geert Hofstede: A Conversation About Culture. *Psychology Today*. <https://www.psychologytoday.com/gb/blog/between-cultures/201702/geert-hofstede-conversation-about-culture>

Ryan, D. & Schuchman, J. (2002). *Deaf People in Hitler's Europe*. Washington : Gallaudet University Press.

Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2010). *Intercultural Communication* (13e éd.). Wadsworth.

Segond, L. (1910). *LSG*. Bible Gateway.

<https://www.biblegateway.com/passage/?search=Marc%207&version=LSG>

Spencer-Oatey, H. (2012) *What is culture? A compilation of quotations*. GlobalPAD Core Concepts. Available at GlobalPAD Open House <http://go.warwick.ac.uk/globalpadintercultural>.

Stoiciu, G. (2008). L'émergence du domaine d'étude de la communication interculturelle. *Hermès, La Revue*, 51, 33-40. <https://doi.org/10.4267/2042/24171>.

- Touzani, L. (2013). *Le rôle central du choc culturel dans les expériences d'hospitalité touristique*. [Thèse de doctorat]. Université de Grenoble.
- Unia, « Directive 2000/78/CE - discrimination “générale” », Bruxelles, 27 novembre 2000, <https://www.unia.be/fr/legislation-et-recommandations/legislation/directive-2000-78-ce-discrimination-generale>.
- Unia, « Le droit à l'inclusion des personnes en situation de handicap désormais dans la Constitution », Bruxelles, 1er avril 2021, <https://www.unia.be/fr/articles/le-droit-a-linclusion-des-personnes-en-situation-de-handicap-desormais-dans>.
- Wilson, J. (2013). *Exploring the past, present and future of cultural competency research: The revision and expansion of the sociocultural adaptation construct*. [Thèse de doctorat non publiée]. Victoria University of Wellington.
- Woodward, J. C. (1972). Implications for Sociolinguistic Research Among the Deaf. *Sign Language Studies*, 1, 1–7. <http://www.jstor.org/stable/26203162>.

## **Glossaire des acronymes et abréviations**

- ASL : American Sign Language
- AVIQ : Agence pour une Vie de Qualité
- CDPH : Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées
- CEDH : Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales
- CODA : Child of Deaf Adults
- CSR : Corporate Social Responsibility (Responsabilité sociétale des entreprises)
- DAS : Deaf Acculturation Scale
- DGS : Deutsche Gebärdensprache
- DUDH : Déclaration universelle des droits de l'homme
- FFSB : Fédération Francophone des Sourds de Belgique
- LSF : Langue des Signes Française
- LSFB : Langue des Signes Francophone Belge
- NDC : National Deaf Center
- OIT : Organisation internationale du Travail
- OMS : Organisation Mondiale de la Santé

ONU : Organisation des Nations unies

ReGeDe : Union des Sourds Allemands du Reich

SDG's : Sustainable Development Goals (Objectifs de développement durable)

SIP : Sociedad Interamericana de Psicología

UNIA : Centre interfédéral pour l'égalité des chances

VGT : Vlaamse Gebarentaal

## Liste des illustrations et graphiques

Figure 1 – Cultural Dimensions (Pogosyan, 2017)

<https://www.psychologytoday.com/us/blog/between-cultures/201702/geert-hofstede-conversation-about-culture>

Figure 2 : Fédération Francophone des Sourds de Belgique - Journée Mondiale des Sourds – 25 septembre 2021 à Bruxelles publiée sur Facebook (FFSB Belgique) le 28 septembre 2021

Figure 3 : La reconnaissance juridique des langues des signes nationales (FFSB, 2020)

<http://www.ffsb.be/sis2020-reconnaissance-juridique/>

Figure 4 : les différentes définitions du choc culturel - Lilia Touzani, 2013 (pp. 22-23)

Figure 5 : Bureau de la vie étudiante (BVE) Université Laval – Choc culturel et adaptation

<https://www.bve.ulaval.ca/etudiants-international/vivre-a-quebec/choc-culturel-et-adaptation/>

Figure 6 : Raja Choueiri – « Le « choc culturel » et le « choc des cultures » » (pp. 9-10)

Figure 7 : Greene-Woods, Delgado et al., 2020 (pp. 16-17) – *American Deaf Culture vs. American Hearing Culture*

