



UFR de Langues, Littératures et Civilisations Étrangères (LLCE)

Département d'Études du Français Langue Étrangère (DEFLE)

Pour l'obtention du

Master Études Françaises et Francophones

Mémoire de Master 1

L'accueil du public sourd dans les hôtels

Une enquête auprès d'usagers et d'hôtels à Toulouse

Par

Fatemeh Sadat LAVASSANI

Sous la direction de :

Madame **DOMPMARTIN Chantal**, Maîtresse de conférences, Université de Toulouse 2 Jean Jaurès

Avec la Co-direction de :

Madame **LEROY Élise**, Maîtresse de conférences, Université de Toulouse 2 Jean Jaurès

Soutenu à Toulouse – Le 18 Juin 2019

Résumé

Notre objectif vise à évaluer le rapport exolingue et interculturel entre le public sourd et les entendants dans les hôtels. Cette étude sociolinguistique a été réalisée sur un corpus d'entretiens enregistrés et transcrits, répartis entre trois types de données différentes : population sourde, personnels hôteliers, entreprises d'interprétations LSF et supports techniques. Les résultats montrent que dans les hôtels, la représentation normative de la surdité freine la clientèle sourde à bénéficier des services de qualité égalitaires. Les mesures techniques prises auparavant n'optimisent pas l'accessibilité de la communauté sourde.

Mots-clés : public sourd, personnels hôteliers, rapport exolingue, interculturalité, accessibilité

Abstract

Our objective is to assess the exolingual and intercultural relationship between the deaf and the hearing in hotels. Sociolinguistic experiments were carried out on a French corpus of recorded and transcribed interviews, including three different types of data: deaf population, hotel staff, French Sign Language (LSF) interpretation services and technical support companies. The results showed that in hospitality establishments, the normative representation of deafness hinders deaf customers to benefit from egalitarian quality services. The technical measures taken before, do not optimize the accessibility of the deaf community.

Keywords : deaf public, hospitality staff, exolingual relationship, interculturality, accessibility

Liste des sigles et expressions utilisés

Audisme

Terme utilisé pour nommer les préjugés négatifs et discriminatifs, témoignés à l'encontre des personnes sourdes.

« *La croyance selon laquelle les personnes qui entendent sont supérieures en fonction de leur aptitude à entendre, à parler et à agir comme quelqu'un qui entend, et donc supérieures à celles qui sont sourdes ou malentendantes* » (Humphries, 1975 ; cité par Leduc, 2015).

Entendant(e)

Personne utilisant uniquement la langue orale pour communiquer et pour comprendre. « *Personne dont la langue première est généralement une langue orale, qu'elle peut exprimer avec une voix correspondant aux normes d'intelligibilité et comprendre sans aucun support technique ou modalité d'interprétation.* » (Leduc, 2015).

INSEE

Institut national de la statistique et des études économiques.

LS

Langues des signes dans leur intégralité.

LSF

Langue des signes française.

LFPC

Langue française parlée complétée

Malentendant(e)

Personne qui a des difficultés d'audition légère à moyenne, et qui communique malgré tout oralement.

Mimer

Reproduire ou imiter une situation et une chose, à l'aide des gestes muets.

Oralisme

Du mot *Orale* (qui est sonore et énoncé de vive voix) et affixe *isme* (systèmes de pratiques et d'attitudes).

Méthode qui est utilisée pour pouvoir communiquer avec les entendants.

Oralisation

Le fait de lire sur les lèvres pour comprendre la parole. Ceci peut être un choix ou un moyen forcé par la société oralisée.

PSL

Persian Sign Language : Langue des signes persane.

Signer

On signe les langues des signes, puisqu'on ne les « parle » pas.

Société oralisée

Société dans laquelle, le seul moyen « normal » de communiquer est d'utiliser les langues vocales qui ont besoin de la voix pour être entendues et comprises.

Sourd

Personne vivant avec une surdité légère, moyen, ou profonde, qui possède une culture et une langue particulière.

Sourd signeur

Personne sourde qui signe.

Sourd(s) oraliste(s)

« Terme désignant une personne sourde ou malentendante dont la langue première ou principale est une langue orale. » (Leduc, 2015).

Surditude

Les processus qui sont engendrés par la surdité. Elle englobe toute la trajectoire de la vie « sourdine ».

Remerciements

Je remercie,

Je remercie Madame Chantal DOMPMARTIN, enseignante et directrice du département DEFLE, Madame Élise LEROY, enseignante et responsable du département CETIM, pour leur intérêt, leur confiance, leur bienveillance, mais aussi pour les encouragements et les éclairages qu'elles m'ont adressés tout au long de la réalisation de cette étude.

Je remercie la direction des établissements hôteliers toulousains du groupe ACCOR HOTELS qui m'ont permis d'entrer en contact avec leurs personnels d'accueil.

Je remercie les personnels hôteliers eux-mêmes, dont le discours éclairé sur l'accueil du public sourd a aidé l'ensemble des réflexions qui se dégagent de cette étude.

Je remercie les membres de la communauté sourde, qui ont accordé leur temps aux entretiens, grâce auxquels ce travail a pu avancer.

Je remercie le directeur de l'association VISUEL MIDI-PYRÉNÉES, pour son soutien rapide pour ce travail.

Je remercie ensuite le gérant de la société ACCESSENS, pour avoir répondu très rapidement à notre demande concernant les dispositifs techniques de sécurité conçus pour l'accessibilité des personnes sourdes en milieu hôtelier.

Je remercie enfin l'équipe des entreprises SÉMYOSIS et ELIOZ, pour avoir répondu favorablement à notre demande d'entretien concernant les services d'interprétation et de médiation disposés pour faciliter l'intégration sociale des sourds.

Sommaire

Résumé	2
Abstract.....	3
Liste des sigles et expressions utilisés	4
Remerciements	6
Sommaire	7
Avant-propos	10
Introduction	12
 PARTIE I : Sourds, tourisme et interculturalité.....	14
1. Les sourds dans la société.....	15
1.1. Regard normatif sur la surdité.....	15
1.2. Regard culturel sur la surdité	18
1.3. Les Langues des signes, langues particulières et originales	19
2. Les sourds dans le milieu du tourisme	21
2.1. Nombre de personnes concernées en France	21
2.2. Impact économique de la surdité	22
2.3. Obligations légales d'accessibilité	23
3. À la rencontre de l'interculturalité	24
3.1. Communiquer dans la langue de l'autre	24
3.2. Les stratégies d'une communication interculturelle	26
3.3. Réussites interculturelles chez les sourds.....	28
3.3.1. Paris : Café signe	28
3.3.2. Toulouse : L'Oreille cassée.....	29
3.3.3. Les agences touristiques	30
3.3.4. Les structures hôtelières	31
 PARTIE II : Objet de la recherche, hypothèses et méthodologie.....	32
1. Problématique et hypothèses	33
1.1. Problématique	33
1.2. Hypothèses	34
2. Pourquoi cette recherche et pour qui ?.....	35
3. Méthodologie	35

3.1. Le choix des échantillons	36
3.2. Les questionnaires	37
4. Prise de recul sur l'enquête.....	39
4.1. Mise en œuvre de la collecte des données.....	39
4.1.1. Les données auprès des hôteliers.....	39
4.1.2. Les données auprès des sourds	40
4.1.3. Les données auprès des tierces entreprises	41
4.2. Difficultés rencontrées	41
4.2.1. Stade précédant l'entretien	41
4.2.2. Stade durant l'entretien.....	43
4.3. Les premiers tests et amélioration de l'enquête.....	43
PARTIE III : Analyse et résultats de l'enquête menée.....	45
1. Discussion et analyse des critères.....	46
1.1. Représentation de la surdité dans les hôtels.....	46
1.1.1. Une vision déficitaire	46
1.1.2. Les préoccupations	47
1.1.3. Formation d'Accueil des handicapés chez AccorHôtels	47
1.1.4. La place de la LSF.....	48
1.1.5. La place de la clientèle sourde	49
1.2. Les stratégies choisies pour la communication	49
2. Éléments favorables ou défavorables envers la communauté sourde.....	50
2.1. Les carences ou lacunes.....	50
2.1.1. Freins à une accessibilité meilleure.....	50
2.1.2. Difficulté à comprendre la problématique	52
2.2. Les points forts.....	52
2.2.1. Les installations	53
2.2.2. Formation pour mieux accueillir	53
2.2.3. La marque nationale Tourisme & Handicap	54
3. Prise de recul sur les résultats	55
3.1. Bilan face à nos hypothèses	55
3.2. Facteurs d'influence sur les résultats	56

Conclusion.....	58
1.1. Ouverture sur quelques solutions	59
Bibliographie	63
Annexes	66

Être heureux est un sentiment qui est relatif d'une personne à une autre. Selon la définition que l'on a de cette notion, nous déterminons notre trajectoire dans la vie active pour atteindre cet objectif ultime qu'est d'être heureux. Les gens pensent qu'une personne sourde ne peut pas avoir des loisirs ou partir en vacance seule. Pourtant, une chose est claire et non-négociable, une personne sourde a autant le droit de se sentir heureuse que d'autres personnes vivant dans la même société.

Je me suis intéressé à la culture sourde et à la formation de la langue des signes d'abord par curiosité. J'ai commencé à apprendre la langue des signes de mon pays – Langue des Signes persane (PSL) – conjointement à mes études initiales en Iran dans le management de tourisme. Ensuite, j'ai décidé de faire le lien avec le tourisme et l'hôtellerie. J'ai eu donc l'idée de me focaliser dans un premier temps sur l'aspect clientèle sourde afin de préparer le terrain pour une insertion optimale de la culture sourde dans les milieux touristiques et hôteliers.

Tout en suivant des cours de la Langue des Signes française (LSF) en parallèle de mes études en France, j'ai décidé alors, au cours des dernières années, d'aborder mon idée de la mise en place des services adéquats au profit de la clientèle sourde par différentes manières avec les professionnels d'hôtellerie lors de mes entretiens de stage ou d'embauche. Ayant gardé depuis longtemps cette préoccupation dans mon esprit, mon objectif lors de ces échanges était notamment de savoir comment ils pensent à ce sujet et de savoir combien cela pourrait compter à leurs yeux en matière de service particulier. L'intérêt de cette démarche était avant tout, d'avoir une idée globale de leurs connaissances de la surdité et la culture sourde, puis d'avoir leur retour naturel sur ce phénomène, c'est-à-dire la clientèle sourde.

La première réaction après avoir abordé le sujet me semblait comme une sorte de réflexion souvent accompagnée d'un geste corporel indiquant la volonté de trouver un repère pour répondre le plus professionnellement possible. Les yeux posés sur le logo de la Langue des signes sur le CV en l'entourant constamment avec son stylo pour quelques secondes jusqu'à ce que l'on change de sujet pour quelques minutes avant de revenir une deuxième fois sur le thème. Cela prend encore plus de sens lorsqu'ils se font aider par le langage gestuel dans leur manière de serrer la main : la paume de la main tournée vers le bas pour accueillir, signe de la confiance en soi et de la certitude

contre celle-ci à la fin de l'entretien tourné vers le haut qui est signe de manque de confiance en soi et de réflexion incertaine (Hessam-zadeh, 2012).

La deuxième réaction ensuite, me semblait comme une position de défense afin de ne pas laisser apparaître l'insuffisante connaissance du phénomène et de ses solutions. Manque de ressources financières, le nombre insuffisant de clientèles sourdes se trouvaient parmi leurs retours. Souvent, ils soulignaient les rénovations faites auparavant au profit des handicapés moteurs dans leur établissement pour ne pas perdre la face.

Lors d'un de ces entretiens, j'ai eu un retour simple par une phrase très intéressante avec un air ironique : « *Voulez-vous dire que les hôtels sont des laboratoires ?* ». Cette réaction non-contrôlée est très intéressante, et même très importante, car elle est le miroir de leur perception du sujet. Une image qui est partagée. Entre autres, celle de : l'idée est très intéressante et stimulante, mais elle est issue d'une vision idéaliste.

Nous constatons alors qu'il est rare d'avoir une vision qui considère un sourd comme un être étranger venant d'une autre culture parlant avec une langue différente de la nôtre. Autrement dit, une personne sourde d'origine française se sent étrangère dans son propre pays. Elle peut alors se marginaliser et se limiter dans sa vie sociale et culturelle en se privant des droits évidents qui lui sont dus et non-pas des attentes idéalisées.

C'est alors, dans cette optique que je présente ce projet ayant à cœur un objectif qui nécessite un apprentissage approfondi du domaine qui le concerne.

La surdité est souvent associée à des significations négatives réduisant la personne sourde à la dépendance, à la perte d'autonomie, à l'incapacité qui nécessitent une intervention relevant de l'assistance. Pour une grande majorité, la personne sourde incarne celle qui ne sait pas ou ne peut pas faire sans bénéficier d'une aide extérieure pour réaliser son action. La limitation d'activités sociales se répercute au niveau de la réalisation d'activités culturelles et touristiques.

De nos jours, la « surdité » est un terme qui est utilisé globalement pour toute perte d'audition (Faveur, 2014). Toutefois, on distingue entre une surdité « légère », notamment d'une seule oreille, et une surdité « profonde » touchant les deux oreilles qui a comme conséquence une limite d'accès à l'information (Repressé, 2011). Lorsqu'elle s'agit d'une surdité totale, cela peut paralyser l'ensemble des échanges de la vie quotidienne chez l'individu.

Ce défaut d'échanges épanouis entre les personnes sourdes et les personnes entendant n'est pas uniquement dû aux croyances normatives de notre société. Cela est également lié à un manque de connaissances que les entendants ont de la population et de la culture sourde. L'étude de la relation entre les membres du personnel des services publics et les sourds est importante, puisqu'elle interroge notamment l'accessibilité de ces services qui est un droit pour tous (Dalle-Nazébi, 2010). Cela peut être aussi le cas en ce qui concerne l'accessibilité aux structures touristiques.

Les obligations juridiques existantes, pour la mise en place des mesures qui facilitent l'accessibilité de la population sourde aux structures hôtelières, et l'impact économique de la surdité en France, nous amènent à réfléchir, sur la notion de rencontre interculturelle entre le public sourd et le public entendant, et la communication exolingue qui s'y inscrit. Une relation socioculturelle optimale, entre les personnes sourdes et les personnes entendantes, pourra offrir des bienfaits collectifs au niveau social et économique.

Il nous est donc apparu nécessaire d'étudier la manière dont le public sourd est accueilli dans les structures hôtelières.

Imaginons qu'une personne sourde souhaite faire un séjour touristique dans un hôtel en France sans être accompagnée. Elle peut être freinée pour atteindre une autonomie réelle, dans l'hypothèse où les personnels hôteliers ne connaissent pas suffisamment la langue et la culture des sourds. L'atteinte d'une autonomie efficace, qui est notre objectif ultime, peut être retardée par des obstacles, dans l'éventualité où la population sourde rencontre des problèmes de communication en hôtel avec les personnels.

Afin de développer les différentes réflexions qui émanent de ce travail, il nous est apparu important d'élaborer cette étude de manière suivante :

En première partie, nous allons expliquer certaines définitions liées à notre problématique ; les points d'intérêts de notre question de la recherche, ainsi que son état des lieux actuel.

Puis, nous allons aborder une deuxième partie de mémoire, qui englobe d'abord : notre objet de la recherche, les hypothèses et la méthodologie choisie. Nous développons ensuite, à la fin de la même partie, la manière dont nous avons collecté les données et son amélioration après son premier test.

Au final en troisième partie, nous allons révéler le résultat de notre étude, tout en exposant les carences ainsi que les points forts observés durant notre enquête de terrain. Nous concluons enfin notre travail, avec une ouverture sur quelques solutions qui pourront être proposées en y insérant simultanément les informations collectées lors de nos entretiens avec des entreprises expertes du domaine, afin d'apporter davantage d'éclaircissements.

PARTIE I :
Sourds, tourisme et interculturalité

1. Les sourds dans la société

La place des sourds dans la société actuelle est liée d'un part à la représentation normative de la surdité, et d'autre part de la position collective qui est donnée à la langue et la culture sourde.

1.1. Regard normatif sur la surdité

La représentation sociale et collective d'une population peut être interprétée comme une façon de voir qui se porte envers une communauté. Selon P. Mannoni :

« Les représentations sociales se situent en aval par rapport à certaines d'entre elles qui jouent le rôle d'organiseurs de schèmes cognitifs, comme les représentations mentales ou psychiques et les fantasmes. En revanche, elles se présentent en amont des clichés, stéréotypes, superstitions, croyances, contes, mythes, à l'égard desquels elles ont une fonction constituante. » (Mannoni, 2016, p.36)

La vision normative de notre société de la population sourde peut faire fonctionner les entendants comme un groupe social, qui réduit la notion complexe de la surdité à quelques éléments significatifs mais superficiels, à quelques images. Ces visions « clichés » leur serviront comme des guides de compréhension du monde de la « Surditude ». Par ailleurs, à partir de quelles visions émanent ces représentations normatives dans le contexte de la surdité ?

La vision déficitaire de la surdité se place en première position dans notre société. Celle-ci juge la surdité comme un handicap à réparer. Les sourds doivent alors se soigner à l'aide des appareillages. En deuxième position, la personne sourde est considérée comme un individu « différent des autres » appartenant à une communauté, qui est jugée comme un groupe social en « minorité » (Boumaiz, 2011, p.14).

Selon Andrea Benvenuto, la vision normative de la société actuelle sur la surdité a son origine dans les traits historiques :

« [...] La pensée médicale dominante développée dans les institutions de sourds au XIXe siècle a alimenté l'idée que la surdité est une anormalité à corriger car elle empêche l'acquisition de la langue orale, la langue de la pensée et de l'intelligence. » (Benvenuto, 2011)

Toutefois, d'où que ces visions jaillissent – de l'histoire collective ou des préjugés collectifs – l'oralisme a plus de succès dans la société d'aujourd'hui. Nous vivons dans une société où la différence est désocialisée. Ceci donne place à une attente de « normalisation » de la personne sourde, car pour la bonne partie des mœurs, l'oralisation est estimée comme le meilleur moyen d'insertion sociale de ces « minorités ». Citons pour exemple les arguments autour du bienfait d'oralisme et d'audisme, de certains personnages comme professeur Claude-Henri Chouard, pionnier de l'implant cochléaire :

« [La LSF] s'agit d'une langue qui n'a rien à voir avec celle employée par 99,99% de la population francophone [...], [elle] lui permet de communiquer qu'avec la communauté très restreinte de ceux qui connaissent ce langage. Cette pratique exclusive le rejette complètement du reste des bien-entendants. J'ai toujours pensé, jusqu'à l'arrivée de l'implant cochléaire, qu'il s'agissait là d'un substitut à la communication orale bien précieux, tant que celle-ci était impossible. Mais l'expérience que j'en ai eue m'a montré la lenteur extrême du transfert des informations grâce à la langue des signes, au regard de ce qu'apporte le langage parlé.¹ » (Chouard, révisé 2009)

La rigidité de la société à l'égard de la singularité de la langue et la culture des sourds freine leur vie normale. (Kerbourc'h, 2010). La société oralisée de nos jours, avec ses pensées « audistes », cherche à accepter les sourds tels qu'elle les souhaite être. Il est à noter que cette représentation normative de la surdité, considérant la surdité comme une déficience à traiter, afin de pouvoir « assimiler les autres », n'est pas uniquement une question récente : en 2001 un budget national d'environ 3 millions d'euros a été alloué aux centres d'implantation cochléaire (Kerbourc'h, 2010). Ce

¹ <http://recorlsa.free.fr/implantcochleaire/index.html>.

schéma historique ne cesse pas à se répéter, puisqu'en 2019 on s'embarque dans une prise en charge intégrale des prothèses auditives d'ici 2021 (Ameli et vous, 2019). Quoique ces solutions pécuniaires ne visent qu'une partie de la population sourde, ceux-ci estiment que pour la société d'audisme, la clé d'une intégration meilleure était, depuis toujours, de s'investir dans le développement d'un préjugé normatif de la surdité.

Ces visions négatives envers les sourds soulèvent un malaise social chez eux. Ces regards discriminatifs provoquent chez le public sourd un sentiment de solitude dans la société. Ce qui leur suscite un parcours de vie complexe qui s'appelle « Surditude ». Pour comprendre mieux ce malaise, il faut comprendre le problème que la surdité pose aux entendants, car selon Mottez, la surdité est avant tout un rapport social :

« [...] au lieu de chercher à trancher sur ce que sont les sourds, sur ce qu'ils devraient être, sur ce que l'on pourrait faire d'eux et pour eux, les entendants commenceront à s'interroger plus simplement sur la gêne qu'ils éprouvent dans leurs relations avec eux, sur la nature bien particulière des comportements qu'ils adoptent lorsqu'ils sont avec eux et sur les raisons de ces comportements, en bref sur la façon dont ils se débrouillent avec eux, un pas décisif sera fait permettant d'analyser le rapport de surdité. » (Mottez, 1981, p.5)

Au total, le malaise entre les sourds et la société révèle ce qui s'articule socialement à travers de la « Surditude » : la communication bloquée soudainement, la peur de la surdité et la perturbation qui en ressortent – La « *Surdophobie* » (Kerbourc'h, 2010) – le temps de recul et d'adaptation à la situation, la lenteur d'échange, la difficulté de se comprendre, la gêne qui apparaît, la suspension et l'évitement qui en résulte, relèvent un manque de « savoir se communiquer » de la part des entendants dans ce rapport social.

L'origine du malaise social du public sourd est dans les blocages de la communication entre les sourds et les groupes sociaux. Le blocage de communication entre les personnes sourdes et les personnes entendantes provoque chez les sourds de nombreux

obstacles à surmonter tels que : difficulté à se comprendre lors des échanges, impossibilité d'avoir accès aux nombreuses sources d'information, gêne et perturbation en conversations, impossibilité de rencontrer autrui et d'être écouté, etc.

Ces difficultés se traduisent également dans les tensions sociologiques auxquelles les sourds continuent à se heurter. Ils sont contraints à se déplacer régulièrement ou à renoncer à solliciter de l'aide pour préserver leur image. Ceci les engage alors dans une marginalisation sociale.

L'absence de légitimité de la langue des signes française (LSF), le manque de dispositifs adaptés dans les centres, le manque d'équipements adaptés dans les logements, etc. sont tous des éléments qui justifient lenteur de notre société à une adaptation culturelle aux particularités des sourds.

La grande partie des efforts fournis et des investissements alloués sont axés sur l'adaptation de la vie de ces personnes à celle de l'extérieur. Ces blocages ne peuvent pas être enlevés tant qu'on n'a pas remédié à cette vision sociale de la partialité de la surdité. Accorder une place sociale légitime aux sourds, une reconnaissance judicieuse de la langue et la culture des sourds dans la société, peuvent aider la société à sortir de ce cercle vicieux et de ce schéma répétitif qui dure depuis des années.

1.2. Regard culturel sur la surdité

Pour « la société entendante » de nos jours, l'identité culturelle de la personne sourde est basée sur la représentation « déficitaire » de la surdité, car dans le monde des entendants, paradoxalement à la croyance des sourds entre eux, ce qui est normal c'est de pouvoir entendre.

La vision culturelle de la surdité est mise en avant par la communauté des sourds profonds de naissance. Cette culture existe depuis plus de deux siècles, pourtant elle a fait rarement l'objet de vraies recherches ethnologiques² (Surdite.lsf, 2002). Yve Delaporte est le premier ethnologue français au CNRS qui s'est intéressé à cette singularité.

² http://surdite.lsf.free.fr/monde_silence.htm.

Bien que depuis une trentaine d'années, la situation s'améliore pour les sourds – notamment en raison de leurs propres efforts – toutefois cette originalité linguistique et culturelle reste pratiquement inexplorée et méconnue, dans ses réels potentiels, par la société. (Delaporte, 2002)

Il est à rappeler que la surdité et la culture sourde, n'est « ni une déficience ni une différence » (Benvenuto, 2011) mais une singularité perçue comme un fait social :

« [...] un individu sourd produit des manières de vivre et de communiquer tout aussi singulières. Il existe ainsi une normativité de la surdité définie par les multiples modes de vie et adaptations singulières des sourds dans leur rapport au monde. » (Benvenuto, 2011)

La culture sourde trouve ses marques dans la langue visio-gestuelle des sourds. Cette langue spécifique en contrepartie met en évidence l'existence d'« *un système de valeurs partagées* » (Delaporte 1998, cité par Dagneaux, 2015) d'un groupe dominé par une société constituée pour et par les entendants. Alors quelle est cette langue et quelles sont ses caractéristiques particulières ?

1.3. Les Langues des signes, langues particulières et originales

Les langues des signes sont des langues visuo-gestuelles. Elles sont les langues de communication des sourds. Il est à noter qu'il existe une langue des signes différente pour chaque pays, c'est-à-dire que chaque pays a sa propre langue des signes (LS). Celles-ci, malgré leurs divergences, ont des points en commun :

« Il n'existe pas une mais des langues des signes (L.S.). Elles se distinguent principalement par leur lexique. Par contre les L.S. de différents pays ont des formes grammaticales communes, notamment les structures faisant appel à l'iconicité, dont le caractère est universel. Nous parlerons donc de L.S. quand cela s'appliquera à toutes les L.S. et de L.S.F. pour ce qui sera spécifique seulement validé au cas français. » (Dalle-Nazébi, 2010)

Les langues des signes suivent des règles grammaticales identiques, dans leur ensemble. Au niveau du lexique, certains signes peuvent être similaires, alors que d'autres peuvent avoir des significations différentes, ou même dans certains cas, des définitions opposées. Mais les sourds de différentes communautés internationales arriveront à se comprendre puisque les LS ont toutes des particularités et de modes de fonctionnement semblables.

Une langue exclusivement visuelle en réception et gestuelle en émission, cette langue est complètement différente par rapport aux langues vocales : les éléments de la partie supérieure du corps – les mains, la tête, le buste, les expressions faciales, la direction des regards – jouent à la fois le rôle principal d'émission. L'œil, en tant que l'organe récepteur, a aussi un rôle dans la transmission.

Les signes sont produits dans une espace à trois dimensions, devant le signeur, là où les détails de l'énoncé sont localisés de sa part. Les interlocuteurs, de leur part, suivent l'enchaînement des événements grâce au pointage. En somme, le simultanisme et la multimodalité sont des originalités des langues des signes (Dalle-Nazébi, 2010).

La langue des signes contrairement aux langues vocales, n'a pas d'écriture. Ceci selon Mottez, fait de la culture sourde « une culture orale » :

« Mais il y a plus. La langue des signes, qui n'a pas d'écriture, est même très rigoureusement une langue orale dans le sens où l'on désigne ainsi les langues qui n'ont pas d'écriture. Lorsque les sourds français doivent écrire, ils recourent au français. » (Mottez, 1981, p.25)

Pourtant, il existe quelques systèmes de transcription des langues des signes, tels que SignWriting, SignGloves, Etc. En revanche l'usage de ces systèmes n'est toujours pas courant. Quant à la LSF, cette dernière est reconnue par la loi en tant que langue à part entière depuis 2015.

En un mot, la langue et la culture des sourds sont particulières et méconnues. La population sourde subit depuis des décennies des visions discriminatoires et négatives. Cependant, quelle est la place du public sourd dans le milieu touristique et quelle est son importance ?

2. Les sourds dans le milieu du tourisme

Pourquoi s'intéresser à cette recherche ? L'intérêt de notre question de recherche s'inscrit dans le nombre de personnes déclarant de la surdité en France ; l'impact économique de la surdité en France ; les obligations juridiques en contexte de la surdité et les bienfaits collectifs que ce type de travail de recherche pourra nous offrir, en cas d'une mise à profit des résultats.

2.1. Nombre de personnes concernées en France

Selon l'enquête handicap-santé d'INSEE en 2008, environ 7,056,000 français ont déclaré avoir une baisse d'audition au minimum, soit 11,2 % de la population française. Ceux-ci varient selon le degré de la surdité - totale, sévère, moyenne - entre les difficultés d'entendre ou une incapacité d'audition totale (Haeusler et al., 2014).

Selon Paul Mousny le gérant associé de la société Accessens, dans les hôtels en moyen 3 clients sur 100 souffrent de difficultés liées à la surdité.

C'est-à-dire qu'« une population d'environ 2 à 3 millions de personnes » sont en véritable difficulté de communication autonome lors de leur accueil dans les établissements hôteliers (Mousny, 2016).

DÉFICIENCE AUDITIVE : • Avez-vous des problèmes d'audition ? (malentendant, bourdonnement) Si oui, lesquels ?	Nombre	% de la population totale
Surdité complète	182 000	0,3 %
Malentendant	1 062 000	1,7 %
Surdité d'une seule oreille	974 000	1,5 %
Autre difficulté à entendre mais ni malentendant, ni sourd	3 153 000	5,0 %
Autre problème auditif (bourdonnements, sifflements, acouphènes...)	2 012 000	3,2 %
Au moins une déficience auditive	7 056 000	11,2 %

Tableau 1 - Nombres de personnes déclarant des déficiences auditives (Haeusler et al., 2014).

2.2. Impact économique de la surdité en France

Mais l'intérêt de ce projet ne se limite pas au nombre des personnes souffrant de ces difficultés de communication, mais cela va encore plus loin lorsqu'il s'agit de l'impact économique de la surdité en France.

Selon les recherches si aucun des sourds n'était appareillé les coûts liés aux limitations fonctionnelles auditives seraient d'environ 24 milliards d'euros en France (De Kervasdoué et Hartmann, 2016). Selon Laurence Hartmann, Maître de conférences en sciences économiques, de nos jours « [les] troubles auditifs [...] entraînent : déclin accéléré des fonctions cérébrales ; dépressions plus fréquentes ; dépendance plus précoce... et aussi une augmentation des dépenses de santé ! » (Ameli et vous, 2019).

Cela nous laisse à réfléchir sur l'importance de la mise en place de mesures qui faciliteront l'intégration socioculturelle de cette population.

En d'autres termes, ces chiffres nous permettent de réfléchir sur les politiques d'investissement des ressources afin de pouvoir préparer la société pour un accueil sans dépendance à autrui.

Estimation du coût du déficit auditif si aucun appareillage n'était effectué				
Gravité	Population atteinte de LFA moyenne	Population atteinte de LFA graves	Population atteinte de LFA très graves à totales	Total
France métropolitaine	4 044 514	1 940 495	368 348	6 353 357
France entière	4 137 814	1 982 801	375 982	6 496 597
Coût France métropolitaine	8 089 027 052 €	11 642 968 837 €	3 683 483 920 €	23 415 479 809 €
Coût France entière	8 275 628 849 €	11 896 805 719 €	3 759 815 039 €	23 932 249 607 €

Tableau 2 - Coût du fardeau de la surdité sans appareillage (De Kervasdoué et al., 2016).

D'après notre étude lors de nos échanges avec des professionnels hôteliers, il existe pour les structures privées - contrairement aux centres de services publics - une question autour du lien existant entre le coût de la mise en place des services et la fréquentation de cette population. Ils chercheraient à savoir si le budget accordé pour cette problématique sera bien récompensé en retour.

Toutefois, la mise en place des équipements dédiés aux sourds semble moins onéreuse que d'autres engagements qui ont déjà été pris en faveur des handicapés moteurs. Or, pour rendre un établissement accessible pour les handicapés moteurs, cela nécessite des rénovations et des travaux de fond très coûteux pour les groupes hôteliers. Ce qui change entièrement la décoration des chambres, la hauteur du lit, l'équipement de kitchenettes pour les chambres d'appartement et les WC.

Néanmoins, l'absence de la fréquentation de population sourde dans les hôtels n'est pas l'indice d'absence de leurs besoins. Ceci dit si on compare la fréquentation des handicapés moteurs entre les hôtels possédants des équipements adéquats et ceux qui n'en disposent pas, on peut supposer qu'il est à l'entreprise de se faire connaître parmi cette population en leur proposant ses services.

Mais l'intérêt ne pourra pas être simplement limité aux bénéfices financiers ; or, lorsqu'il s'agit des lois et des obligations juridiques, le caractère législatif limite les réflexions économiques.

2.3. Obligations légales d'accessibilité

La mise en disposition des services adéquats pour la population sourde dans les structures hôtelières n'est pas seulement une marque de conscience, mais se figure notamment dans un contexte d'obligations juridiques. Citons pour exemple les Art 4 Arrêté du 24 décembre 2015 ou Art 5 JORF n°0288 du 13 décembre 2014 Texte n°49 qui ont pour objectif de nous obliger à prendre des initiatives qui facilitent l'accès des handicapés aux bâtiments collectifs et individuels.

De plus, citons la loi n° 2015-988 du 5 août 2015 ratifiant l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014, Art. L. 4142-3-1 qui met l'accent sur l'obligation de la formation des salariées d'accueil en relation avec les personnes en situation de handicap dans les établissements avec une capacité d'accueil minimum de 200 personnes.

Il existe en outre, la loi du 11 février 2015 qui nous rappelle la reconnaissance de la langue des signes française comme « *une langue à part entière.* » (Fédération Nationale des sourds en France, 2015)

En bref, la communauté sourde est une communauté sociale, vivant parmi d'autres communautés avec des possibilités inévitables. La surdité, présente en nombre par ces individus, est reconnue au niveau législatif par diverses obligations. Celle-ci est soumise aux visions injustes de la part de la société. Elle est sujet de divers investissements de réparation. Un nouveau regard est alors nécessaire afin d'aiguiller les efforts et les énergies vers les champs opérationnels.

3. À la rencontre de l'interculturalité

La diversité de langues et de modes de communication, la différence culturelle et la connaissance culturelle accordée à cette différence, sont au cœur du débat complexe de la rencontre entre la culture des sourds et celle des « non-sourds ». Lorsqu'il s'agit d'un rapport interculturel, la nouvelle façon d'échanger et ses stratégies adaptatives entrent dans le débat.

3.1. Communiquer dans la langue de l'autre

La langue est un élément essentiel pour la communication entre deux cultures différentes. Lorsque les intervenants culturels ne disposent pas d'une langue commune pour communiquer, l'insécurité linguistique apparaît. Suite à cette insécurité linguistique, des perturbations d'échange et donc d'autres formes linguistiques se matérialisent entre individus. (Perrefort, 1994, p.90)

L'expression utilisée pour nommer ces nouvelles formes de communication a été proposée la première fois, par Rémy Porquier lors d'un colloque à Neuchâtel en 1978. Ainsi le terme de « *communication exolingue* » est accordé à toute communication qui se réalise à l'aide des moyens autres qu'un langage commun entre les intervenants (R. Porquier, 1984, p.18-19).

Selon Porquier, celle-ci se construit notamment lors d'une situation exolingue qui englobe cinq paramètres qui la définissent :

« Les cinq paramètres qui définissent la communication exolingue sont les suivants : les langues des interlocuteurs, le milieu linguistique de l'interaction, le cadre situationnel de l'interaction, le type de l'interaction et le contenu de l'interaction. » (R. Porquier, 1984, cité par Nanthasilp, pp. 291-302)

L'« échange exolingue » était né, et il s'ensuit les divers développements de : communication interculturelle, analyse interactionnelle en situation exolingue etc. Pour notre étude et dans le développement qui va émerger, il nous permettra d'étudier l'emprunt de la sociolinguistique des contacts des cultures, à l'analyse interactionnelle.

Lors d'une rencontre entre une personne sourde et une personne entendante, la communication exolingue fait référence non seulement à la façon dont les deux intervenants communiquent dans une langue qui ne leur est pas propre, mais également à la façon dont chacun commence à communiquer, dans sa propre langue, avec un interlocuteur non natif – le cas des réceptionnistes plus particulièrement – et donc la façon dont ils communiquent entre eux, ne disposant pas d'une langue commune.

Puis, en plus d'étudier la façon duelle de contacter l'autre, la méthode interactionnelle entre ses deux cultures devient intéressante, étant donné que cette communication nécessite une adaptation mutuelle et complice. La situation exolingue entre les sourds et les entendants est proportionnée par la représentation que chacun des participants a d'autrui, et pas par les langues qu'ils maîtrisent ou qu'ils utilisent, étant donné que l'interaction entre un natif d'une langue gestuelle et un natif d'une langue vocale reste singulière.

Les deux participants de notre étude sont censés suivre certaines procédures de gestion, de compréhension et même de réparation, comme le dit si bien D. Picard (1992, cité par Nanthasilp, pp. 291-302). L'application des différentes stratégies dépend de chaque individu.

3.2. Les stratégies d'une communication interculturelle

Dans une situation exolingue, l'appropriation de la communication interlinguistique par les intervenants passe à travers des différents processus, afin de mieux gérer et comprendre l'échange. Ces processus de « naturalisation » les dotent d'un nouveau statut qui est une nouvelle façon de communiquer (Porquier, 1994, p.159). De ce fait, la terminologie de « stratégies de communication exolingue » recouvre tous les processus d'appropriation de communication interlingue.

Selon A. Giacomi et C. Heredia, il existe deux catégories de stratégies de communication dans une situation exolingue : stratégies préventives et stratégies de gestion (Cité par Nanthasilp, pp. 291-302). En ce qui nous concerne c'est la stratégie de gestion qui est plus importante. Dans ce processus, un des interlocuteurs sort de l'échange en cours pour demander un éclaircissement ou des explications sur les énoncés précédents. Ceci peut entraîner une rupture d'échange, de manière temporaire ou même durable :

« [...] Généralement, la mise en œuvre de [s stratégies de gestion] est marquée par un changement d'attitude d'un des locuteurs. Au moment où surgit un problème de communication, un des partenaires sort de l'échange informatif pour entrer dans une activité d'ordre métalinguistique. Il demande du feed-back it [à] l'autre, l'interaction en cours doit être suspendue. Cela entraîne la rupture provisoire – parfois définitive – de la continuité thématique et la mise en place ce que A. GIACOMI et C. de HEREDIA appellent : une phase de négociation parenthétique, nommée ainsi parce qu'elle constitue une sorte de parenthèse par rapport à l'échange en cours. » (S. Nanthasilp, pp. 291-302.)

Lors d'une situation exolingue, chacun des participants, s'appuie sur des stratégies différentes pour favoriser la compréhension de discours. Selon Colette Noyau (1994, pp.18-36), il existe trois stratégies de compréhension lors d'une communication exolingue :

« Stratégie lexicale » en premier, c'est lorsque le destinataire retient un morphème lexicale connu dans l'énoncé de son locuteur. Il reconstruit alors par la suite, les différentes formes lexicales possibles dans sa tête, pour comprendre la suite du message. Ce morphème lexical partagé, peut être un signe ou un mime partagé dans la situation d'interaction entre les langues gestuelle et vocale, qui joue comme une clé pour « deviner » le message. Deuxièmement, les destinataires s'appuient sur « les similarités entre sa langue et la langue de l'autre » dans le cas où les deux langues sont très proches. Puis au final, en troisième possibilité, les intervenants recourent aux « éléments non-linguistiques » de la communication.

Cette dernière stratégie de compréhension est très importante pour nous. Celle-ci est utilisée lors des interactions en face-à-face. Elle s'appuie sur des informations visuelles pour faciliter la compréhension entre les partenaires de communication. Les expressions du visage, les gestes qui escortent la parole – produits de manière décidée ou pas –, les gestes iconiques font partie de cette méthode d'appropriation d'échange.

Pour Dominique Picard, il existe une autre stratégie qui est utilisée principalement lors d'« une gaffe », lors d'une communication exolingue. L'individu recourt à cette stratégie pour diminuer les conséquences de cet incident (1992, pp. 19-25).

Précédemment, nous avons discuté sur la possibilité de sentiment d'insécurité chez les alloglottes et les natifs, lors d'une situation exolingue (Perrefort, 1994, p.90). Dans un tel cas, ils essaient de masquer les lacunes culturelle ou linguistique, ainsi que de diminuer le contrôle exercé par l'autre sur leur rôle de partenaire de communication :

« Une des difficultés de toute conversation exolingue consiste à préserver la face positive de l'alloglotte (mise en danger par ses lacunes linguistiques et culturelles) ainsi que sa face négative (le contrôle exercé sur lui par le natif menace son rôle de partenaire de plein droit). Les interlocuteurs sont ainsi amenés à prendre certaines dispositions, qui ont trait en particulier à la définition des rôles: le natif se voit attribuer des fonctions d'aide et de contrôle, alors que l'alloglotte jouit d'une tolérance particulière. » (S. Nanthasilp, pp. 291-302)

De cette façon, ce qui est important à étudier c'est de savoir comment ils se débrouillent. Quelle stratégie domine dans ce genre de situation ?

Les stratégies choisies dans ces genres de situation exolingue varient entre trois catégories différentes pour les alloglottes : stratégie d'évitement ; stratégie d'affrontement ; stratégie de compensation – Switching – et entre deux catégories de gestion pour les natifs : simplification et reformulation (S. Nanthasilp, pp. 291-302).

Pour nous il s'agira au final, dans le développement qui va suivre, de relever les tactiques exposées par les entendants et par les sourds lors d'une situation interactionnelle dans un milieu hôtelier.

3.3. Réussites interculturelles chez les sourds

À travers de la France, de nos jours, on constate de plus en plus l'amplification des mouvements d'intégration et de rencontres entre les personnes sourdes et les personnes entendant. Ce qui nécessite une bonne considération de la part de chacune des parties sur la culture et le langage de l'autre.

Parmi ces efforts, nous constatons un commencement récent notamment dans le domaine de la restauration dans différentes villes françaises.

3.3.1. Paris : Café signe

Citons pour exemple le café-restaurant parisien « Le café des Signes » qui est géré et fréquenté collectivement par les sourds ainsi que par des personnes non sourdes.

Ce café-restaurant étant « *entièrement conçu autour du thème de l'échange et de la communication, notamment par le langage des signes* » figure une des expériences réussies de la rencontre interculturelle (ESAT).



Figure 1- Le Café des Signes, Paris (ESAT).

3.3.2. Toulouse : L'Oreille cassée

Un autre exemple de mouvements réussis contre la « *surdophobie* » de Sylvain Kerbourc'h (2010, p. 58) s'est réalisé sur la ville de Toulouse chez l'« Oreille Cassée ». Une ville dans laquelle - selon les fondateurs de ce restaurant de tapas - habite bon nombre de sourds bénéficiant d'un système éducatif bilingue en Langue des Signes (LADEPECHE.fr, 2018).

Jérémy Perrin et Sébastien Rocton, le duo « sourds fondateurs » et « gérants » de ce projet ont au début rencontré des difficultés pour concrétiser le projet en raison de manque de « savoir communiquer » des parties prenantes et de leur crainte de les voir éprouver des problèmes de communication.

Néanmoins, ayant pour objectif d'assouvir les besoins de leur clientèle, ils ont eu à cœur de faire découvrir leur culture et leur originalité grâce à ces rencontres interculturelles.



Figure 2 - L'oreille Cassée, Toulouse (LADEPECHE.fr, 2018).

Ces derniers, en mettant l'accent sur la L.S., à l'aide des clips diffusés en langue des signes et des images humoristiques sur le dos des cartes, ainsi que des événements culturels, espèrent que les difficultés se réduisent et qu'on franchit des pas vers une reconnaissance de la L.S.

3.3.3. Les agences touristiques

À ce jour, le nombre des organisations touristiques spécialisées pour les sourds avec des services exclusivement adaptés à cette clientèle paraît limité (Calin, 2018).

Toutefois, quelques agences de voyages proposant des séjours et des circuits avec des animateurs connaissant la LSF ont été fondées dans les années 2000.

Citons pour exemple l'agence « Acti » créée en 2003, ou encore quelques années plus tard en 2009, l'agence « Surdivac » qui proposent des vacances adaptées pour les sourds avec des guides bilingues ou des interprètes diplômés et spécialisés dans le tourisme.

Or, malgré les énormes efforts effectués sous formes diverses, cela reste encore limité en ce qui concerne les structures hôtelières.

3.3.4. Les structures hôtelières

Dans le domaine de l'hôtellerie en France, nous constatons que depuis 2016 certaines entreprises ont été fondées afin d'apporter des matériaux techniques adaptés liés aux alarmes et aux systèmes sonores. Ce qui permet aux personnes sourdes de développer une certaine autonomie en assurant leur bien-être physique et psychique dans l'établissement d'accueil.

Comme le constate Hassen Chaïeb, le fondateur de la société Jenile et Paul Mousny le gérant de la société Accessens, sur les sites de leurs entreprises les sourds étant « *privés des alertes sonores* » pourraient être confrontés constamment aux situations d'anxiété (Chaïeb et Mousny, 2016).

En d'autres termes, nous constatons que de nos jours, à défaut des connaissances suffisantes, rares sont les structures hôtelières qui se lancent dans une nouvelle politique d'adaptation en s'investissant dans les concurrences aussi nouvelles qu'innovantes sur le marché.

Le nombre limité des organisations touristiques et des établissements hôteliers offrant des services adéquats est une des raisons pour lesquelles nous nous intéressons à cette étude qui pourrait donner place à l'élaboration de nouvelles stratégies approfondies dans un avenir proche.

PARTIE II :
Objet de la recherche, hypothèses et méthodologie

1. Problématique et hypothèses

Dans notre recherche, nous nous interrogeons sur la manière dont les sourds sont accueillis dans les hôtels aujourd'hui, en considérant que les hôtels sont des terrains d'exemple de la société. À savoir que notre terrain de recherche est un milieu de services privés. Ainsi avec quelques nuances, qui séparent nos terrains d'autres terrains, nous analyserons les différents enjeux de la notion d'interculturalité entre les sourds et les non-sourds.

1.1. Problématique

La question principale de ce présent travail se situe sur le lien entre la surdité et l'hôtellerie française et sur le rapport entre les sourds et les personnels hôteliers. Nous nous intéressons alors à la façon dont les personnes sourdes sont accueillies dans les structures hôtelières françaises afin de diagnostiquer la situation présente.

Dans le but d'aborder cette thématique, nous allons utiliser uniquement le terme « sourd » ou « la surdité » afin d'en apporter à nos interlocuteurs une image autre qu'un simple dysfonctionnement pathologique, étant entendu que cette dénomination renvoie à une catégorisation factuelle, revendiquée par les acteurs de la communauté sourde eux-mêmes. Le terme « malentendant », fréquemment utilisé en dehors de la communauté sourde, est considéré comme un euphémisme superflu.

Nous pensons que les personnels de l'hôtellerie devraient avoir une conscience interculturelle qui doit aussi inclure la culture sourde.

Autrement dit, c'est aux entendants de s'adapter à cette différence culturelle et linguistique afin de faciliter une intégration et insertion optimale de la population sourde dans les milieux touristiques, un domaine qui se base notamment sur l'attraction et l'accueil des différences.

Selon Bernard Mottez, sociologue, un blocage de la communication dû à la surdité se produit souvent, lors d'une situation d'interaction entre un sourd et un entendant (Mottez, cité par Kerbourc'h, 2010).

La surdité est encore un phénomène qui reste mal connu dans la société (Kerbourc'h, 2010). De ce fait, l'entendant n'ayant pas anticipé est surpris et le blocage apparaît de manière soudaine.

Or, c'est ce blocage qui est la source des difficultés pour la population sourde. En d'autres termes, c'est le défaut d'échange d  à ce blocage de la communication qui freine les sourds dans leur vie quotidienne, et notamment dans leurs demandes de service, comme par exemple lors d'un séjour touristique à l'hôtel.

En effet, dans ce contexte, le fait de communiquer est nécessaire, surtout si les sourds ont des besoins urgents qui touchent leur sécurité vitale dans les établissements hôteliers.

Or, si le personnel de la réception qui est en contact constant avec les clients ne gère pas correctement cette particularité, et que le client sourd est privé d'une autonomie pour son séjour, dans ce cas précis nous pouvons alors nous interroger sur la qualité réelle de l'accueil de l'entreprise.

1.2. Hypothèses

  travers de cette étude, nous analyserons deux hypothèses :

La première hypothèse concerne les obstacles à un séjour autonome dans un hôtel pour un sourd. Notre hypothèse est que, de nos jours, il est difficile de séjourner dans un hôtel seul quand on est sourd, car on rencontre des problèmes de communication dans les hôtels avec les personnels.

Ensuite, la deuxième hypothèse traite de la connaissance des réceptionnistes hôteliers de la culture des sourds. Notre hypothèse est que les problèmes d'un séjour autonome dans un hôtel pour un sourd sont dus   un manque de connaissances de la culture des sourds en milieu hôtelier.

Tout au long de notre étude, nous allons analyser les éléments importants qui pourront faciliter la rencontre interculturelle entre les sourds et les entendants afin de donner une ouverture sur les solutions qui pourraient être proposées en cas de problème.

2. Pourquoi cette recherche et pour qui ?

Les bénéfices de mise en place d'un tel projet ne seront pas limités aux hôtels ou aux sourds, mais cela, avec une vision plus élargie, régularise les structures privées de services face aux lois et aux droits civiques. De plus, l'optimisation de la communication interculturelle nous engage dans une insertion sociale optimale de deux couches sociales. Ce qui par la suite pourrait préparer le terrain pour une intégration professionnelle des sourds dans les domaines touristiques.

Les outils techniques conçus pour les sourds, en revanche, qu'ils soient d'ordre sécuritaire ou d'accueil, étant simple en installation et moins onéreux pour les établissements, offrent un confort significatif à la clientèle. Ces outils se transforment ensuite en moyens d'attraction en faveur des établissements engagés et équipés des services leur offrant une place de choix parmi leurs concurrents.

De plus, cette démarche considérable offre une marque singulière de « *tourisme et handicap* » à l'hôtel et rend possible une grande avancée vers une autonomie réelle (Chaïeb, 2016).

3. Méthodologie

Pour pouvoir traiter notre problématique, nous avons élaboré deux types de questionnaires semi-directifs³ destinés à deux populations centrales de notre recherche : les personnes sourdes et les réceptionnistes hôteliers.

Dans un premier temps, les entretiens que nous avons menés auprès des personnes sourdes ont eu pour le but d'éclairer les obstacles qui existent pour une autonomie réelle.

Dans un deuxième temps, nous avons effectué des entretiens semi-directifs auprès du personnel d'accueil de quelques hôtels sur le site de Toulouse.

Les entretiens que nous avons menés ont eu pour but notamment d'éclairer la situation d'accueil des clients sourds dans les structures hôtelières. Nous voulions savoir

³ Notre grille d'entretien destiné aux sourds a été inspirée à partir d'un document publié sur le site de l'Académie de Strasbourg. Le lien est consultable dans la bibliographie.

quelle est la représentation sociale de la population sourde pour les personnels d'accueil d'hôtelier. Puis, nous cherchions à savoir quel type de langage se crée entre les sourds et les entendants dans un centre de services, au moment d'un blocage de communication.

3.1. Le choix des échantillons

Pour notre recherche, nous avons choisi cinq échantillons parmi chaque population⁴ cible de notre enquête.

Dans un premier temps, la population de sujets sourds, elle a été sélectionnée selon les critères suivants. Nous avons sélectionné parmi différentes catégories de profession : étudiant, femme au foyer et salarié. Nos sujets, de sexe féminin et masculin, se déclinent également sur différents rangs d'âge entre 25 ans et 45 ans. Au niveau du degré de surdité, ils sont tous sourd-total et ils font partie de la catégorie sourd signeur.

Dans un deuxième temps, la population de sujets hôteliers a été sélectionnée selon certains critères : les sujets devaient avoir une ancienneté d'au moins un an et demi dans la même entreprise. La connaissance des sujets du contexte de notre recherche n'était pas nécessaire et n'a pas été prise en compte dans la mesure où l'essentiel était de connaître l'ouverture d'esprit de chaque type d'entreprise face à notre problématique. Toutefois une simple curiosité et intérêt suffisaient pour nous accueillir. Le poste ciblé était le service de la réception. Nous nous sommes entretenu uniquement avec un personnel par entreprise. Au final, nos sujets ont entre 20 et 40 ans.

De plus, pour le choix d'entreprise hôtelière, nous avons des critères spécifiques : les établissements font partie de différentes catégories de classement – haut de gamme, milieu de gamme, économique – hôtelier. Ces entreprises sont du groupe hôtelier ACCOR, situées sur la ville de Toulouse.

La raison de ce choix est d'une part liée à sa nature. Nous pensons qu'une chaîne hôtelière sera plus solide financièrement parlant pour se lancer dans la mise en place des mesures adéquates au profit des sourds dans l'avenir. Un groupe hôtelier aura plus

⁴ Pour en savoir plus, voir plus loin dans les "Difficultés rencontrées".

d'intérêt à gagner le marché parmi ses concurrents. Il aura plus de puissance pour faire que ce service particulier devienne un sujet d'actualité.

D'autre part, la raison de ce choix est en rapport avec l'origine française de ce groupe hôtelier. Dans notre recherche nous travaillons sur les sourds français. Nous pensons que la conscience des problèmes de communication des sourds français dans les hôtels en France et les obligations juridiques existantes pourraient stimuler davantage l'intérêt d'une chaîne hôtelière française et donc ouvrir plus d'horizons sur la mise en marche d'une stratégie pragmatique dans un avenir proche.

3.2. Les questionnaires

Il serait fastidieux et répétitif de citer en détail les questionnaires que nous avons construits pour chaque type de population que nous avons rencontré. Les questions et les réponses « brutes » pourront être retrouvées plus loin dans les annexes. En bref, nous avons trois types de questionnaires :

En première phase, nous avons élaboré un questionnaire englobant entre 12 et 14 questions principales destinées aux personnes sourdes. Ces questions sont formulées de manière à mesurer l'intérêt qu'elles portent à devenir autonome, leurs besoins, leurs souhaits, leurs points de vue sur les obstacles freinant cette autonomie au plan touristique et sur les solutions.

Au cours de nos entretiens avec les personnes sourdes, nous les avons interrogées sur leurs expériences passées. Notre cherchions à savoir si elles ont eu auparavant un séjour en solitaire dans un hôtel afin de comprendre les différents aspects de leurs interactions avec les personnels hôteliers tout au long de leur séjour.

En deuxième phase, nous avons utilisé un autre questionnaire, élaboré avec 15 questions semi-directes⁵ en vue de procéder à des entretiens avec les personnels hôteliers. La grille de questions de ces entretiens⁶ a été construite de manière à mesurer la connaissance que les réceptionnistes ont de la langue et de la culture des sourds et à évaluer la façon dont ils gèrent une rencontre avec un sourd.

⁵ Pour en savoir plus voir : "Les premiers tests et amélioration de l'enquête".

Au cours de nos entretiens avec les réceptionnistes des hôtels, nous avons posé une question sur leurs priorités relatives à l'usage des différentes solutions, lors de leurs rencontres avec des sourds. En leur demandant de classer par ordre de priorité les 4 choix proposés, nous voulions essayer de dégager les moyens que les réceptionnistes préfèrent *a priori* : le recours à l'écrit, les applications et outils informatiques, la langue des signes ou tout simplement s'ils préfèrent raccourcir la communication en faisant uniquement ce qui est nécessaire. La place de ce dernier choix parmi leurs préférences sera l'indice de leurs réceptivités face à la culture sourde en tant que culture et façon de communiquer.

Une autre question similaire a été prévue, cette fois face aux clients internationaux entendants, avec lesquels la communication ne passe pas par les langues connues par les réceptionnistes. Nous nous intéressons à dégager les moyens que les réceptionnistes préfèrent, dans une telle situation de blocage de communication : le recours à l'écrit, les applications de traduction en ligne, le recours à un autre collègue qui connaît éventuellement la langue du client, ou encore raccourcir la communication.

La comparaison entre ces deux questions nous sera doublement utile. Premièrement analyser la distinction que les réceptionnistes accordent à la communication avec les sourds et les entendants nous révélera leur niveau de compréhension du phénomène. Cela nous éclairera également sur la représentation des sourds chez les réceptionnistes hôteliers. Puis, cela nous aidera à montrer la solution qui pourrait être promue, afin de débloquer l'échange dans un avenir proche.

Finalement, en dernière phase, nous avons construit un autre type de questionnaire, destiné cette fois aux professionnels des entreprises qui nous ont apporté des éclairages sur les solutions qui sont accessibles à la fin de notre étude, dans la conclusion.

⁶ Inspirés à partir d'un document publié sur le site de OPCALIA et de l'Université Européenne de Bretagne. Le lien est consultable dans la bibliographie.

4. Prise de recul sur l'enquête

Nous tenons à présenter ci-après les instruments utilisés pour la collecte des données, les premières démarches et les aspects qui ont évolué par la suite, ainsi que les contrariétés auxquelles nous nous sommes heurtés pour accéder aux informations souhaitées.

4.1. Mise en œuvre de la collecte des données

Pour la présente étude, le recueil d'informations se répartit en trois systèmes différents : le milieu hôtelier, la communauté sourde, les entreprises portant des informations crédibles en tant qu'astuces. Ceci dit, nous avons dû construire trois types de questionnaires différents adaptés à chaque groupe d'entretien. En première étape, le travail a commencé avec les deux premiers systèmes mentionnés ci-dessus.

4.1.1. Les données auprès des hôteliers

La prise de contact avec les entreprises hôtelières s'est faite par courrier électronique. Les réponses que nous recevions de chacune entre elles, les délais d'attente, le nombre des relances effectuées pour notre demande, l'absence de réponse ou le silence, étaient une réponse riche en information pour nous, avant tout entretien. À savoir que les entreprises que nous avons contactées nous connaissaient auparavant par le biais de diverses collaborations ou de contacts professionnels. La réponse rapide à une demande de collaboration, comparée à un délai d'attente parfois long pour une demande d'entretien de 30 minutes au sujet de la surdité, nous a été porteuse d'informations. En outre, nous avons privilégié la période hivernale pour lancer notre demande, afin d'être sûrs que la charge de travail soit plus légère. La raison de ce choix est double : d'une part, cela augmentait la chance d'être accueilli pour un entretien en face-à-face, et d'autre part, en cas de désistement, la façon dont les hôteliers ont donné suite à notre demande pouvait nous servir comme une réponse à notre hypothèse. Ces détails, par type d'hôtels, sont consultables sur un tableau synthétique dans les annexes (Annexe 16, p.127).

Pour les établissements hôteliers qui nous ont accueillis avec plus d'ouverture d'esprit, notre entretien en face-à-face avec leur personnel a duré entre 25 et 30 minutes. Les entretiens ont été enregistrés avec l'autorisation des interviewés, à l'aide d'un smartphone.

Étant donné que les sujets étaient au courant du contexte général de l'entretien par avance, parfois les réponses qu'ils nous apportaient durant l'entretien oral nous paraissaient assez théoriques, courtes et préparées à l'avance. En raison des réponses souvent réservées, nous étions obligés donc, à plusieurs reprises, de répéter les mêmes questions, sous formes différentes, afin de creuser le plus possible la situation. Nous avons dû alors revenir sur les premières questions après avoir passé du temps sur d'autres questions – parfois hors de notre questionnaire – afin de détourner l'attention de la personne.

Nous avons transcrit nos corpus oraux, à l'aide de logiciel PRAAT, en suivant la convention TOE pour indiquer les pauses courtes ou longues, les interférences de la parole, les commentaires d'enquêteur etc. Les transcriptions en détails peuvent être consultées plus loin dans les annexes (Annexes 6-9, pp.85-108).

4.1.2. Les données auprès des sourds

Quant à la communauté sourde, la prise de contact avec certains sujets s'est faite par le biais de nos activités sociales et pour d'autres, elle s'est faite grâce à notre directrice de recherche Madame Leroy, qui nous a présentés à quelques étudiants sourds du département CETIM de l'université Toulouse 2 Jean Jaurès.

Nos entretiens en face-à-face avec les personnes sourdes se sont déroulés pour une durée variable entre 20 à 40 minutes. Nous nous sommes entretenus en LS. La présence d'interprètes n'était pas donc nécessaire. En raison de notre niveau de LSF, nous recourions à la PSL. À savoir que comme nous avons déjà remarqué plus haut (p.19), les sourds arrivent facilement à comprendre les signes d'autres pays.

La transcription se faisait en même temps que l'entretien. Après chaque réponse, nous prenions le temps de la taper sur l'ordinateur. Ceci nous permettait également de vérifier les réponses avec les interviewés (Annexes 1-5, pp.70-82).

4.1.3. Les données auprès des tierces entreprises

En dernier étape, pour la partie finale de notre travail, nous nous sommes rapprochés de quelques entreprises, qui nous ont apporté des informations crédibles sur quelques solutions. Nous avons interrogé le gérant de l'entreprise Accessens, l'interprète de LSF et la médiatrice de l'entreprise Sémyosis, ainsi que l'équipe de l'entreprise Eliaz spécialisée en interprétation de LSF à distance.

Les échanges de cette dernière étape se sont effectués de manière assez fluide, avec des retours rapides. La prise de contact s'est faite par courrier électronique. Nous avons envoyé par la suite notre questionnaire écrit par la voie électronique.

Nos questions étaient semi-directives afin d'avoir le plus d'informations possibles. Nous cherchions des informations sur les services que chacune de ces entreprises propose, une estimation de prix de leurs services et le type de services etc. Le choix de questions a été fait donc en tenant compte des types de réponses que nous attendions en retour, pour cette partie d'étude (Annexes 10-12, pp.113-120).

4.2. Difficultés rencontrées

Les obstacles auxquels nous nous sommes heurtés pour notre travail sont liés à la collecte des données. Ainsi, ceux-ci se divisent en deux parties principales : avant l'entretien et durant l'entretien.

4.2.1. Stade précédant l'entretien

Le stade précédant l'entretien consiste à la fois à la détermination de choix de sujets ainsi qu'à la durée d'attente d'une réponse et à la possibilité d'accès à des entretiens en face-à-face.

Tout d'abord, les critères que nous avons adoptés limitaient notre marge de manœuvre. Trouver des sujets sourds profonds et signeurs était, au début, un élément compliqué.

Il en va de même pour ce qui concerne les établissements hôteliers. Trouver des hôtels et des personnels qui rentraient dans nos critères de choix restreints, et qui répondaient favorablement à notre demande d'entretien, n'était pas si simple que ça. Prenons pour exemple le cas de structure hôtelière d'Accorhotels en haut de gamme. À savoir qu'il n'y en a pas en nombre sur la ville de Toulouse.

Si celles-ci ne répondaient pas à notre demande, on aurait dû s'approcher des autres classements hôteliers, pour compenser. Même si la réponse de chaque établissement – positive ou négative – était en-soi porteuse d'information pour nous.

La tâche était compliquée lorsque les hôteliers jugeaient « très rare » le fait d'accueillir un public sourd dans leur établissement, et qu'en raison de cela ils refusaient une collaboration. Certains établissements, de même, nous ont répondu après deux mois d'attente, pour nous demander de réduire le nombre ou la forme des questions qui leur paraissait peu intéressants. Certains refusaient la collaboration parce qu'ils ne pouvaient pas détacher leurs employés pour un entretien de « 30 minutes ».

Toutes ces manières de justifier, pour nous, trouvaient leur origine dans une méconnaissance du phénomène. La peur de « ne pas savoir répondre » les incitait à revenir de nombreuses fois sur « l'insuffisance de fréquentation de clients sourds » en établissement. Nous étions donc obligés d'argumenter sur l'importance du sujet afin d'avoir un compromis. Ce débat nous a fait réussir à entamer 4 sujets sur 9 invitations de participation.

La complication de collecte de données se répand aussi sur le temps et la durée de traitement de notre travail. C'est-à-dire que si, pour effectuer notre premier test d'entretien avec les personnels hôteliers, il nous fallait attendre parfois deux mois pour recevoir une réponse de la part de l'établissement ciblé, on risquait de collecter nos données au dernier moment, et donc on aurait pu avoir des complications sur le planning de notre recherche. Même si la durée d'attente de réponse est indépendamment une indication.

Puis, la difficulté la plus importante était d'avoir la possibilité d'effectuer des entretiens en face-à-face. Certains établissements ont préféré répondre à notre questionnaire par écrit, ce qui n'affecte pas, bien évidemment, la crédibilité des réponses fournies.

4.2.2. Stade durant l'entretien

Finalement le deuxième stade de difficulté réside dans l'entretien en soi. Lors des entretiens avec les hôteliers, pour nous l'importance était d'avoir des réponses, les plus naturelles possibles. Cela était différemment perçu, de la part des professionnels, notamment au début de chaque entretien. C'est-à-dire qu'ils s'imaginaient dans une posture où il fallait défendre leurs compétences et montrer leur professionnalisme. Les réponses courtes, hésitantes, et parfois préparées à l'avance dans un contexte général, en sont preuves. Notamment lorsqu'ils répétaient les mots « mimer » et « signer » au début de l'entretien pour répondre aux premières questions concernant les sourds. Alors, une fois que nous essayions de nous éloigner du sujet pour y revenir après, ils répondaient autrement. Ceci rendait la tâche difficile, car notre objectif n'était pas d'évaluer la compétence professionnelle d'une personne en particulière.

Du côté des sourds, la difficulté consistait à faire l'entretien en LS et taper les réponses en même temps sur un ordinateur portable. Cela nous prenait beaucoup de temps et nous empêchait d'enregistrer les entretiens en vidéo.

4.3. Les premiers tests et amélioration de l'enquête

Une évolution constante nous accompagnait tout au long de notre enquête. Que cela soit au travers de nos entretiens avec les hôteliers et les sourds, ou à travers les études et recherches sur les solutions, chaque étape était une ouverture vers d'autres horizons.

En ce qui concerne les entretiens avec les personnels hôteliers, notre premier échange nous a spontanément conduits vers une amplification de questions, autant en termes de quantité qu'en qualité : un questionnaire de départ qui comptait 10 questions principales s'est transformé en un intermédiaire de plus de 15 questions, pour s'affiner à 14 au final.

De plus, notre attention qui a été au départ mise particulièrement sur une analyse interactionnelle et relationnelle, s'est tournée aussi vers les aspects opérationnels.

On a dû distinguer dès le premier essai les notions de sourd profond et malentendant pour nos interviewés hôteliers, afin d'empêcher de fausser les résultats. Les hôteliers

se référaient à leurs expériences avec les personnes âgées possédant une baisse d'audition et donc ils soulignaient les dispositifs d'amplification du son disponibles en hôtel. Nous avons donc dû éclaircir le fait que notre étude portait sur la population sourde signeuse.

Il en était de même lorsque les personnels hôteliers parlaient des formations qu'ils avaient effectuées pour accueillir « les handicapés ». Ceci nous a donné l'idée d'élaborer quelques questions sur le contenu de la formation.

C'était la même chose lorsqu'ils nous renvoyaient sur les services proposés pour accueillir les handicapés moteurs dans l'hôtel. Nous avons eu l'idée de les interroger sur les coûts des travaux entamés au profit de ces handicapés, afin de comparer plus tard avec ceux qui pourraient être effectués pour les sourds.

Quant aux entretiens avec les sourds, on a suivi la même trajectoire. Les premières questions qui ont été conçues, sous une forme plutôt générale et libre, afin d'apporter plus de possibilité aux interviewés de révéler des informations, ont dû être plus distinguées et raffinées. Ceci les a aidés à mieux cibler l'information.

PARTIE III :
Analyse et résultats de l'enquête menée

1. Discussion et analyse des critères

Dans cette partie, nous allons discuter sur la manière dont la surdité est représentée dans les milieux hôteliers. Quelle est la vision des hôteliers envers les sourds ? Quelles sont leurs préoccupations vis-à-vis des sourds en tant que client ? Quelle place occupent les sourds dans les hôtels, comparés aux autres clients ? Quelle est la place de la Langue des Signes Française comparée à d'autres langues ?

1.1. Représentation de la surdité dans les hôtels

La représentation de la surdité dans les hôtels est en lien direct avec la manière dont la communauté sourde est comprise par les professionnels du domaine hôtelier.

1.1.1. Une vision déficitaire

Notre étude nous a révélé que la vision des professionnels du domaine hôtelier ne diffère pas du reste de la société. Ceux-ci jugent la surdité comme un handicap à réparer. Pour eux la personne sourde incarne un individu « différent des autres », appartenant à une communauté en « minorité », dont la fréquentation dans les hôtels reste « rare ».

Cette vision normative des hôteliers, de la population sourde, peut minimiser la notion complexe de la surdité, à quelques perceptions « clichées », qui guident la compréhension des professionnels hôteliers d'une langue et d'une culture singulières.

Néanmoins, lorsque nous interrogeons les personnels hôteliers sur la qualité de relation et de contact avec les sourds dans l'hôtel, ceux qui avaient déjà eu cette chance « très rare » de rencontrer une personne sourde durant leur carrière estimaient que tout s'était très bien passé, car les personnes sourdes étaient capables de « lire sur les lèvres » du personnel au desk.

Pour ces professionnels, la personne sourde étant capable – dans la majorité des cas – d'oraliser, elle peut alors, en tant que « minorité » de la société, « normaliser » sa relation avec les autres.

Cette posture dominante des « *audistes* » est décevante lorsqu'elle provient du domaine touristique qui vit et qui « normalement » se réjouit d'un esprit ouvert sur la diversité linguistique et culturelle.

1.1.2. Les préoccupations

Nous avons constaté que les professionnels hôteliers, considérant la surdité – cas d'une surdité légère à moyenne – comme une déficience à traiter, cherchent à accueillir les sourds avec le minimum de coûts et d'efforts.

Il est à noter que ces préoccupations pécuniaires – comme l'installation des dispositifs nécessaires – s'ajoutent à la question de la fréquentation. Cela dit, si la fréquentation des sourds profond, dans un établissement hôtelier n'arrive qu'« une fois par an », la prise en compte de cette clientèle dans les investissements de services et dispositifs est alors peu intéressante puisqu'elle n'augmente pas le chiffre d'affaires.

Nous avons interrogé alors les hôteliers sur la différence qu'ils ont pu constater dans la fréquentation des handicapés moteur dans l'hôtel, avant et après les travaux entamés au profit de leur accessibilité. Ils ont estimé – dans quelques entretiens – que cela leur a permis de fidéliser cette clientèle, et par la suite de la faire revenir.

Alors pourquoi ne pas penser à fidéliser la clientèle sourde ? Les hôteliers placent la surdité à côté des handicaps moteur, visuel et mental. Mais lorsqu'il est question de fidéliser, il est décevant de découvrir que la vision des hôteliers envers le public sourd, comparé à d'autres handicaps mentionnés, est un regard discriminant.

1.1.3. Formation d'Accueil des handicapés chez AccorHôtels

Dans les entretiens menés, nous avons posé des questions explicatives sur le contenu des formations qui sont proposées dans les hôtels Accor, pour former les personnels hôteliers à accueillir les « handicapés ». Suite à ce qui nous a été révélé, nous avons constaté que la plus grande partie de ces formations est dédiée aux handicapés moteur.

De plus, la partie de ces formations qui était dédiée aux sourds, n'étant pas à la hauteur de leurs besoins, faisait focus plutôt sur la surdité légère et moyenne.

Il est donc à noter que la vision déficitaire et l'approche inégalitaire s'exhalent aussi des formations professionnelles.

1.1.4. La place de la LSF

Nous avons souligné plus haut qu'une des questions de notre questionnaire envers les personnels d'hôteliers se posait sur leurs priorités relatives à l'usage des différentes solutions, lors de leurs rencontres avec les sourds ainsi qu'avec les clients internationaux. Un des quatre choix proposés était le fait de chercher quelqu'un qui maîtrise la langue du client, afin de nous permettre d'évaluer l'importance qui est donnée à cette connaissance.

Nous avons constaté que le recours à la LSF est le dernier choix des hôteliers. Pourquoi alors chercher une personne ou un(e) collègue qui connaisse cette langue est-il leur dernier choix ? Ceci peut être en effet lié à l'absence des personnes professionnelles qui ont passé des formations en LSF au sein des entreprises. Ceci montre que malgré la loi de 2005, qui reconnaît la LSF comme une langue à part entière, elle n'a pas une place légitime parmi les professionnels hôteliers et les formations qu'ils doivent passer pour avoir accès aux postes. La LSF n'est donc pas encore considérée comme une langue portant une culture particulière, ou bien les personnels n'ont pas assez de connaissances à ce sujet pour lui donner une priorité importante.

Nous pouvons constater alors que pour les hôteliers, la LSF n'est pas comparable à celles utilisées par d'autres clients possédant un nombre de fréquentation conséquent dans l'établissement. Elle ne peut pas donc être classée comme une langue à connaître par les professionnels hôteliers, lorsque la clé d'une meilleure insertion culturelle et relationnelle se trouve, d'après eux, chez les sourds.

Cette priorité de choix de solution change radicalement de place, lorsqu'il est question des langues orales pour accueillir des clients internationaux. Ceci nous amène à nous questionner sur la place qu'ont les sourds en tant que clients dans les hôtels.

1.1.5. La place de la clientèle sourde

La priorité donnée au choix de solution peut être interprétée de différentes manières. C'est-à-dire que celle-ci nous permet de non-seulement définir la place accordée aux langues orales et gestuelles, mais aussi, la place donnée à la clientèle sourde et à sa culture, comparées à celles des clients internationaux.

Nous avons constaté que les hôteliers choisissent la langue des sourds en dernière solution, alors que pour les clients internationaux non sourds, le premier choix légitime est leur langue. Ainsi, avec les sourds, ils ont d'abord tendance à faire recours à l'écrit – la première solution choisie par le nombre dominant des sujets interrogés –. Ceci montre qu'il existe un regard inégalitaire envers le public sourd et sa culture, dans le monde hôtelier. La notion du rapport dominant/dominé entre les entendants et les sourds, ainsi qu'une place inégale pour ce type de clientèle donc réapparaissent.

1.2. Les stratégies choisies pour la communication

Lors d'une rencontre entre une personne sourde et un personnel hôtelier, les deux participants d'échange sont censés suivre certaines procédures de gestions, de compréhension et même de réparation comme le dit si bien Dominique Picard (1992, cité par Nanthaslip, pp. 291-302). L'application de ces différentes stratégies dépend de chaque individu et peut varier :

Selon nos entretiens, lors d'une situation exolingue entre les sourds et les personnels hôteliers, les personnes sourdes en tant qu'alloglotte choisissent la stratégie d'« accomplissement ». Cette population pour assouvir ses besoins de service fait l'effort de s'adapter à la situation en oralisant, elle « *tente de résoudre [le] problème de communication en étendant ses ressources communicationnelles.* » (C. Faerch et G. Kasper, 1980, pp. 17-24).

L'autre côté, les personnels d'accueil, eux, essaient de simplifier la conversation avec une réduction fonctionnelle pour « *réduit [la communication] afin d'éviter un problème.* » (C. Faerch et G. Kasper, 1980, pp. 17-24) ou reformuler en distinguant la parole. (S. Nanthasilp, pp. 291-302).

Les réponses collectées nous révèlent que les personnels hôteliers ont souvent recours aux stratégies de non linguistique de Colette Noyau (1984, pp.18-36). C'est-à-dire que pour faciliter la compréhension, ils s'appuient sur des éléments visuels, tels que des prononciations distinguées de la parole – pour favoriser la lecture labiale –, écrire sur un bout de papier, des expressions gestuelles etc. Selon les cas, d'après les sourds, ce choix de stratégie peut être parfois accompagné de rire ou sourire à l'excès pour amoindrir la situation bloquée (Dominique Picard, 1992, pp. 19-25).

2. Éléments favorables ou défavorables envers la communauté sourde

Dans cette partie nous allons essayer d'apporter à nos lecteurs, une vision intégrale sur le phénomène. Cette partie englobe alors les éléments positifs ainsi que les moins positifs, relevés tout au long de notre travail.

2.1. Les carences ou lacunes

Les carences ou les lacunes ont leur origine dans la mauvaise compréhension que les entendants ont de la surdité. Ici bien évidemment nous parlons d'un échantillon de terrains parmi des milliers dans la société. Une vision fausse de la surdité dans les hôtels dégenère divers obstacles sur la voie d'une « accessibilité égale ». La vision injuste de la surdité chez les hôteliers n'est bien évidemment pas intentionnelle. Cela est le résultat d'une connaissance insuffisante.

2.1.1. Freins à une accessibilité meilleure

Les visions négatives et discriminantes envers les sourds soulèvent un malaise d'accessibilité pour eux. La superficialité de la vision des professionnels, à l'égard de la surdité et à l'égard de la singularité de la langue et la culture des sourds, freine l'accès optimal des sourds aux services hôteliers.

Comme souligné plus haut, lors d'une rencontre entre les sourds et les entendants – les personnels – à l'hôtel, la posture de la surdité aux yeux des professionnels du domaine hôtellerie ne change pas du reste de la société. La représentation est la même.

La personne sourde s'adapte constamment pour communiquer et pour demander service. Le personnel prend des mesures pour « encourager » le sourd à mieux s'adapter. Raccourcir les informations en écrivant quelques phrases courtes et importantes, comme pour exemple l'heure du petit déjeuner – dans les meilleurs des cas – exclut la personne sourde d'avoir des informations sur d'autres services, comme la décision anticipée de la direction pour les réductions ou les visites guidées etc.

Il est évident que si on décide de lui écrire toutes ces informations au desk, cela risque de prendre beaucoup de temps et ne semble pas très professionnelle en termes d'accueil. Il vaut mieux alors se doter des « livrets d'informations illustrées » ou des clips vidéo explicatifs en LSF. Le manque de connaissances de la LSF se fait alors sentir. Une lacune dans la transmission d'informations apparaît donc.

Néanmoins, nous ne pouvons pas ignorer que les sourds, soulignent que le recours à l'écrit en français ou le fait d'oraliser, pour communiquer avec les entendants, ne les dérange pas. Toutefois, même si les sourds évoquent que la connaissance et la légitimité de la LSF par les hôteliers sont une marque de respect envers la communauté sourde, en revanche, ils ne peuvent pas échapper au rapport dominant/dominé qui existe entre les sourds et non sourds.

La carence en accessibilité à l'information existe également en accessibilité aux services. Pour cela, nous avons pris un exemple simple, comme une demande de serviette dans la chambre et nous avons interrogé les sourds et les hôteliers sur cet exemple.

Dans un cas banal, lorsqu'un client s'aperçoit qu'il manque des serviettes dans sa chambre, sans hésiter, il prend le téléphone pour joindre la réception. Les réceptionnistes à leur tour, une fois mis au courant, font remonter l'objet manquant, dans la chambre. Le personnel toque à la porte et donne l'objet au client. Le temps d'attente peut varier selon la charge du travail du moment à la réception et la distance entre l'endroit où se trouvent les serviettes et la chambre ou le desk. Dans le cas de surdité, la personne sourde, ne pouvant pas passer l'appel à la réception, est obligée de se déplacer pour aller voir en face à face les réceptionnistes et leur expliquer le problème. L'explication se fait par écrit, sur un bout de papier, bien évidemment. Les sourds ont estimé qu'il existe deux cas. Premier cas c'est lorsque les réceptionnistes leur demandent de rester à la réception. Dans ce cas, la personne sourde est obligée de rester parfois longtemps à la réception pour recevoir le service. Deuxième cas c'est lorsque

les réceptionnistes leur disent qu'ils monteront la serviette dans la chambre. Dans ce cas, la personne sourde est obligée de laisser la porte ouverte pour une bonne demi-heure voire même souvent plus. Les hôteliers de leur côté estimaient que d'habitude c'est la personne sourde qui se déplace pour demander et recevoir des services. L'absence de dispositifs domestiques, tels que dispositifs mobiles avec des flashes lumineux, permettant de savoir si quelqu'un est derrière la porte, ou l'absence des systèmes de communication tchat avec la réception pour demander des services, créent des lacunes en termes de service hôtelier adapté aux sourds. Notons que ce genre de systèmes existe dans les hôtels américains.

2.1.2. Difficulté à comprendre la problématique

La difficulté à comprendre la problématique chez les hôteliers n'est pas négligeable. Ceci est perçu autant par leurs retours à notre demande d'entretien que par leurs réponses aux questions.

Un des hôtels de classement de milieu de gamme, après quelques mois de suivi de demande d'entretien en face-à-face ou de réponse écrite au questionnaire, nous a simplement envoyé une carte de visite d'un guide touristique spécialisé pour les handicapés. Bien évidemment ceci révèle encore une fois leur vision déficitaire sur la surdité. Mais de plus, nous demander de changer ou raccourcir nos 14 questions, s'appuyer sur le nombre insuffisant de clients sourds ou la faculté de ces derniers à oraliser, nous révèlent qu'il y a une difficulté à la compréhension du terme de l'accessibilité. Le manque de bonne compréhension de la notion d'accessibilité et de la surdité provient de lacune de formations légitimes et adaptées sur le sujet.

2.2. Les points forts

De nos jours, grâce aux efforts effectués de la part des communautés sourdes et des professionnels du domaine de la surdité, nous trouvons quelques points positifs en place en termes d'accessibilité, bien qu'il existe encore du chemin à parcourir notamment dans le monde hôtelier.

2.2.1. Les installations

Suite à notre étude de terrain, nous avons constaté que la plupart des établissements ont mis en place récemment des dispositifs d'amplification et de transmission de sons. Ceux-ci ne sont bien sûr utilisables que par les sourds d'une surdité légère à moyenne qui sont appareillés. Bien que cette mesure renforce, encore une autre fois, la vision déficitaire de la surdité et qu'elle ne touche qu'une fraction restreinte de la communauté sourde, elle est un bon signe d'ouverture d'esprit pour les investissements plus significatifs dans un avenir proche. Nous avons également constaté que quelques hôtels ont mis en place des systèmes de flash d'alarme d'incendie, mais que cela reste encore très limité. En revanche, dans les hôtels possédant ces dispositifs, tous les réceptionnistes ne savent pas la signification des pictogrammes auditifs à la réception.

2.2.2. Formation pour mieux accueillir

Nous avons constaté que les personnels des hôtels Accor ont la possibilité d'être formés et sensibilisés à l'accueil des personnes en situation de handicap, suite à la démarche volontaire du groupe hôtelier, pour porter la marque d'État « Tourisme et Handicap ». Cette formation de nos jours est proposée aux établissements qui ont les critères nécessaires afin de porter la marque nationale Tourisme & Handicap⁷.

Cette formation est une formation d'une journée, durant laquelle on explique aux personnels ce que c'est le handicap et ses différents types, avec quelques mises en situation pour chaque handicap.

En ce qui concerne la surdité, la formation se limite notamment à l'explication des dispositifs d'amplification de sons et quelques mises en situation, comme par exemple : dire à la personne sourde, en cas de besoin, d'appeler une fois la réception et puis de raccrocher pour que les réceptionnistes montent dans la chambre – avec probablement quoi à écrire et à noter – afin de rentrer en contact. Il est évident que dans ce cas, comme le cas des serviettes, il faudra laisser la porte de la chambre ouverte

⁷ Pour en savoir plus voir : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/marque-d-etat-tourisme-et-handicap>

ou se déplacer probablement, si c'est urgent. Ces formations sont dépourvues d'explications sur la LSF ou les systèmes d'interprétation et de médiation etc.

Alors, bien que la formation semble abrégée et imparfaite par rapport à son contenu diversifié, elle est un bon commencement pour tout ce qui est formation professionnelle en matière d'accessibilité. Mais bien évidemment, celle-ci est loin encore d'être à la hauteur des exigences.

2.2.3. La marque nationale Tourisme & Handicap

Cette marque est une marque de l'État français, créée en 2001, avec la collaboration du ministère chargé du tourisme, les professionnels du secteur du tourisme, les collectivités territoriales et les associations de personnes handicapées. Celle-ci a pour objectif d'apporter des informations utiles sur l'accessibilité des sites touristiques et leurs équipements au profit des « *quatre types de déficiences*⁸ » afin de développer une offre touristique adaptée.

Celle-ci étant une démarche volontaire, à titre individuel elle nous semble être en paradoxe avec les obligations législatives quant à l'accessibilité pour tous.



La marque nationale de T&H (Tourisme-handicaps.org)

⁸ Pour en savoir plus voir : <http://www.tourisme-handicaps.org>

Selon le site de Tourisme & Handicap, le pictogramme auditif est mis en place dans l'établissement si un outil d'aide à l'audition – amplification et transmission de sons – est à disposition dans les lieux d'informations et de médiation, et si la mesure de sécurité – système de flash d'alarme – est garantie. Autrement dit, selon les créateurs de cette marque, un hôtel est digne d'acquiescer la marque Tourisme et Handicap s'il met en place le système de sécurité adapté et l'outil d'aide à l'audition utilisé uniquement par les malentendants appareillés. Toutefois, seulement « *dans quelques lieux, le personnel a entrepris une initiation à la Langue des Signes Française.*⁹ ». La connaissance de LSF et les dispositifs domestiques – sonnette avec flashes lumineux sur la porte – ne sont donc pas obligatoires. Ceci est bien évidemment un pas très positif vers l'accessibilité, mais ne réunit pas intégralement tous les critères nécessaires et ne peut pas alors être destiné à toute la population sourde. En bref, acquiescer cette marque ne veut pas forcément dire que l'établissement possède toutes les mesures d'accessibilité meilleure ou que les personnels ont toute les connaissances indispensables sur la langue et la culture sourde.

3. Prise de recul sur les résultats

Un séjour autonome dans les hôtels pourrait-il être équitable ? Les personnels hôteliers ont-ils de bonnes connaissances de la surdité ? Les types de réponses sont-ils influencés par des facteurs extérieurs ? Nous allons, pour cette partie, évaluer nos hypothèses de départ, et révéler quelques facteurs qui ont pu avoir de l'influence sur les données.

3.1. Bilan face à nos hypothèses

Nous avons expliqué que dans les hôtels, les lacunes de transmission d'informations dans leur intégralité, l'absence de légitimité pour la LSF, l'absence de cahiers d'informations illustrées et explicites, l'absence de vidéos d'informations explicites en LSF, la carence de dispositifs domestiques, la formation d'accueil incohérente et incompatible aux réels besoins des sourds et les critères partiels d'acquisition de la marque

⁹ Pour en savoir plus voir : <http://www.tourisme-handicaps.org>

nationale de Tourisme & Handicap, posent des freins lors d' « une communication exolingue situationnelle » (R. Porquier, 1984, Cité par Nanthasilp, pp. 291-302) dans un cadre d'interaction interculturelle. Ainsi pour la première hypothèse, nous confirmons que, pour la communauté sourde, il est difficile d'intégrer la société hôtelière pour un bon séjour autonome et identique à celui des autres clients, tant que les critères des professionnels du domaine se limitent à l'appareillage et à l'oralisme.

Nous avons également expliqué que chez les personnels hôteliers, la difficulté de comprendre la notion d'accessibilité dans son intégralité, évaluer l'importance de l'accessibilité sur son affluence, avoir des préoccupations pécuniaires sur les politiques d'accessibilité, la vision injuste et déficitaire sur la surdité et l'absence de connaissances sur les systèmes d'interprétation et de médiation en LSF, ne réunissent pas les éléments d'un service équitable. Ainsi pour notre deuxième hypothèse, nous confirmons que la méconnaissance de la surdité et de la culture des sourds, chez les professionnels du domaine hôtelier, ne diffère pas de celle du reste de la société.

3.2. Facteurs d'influence sur les résultats

L'aspect intéressant de notre étude est que, malgré les facteurs qui nous semblaient au début avoir une influence sur les réponses, au final, nous sommes arrivés aux mêmes résultats. Ainsi, il nous a paru intéressant de les aborder comme une sous-partie.

Premièrement, un de ces facteurs était la connaissance du thème générale avant l'entretien. Nous avons dû expliquer aux hôteliers et aussi aux sourds le quoi et le pourquoi de notre choix d'étude, avant d'avoir un accord pour l'entretien. Comme expliqué auparavant, ce facteur d'influence a provoqué une sorte de contredit ou réserve chez les sujets. Nous étions alors amenés à reformuler certaines questions, de différentes manières, et à plusieurs reprises. En revanche, ce qui est intéressant est que malgré ces explications de départ, nous avons eu quelques résistances pour déclencher l'entretien, chez quelques hôtels. Ceci en effet, nous a permis d'élargir nos champs d'analyse.

Deuxièmement, le facteur d'influence consiste au fait d'être contraints à passer l'entretien à l'écrit pour certains hôtels. Ceci ne nous permettait pas de noter les pauses

et les gestes. Le fait de ne pas pouvoir « lire entre les lignes » pourrait donc donner quelques nuances de richesse aux réponses. Néanmoins, cela ne nous a pas empêché de relever les informations nécessaires et attendues.

Le troisième facteur consiste au fait de ne pas choisir le sujet directement. Le fait que nous avons dû uniquement présenter nos critères de choix de sujets aux responsables des hôtels afin qu'ils choisissent pour nous le sujet a donné dans quelques cas, des issues intéressantes. Par exemple, pendant un de nos entretiens, nous avons eu à la fois deux personnes en face, et les deux personnes n'étaient pas du poste de réceptionniste. Elles étaient du poste de responsable en deux secteurs différents liés à la réception de l'hôtel. Le chevauchement de leurs paroles et l'interférence mutuelle de regards et de paroles, pour compléter une réponse, ne sont pas négligeables en tant que richesse et visibilité d'informations. Il est intéressant de noter que les réponses réunies des sujets réceptionnistes et responsables hôteliers donnent toutes, les mêmes conclusions.

Quatrième facteur qui influençait le ton des réponses était l'achèvement de la formation en accessibilité. Pour ceux qui n'avaient pas encore passé la formation, les réponses semblaient plus abrégées. La mise en situation semblait moins facile, notamment lorsqu'ils n'avaient pas d'expérience avec un sourd auparavant.

Au final, le cinquième facteur intéressant est l'influence de la connaissance d'une personne malentendante dans leurs entourages privés ou professionnels. Lorsque le sujet interrogé a eu cette connaissance, il répondait plus aisément aux questions, et les réponses semblaient plus fluides.

En bref, quoi qu'il en soit des facteurs, ces derniers n'apportaient qu'une légère nuance dans la fluidité et la visibilité des réponses. Autrement dit, l'importance est que tout de même, les conclusions étaient pratiquement identiques. Ceci pour dire que de nos jours, c'est la croyance normative de la surdité et l'audisme qui animent l'ensemble de la société.

Conclusion

Tout au long de ce travail, nous avons cherché à répondre à une interrogation synthétique : quelle est la place de la surdité, dans sa représentation humaine et culturelle, dans les milieux hôteliers ? Notre étude nous a permis d'aborder différentes réflexions théoriques et expérimentales à propos des notions de champs de la surdité, ainsi que des tactiques d'interculturalité. Nous avons alors obtenu trois résultats majeurs autour de la question de l'accueil de la clientèle sourde.

Dans un premier temps, nous avons analysé le concept de la surdité clientèle, dans ses différentes approches sociolinguistiques et interculturelles :

Au point de vue sociale, la communauté sourde est victime des visions et des perceptions injustes. Nous avons constaté que cela va de pair dans les établissements hôteliers. Dans les hôtels, en tant qu'échantillon des terrains sociaux, les dirigeants et les membres professionnels suivent concrètement les logiques de commerce. Ils s'interrogent alors sur la proportion entre les coûts pécuniaires des équipements et les récompenses monétaires, pour une minorité à la faible fréquentation.

Au niveau linguistique, malgré le statut de la langue des signes française (LSF) depuis 2005, celle-ci n'est toujours pas prise en compte, ni dans les mœurs ni dans les formations professionnelles d'accueil. Cela va à l'encontre du souhait des sourds, qui est la reconnaissance de la légitimité de leur langue. À noter que le fait de savoir signer est considéré comme une marque de respect pour les sourds.

Dans l'asphère culturelle, nous pouvons affirmer que les connaissances des professionnels hôteliers de la culture sourde sont limitées aux croyances déficitaires de la surdité. Il est difficile pour les hôteliers de définir différents champs de la surdité. Autrement dit, la perception de la surdité profonde, de sourd signeur, de la mal-entendance, et leurs différences, sont floues. Contrairement aux efforts entamés par la communauté sourde, dans le but de mieux présenter leur culture, cette identité culturelle reste encore mal connue dans le domaine de la restauration et du tourisme. La particularité de la culture sourde n'est connue ni sur son côté d'illustration et d'images, ni sur son côté linguistique.

Dans un deuxième temps, nous pouvons remarquer que pour communiquer, lors de la rencontre, une nouvelle technique de communication, que nous appelons

« Act'Oral'Écrit », se crée. Les éléments constitutionnels de cette tactique sont : l'action de se déplacer constamment, par les sourds, l'oralisation labiale, et l'écriture, qui se fait par les deux intervenants, afin de demander et assouvir une demande. Dans cette nouvelle façon de « se parler », l'acteur principal, qui est victime de sur effort, est la personne sourde. Cette méthode antique et archaïque pour la famille modernisée du tourisme suscite des lacunes en termes d'accessibilité et de service légitime.

Nous pouvons constater alors, dans un troisième temps, les carences existantes. Celles-ci se répartissent tout d'abord sur l'absence de transmission intégrale d'informations. L'absence d'une place légitime pour la LSF parmi les professionnels, raccourcir les informations en faisant recours à l'écrit, le manque de cahiers d'informations illustrées ou de vidéos explicites en LSF, perturbent la transmission complète d'informations. De plus, le défaut de moyens techniques et matériels, le manque de connaissances et le défaut de formation cohérente, se trouvent parmi les aspects qui réclament d'être amélioré.

Alors nous pouvons confirmer que dans certaines structures hôtelières, les mesures prises en terme d'accessibilité, telles que l'amplification du son et le système d'alarme en flashes lumineux, restent minuscules comparées aux carences. Il reste encore du chemin à parcourir pour faire disparaître les clichés autour de la surdité. Toutefois, de nos jours l'optimisation de l'interculturalité et de l'accessibilité des sourds dans les hôtels trouvera facilement ses astuces.

1.1. Ouverture sur quelques solutions

Premièrement, le nombre des possibilités de service d'interprétation et d'intermédiation, et la priorité générale des hôteliers, pour les choix techniques, numériques et informatiques, nous ont encouragé à nous intéresser à ce type d'astuce.

À l'aide des systèmes d'interprétations à distance tel que ElioZ etc., un « *rapprochement entre [les] deux cultures* » sourde et non sourde se réalise (Dalle-Nazébi, 2010). Pour cela, nous avons interrogé l'équipe des entreprises ElioZ et Sémyosis, situées à Toulouse, afin d'en savoir plus sur ce système de service. Les réponses en détails sont consultables plus loin, dans les annexes (Annexes 11 et 12, pp.117-120).

Pour ce qui est de l'entreprise Elioz, les services concernent principalement les communications à distance mais en cas de besoin, un service en présentiel peut également être réservé par les établissements. Les services¹⁰ d'accessibilité téléphoniques et physiques proposés par les systèmes d'interprétation à distance permettent de mettre en place un accueil en LSF, LFPC ou texte pour les usagers sourds et malentendants. Toutes les solutions sont destinées aux entreprises, organisations et institutions qui souhaitent mieux accueillir leurs clients sourds. Le service est accessible via internet, et ne demande pas de logiciel spécifique.

Néanmoins, les abonnements sont sous forme de forfaits annuels, avec des tarifs dégressifs selon le nombre de lignes achetées. Il ne nous était donc pas possible d'avoir une estimation. Les offres sont disponibles dans toute la France, en revanche elles ne sont pas encore proposées en Langue des Signes Internationale (LSI), et ne sont pas disponibles la nuit.

Il est à noter que de nos jours, les centres de service clients de Carrefour Voyages et de groupe Accor Hôtels se trouvent parmi des clients Elioz qui ont rendu accessible leur service de relais central¹¹.

Quant aux services d'intermédiation comme Sémyosis, le service est proposé sur Toulouse et un rayon de 50 km, réservé aux cas particuliers. Pour ce service, l'offre d'intermédiaire en LSI en binôme est possible.

Équiper au moins un poste de réception dans chaque hôtel à un système d'interprétation serait un premier pas vers un échange interculturel. Cela, favorisant l'emploi des interprètes LSF, pourrait dans un premier temps faire mieux connaître la langue et la culture sourde aux salariés d'hôtels.

Deuxièmement, en raison du manque de supports matériels, nous avons jugé nécessaire de réfléchir sur cette astuce. L'installation des matériaux techniques domestiques, tels que les visiophones avec boucle d'induction magnétique (BIM) à l'entrée de la chambre, l'utilisation des outils conçus avec une possibilité de vibration et de flashes

¹⁰ Pour en savoir plus voir : <https://www.elioz.fr/elioz-connect/> et <https://www.elioz.fr/elioz-entreprise/>

¹¹ Pour en savoir plus voir : <https://www.elioz.fr/elioz-connect/annuaire>

lumineux et l'installation des pictogrammes à l'accueil (Chaïeb et Mousny, 2016), donne corps à une possibilité de mixité entre la population sourde et entendante.

Nous avons alors interrogé l'équipe de l'entreprise Accessens, afin d'avoir des informations complémentaires sur des « *solution[s] d'alerte sans fil* ». Les questions et les réponses sont disponibles dans les annexes (Annexe 10, p.113).

Selon les réponses collectées, l'installation de ces dispositifs ne nécessite pas des travaux importants et la « [...] *solution TLA 714 propos[e] un dispositif qui restera à l'accueil et qui pourra être disposé très simplement dans la chambre que souhaite occuper le client. Ainsi toutes les chambres et lieux où peuvent se trouver ces personnes sourdes sont équitables à la demande sans travaux.* ».

Quant aux solutions de confort, selon le gérant de l'entreprise d'Accessens « *[le] problème d'avertisseur de présence est bien réel et il existe déjà pléthore de produits domestiques qui répondent à cette attente [...]* ». Néanmoins, l'estimation de coût de mise en place du système a été estimée « *difficile à dire mais environ un peu plus de 500€ par chambre.* », ce qui semble économique pour une chaîne d'hôtels.

Troisièmement, comme astuce, nous nous sommes intéressés à la formation à la Langue des Signes par les salariés hôteliers. À savoir qu'il ne faut pas oublier le rôle que joue la connaissance de la Langue des Signes Français avec ses originalités en « *production gestuelles et en réceptivité visuelle* » (Dalle-Nazébi et al., 2010) qui assure une meilleure interaction et pourrait bien placer l'établissement à la hauteur des obligations existantes.

Selon l'équipe de l'entreprise Sémyosis, « *les plateformes d'interprétation sont peut-être une solution d'accueil dans [le] secteur [hôtelier], [mais] former le personnel à la langue des signes en est une autre [...]* ». De plus, pour les personnes sourdes, les services d'interprétation étant complexe lors des demandes de service spontané, la meilleure solution selon eux est la formation à la LSF et l'équipement technique des établissements.

Des associations offrant des formations à la langue des signes française offrent la possibilité de former des salariés en langue et culture sourde. Apprendre les alphabets et les mots essentiels en LSF grâce à une formation d'au moins d'une journée ne semble pas compliquée.

Pour conclure, nous affirmons que pour optimiser la rencontre interculturelle entre les personnes sourdes et les personnes entendantes et pour améliorer ce « *savoir-se-parler* » dans notre « *société oralisée* » (Kerbourc'h, 2010), les solutions proposées de la part des chercheurs mettent l'accent sur l'investissement dans la langue et la culture des sourds. Néanmoins, il est à noter que pour les professionnels hôteliers, selon notre étude, c'est l'installation des supports matériels et techniques qui est choisie en priorité.

Bibliographie

- Académie de Strasbourg.** « L'Entretien ». L'Entretien. https://www.ac-strasbourg.fr/fileadmin/pedagogie/stss/DEPOT_DOCUMENTS/BAUMEIER_Elisabeth/16_EBentre-tien.pdf.
- Benvenuto, Andrea.** « Surdité, normes et vie : un rapport indissociable ». *Empan* 83, n  3 (2011): 18-25. <https://doi.org/10.3917/empan.083.0018>.
- Boumaiz, Widad.** « Représentations sociales de la surdité: de la définition au discours. Cas de la langue des signes et de l'implant cochléaire ». Université Grenoble 3, 2011.
- Calin, Daniel.** « Sites d'associations ou d'organisations centrées sur le handicap auditif », 7 septembre 2018. http://dcalin.fr/sites/handicap_auditif.html.
- Cha ieb, Hassen.** « Jenile : Crée par et pour les sourds ». Pack Hôtel, 2016. <http://www.jenile.com/pack-hotel/>.
- Chouard, Claude-Henri.** « Implant cochléaire », <http://recorlsa.free.fr/implantcochleaire/index.html>.
- Dagneaux, Isabelle.** « Normativité et surdité : passer d'un déficit à une culture ». *Alter* 10, n  2 (avril 2016): 168-80. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2015.11.004>.
- Dalle-Nazébi, Sophie.** « Focus - L'accueil d'usagers sourds :  quiper pour la rencontre ». *Informations sociales*, 2, n  158 (2010): 86-89. <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-86.htm>.
- Dalle-Nazébi, Sophie, Juliette Dalle, Patrice Dalle, et François Lefebvre-Albaret.** « Traitement des corpus en Langue des Signes en recherches sociolinguistiques ». *Cahiers de praxématique*, n  54-55 (1 janvier 2010): 103-18. <http://praxematique.revues.org/1131>.
- Dalle-Nazébi, Sophie, Mélanie Hénault-Tessier, et Dominique Vinck.** « La construction des savoirs des agents de centres d'appels d'urgence : entre individualisation et standardisation ». *Sociologies pratiques*, 1, n  24 (2012): 79-91. <https://doi.org/10.3917/sopr.024.0079>.
- Dausendsch n-Gay, Ulrich.** « Communication exolingue et Interlangue ». *Linx*, n  49 (1 décembre 2003): 41-50. <https://doi.org/10.4000/linx.531>.
- De Laval, Thibaud, Laurence Haeusler, et Charlotte Millot.** *Nombre de personnes déclarant des déficiences auditives.jpg*. Aout 2014. Tableau d'illustration. https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dt131-etudes_et_recherches.pdf.
- Delaporte, Yves.** « Le monde du silence », 2002. http://surdite.lsf.free.fr/monde_silence.htm.
- ESAT, Jean-Moulin.** *Le Café des Signes*. Photo de la façade. <https://www.cafesignes.com/>.

- Faveur, Béatrice.** « Les troubles auditifs – Définition du handicap auditif », 17 mars 2014. www.onisep.fr.
- Fédération Nationale des Sourds en France, (FNSF).** « Quelques chiffres ». <http://www.fnsf.org/>.
- G., S.** « Au restaurant l’Oreille Cassée, l’équipe de sourds prend commande ». *LADEPECHE.fr*. 21 août 2018..
- Haeusler, Laurence, Thibaud De Laval, et Charlotte Millot.** « Étude quantitative sur le handicap auditif à partir de l’enquête « Handicap-Santé » ». Direction de la recherche, des études, de l’évaluation et des statistiques DREES, Aout 2014. https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dt131-etudes_et_recherches.pdf.
- Hénault-Tessier, Mélanie, et Sophie Dalle-Nazebl.** « Traiter les appels d’urgence: Fabriquer une information pour l’action ». *Revue d’anthropologie des connaissances*, 1, 6, n° 1 (2012): 89-114. <https://doi.org/10.3917/rac.015.0128>.
- Hessam-zadeh, Mansour.** *Le langage du corps : la communication gestuelle et verbale*. Pourang. Vol. 2100. 2 vol. Téhéran, 2012.
- Kasper, G., et C. Faerch.** « Strategies de communication et marqueurs de strategies », *Encrages*, 1980, 17-24.
- Kerbourec’h, Sylvain.** « Sourds jour après jour: Petites et grandes conséquences d’une assignation normative ». *Le sociographe*, 1, n° 31 (2010): 57-66. <https://doi.org/10.3917/graph.031.0057>.
- Kervasdoué, Jean de, et Laurence Hartmann.** « Impact Economique du Déficit Auditif en France et dans les Pays Développés ». *Revue de la littérature scientifique 2005-2015*, mars 2016. http://www.unsaf.org/doc/Impact_Economique_Deficit_Auditif_en_France.pdf.
- Kervasdoué, Jean de, Laurence Hartmann, et Charlotte Millot.** *Coût du fardeau de la maladie sans appareillage*. mars 2016. Tableau d’illustration. http://www.unsaf.org/doc/Impact_Economique_Deficit_Auditif_en_France.pdf.
- La Dépêche.** <https://www.ladepeche.fr/article/2018/08/21/2854534-restaurant-oreillecassee-equipe-sourds-prend-commande.html>
- L’Assurance Maladie, ameli & vous.** « Des prothèses auditives bientôt intégralement prises en charge », 8 janvier 2019.
- Le café des Signes.** « Le Café Signes ». <https://www.cafesignes.com/>.
- Leduc, Véronique.** « C’est tombé dans l’oreille d’une Sourde. La sourditude par la bande dessinée ». Université de Montréal, 2015.
- Mannoni, Pierre.** *Les représentations sociales*, 2016.
- Michel, Viala.** *Jérémy Perrin et Sébastien Rocton : ce duo de sourds répond parfaitement aux désirs du client*. Aout 2018. Photo. <https://www.ladepeche.fr/article/2018/08/21/2854534-restaurant-oreillecassee-equipe-sourds-prend-commande.html>.

- Mottez, Bernard.** *La surdité dans la vie de tous les jours*. CTNERHI. Paris: Centre d tude des mouvements sociaux, 1981.
- Mousney, Paul.** « Comment accueillir les touristes sourds ou malentendants sur leurs lieux de vacances? », 11 juillet 2016. <https://fr.linkedin.com/pulse/comment-accueillir-les-touristes-sourds-ou-surleur-lieux-paul-mousny>.
- Nanthasilp, Sukanya.** « Les strategies de communication dans l'interaction exolingue ». *The Journal of Silpakorn University*, www.damrong-journal.su.ac.th.
- Noyau, Colette.** « Communiquer quand on ignore la langue de l'autre ».  dit  par Rémy Porquier. *Communiquer dans la langue de l'autre*, Presses Universitaires de Vincennes, 1984, 8-36.
- OPCALIA.** « Guide pratique entretien professionnel ». Guide pratique entretien professionnel : Mode d'emploi. www.opcalia.com.
- Perrefort, Marion.** « Malaises et mal à l'aise dans la langue de l'autre ». *Langage et société* 67, n  1 (1994): 89-100. <https://doi.org/10.3406/lsoc.1994.2646>.
- Picard, Dominique.** « Les mécanismes psycho-sociologiques du processus de communication ». *Cahiers français*, La documentation française, n  258 (1992): 19-25.
- Porquier, Rémy.** « Communication exolingue et apprentissage des langues ».  dit  par Bernard PY. *Acquisition d'une langue seconde III, Encrages*, Presses Universitaires de Vincennes, n  3 (1984): 17-47.
- Porquier, Rémy.** « Communication exolingue et contextes d'appropriation ». *Bulletin d'Association Suisse de linguistique appliquée*, n  59 (1994): 159-69.
- Repe  , Joël.** « Handicap auditif ». *Lycée Pro Jules Ferry La Colline - Montpellier*, Ressources pédagogiques, n  2 (novembre 2011): 9. http://handiressources.free.fr/Ulis/Guides/Handicap_Auditif.pdf.
- Tourisme & Handicap.** « La marque d'Etat Tourisme & Handicap », <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/marque-d-etat-tourisme-et-handicap>.
- Tourisme et Handicap.** « Tourisme et Handicap », <http://www.tourisme-handicaps.org>
- Université Européenne de Bretagne, UEB.** « Guide d'entretien avec un professionnel ». Université de Rennes 2. https://www.sites.univ-rennes2.fr/suio-ip/trek/sites/default/files/guide_dentretien_avec_un_professionnel_0.pdf.

Annexes

Annexes - Table des matières

Annexe 1 : Transcription d'entretien avec le sourd 1	68
Annexe 2 : Transcription d'entretien avec le sourd 2	70
Annexe 3 : Transcription d'entretien avec le sourd 3	74
Annexe 4 : Transcription d'entretien avec le sourd 4	76
Annexe 5 : Transcription d'entretien avec le sourd 5	79
Annexe 6 : Transcription d'entretien avec personnel hôtelier 1	82
Annexe 7 : Transcription d'entretien avec personnel hôtelier 2	93
Annexe 8 : Transcription d'entretien avec personnel hôtelier 3	101
Annexe 9 : Transcription d'entretien avec personnel hôtelier 4	105
Annexe 10 : Transcription d'entretien avec gérant de l'entreprise Accessens.....	110
Annexe 11 : Transcription d'entretien avec l'équipe de l'entreprise Sémyosis....	114
Annexe 12 : Transcription d'entretien avec l'équipe de l'entreprise ElioZ.....	117
Annexe 13 : Tableaux synthétiques (1) des entretiens avec les personnels	121
Annexe 14 : Tableaux synthétiques (2) des entretiens avec les personnels	122
Annexe 15 : Tableaux synthétiques (3) des entretiens avec les personnels	123
Annexe 16 : Tableaux de retours des hôtels Accor par catégorie hôtelière	124

Transcription d'entretien avec le sourd 1

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif sur un questionnaire écrit*

Date d'entretien : *13 Février 2019*

Site géographique : *Toulouse*

Sexe : *Masculin*

Range d'âge : *Entre 35-40 ans*

Profession : *Salarié*

II. Indicateurs de transcription

E : Entreteneur

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Questions et réponses

E : Avez-vous déjà voyagé et passé un séjour dans un hôtel tout seul ?

R : *Oui*

E : Comment cela s'est-il passé ? Racontez-nous votre expérience avec les personnels d'accueil de l'hôtel

R : *En fait, les échanges sont sommaires car tout se passe par l'écrit pas évident car cela nuit un peu la convivialité attendue.*

E : Quels étaient les dispositifs techniques de l'hôtel à l'accueil ?

R : *Papier et crayon*

E : Y avait-il des problèmes ou des points positifs ? lesquels ? Pourquoi ?

R : *En général, ça se passe bien car je réserve souvent par internet donc cela facilite la tâche. Mais pour les petits trucs bêtes comme le code wifi, les couvertures, etc..., il m'a fallu de devoir descendre à l'accueil pour les demander alors qu'il y a le téléphone qui m'est inaccessible. Donc pas de « service à la demande ».*

E : Selon vous, existe-t-il des problèmes qui dérangent les sourds pour faire un éventuel séjour solo dans un hôtel ? si oui pour quelles raisons, les considéreriez-vous comme un frein ?

R : *Le problème le plus important est la gestion d'alerte incendie car à chaque fois je suis dans l'hôtel, je constate qu'il y a un manque flagrant de dispositif lumineux ou sonore qui permet d'être prévenu ou d'être réactif pour ces situations. Donc les hôtels devraient penser davantage à l'accessibilité en cas d'incendie. La solution la plus simple est de fournir un bipleur au lieu de faire des dépenses colossales.*

E : Selon vous, comment les hôtels devraient-ils fonctionner à l'accueil pour faciliter votre séjour ?

R : *Former le personnel à la formation de base à la LSF*

E : Qu'est-ce que vous pourriez en tant que sourd, leur proposer comme solution pour remédier aux problèmes ?

R : *Une sensibilisation à la communication en LSF*

Transcription d'entretien avec le sourd 2

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif en face-à-face*

Date d'entretien : *26 Février 2019*

Site géographique : *Toulouse*

Sexe : *Masculin*

Range d'âge : *Entre 40-45 ans*

Profession : *étudiant*

II. Indicateurs de transcription

E : Entretien

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Questions et réponses

E : Avez-vous déjà voyagé et passé un séjour dans un hôtel tout seul ?

R : *Oui en France je suis toujours voyagé accompagné avec famille ou les amis ou en auberge des jeune. Parce que avant a l'époque il n'y avait pas l'internet donc c'était toujours le téléphone etc. Aujourd'hui [je peux voyager seul car] avec les nouvelles technologies je peux réserver sur internet par exemple.*

E : Comment votre séjour s'est-il passé ? Racontez-nous votre expérience avec les personnels d'accueil de l'hôtel par exemple.

R : *La réception dans les hôtels dépend des hôtels et des situations + dans les petits hôtels ils me prenaient pour un étranger d'abord et essayaient de parler en anglais. Après que je mimais ou que je demandais un papier pour écrire, ils étaient bloqués et ne comprenait rien, pas de réaction. Les hôtels qui ont habitude avec les clients internationaux et les auberges de jeunesse ils étaient moins bloqué et donnaient par exemple de papier à écrire.*

E : Quels étaient les dispositifs techniques de l'hôtel à l'accueil ?

R : *Papier et crayon*

E : Y avait-il des problèmes ou des points positifs ? lesquels ? Pourquoi ?

R : *Pour les premières réactions dans les hôtels encore il y'a deux cas. Première cas [sans reflex] c'est toujours moi qu'en arrivant, je dis que je suis sourd. Puis, ils sont bloqués et ne font pas d'effort pour mimer ou comprendre. Je propose moi-même, un papier à écrire. Parfois ils ne comprennent encore pas, et donc je leur donne le papier. Deuxième cas, [réceptionnistes avec du reflex] ils ne font pas d'effort encore et ils donnent toute suite un bout de papier à écrire.*

E : Selon vous, existe-t-il des problèmes qui dérangent les sourds pour faire un éventuel séjour solo dans un hôtel ? si oui pour quelles raisons, les considérez-vous comme un frein ?

R : *Pour ça je vais donner un exemple et vous parler d'une vraie expérience. Par exemple si j'ai besoin d'un service ou une chose particulière par exemple une serviette si je suis dans la chambre et que je vois qu'il y a une chose qui manque c'est toujours à moi de descendre à la réception pour le demander car je ne peux pas téléphoner ou communiquer avec la réception. Puis a la réception, pour me donner la serviette il y'a toujours deux cas : soit la personne me demande*

d'attendre à la réception pour aller chercher la serviette, et me la donner directement à la réception. Pour ça je dois attendre longtemps. Deuxième cas c'est lorsque le réceptionniste me demande de retourner dans ma chambre pour me le monter dans « 10 minutes » comme ils disent toujours. Mais s'il toc à la porte moi je n'entends pas donc je suis obligé à laisser la porte ouverte jusqu'à ce qu'il revient. Et cela, ces 10 minutes parfois dure beaucoup plus de temps.

E : Selon vous, comment les hôtels devraient-ils fonctionner à l'accueil pour faciliter votre séjour ?

R : *Nous attendons qu'en France, les hôtels de moyen gamme avec les prix raisonnables, utilisent plus les nouvelles technologies pour nous accueillir. Les hôtels de luxe et très cher s'ils proposent des services adaptés on y va rarement bien sûr.*

E : Qu'est-ce que vous pourriez en tant que sourd, leur proposer comme solution pour remédier aux problèmes?

R : *comme solution je pense qu'en première faut savoir quelques petits signes nécessaires. C'est la marque de politesse envers nous les sourds. Puis deuxièmement avec les nouvelles technologies comme Ipad on devrait avoir au minimum à quoi contacter ou écrire en cliquant. Troisièmement c'est la solution sur la présentation des informations et service dans l'application et sites en images. Préciser leurs informations et leurs services en ligne pour pouvoir choisir, pour pouvoir savoir où je vais. Et puis pareil sur place. Faire des images pour les différents services pour nous donner les informations complémentaires et urgentes.*

E : Et que pensez-vous des systèmes et applications d'interprétation en ligne pour être installer en réception des hôtels ?

R : *Je pense que les application d'interprètes en ligne sert à rien sauf dans les cas de crise et urgent. Pour les petit problèmes le mieux c'est la formation des signes plus utilisé, apprendre la culture des sourds et mimer et puis mettre en disposition des technologies de communication par écrit.*

E : Avez-vous une remarque ou une idée, quelque chose à ajouter que nous n'avons pas évoqué ?

R : *Je pense que c'est vraiment dommage que dans les hôtels en France on fait moins d'effort que dans d'autres pays hors l'Europe comme les États-Unis. Là-bas l'anglais c leur langue d'origine et les clients d'habitude savent cette langue, donc nous les sourds nous attendons moins d'effort de leur part mais on voit qu'ils font plus d'effort à communiquer, à mimer, à même*

utiliser les nouvelles technologies dans les hôtels de milieu de gamme, là où les sourds fréquentent encore plus.

Transcription d'entretien avec le sourd 3

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif en face-à-face*

Date d'entretien : *26 Février 2019*

Site géographique : *Toulouse*

Sexe : *Féminin*

Range d'âge : *Entre 25-30 ans*

Profession : *étudiante*

II. Indicateurs de transcription

E : Entretien

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Questions et réponses

E : Avez-vous déjà voyagé et passé un séjour dans un hôtel tout seul ?

R : *Non jusqu'aujourd'hui je n'ai jamais voyagé seule*

E : avez-vous passé un séjour dans un hôtel accompagné de quelqu'un ?

R : *j'ai toujours voyagé avec ma famille ou mes amis en groupe.*

E : Souhaiteriez-vous pouvoir un jour le faire en autonomie ?

R : *Non juste parce que personnellement ma préférence est de voyager en groupe soit avec ma famille soit avec les amis.*

E : Alors imaginez-vous d'être obligé plus tard à faire un voyage toute seul pour des raisons professionnelles par exemple et donc faire un séjour seul dans un hôtel. Qu'est-ce qui peut être dérangerant pour les sourds pour faire un séjour en solo?

R : *Si un jour je voyage seule je pense que le souci c'est que les réceptionnistes ne connaissent pas la LSF*

E : Alors en tant que sourde dans une telle situation comment vous allez réagir ?

R : *Moi de ma part je vais essayer de me faire comprendre en première avec les gestes et les mimes mais après si ça ne marche pas je demande un papier pour écrire.*

E : Selon vous, comment les hôtels devraient-ils fonctionner à l'accueil pour faciliter votre séjour ? Qu'est-ce que vous pourriez en tant que sourd, leur proposer comme solution ?

R : *Je pense que la première solution la plus importante c'est que les réceptionnistes apprennent la langue des signes et donc apprennent à signer et communiquer.*

Transcription d'entretien avec le sourd 4

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif en face-à-face*

Date d'entretien : *26 Février 2019*

Site géographique : *Toulouse*

Sexe : *Féminin*

Range d'âge : *Entre 40-45 ans*

Profession : *étudiante*

II. Indicateurs de transcription

E : Entretien

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Questions et réponses

E : Avez-vous déjà voyagé et passé un séjour dans un hôtel tout seul ?

R : *Oui mais au Japon. Je suis Japonaise et au Japon dans les hôtels je peux parler et oraliser japonais donc il n'y a pas de problème.*

E : Alors en France avez-vous passé vos séjours toujours accompagné de quelqu'un ?

R : *Oui*

E : Qu'est-ce qui vous a empêché jusqu'aujourd'hui de ne pas effectuer cette expérience tout seul ?

R : *je suis japonaise et je suis née au Japon. Je suis en France depuis 2012 et j'ai toujours été accompagné pour aller dans un hôtel. Parce que le fait de l'oraliser le français n'est pas évident pour moi.*

E : D'accord donc vous voulez dire qu'en tant que sourde vous êtes toujours obligé à faire l'effort et à oraliser les autres pour pouvoir communiquer vos demandes ou vos besoins ?

R : *Oui*

E : Souhaiteriez-vous pouvoir un jour faire un séjour en autonomie ?

R : *Oui, pour les déplacements d'études ou travail si je ne peux pas être accompagnée, j'aimerais pouvoir y aller seule.*

E : Selon vous, existe-t-il des problèmes qui dérangent les sourds pour faire un éventuel séjour solo dans un hôtel ?

R : *Oui, c'est à nous de faire des efforts soit pour oraliser soit finalement pour écrire pour dire ce qu'on a à dire même-si cela ne nous dérange pas.*

E : Alors vous avez dit que cela ne vous dérange pas donc pour quelles raisons vous les avez mentionnés comme frein ?

R : *mais parce que s'il n'y a pas d'effort de la part des réceptionnistes cela pour quelqu'un comme moi devient très compliqué.*

E : Selon vous, comment les hôtels devraient-ils fonctionner à l'accueil pour faciliter votre séjour ? Quelles sont les solutions que vous leur proposez ?

R : faire des efforts pour faire des gestes et mimer, pour connaître quelques mots en LSF ou juste apprendre quelques petits mots essentiels en LSF ou au moins faire des efforts pour comprendre les mimes.

E : Merci pour le temps accordé.

Transcription d'entretien avec le sourd 5

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif sur un questionnaire écrit*

Date d'entretien : *28 Mars 2019*

Site géographique : *Toulouse*

Sexe : *Féminin*

Range d'âge : *Entre 30-35 ans*

Profession : *Femme au foyer*

II. Indicateurs de transcription

E : Entretien

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Questions et réponses

E : Avez-vous déjà voyagé et passé un séjour dans un hôtel tout seul ?

R : *Oui, j'ai déjà voyagé et oui j'ai passé un séjour dans un hôtel toute seule.*

E : Comment votre séjour s'est-il passé ? Racontez-nous votre expérience avec les personnels d'accueil de l'hôtel par exemple.

R : *C'était bien passé, il n'y a eu aucun problème majeur pour moi ou pour les personnels d'accueil de l'hôtel. J'ai montré mon papier de réservation sur mon portable au personnels d'accueil.*

E : Quels étaient les dispositifs techniques de l'hôtel à l'accueil ?

R : *J'ai communiqué en oralisant et à l'aide d'écriture.*

E : Y avait-il des problèmes ou des points positifs ? lesquels ? Pourquoi ?

R : *Non, pas de problème. Oui des points positifs c'est que les personnels d'accueil étaient patients et souriants.*

E : Selon vous, existe-t-il des problèmes qui dérangent les sourds pour faire un éventuel séjour solo dans un hôtel ? si oui pour quelles raisons, les considéreriez-vous comme un frein ?

R : *Je ne sais pas...peut-être que moi je n'ai pas bien observé puisque je peux le faire en autonomie. En fait, depuis certains hôtels, je me suis habituée et je connais les méthodes de le faire. Par contre, s'il est question de communiquer en anglais dans un hôtel, je suis peu coincée par le langage d'anglais, parce que je suis nulle en Anglais et puis je ne peux pas oraliser très bien.*

E : Selon vous, comment les hôtels devraient-ils fonctionner à l'accueil pour faciliter votre séjour ?

R : *Je pense que les hôtels devront essayer d'apprendre un minimum de langue des signes Française, des mots des plus utiles, pour s'adapter à communiquer pour accueillir des personnes sourdes à l'hôtel.*

E : Qu'est-ce que vous pourriez en tant que sourd, leur proposer comme solution pour remédier aux problèmes?

R : *Euh... je ne sais pas.*

E : Avez-vous une remarque ou une idée, quelque chose à ajouter que nous n'avons pas évoqué ?

R : *je n'ai pas vraiment des idées particulières*

Transcription d'entretien avec personnel hôtelier 1

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif en face-à-face*

Date d'entretien : *28 Janvier 2019*

Catégorie et profil hôtelier : *Hôtel 5 étoiles, AccorHôtel*

Site géographique : *Toulouse*

Sexe : *Féminin, Féminin*

Range d'âge : *Entre 20-25 ans, Entre 35-40 ans*

Ancienneté dans l'entreprise actuelle : *1 ans et demis, plus de 10 ans*

Langues parlées et utilisées : *Français, Anglais, Espagnol*

II. Indicateurs de transcription

E : Entretien

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Les questions et les réponses

E : Est-ce que vous pourriez me parler un peu de votre travail et me dire avec qui exactement vous êtes en relation au quotidien dans votre travail ?

R1 : *Avec quel service ?*

E : Oui des services ou des personnes avec qui en principe que vous êtes en relation

R1 : *c'est avec les clients*

E : Quelles sont les qualités indispensables pour votre travail avec les clients ?

R1 : *j'ai de la patience, esprit d'équipe, le sourire, euh...+ [R2 intervient]*

R2 : *La bienveillance*

R1 : *Oui la bienveillance*

R2 : *Avec les clients c'est surtout ça, rester à l'écoute.*

E : Très bien est-ce que vous travaillez avec les clients internationaux ?

R1 : *Internationaux oui*

E : Pour être en contact avec cette clientèle quelles sont les compétences que vous utilisez ?

R1 : *ben en principe une deuxième langue hein ça c'est sûr donc l'anglais euh #*

E : En principe une connaissance de la langue donc

R1 : *Je pense que euh après de ça reste des clients des clients c'est comme les autres donc euh...*

[R2 intervient]

R2 : *le relationnel*

R1 : *Donc le relationnel euh l'empathie euh la bienveillance*

E : Est-ce que vous étiez en contact avec des clients qui ne parlent pas votre langue ou les langues que vous maîtrisez et que vous ne connaissiez pas non plus la langue du client ?

R1 : *euh oui oui*

E : alors vous pouvez me dire un peu plus sur votre expérience comment ça s'est passé

R1 : *ben alors soit je cherche quelqu'un dans l'hôtel qui + qui qui parle cette langue soit on essaye de + se débrouiller comme on peut (rire) et de de d'essayer de se faire comprendre alors on utilise quand même l'anglais euh si quelqu'un arrive et si ne parle pas du tout français on utilise quand même l'anglais et on essaye de se faire comprendre par des mots par des gestes par euh + [R2 intervient]*

R2 : *quand il ne parle même pas l'anglais non plus par du mime*

R1 : *voilà quand il ne parle pas l'anglais non plus ça va être des gestes du mime du euh +*

R2 : *de la traduction Google*

R1 : *la traduction Google aussi on utilise c'est vrai que ça fait très ouais euh + [R2 intervient en même temps]*

R2 : *une fois que les Chinois nous font parler dans un dictaphone enfaite et après ça traduit [R1 interfère en même temps]*

R1 : *ça traduit ouais*

R2 : *ça traduit directement sur leur portable et après il nous écrivent et puis ça nous faut écouter nous faut lire.*

E : Justement j'aimerais que vous me disiez en imaginant par exemple une arrivée un client qui vienne qui ne parle pas l'anglais alors la première chose que vous allez faire c'est quoi qu'est-ce que vous allez faire.

R1 : *alors je vais essayer de savoir quelle langue ils parlent et essayer de voir si je peux l'aider autrement que par le langage (rire)*

E : Imaginez-vous que je viens par exemple je parle persan je parle pas anglais ni votre langue et on ne se comprend pas qu'est-ce que vous allez faire au début?

R1 : *# (rire) ça va être compliqué là je vais essayer de + [R2 interfère en même temps]*

R2 : *ben les langages des signes Fatemeh [R1 Reprend]*

R1 : *oui on va signer*

R2 : *moi Julie moi Julie vous madame euh son nom quoi et après euh [R1 Reprend]*

R1 : après oui voilà on va essayer de trouver euh je vais prendre les documents que j'ai sur elle on va je pense que signer ça va être le meilleur moyen c'est qu'on n'a personne qui parle persan donc euh + Google traduction ça va être le mieux

R2 : hum Google traduction ça va être le mieux hein

R1 : Ouais

E : D'accord donc je vais vous donner quelques solutions justement pour cela vous venez mentionner déjà certaine mais j'aimerais que vous les mettiez en ordre de votre priorité

R1 : oui d'accord ok

E : alors la première que je vous propose c'est de chercher quelqu'un qui maîtrise la langue + utiliser Google traduction les traductions numériques ou demander le nom et donner justement la clé pour pas compliquer les choses ou chercher des bouts de papier pour dessiner et pour expliquer?

R1 : alors j'ai dans la priorité c'est trouver quelqu'un qui parle la langue euh par exemple y a euh y a quelques semaines euh y a un client qui est venu qui était russe il parlait pas l'anglais y'en avait George [un collègue de travail] euh à côté qui parle russe et c'est vrai qu'on je préfère mettre en avant ça et me dire que il peut directement être aidé par quelqu'un qui parle leur langue plutôt que commencer par Google traduction donc je dirai + quelqu'un qui parle la langue ensuite Google traduction + euh # ensuite du bout de papier et en dernier recours on fait la procédure et on donne la clé euh #

R2 : ou tu peux aussi utiliser en premier Google traduction pour dire je vais essayer trouver quelqu'un qui parle votre langue

#

R1 : oui oui ça dépend oui oui bien sûr oui oui

R2 : et après euh voilà mais euh c'est ça

E : d'accord donc votre premier choix c'est chercher quelqu'un qui

R1 : bon après il faut aller chercher nous on se connaît tous dans l'hôtel on sait qui parle quoi donc en général si on sait que la personne n'est pas là on va directement basculer sur [R2 intervient] (rire) [plaisanteries sur certaines expressions et moments connus au passé dans leur travail entre collègues]

E : très bien est-ce que vous avez déjà rencontré des clients sourds?

R2 : *oui*

R1 : *moi non*

R2: *moi oui*

E: (rire) *alors je fais l'entretien avec qui?*

R2: *avec elle mais après moi je suis venu en support parce que je savais que R1 elle n'avait pas vu alors que moi oui*

R1: (rire) *ouais*

R2 : *c'est pour ça que je me suis permit de venir en entretien parce que à la base enfaite c'était moi qui devait le faire mais je devais avoir une réunion et donc du coup je devais prendre le relais puis que je savais plus au moins où est-ce ça allait arriver vos questions + ma mère est sourde donc du coup + je fais son arrivée tous les jours (rire)*

E : ah d'accord c'est intéressant

R1 : *je fais son check in tous les jours (rire)*

R2 : *je fais son check-in tous les jours (rire) si je mets ça au quotidien ma mère s'est mis à la mise de son appareil depuis deux ans donc ça fait deux ans quarante ans mais elle a passé toute sa vie à ne rien entendre rien de rien # donc du coup euh*

R1 : *c'est pour ça qu'elle parle beaucoup (rire)*

R2 : (rire) *c'est aussi pour ça que je parle fort et que je parle beaucoup (rire) donc c'est vrai que oui euh mais nous dans un premier temps quand les on se rencontre que le client euh sourd ah y a une différence entre sourd et mal entendant il y a plusieurs degrés dans le fait de ne pas entendre donc quand c'est des malentendants on va dire qui entendent un peu mais qui ont un âge avancé qui fait qu'on est obligé de + crier on va pas le faire ici qu'il y a du monde donc oui on se fait l'effort d'hausser le ton vraiment de regarder la personne droit dans les yeux et de parler distinctement parce qu'on sait que ces personnes ont acquièrent avec les années le fait de lire sur les lèvres # donc de ne pas marmonner de ne pas mettre la main devant la bouche essayer de parler bien comme il faut pour qu'ils nous comprennent + pour éviter aussi de crier trop fort ça aide*

R1 : *oui parce que dans la halle euh*

R2 : *oui après quand t'as pas le choix t'as pas le choix*

R1 : *oui voilà*

R2 : *si ça déplaît à des gens ben tant pis pour eux au bout d'un moment si on est obligé à crier madame Amielle*

R1: *madame Amielle oui (rire)*

R2 : *ou mesdames on avait une dame elle avait 98 ans elle est restée chez nous pendant six mois elle n'entendait rien*

R1 : *ouais (rire)*

R2 : *avec la télé 142 alors qu'on écoute à 10 voilà c'était eh et dans la halle il nous fallait qu'on parle très très fort pour qu'elle nous comprend*

R1 : *même à téléphone*

R2 : *à téléphone ouais # donc après les gens qui étaient autour de nous des clients qui nous écoutaient ils avaient + j'espère bien compris qu'on parlait avec une dame qui avait des problèmes d'audition ça c'est sure + donc premier étape ça après des vrais vrais vrais sourds ça m'est arrivé une fois # et il lisait sur les lèvres hein heureusement + donc là on a pu parler doucement mais il a + il m'a demandé euh # de parler m'a fait comprendre que je devais lui parler plus lentement et quand vraiment la communication euh # était impossible sur certaines expressions ben je lui écrivais [R1 confirme - écoute attentivement R2 pendant sa locution - R1 et R2 se regardent en parlant]*

E: *d'accord vous avez dit que votre mère est sourde est-ce que vous savez la langue des signes ?*

R2 : *non*

E : *et votre mère elle signe pas ?*

R2 : *non elle signe pas enfaite elle est devenu sourde à 40 ans.*

E : *d'accord*

R2 : *elle a commencé à perdre l'audition à 43 ans je crois elle a commencé à perdre l'audition un petit peu puis de plus en plus elle s'est fait opéré l'opération a été une catastrophe et euh et de l'âge 43 jusqu'a y a deux ans euh # elle fallait vraiment qu'on lui parle très fort et elle euh après elle communiquait quand on lui parlait fort elle communiquait mais après elle s'est renfermé un peu sur elle-même puisque dans les conversation famille à table ou quoi que ce soit on pensait*

qu'elle entendait mais elle entendait pas donc elle parlait pas et elle s'est un petit peu renfermé sur elle-même et maintenant qu'elle ne peut rien entendre eh ben c'est euh

R1 : *c'est la fête* (rire)

R2 : *c'est à faire la partie* (rire) *mais euh les prothèses auditives étaient très cher qu'on n'avait pas à l'époque les moyens et maintenant qu'elle les a ça pourrait se faire mais euh elle a jamais appris à signer elle s'est plutôt contenté de faire ce qu'elle pouvait avec ce qu'elle pouvait et puis ou de se renfermer comme beaucoup de personnes enfaite.*

E : très bien, et vous avez mentionné que vous aviez de l'expérience avec une personne sourde en tant que client, cette personne était seul ou accompagné ?

R2 : *non elle était seule*

E : et son arrivée ça s'est passé comment ?

R2 : *bien enfaite parce que dès l'instant qu'on euh le pire c'est l'incompréhension enfaite c'est ça enfaite on a vite capté qui avait que cette personne avait euh était malentendante donc du coup nous on s'adaptait à cette situation enfaite c'est exactement la même chose quand on a une personne handicapé qui arrive ou quand on a quelqu'un en fauteuil roulante qui arrive qu'on s'adapte notre approche aux clients n'est pas la même on trouve des rn desk très haut que quand on a une personne handicapé ils vont faire le tour du desk que rien n'est pire que de nous parler comme ça [fait la geste de se tirer pour pouvoir voir l'autre] c'est à nous de nous adapter enfaite on a eu des clients qui étaient vraiment handicapés moteurs vraiment lourds pareil il a fallu que nous on s'adapte à tout ça enfaite à faire des check-in dans leurs chambres parce que c'était une paranoïde qui était couché lui était accompagné mais bon c'était quand même assez compliqué*

E : D'accord et est-ce que vous vous souvenez de votre toute première réaction et ce que vous avez senti face au client qui était sourd et non accompagné ?

R2 : *# Ben j'ai pas trop enfaite pour moi c'est naturelle enfaite parce que euh # ben après je quand la personne passe la porte de l'hôtel on sait pas si c'est sourd ou pas enfaite nous on le salue euh on le sais pas donc forcément on salue la personne et de suite elle nous fait comprendre elle qu'elle n'entend pas donc une fois c'est dit pour nous ben euh # ça m'a pas euh je ne sais pas comment on a fait [R1 interfère]*

R1 : *nous je pense qu'on est assez euh #*

R2 : pour moi c'était naturelle enfaite j'ai pas eu euh # j'ai pas eu d'attention enfaite c'est euh je pense qu'elle a eu un accueil comme n'importe qui et on s'est juste adapté différemment a lui faire un accueil différent puisque ben c'est pas commun + de voir écrire ou bien parler plus distinctement que euh

E : Il lisait sur les lèvres ou il a signé ?

R2 : oui si enfin quand je suis arrivé de mémoire il m'a fait des signes comme quoi il parlait ben moi je ne lis pas le langage des signes mais du coup j'ai compris qu'il signait et qu'il était sourde.

E : D'accord merci alors je reviens encore vers vous [se tourne vers R1] est-ce que vous avez fait des formations sur l'accueil des handicapées dans les hôtels?

R1 : alors oui on a une formation en interne avec Accor sur l'accueil des personnes en situation handicap et euh et on a on a eu du coup en appareil pour les personnes sourdes et malentendantes qui permet enfaite de régler leurs appareils auditifs et de je suis pose [regarde R2 pour confirmer] d'amplifier notre voix [R2 interfère] ou euh voilà

R2 : oui c'est ça

R1 : ça permet euh [R2 intervient]

R2 : et pour info cette appareil la dernière fois que vous étiez venue il était installé qu'a la réception et il va être installé le mois prochain à tous ce qui est banquets ou + [R1 interfère en même temps] salles de séminaires

R1 : salles de séminaires

E : d'accord donc c'était pour les sourds appareillés notamment?

R1 : oui oui les sourds et malentendants qui sont appareillé parce qu'ils doivent brancher leurs appareils sur une certaine fréquence et ça se connecte à l'appareil

E: et pour la formation vous pouvez me dire plus sur la durée et sur les thèmes abordés?

R1 : la durée c'était une journée donc on était plusieurs hein on a fait euh ben on a appris déjà ce qui était le handicap + visible ou pas et on a vraiment appris à ben à accueillir justement ces personnes-là et alors montrer qu'à la fois ils ont même accueil que tous les autres clients euh toute en nous tenant (bruit - un client à côté qui tousse) compte du handicap sans en faire forcément euh quelque chose de de de de dramatique en envers il y a toujours une solution et on a fait beaucoup mise en situation aussi

E : c'était pour tous les handicaps du coup

R1 : *tous les handicaps*

E : et pour les sourds la formation était axée sur quoi en principe?

R1 : *euh ben nous on a beaucoup parlé des appareils qui a été mettre qu'elle était m + être mis en place parce que c'était vraiment à cette période-là où on a reçu l'appareil donc c'était plus ça + euh après on a pas forcément eu de euh +*

E: donc c'était plus sur les dispositifs techniques d'accord

R1 : *oui voilà technique et euh et trouver des solutions euh enfin voilà si on sait que cette personne euh nous souhaite euh je parle de room service par exemple c'était euh de lui mettre un petit mot dans la chambre lui expliquant ben voilà si vous souhaitez nous joindre vous biper une fois et nous on monte et ensuite vous nous les expliquez ben parce que forcément on peut l'avoir au téléphone enfin voilà c'était plus des solutions à apporter pendant le séjour pour ces personnes-là et euh*

E : très bien, alors maintenant comme la dernière fois je vais vous donner quelques solutions pour que vous puissiez me les mettre en ordre de votre priorité face aux client sourds à leurs arrivées par exemple. Alors une proposition est de chercher quelqu'un qui connaît la LSF si vous auriez la possibilité puis

R1 : *je ne pense pas qu'on a quelqu'un qui maîtrise la langue des signes ici chez nous*

R2 : *non*

R1 : *mais euh mais je pense que euh écrire c'est quand même euh c'est quand même une bonne solution pour moi sachant si elle est vraiment sourde pour le coup ou parler distinctement avec lui # c'est lire sur les lèvres quoi après euh # je dirais [R2 interfère]*

R2 : *je pense que 90% des sourds lisent sur les lèvres quand même*

R1 : *oui je pense aussi mais euh*

R2 : *je ne sais pas le pourcentage qui est sorti mais euh*

R1 : *mais j'irai trouver quelqu'un qui signe en occurrence on en a pas*

R2 : *non on en a pas*

R1: *+ euh essayer de me faire comprendre par la lecture de mes lèvres ou écrire*

E : D'accord, est-ce que vous connaissez les logiciels numériques et techniques d'interprètes et d'interprétation de la LSF comme Elioz, WebSourd ou peut-être on en a parlé lors de la formation que vous avez passée?

R1 : non c'est quoi ?

E : ce sont des logiciels qui permet d'être en contact directement avec des interprètes de la langue des signes françaises en cas de besoin et cela a été mise en place dans certains établissements de services publique comme à la mairie notamment sur Toulouse.

R2 : C'est quoi c'est à un prix ?

E : Cela vous donne la possibilité d'être en contact avec quelqu'un intermédiaire et ça peut s'installer sur les poste d'accueil de l'hôtel. Alors si vous auriez cette possibilité

R1 : d'accord, mais c'est disponible + *enfin on sait pas la personne quand est-ce qu'elle va arriver si enfin qui #* [R2 intervient]

R2 : *bon après moi ça fait 13 ans que je suis là j'ai eu une seule personne sourde dans 13 ans une seule vraiment déclaré* [R1 interfère]

R1 : enfin c'est quelque chose on a pas soum oui

R2 : + *après des malentendants oui parce qu'on a on a des gens quand même assez âgés donc ils ont tous euh mais vraies personnes sourdes j'en ai eu qu'une en 13 ans*

R1 : *je voulais dire à partir de moment où on ouvre le logiciel il y a forcément quelqu'un de disponible ou euh*

E : Il y a plusieurs sortes de logiciels et certains sont en cours de développement comme les gants mobiles qui permet de transcrire les signes en écrit et d'autres qui sont déjà mise en œuvre nous mettent en relation avec des interprètes et ça cela dépend après en fonction des entreprises et l'organisation de leurs services.

R1 : *D'accord ok*

R2 : [dit à R1] *c'est dommage qu'on fait pas ça sur Google ou comme quand on change les langues quoi tu vois pour qu'on puisse passer d'une langue à la langue des signes ou l'inverse quoi tu vois*

R1 : *avec un petit émoticon qui signent ça serait bon*

R2 : *oué ouais ça serait sympa s'on ferait ça [se retourne vers E] et ça le déploie # dans un hôtel ou c'est bien [R1 interfère]*

R1 : *c'est à nous à demander ou comment ça se passe?*

E : pour les autres outils les recherches sont en cours donc mais pour les systèmes d'interprétation en ligne ou les abonnements avec eux oui c'est aux entreprises et organismes à demander

R1 : *ah oui d'accord*

R2 : *oui*

E : alors est-ce que vous avez une remarque ou une idée particulière à ajouter ?

R1 : *euh non pas vraiment*

R2 : *non mais c'est ce que je disais tout à l'heure c'est dommage que Google ils font pas ça quoi ça serait super sympa nous tous on utilise presque tous les jours le site Traverso pour traduire ou autres sites d'interprétation hein pour avoir le français à l'anglais ou français à l'espagnol et on devrait avoir le français dans les signes avec des petits pas une personne parce qu'on peut pas avoir une nuit qui fasse ça ou quoi que ils peuvent déjà enregistrer des mots et des phrases c'est plutôt compliqué mais euh que le petit robot soit intelligent et qu'il puisse déjà signer à côté pour vraiment se faire comprendre cela serait super quoi*

R1 : *ouais tout à fait*

E : d'accord alors je vous remercie beaucoup de m'avoir accordé votre temps

R1 : *eh ben avec plaisir*

R2 : *eh ben je vous en prie avec plaisir*

Transcription d'entretien avec personnel hôtelier 2

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif en face-à-face*

Date d'entretien : *04 Février 2019*

Catégorie et profil hôtelier : *Hôtel 5 étoiles, AccorHôtel*

Site géographique : *Toulouse*

Sexe : *Masculin*

Range d'âge : *Entre 20-25 ans*

Fonction occupée : *Réceptionniste*

Ancienneté dans l'entreprise actuelle : *1 ans et demis*

Langues parlées et utilisées : *Français, Anglais, Italien, Allemand*

Parcours Professionnel : *BTS en Hôtellerie-Restoration*

II. Indicateurs de transcription

E : Entretien

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Les questions et les réponses

E : Alors pour commencer pourriez-vous me dire un peu sur le poste que vous occupez actuellement, avec qui vous travaillez en principe?

R : *Au niveau du poste je suis réceptionniste donc euh principal but c'est d'accueillir les clients + d'accueillir tout type de clientèle des clients euh business client loisir des familles euh des clients euh tout type de clientèles # on accueille également des clients en situation handicap dans les chambres adaptées*

E : Pour quel handicap?

R : *Surtout les personnes en fauteuil roulant euh*

E : Les handicapés moteurs

R : Moteur

E : D'accord oui

R : *Les handicapés de moteur et euh + avec les équipements qui faut pour les accueillir # ensuite euh # principalement c'est l'accueil des clients j'ai du travail de back office plus des formalités des euh # parts des caisses etc. mais c'est pas euh #*

E : D'accord justement pour être en relation avec les clients quelles sont exactement les compétences qui sont nécessaires?

R : *Avoir un bon contact client euh être quand même assez avenants pas être trop réservés euh # principalement c'est le euh le le contact client être avenant être euh pas hésité euh +*

E : D'accord alors est-ce que vous travaillez aussi avec les clients internationaux ?

R : *Oui on a beaucoup de clients avec airbus de clients d'origine euh des allemands des anglais euh on a beaucoup de nationalités différentes qui viennent à l'hôtel*

E : Et pour être en contact avec ces clients internationaux qui sont d'origine étrangère quelles sont les compétences que tu penses nécessaires?

R : *Parler la même langue pour pouvoir se comprendre pour la compréhension et euh toujours pareil euh être avenant être compréhensif #*

E : Est-ce que vous avez déjà rencontré des clients internationaux qui ne comprennent ni anglais et ni les autres langues que vous connaissez ?

R : *C'est arrivé quelquefois que les clients ne parlent pas effectivement la langue ou alors des espagnols par exemple c'est une langue que je ne maîtrise pas forcément donc c'est parfois compliqué de s'exprimer donc euh on essaie comme on peut euh #*

E : Est-ce que vous vous rappelez d'un exemple pour me dire comment il s'est passé à l'arrivée ?

R : *Alors des fois pour les informations tout simplement euh on se met sur internet sur Google traduction et euh on écrit ce qu'on a à dire et euh on montre et euh les clients sur leurs téléphones feront la même chose et souvent + les clients quand ils parlent pas français ou autre ils mettent Google traduction avec euh le texte qu'ils ont pré-entré par exemple des russes donc il nous met le texte et euh #*

E : Donc leur choix c'est d'utiliser les moyennes

R : L'internet et euh +

E : D'accord alors imaginons que c'est le cas maintenant et que vous avez ce type de client en face. J'aimerais que vous me dites ce que vous allez faire en premier parmi les solutions que je vais vous donner. Alors tout d'abord vous allez donner la clé, c'est-à-dire que vous allez chercher le nom et vous donnez la clé pour ne pas compliquer les choses ou ne pas perdre du temps ; vous allez chercher quelqu'un qui connaît la langue de cette personne pour pouvoir communiquer et comme ça vous lui donnerez des informations ; vous allez utiliser un traducteur comme Google pour traduire ou soit vous allez prendre un bout de papier pour écrire ou dessiner pour donner des informations

R : *Tout dépend le cas si c'est une langue par exemple euh l'espagnol si j'ai quelqu'un qui parle espagnol à côté bien sûr je vais faire appel à la personne qui est à côté de moi + ça m'est arrivé d'avoir un client kazakh + qui parlait ni français ni anglais et euh il parlait russe euh et du coup c'était très très compliqué donc la seule solution dans ce cas-là ça va être Google euh et après même lui il a utilisé un papier pour me faire un dessin euh pour me faire comprendre euh ce dont il avait besoin parce que euh c'était compliqué*

E: Oui d'accord donc c'est plutôt les clients-là qui ont choisis en fait la solution, mais j'aimerais savoir si le client ne propose aucune solution là en ce moment-là vous choisissez quoi ?

R : *Google traduction puisque au moins on a toutes les langues euh on a + et même maintenant des applications sur les téléphones où on peut parler et ça traduit en instantané et euh #*

E : D'accord, est-ce que vous avez déjà rencontré des clients sourds ?

R : *# c'est # je ne pense pas que ça me soit arrivée # mais euh # non j'ai eu des clients malvoyants mais sourds + peut-être une fois*

E : Vous vous souvenez s'il était seul ou accompagné ?

R : *Non euh accompagné + donc c'est toujours plus # plus facile on peut parler avec la personne + l'accompagnant*

E : D'accord, comme la dernière fois j'aimerais que vous imaginiez qu'un client sourd vient à l'hôtel mais cette fois tout seul sans être accompagnés et qui est complètement sourd, sourd totale

R : *Sourd totale oui parce que des malentendants par contre on en a eu + plus fréquemment on parle un peu plus fort et voilà ça oui c'est régulier les clients les personnes âgées qui entendent mal c'est quand même assez fréquent*

E : Pour les malentendants comment ça s'est passé ?

R : *Alors je me rapprochais de la personne c'est la personne qui me demandait de parler plus fort souvent en parlant plus fort et même faisant attention en articulant souvent ils arrivent à lire sur les lèvres donc mais parlez plus fort c'est une des principales euh #*

E : D'accord imaginons maintenant un sourd profond vient seul cette fois à l'hôtel. Comme la dernière fois j'aimerais que vous me donniez vos choix sur la manière dont vous allez l'accueillir par exemple en imaginant que la personne ne vous propose aucune solution elle-même. Alors vous allez chercher à connaître le nom du client pour lui donner la clé ; vous allez chercher quelqu'un si vous avez la possibilité qui connaît la langue des signes pour pouvoir communiquer ; vous allez prendre un bout de papier pour dessiner et écrire ou vous allez utiliser un outil qui aide à la traduction. Est-ce que vous connaissez d'ailleurs ces outils ?

R : *Le braille euh enfin*

E : Euh ça c'est pour les handicapés visuels pour leur permettre à lire. Pour les sourds il y a des systèmes comme Websourds ou Elioz qui permettent d'être en contact avec des interprètes en ligne pour pouvoir interpréter la LSF

R : *D'accord # ce que j'aurais fait c'est de prendre un bout de papier avec je mettais les questions basiques nom prénom euh et ensuite je lui récapitule sa réservation les dates etc. et je lui tourne le papier pour savoir si tout est correct + et ensuite je lui indique tous les services sur un format papier euh le petit déjeuner etc.*

E : *D'accord et si la personne a des questions euh*

R : *Je pense que par le papier on peut poser des questions et y répondre*

E : *Est-ce que vous-même ou quelqu'un parmi vos collègues connaissez la LSF ?*

R : *Au niveau du service technique oui il y'a + le le technicien qui est malentendant et donc il parle la langue des signes donc ça peut être une solution + parceque lui on arrive quand même à se comprendre en parlant + il lit sur les lèvres donc il peut retranscrire après à la personne ce qu'on nous dit euh*

E : *Et s'il est présent entre lui faire appel à venir en aide et écrire sur un bout de papier vous choisissez lequel ?*

R : *# je pense que je prendrai notre technicien ça sera plus facile et peut-être plus rapide pour pas faire attendre les clients parce que écrire ça prend quand même du temps la personne qui parle avec les gestes ça va être quand même plus rapide + mais elle va quand même falloir qu'ils nous retranscrivent les informations qu'on lui donne les informations mais je pense que ça ira toujours plus vite que d'écrire sur un papier et puis la personne au moins étant que ça
on fait un effort on lui montre qu'on fait des efforts pour le comprendre et parler la même langue que lui*

E : *Vous savez si dans votre hôtel il y a des installations techniques pour les sourds?*

R : *Pour les sourds je pense qu'il y a les euh pour l'alarme incendie les détecteurs qui clignotent + parce que clignoter en cas d'alarme incendie ça va pour quand même indiquer*

E : *Oui et à l'accueil ?*

R : *À l'accueil euh + on a # pour les personnes euh + oui et enfin on a le logo # pour les + qu'on peut accueillir les mal + les personnes malentendantes euh + on a les sonnettes et #*

E : *D'accord, ce sont enfaite des dispositions d'amplification du son pour les sourds appareillés pour qu'ils puissent entendre un peu plus fort. D'accord. Est-ce que vous étiez là avant des rénovations des chambres d'handicapées ici ?*

R : *Je suis arrivé après enfin pendant*

E : D'accord vous pouvez me comparer la fréquentation des handicapés moteurs il y a un an au début et maintenant est-ce que cela a changé ou pas selon vous?

R : *on a des clients qui + enfin surtout au niveau des handicaps moteurs c'est des clients habitués #*

E : oui

R : *qui aiment l'hôtel par le confort des chambres justement # donc ils reviennent régulièrement donc cette clientèle + on l'a de manière fixe + qui revient d'une certaine fréquence # et on a également d'autres clients # c'est vrai que euh on en a un peu plus qui viennent à l'hôtel euh # j'ai pas de chiffres exacts mais on + on voit quand même # et les personnes nous le mentionne euh fauteuil roulant etc. pour qu'on puisse leur donner des chambres #*

E : D'accord donc sur l'expérience vous me dites que ça

R : Ça a déjà fidélisé on va dire les clients euh aiment revenir ici euh

E : D'accord à quel point vous pensez que ces dispositions dans les chambres peuvent influencer cette fréquentation selon vous?

R : *Alors euh le l'espace dans les chambres on a même des appartements aussi + privilège adaptés aux personnes à mobilité réduite + donc c'est quand même confortable avec la cuisine qui est adapté à une personne en fauteuil euh le plan de travail est plus bas + la douche qui est totalement aménagée pour les personnes à mobilité réduite euh on a les + tous les placards toutes les poignées tous les interrupteurs qui sont adaptés vraiment euh il y a un certain confort euh pour ces personnes euh les rampes dans la salle de bain et la douche euh #*

E : Donc ça a demandé vraiment des travaux à fond pour pouvoir

R : Qui de les renouveler mettre aux normes ces chambres

E : Vous m'aviez parlé d'une formation pour l'accueil des handicapés est-ce que vous l'avez déjà fait?

R : *Non je vais le faire bientôt*

E : D'accord et en quoi cela vous intéresse ?

R : Ben c'est quand même important de d'accueillir les personnes en situation de handicap + s'il y a quand même de plus en plus de clients # qui enfin de plus en plus de personnes qui veulent + ce qui est normal accéder à euh aux loisirs et à l'hôtel etc. donc c'est important pour nous de pouvoir répondre à leur besoin de comprendre + ce dont ils ont besoin sans forcément leur demander comme ça on anticipe leur besoin et c'est vraiment euh important aujourd'hui d'anticiper les besoins des clients

E : Entre l'intérêt personnel pour un sujet qui a d'actualité et l'intérêt lié au nombre de la fréquentation des clients handicapés vous choisissez le quel?

R : La fréquentation des clients handicapés à l'hôtel pour mieux nous adapter

E : D'accord et vous m'avez dit que chez vous un de vos collègues il est malentendant pouvez-vous me dire comment ça se passe le contact avec cette personne quand vous avez besoin de cette personne ?

R : Il y a des dispositifs spéciaux il y a un téléphone qui est toujours disponible où il reçoit les notifications + parce qu'on a un système pour envoyer les interventions par exemple comme il travaille aux services techniques dès qu'il y a des interventions à faire + on rentre sur un euh site internet et ça lui envoie les notifications en direct # ensuite euh on peut l'appeler sur le téléphone quand même il répond ensuite euh il nous dit qu'il arrive et ensuite il lit sur nos lèvres on arrive quand même à se comprendre + comme ça sinon on peut écrire sur des papiers ça arrive de temps en temps pour lui indiquer les informations

E : D'accord donc d'abord vous lui écrivez et puis la personne se déplace à la réception pour pouvoir communiquer avec vous

R : Alors par l'écrit + le site ça se fait tout seul on lui donne toutes les indications donc et si on a besoin de lui directement à la réception on l'appelle et là il vient mais il lit sur les lèvres et si jamais ça ne va pas et bien on lui écrit sur un papier

E : D'accord alors imaginons un cas particulier comme par exemple une demande de service comme une serviette ou brosse à dent dans la chambre par un client sourd profond vous pouvez me dire comment selon vous ça va se faire?

R : Je pense que du coup si les clients sourds ont besoin de quelque chose dans leur chambre c'est le client qui viendrait à la réception étant donné la difficulté de communication au téléphone je pense que le client devrait descendre pour nous demander la brosse à dents et on lui donnera directement à la réception

E : D'accord très bien merci alors est-ce que vous avez quelque chose à ajouter une remarque particulière

R : *Non c'est vrai que c'est un sujet qui est très très intéressant parce que de nos jours il y a de plus en plus de personnes en situation de handicap donc c'est important de tout mettre en œuvre pour accueillir au mieux ces personnes et vraiment de tout faire pour anticiper leurs besoins pour pouvoir mieux y répondre +*

E: Comment vous trouvez la situation actuelle ?

R : *On manque encore de moyens # c'est ben comme là + si jamais le client a besoin de quelque chose il peut pas nous appeler il est obligé de descendre pour demander quelque chose tandis qu'il faudrait peut-être mettre en place des moyens de sorte par exemples je pense des tablettes en chambre + le client peut nous contacter directement on reçoit une notification sur ordinateur il met sa demande et nous comme ça on peut monter comme un système comme ce qui se passe pour le service technique je pense euh et je pense que ça se fait déjà dans certains hôtels euh j'ai pas les noms exacts mais j'ai déjà étudié quand j'étais au BTS euh + des hôtels où les clients pouvaient communiquer avec la réception par message via soi-même des applications directement sur le téléphone mobile en lien avec l'application de l'hôtel et on peut interagir avec le personnel directement par écrit*

E: D'accord je vous remercie pour le temps accordé à cet entretien

R : *Avec plaisir*

Transcription d'entretien avec personnel hôtelier 3

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif sur un questionnaire écrit*

Date d'entretien : *19 février 2019*

Catégorie et profil hôtelier : *Hôtel 4 étoiles, AccorHôtel*

Site géographique : *Toulouse*

Sexe : *Féminin*

Range d'âge : *Entre 30-35 ans*

Ancienneté dans l'entreprise actuelle : *5 ans*

Langues parlées et utilisées : *Français, Anglais, Espagnol*

II. Indicateurs de transcription

E : Entretien

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Les questions et les réponses

Q : Pour commencer, pourriez-vous nous dire un peu sur votre travail et vos tâches quotidiens ? Avec qui en principe vous êtes en relation au quotidien dans vos activités à la réception, quelles sont les qualités indispensables dans votre métier, les compétences attendues Etc. ?

R : *J'encadre l'équipe réception, gère les groupes, débiteurs divers, factures fournisseurs, planifie les plannings, remplace la gouvernante en son absence, assiste la directrice de l'hôtel avec qui je m'occupe de la partie Revenue Management (gestion du pricing de l'hôtel...). Il y a de multiples compétences et qualités attendues, mais il faut avant tout aimer son métier, aimer faire plaisir, savoir être disponible pour les équipes et les clients, savoir être à l'écoute, savoir être polyvalent. Il faut savoir qu'il y a 4 grands types de management, et chacun d'entre eux a ses qualités et ses défauts : mes réponses sont fondées par rapport à ma méthode de management qui est davantage centrée sur le relationnel, pour me permettre d'atteindre les objectifs de résultats.*

Q : Travaillez-vous avec la clientèle internationale ?

R : *Oui*

Q : Quelles sont les compétences attendues pour communiquer avec cette clientèle dans votre métier ?

R : *Être souriant, avoir une attitude avenante et chaleureuse. Parler à minima l'anglais.*

Q : Avez-vous déjà rencontré des clients qui ne parlent aucune des langues que vous maîtrisez et que vous non-plus ne maîtrisez pas sa langue d'origine ?

R : *Oui*

Q : Pouvez-vous nous raconter une de vos expériences et nous expliquer la façon à laquelle vous avez réagi ?

R : *Mes premiers clients italiens : On a dialogué avec des gestes, écritures pour les horaires à renseigner, et des mots simples que je connaissais dans la langue comme étage et petit-déjeuner.*

Q : Imaginons que cette situation se répète, pourriez-vous me classer vos priorités parmi les solutions proposées ?

R : *Chercher quelqu'un qui maîtrise sa langue d'origine, Utiliser Google traduction ou d'autres outils informatiques, Écrire et dessiner sur un bout de papier les informations essentielles à transmettre, Faire ce qui est nécessaire comme demander le nom et donner la clé à l'arrivée pour ne pas compliquer les choses.*

Q : Avez-vous déjà rencontré des clients sourds ?

R : *Non*

Q : Pourriez-vous me dire comment vous vous y imaginer dans cette situation ?

R : *Je partage mon écran avec cette personne afin de pouvoir communiquer.*

Q : Imaginons qu'un client sourd se présente pendant votre shift, pourriez-vous me classer vos priorités parmi les solutions proposées ?

R : *Chercher à utiliser les outils informatiques et numériques adaptés, Chercher un bout de papier pour écrire et dessiner les informations essentielles à transmettre, Simplement faire ce qui est nécessaire comme demander le nom et donner la clé pour ne pas compliquer les choses. Si vous avez la possibilité chercher quelqu'un qui maîtrise la LSF : cette solution n'est pas envisageable car je sais que personne de l'hôtel ne maîtrise la LSF.*

Q : Imaginez-vous qu'un client sourd vous demande de lui monter un service - ex : une serviette de plus - dans sa chambre alors qu'il y sera présent, comment vous allez effectuer cette mission ?

R : *Je monte avec mon téléphone pour lui écrire s'il a besoin d'autre chose pendant que je suis là.*

Q : Votre établissement possède des équipements pour accueillir les handicapés auditifs ? quels sont ces dispositifs ?

R : *Oui, Un appareil Comfort Audio que le client met à son coup. Et règle à sa convenance.*

Q : Connaissez-vous les outils informatiques utilisés pour la LSF (Langue des Signes Français) et l'interprétation ?

R : *Non*

Q : Connaissez-vous la LSF ou avez-vous quelqu'un dans votre établissement qui connaisse cette langue ?

R : *Malheureusement non*

Q : Avez-vous suivi des formations pour l'accueil des handicapés de Groupe Accor hôtel ?

R : *Non*

Q : Souhaiteriez-vous la faire ? Pourquoi ?

R : *Oui je serais intéressée mais juste par intérêt personnel car en 12 ans de métier, je n'ai jamais rencontré de client avec une surdité totale.*

Q : Votre établissement possède des chambres handicapé moteur ? Quelles sont la particularité de ces chambres ? Depuis quand elles sont à disposition ?

R : *Oui, porte d'entrée avec poignée plus accessible (plus grande), chambre plus spacieuse (couloir d'entrée plus large, porte coulissante et accès plus large pour la salle d'eau + espace de douche avec assise amovible, pas de marche ni d'obstacles, barre de maintien au niveau de la douche et sanitaires, espace autour du lit plus spacieux), mobilier plus bas, téléphone avec touches plus grandes, lumière d'alarme en chambre. Hôtel complètement rénové en 2014. Ces nouvelles chambres sont à disposition depuis cette date.*

Q : A votre avis, existe-il un changement de nombre de fréquentation des handicapés moteur avant et après l'installation de ces dispositifs/Rénovation ou tout simplement comparé aux années précédentes ?

R : *Je ne pense pas.*

Q : Avez-vous une estimation de coût de rénovation/Installation de dispositifs des chambres handicapés ?

R : *Non*

Q : Avez-vous quelque chose à ajouter que nous n'aurions pas évoqué ? Avez-vous des remarques à formuler ?

R : *Non*

Transcription d'entretien avec personnel hôtelier 4

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif sur un questionnaire écrit*

Date d'entretien : *21 février 2019*

Catégorie et profil hôtelier : *Hôtel 3 étoiles, AccorHôtel*

Site géographique : *Toulouse*

Sexe : *Féminin*

Range d'âge : *Entre 20-25 ans*

Ancienneté dans l'entreprise actuelle : *2 ans et demi*

Langues parlées et utilisées : *Français, Anglais, Espagnol*

II. Indicateurs de transcription

E : Entretien

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Les questions et les réponses

Q : Pour commencer, pourriez-vous nous dire un peu sur votre travail et vos tâches quotidiens ? Avec qui en principe vous êtes en relation au quotidien dans vos activités à la réception, quelles sont les qualités indispensables dans votre métier, les compétences attendues Etc. ?

R : *Tout au long de la journée nous nous occupons de l'organisation des réservations de chambre individuel, de groupe ou même de séminaire. Cela se fait par téléphone, mail ou en face à face. Notre but est d'accompagner les clients du début à la fin afin qu'il puisse passer un agréable séjour. Les qualités indispensables sont l'empathie, la patience, l'amour de la relation client et surtout le sens du contact.*

Q : Travaillez-vous avec la clientèle internationale ?

R : *Oui nous rencontrons beaucoup de nationalité différente au cours de l'année.*

Q : Quelles sont les compétences attendues pour communiquer avec cette clientèle dans votre métier ?

R : *Idéalement connaître la langue maternelle du client mais parfois cela n'est pas possible. C'est pourquoi l'anglais est une base essentielle dans le métier de réceptionniste.*

Q : Avez-vous déjà rencontré des clients qui ne parlent aucune des langues que vous maîtrisez et que vous ne maîtrisez pas sa langue d'origine ?

R : *Oui cela peut arriver régulièrement étant donné que nous rencontrons toutes les nationalités possibles et que nous ne maîtrisons que certaines langues de base. Dans ces cas-là le langage corporel sera d'une grande aide et nous trouverons quand même un moyen de communiquer.*

Q : Pouvez-vous nous raconter une de vos expériences et nous expliquer la façon à laquelle vous avez réagi ?

R : *Il s'agissait d'un monsieur japonais qui ne parlait que japonais. Malheureusement je n'ai jamais appris cette langue donc je me suis sentie prise au dépourvu. J'ai employé la méthode du traducteur internet et également des gestes pour le petit déjeuner, le parking ou même pour insérer la carte dans l'ascenseur qui ont permis au client de me comprendre.*

Q : Imaginons que cette situation se répète, pourriez-vous me classer vos priorités parmi les solutions proposées ?

R : *Faire ce qui est nécessaire demander le nom et donner la clé à l'arrivée etc. pour ne pas compliquer les choses, Chercher quelqu'un qui maîtrise sa langue d'origine, Utiliser les gestes et le langage corporel pour se faire comprendre, Utiliser Google traduction ou d'autres outils*

informatiques, Écrire et dessiner sur un bout de papier les informations essentielles à transmettre.

Q : Avez-vous déjà rencontré des clients sourds ?

R : *Oui*

Q : Pourriez-vous me dire si cette personne était seule ou accompagnée ?

R : *La personne était seul*

Q : Au niveau d'accueil et de communication dites-nous comment il s'est passé et comment vous avez réagi ?

R : *Cela n'est jamais facile mais encore une fois le langage corporel en fait beaucoup. J'ai écrit au monsieur le déroulement du check in sur un papier. Être sourd ne veut pas dire qu'il n'allait pas comprendre les mots écrits. Nous avons donc échangé par papier afin de permettre le déroulement du check-in.*

Q : Quelles étaient à votre avis, les atouts favorisant la communication et le transfert d'informations dans ce cas précis ?

R : *La patience et l'empathie sont deux grands facteurs pour favoriser une bonne communication malgré les obstacles de différences de langue ou même d'un handicap.*

Q : Imaginons qu'un client sourd se présente pendant votre shift, pourriez-vous me classer vos priorités parmi les solutions proposées ?

R : *Faire ce qui est nécessaire comme demander le nom et donner la clé en première position pour ne pas compliquer les choses, Chercher un bout de papier pour écrire et dessiner les informations essentielles à transmettre avec la recherche de quelqu'un qui maîtrise la LSF si j'ai la possibilité les deux sont en deuxième position, Chercher à utiliser les outils informatiques et numériques adaptés.*

Q : Imaginez-vous qu'un client sourd vous demande de lui monter un service - ex : une serviette de plus - dans sa chambre alors qu'il y sera présent, comment vous allez effectuer cette mission ?

R : *Afin d'anticiper le problème lorsque le client le demandera se sera forcément en face à face. Je proposerai idéalement de la récupérer directement à la réception. Si cela n'est pas possible je téléphonerai dans la chambre car malgré l'absence auditive le téléphone clignote d'une lampe rouge lorsqu'il reçoit un appel.*

Q : Votre établissement possède des équipements pour accueillir les handicapés auditifs ? quels sont ces dispositifs ?

R : *Oui d'un casque relié à un boîtier qui permet une certaine compréhension chez les malentendants.*

Q : Connaissez-vous les outils informatiques utilisés pour la LSF (Langue des Signes Français) et l'interprétation ?

R : *Absolument pas*

Q : Connaissez-vous la LSF ou avez-vous quelqu'un dans votre établissement qui connaisse cette langue ?

R : *Aucun de nous*

Q : Avez-vous suivi des formations pour l'accueil des handicapés de Groupe Accor hôtel ?

R : *Non*

Q : Souhaiteriez-vous la faire ? Pourquoi ?

R : *Oui Accor propose une formation spécifique à cela et qui me permettra vraiment d'en savoir plus sur la gestion de ces situations*

Q : Votre établissement possède des chambres handicapé moteur ? Quelles sont la particularité de ces chambres ? Depuis quand elles sont à disposition ?

R : *Oui elles sont plus grandes afin de permettre l'accès avec un fauteuil. Nous en disposons d'une par étage soit 6 dans l'hôtel depuis toujours.*

Q : A votre avis, existe-il un changement de nombre de fréquentation des handicapés moteur avant et après l'installation de ces dispositifs/Rénovation ou tout simplement comparé aux années précédentes ?

R : *Ces clients restent encore rares au long de l'année. Nous en rencontrons essentiellement pendant les vacances car il s'agit de personnes venant pour du loisir.*

Q : Avez-vous une estimation de coût de rénovation/Installation de dispositifs des chambres handicapés ?

R : *Aucune idée*

Q : Avez-vous quelque chose à ajouter que nous n'aurions pas évoqué ? Avez-vous des remarques à formuler ?

R : *Non pas spécialement*

Transcription d'entretien avec gérant de l'entreprise Accessens

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif sur un questionnaire écrit*

Date d'entretien : *08 Avril 2019*

Siège de l'entreprise : *Paris 11*

Site géographique couvert par l'entreprise : *France*

Sexe : *Masculin*

Fonction : *Gérant de l'entreprise*

II. Indicateurs de transcription

E : Entretien

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Questions et réponses

E : Pour commencer, pourriez-vous me parler de votre entreprise et son objectif principal ?

R : *Spécialiste de l'accessibilité au profit des publics sourds ou malentendants, j'ai depuis 2010 entrepris de créer une solution d'alerte sans fil pour permettre par des flashes autonomes d'avertir ces personnes en difficulté d'entendre et ainsi pouvoir évacuer les lieux en cas d'alerte.*

E : Nous travaillons sur l'accueil du public sourd dans les structures hôtelières. Quels sont les produits proposés par votre entreprise pour les usagers sourds dans les établissements hôteliers ?

R : *La réglementation incendie le GN8 à la suite de la loi d'accessibilité de 2005, a modifié les obligations des ERP en demandant de compléter le signal sonore d'alerte incendie par un dispositif adapté à l'éveil de l'attention des publics en difficulté d'entendre dans tous les lieux où ces personnes pouvaient se trouver isolées dans les ERP (Texte repris par le code du travail en octobre 2009 pour les ERT où officient des personnes sourdes).*

La loi sur l'accessibilité a clarifié ces prérogatives pour les lieux de sommeil en 2014, en précisant que les publics et visiteurs avec un handicap sensoriel devaient pouvoir accéder à toutes les chambres et espaces ouverts au public de ces établissements. Le TLA 714 notre dispositif de flashes sans fil répond donc à cette demande.

E : L'installation des dispositifs, nécessite-t-elle des travaux importants ? (Changement de décoration, de l'agencement des pièces intérieures pour les chambres d'appartement etc.)

R : *C'est justement et en rapport avec ce point que notre solution sans fil et nomade a été conçue. Les contraintes d'usage dans sécurité des systèmes de sécurité incendie demandent à ce que tous les satellites qui composent le dispositif de SSI soient reliés en permanence au système central afin de vérifier automatiquement qu'ils sont toujours en capacité de fonctionner. Jusqu'alors, seules les liaisons filaires le permettaient.*

Mais ce sont ces câbles qui engendrent systématiquement de lourds et disgracieux travaux d'installation.

Notre innovation porte donc essentiellement sur un nouveau concept de traitement de l'onde radio qui nous permet d'économiser une telle somme d'énergie que, pour la première fois au monde, nous pouvons réaliser ces contrôles automatiques et permanents avec des piles alcalines classiques et assurer une autonomie de fonctionnement de plus de trois ans.

Nous pouvons ainsi avec notre solution TLA 714 proposer un dispositif qui restera à l'accueil et qui pourra être disposé très simplement dans la chambre que souhaite occuper le client. Ainsi

toutes les chambres et lieux où peuvent se trouver ces personnes sourdes sont équitables à la demande sans travaux.

E : Selon nos recherches, ce qui dérange les sourds le plus, c'est le fait de devoir attendre les personnels d'hôtels, en laissant la porte ouverte pendant longtemps, après avoir demandé un service. Proposez-vous des systèmes de flashes lumineux silencieux, qui permettent aux sourds de savoir s'il y a quelqu'un derrière la porte de la chambre ? Si oui, l'installation de ceux-ci demande-t-elle des travaux ou sont-ils des dispositifs mobiles ?

R : *Notre solution est un dispositif de sécurité obligatoire avec un niveau de contrôle automatique élevé. Ce que vous décrivez sont des solutions de confort. Nous avons développé ce qui nous semblait le plus important pour garantir la sécurité de ces publics. Mais vous avez raison, ce problème d'avertisseur de présence est bien réel et il existe déjà pléthore de produits domestiques qui répondent à cette attente, et réinventer ce qui existe n'est pas forcément utile. Pour info ces produits domestiques ne peuvent pas être utilisés pour la sécurité incendie car ils ne répondent pas aux exigences de contrôle de fonctionnement que l'on exige pour les systèmes de sécurité déjà en place et obligatoire pour les entendants*

E : Selon nos entretiens avec les personnes sourdes, elles sont en obligation de se déplacer et se rendre à la réception pour demander un service. Proposez-vous des systèmes de message-rie/Flashes lumineux mobile, permettant aux sourds de communiquer ou passer une alerte de demande à la réception ?

R : *Idem*

E : Selon nos recherches, l'installation des dispositifs techniques est une des solutions la plus acceptable pour les hôtels, mais ces derniers se demandent sur les coûts de la mise en place de ces systèmes. Pourriez-vous nous en donner une estimation approximative par chambre/installation ?

R : *Difficile à dire mais environ un peu plus de 500€ par chambre.*

E : Avez-vous déjà été sollicité par des centres de service ? Si oui, quel était leur secteur (public ou privé) et leur domaine d'activité (tourisme, Restauration, Médecine, etc.) ?

R : *Théâtre, Musées, Entreprises, Ecoles, Hôtel (pour des devis seulement)*

E : Quelle est la zone géographique que recouvre votre entreprise en terme de service ?

R : *En tant que TPE la France*

E : Avez-vous des remarques ou des idées que nous n'avons pas évoquées ? (Sachant que toutes idées et toutes informations complémentaires pourront nous aider à l'étude approfondie de notre recherche.)

R : *Vous n'avez pas parlé de la boucle magnétique pour l'écoute des téléviseurs dans les chambres ou pour l'accueil des publics malentendant aux guichet.*

E : Pour la dernière question, nous permettez-vous à utiliser le nom de votre entreprise et votre fonction lors de l'utilisation des réponses ?

R : *Oui*

Transcription d'entretien avec l'équipe de l'entreprise Sémyosis

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif sur un questionnaire écrit*

Date d'entretien : *16 Avril 2019*

Siège de l'entreprise : *Toulouse*

Site géographique couvert par l'entreprise : *Toulouse et un rayon de 50km*

Fonction : *Interprète LSF*

II. Indicateurs de transcription

E : Entreteneur

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Questions et réponses

E : Pour commencer, pourriez-vous me parler de votre entreprise et son objectif principal ?

R : *Sémyosis est un service à la personne qui propose aux particuliers de l'interprétation et de l'intermédiation.*

E : Quels sont les services proposés par votre entreprise pour les usagers ?

R : *Interprétation et intermédiation*

E : Nous travaillons sur l'accueil du public sourd dans les structures hôtelières. Quels sont les produits proposés par votre entreprise pour les usagers sourds dans les établissements hôteliers ?

R : *Nous ne travaillons qu'à la demande de particuliers*

E : Vous avez des abonnements particuliers de long terme, destinés aux entreprises ? Si oui, quels sont ces abonnements et quel est l'estimation approximative de coût ?

R : *Nous allons très bientôt proposer des abonnements pour des entreprises uniquement pour l'intermédiation. Les tarifs seront très bientôt diffusés.*

E : Quelle est la zone géographique que recouvre votre entreprise en terme de services ?

R : *Toulouse et un rayon de 50km*

E : Quels sont les jours et les horaires couverts par vos offres de service ?

R : *Lundi, mercredi et vendredi 9h à 12h30 et 14h à 19h30, Mardi et jeudi 14h à 19h30*

E : Vos offres de service sont-ils réalisables à distance à l'aide d'un appel vidéo ou sont uniquement en présence en face-à-face ?

R : *Les deux sont possibles, à la préférence de l'abonné.*

E : Selon nos recherches, le service d'interprétation LSF peuvent être sollicité par certaines structures hôtelières, en cas d'une situation urgence ou complexe, parfois même pendant la nuit. Dans ces cas particuliers, y a t'il la possibilité de réservation et d'interaction immédiate de vos services ?

R : *Non vu que nous intervenons qu'à la demande des usagers et nous n'avons pas d'astreinte.*

E : Proposez-vous des Service d'interprétation en Langue des Signes internationale ?

R : *Nous pourrions en binôme avec l'intermédiaireur.*

E : Avez-vous déjà été sollicité par les centres de service ? Si oui, quel était leur secteur (publique ou privé) et leur domaine d'activité (tourisme, Restauration, Médecine, etc.) ?

R : *Police ou gendarmerie*

E : Avez-vous des remarques ou des idées que nous n'avons pas évoquées ?

R : *Les plateformes d'interprétation sont peut-être une solution d'accueil dans votre secteur, former le personnel à la langue des signes en est une autre mais la meilleure des solutions, à mon avis, reste d'embaucher une personne sourde qui pourra s'adapter à la communication avec tous les clients et même communiquer par téléphone grâce à la visio-interprétation [service type Elioz].*

E: Pour la dernière question, nous permettez-vous à utiliser le nom de votre entreprise et votre fonction lors de l'utilisation des réponses ?

R : *Oui.*

Transcription d'entretien avec l'équipe de l'entreprise Eliaz

I. Les métadonnées

Type d'entretien : *Entretien semi-directif sur un questionnaire écrit*

Date d'entretien : *14 Mai 2019*

Siège de l'entreprise : *Toulouse*

Site géographique couvert par l'entreprise : *France*

II. Indicateurs de transcription

E : Entreteneur

R : Interviewé(e)(s)

[] : Les remarques de transcripteur

() : Les rires, bruits etc.

~ : Pauses courtes de moins de 250 ms

: Pauses longues de plus de 250 ms : Les pauses de réflexion, pauses d'hésitation

Italique : Les réponses de(s) interviewé(e)(s)

Soulignement : Interférence dans les tours de paroles

III. Questions et réponses

E : Pour commencer, pourriez-vous me parler de votre entreprise et son objectif principal ?

R : *Elioz propose des services d'accessibilité téléphonique et physique dédiés aux personnes sourdes et malentendantes.*

E : Quels sont les services proposés par votre entreprise pour les usagers ?

R : *Elioz développe des solutions d'accessibilité à destination des entreprises, organisations et institutions qui souhaitent mieux accueillir leurs clients ou usagers sourds ; ou encore adapter leur environnement de travail à leurs salariés sourds et malentendants. La solution Elioz Connect est vendue aux entreprises et institutions souhaitant rendre accessibles leurs services téléphoniques. La solution Elioz Connect+ est proposée aux entreprises et institutions souhaitant mettre en place un accueil en LSF, LfPC ou texte pour leurs clients ou usagers sourds et malentendants. La solution Elioz Entreprise permet d'équiper le poste de travail du salarié sourd ou malentendant qui pourra ainsi téléphoner et participer à des réunions de travail grâce à un opérateur-relais à distance. Les clients Elioz sont donc des entreprises et des organismes publics mais les véritables usages sont les sourds et malentendants.*

E : Nous travaillons sur l'accueil du public sourd dans les structures hôtelières. Est-ce que votre entreprise, dans le cadre d'interprétation en LSF, offre des services destinés aux entreprises touristiques-hôtelières ? Si oui, lesquels ?

R : *Le groupe Accor Hôtels a rendu accessible son service clients grâce au dispositif Elioz Connect. Carrefour Voyages est également accessible via ce dispositif.*

E : Vous avez des abonnements particuliers de long terme, destinés aux entreprises ? Si oui, quels sont ces abonnements et quel est l'estimation approximative de coût ?

R : *Tous nos abonnements sont destinés aux entreprises, institutions ou organisations. Ce sont des forfaits annuels. Les tarifs sont dégressifs selon le nombre de lignes achetées. Il ne nous est pas possible de transmettre une estimation.*

E : Quelle est la zone géographique que recouvre votre entreprise en terme de services ?

R : *La France métropolitaine*

E : Quels sont les jours et les horaires couverts par vos offres de service ?

R : *Du lundi au Vendredi 8h30 – 19H00 et Samedi 9h -12h.*

E : Vos offres de service sont-ils réalisables à distance à l'aide d'un appel vidéo ou sont aussi en présence en face-à-face ?

R : *Notre offre concerne principalement les communications à distance mais les entreprises peuvent également nous solliciter réserver des interprètes en présentiel.*

E : Existe-il un logiciel particulier pour installer à la poste d'accueil ? quel est l'estimation approximative de coût ?

R : *Le service Elio Connect est accessible via internet et ne demande pas de logiciel spécifique.*

E : Selon nos recherches, le service d'interprétation LSF peuvent être sollicité par certaines structures hôtelières, en cas d'une situation urgence ou complexe, parfois même pendant la nuit. Dans ces cas particuliers, y a t'il la possibilité de réservation et d'interaction immédiate de vos services ?

R : *Pour des raisons de formation, de sécurité et de responsabilités, nos services ne traitent pas les appels d'urgence. Pour tous appels concernant les services médicaux, les services de police ou les services d'incendie et de secours, les sourds et malentendants doivent contacter le 114. Aujourd'hui, nos services ne sont pas disponibles la nuit mais nous espérons étendre peu à peu nos horaires d'ouverture.*

E : Proposez-vous des Service d'interprétation en Langue des Signes internationale ?

R : *Ce service n'est pas encore proposé mais nous pourrions, sous réserve de trouver un interprète disponible, répondre à ce type de demande de manière ponctuelle pour le service Elio Entreprise.*

E : Avez-vous déjà été sollicité par les centres de service ? Si oui, quel était leur secteur (public ou privé) et leur domaine d'activité (tourisme, Restauration, Médecine, etc.) ?

R : *Oui, tous nos clients Elio Connect et Elio Connect+ sont des centres de service. Je vous invite à consulter notre annuaire pour connaître la liste de nos clients.*

E : Quelles sont les démarches à suivre pour la mise ne place de votre service ?

R : *Les entreprises ou organisation doivent nous contacter soit par téléphone soit via notre site internet pour prendre rdv avec le service commercial qui établira un devis. Pour les salariés sourds et malentendants qui souhaitent profiter du service Elio Entreprise, ils doivent d'abord en faire la demande à leur direction qui prendra ensuite contact avec le service commercial d'Elio.*

E : Avez-vous des remarques ou des idées que nous n'avons pas évoquées

R : Non.

E : Pour la dernière question, nous permettez-vous à utiliser le nom de votre entreprise et votre fonction lors de l'utilisation des réponses ?

R : *Vous pouvez mentionner le nom de l'entreprise. Toutefois, merci de ne pas préciser le nom et la fonction de la personne ayant répondu.*

Tableaux synthétiques (1) des entretiens avec les personnels

	Range d'âge	Sexe	Ancienneté	Langues utilisées et parlées	Dispositifs de l'hôtel pour l'accessibilité	Formation accessibilité Accor Hôtels
HÔTEL 1	Entre 35-40 ans	F	> 10	Fr An Es	Amplificateur de sons à l'accueil ; Amplificateur de sons dans les salles de réunion ;	Non
	Entre 20-25 ans	F	~ 2	Fr An Es	Chambres handicapés moteurs.	Oui
HÔTEL 2	Entre 20-25 ans	M	~ 2	Fr An It	Amplificateur de sons à l'accueil ; Système alarme flash d'incendie ; Chambres handicapés moteurs.	Non
HÔTEL 3	Entre 30-35 ans	F	> 5	Fr An Es	Amplificateur de sons à l'accueil ; Chambres handicapés moteurs.	Non
HÔTEL 4	Entre 20-25 ans	F	~ 2	Fr An Es	Amplificateur de sons à l'accueil ; Chambres handicapés moteurs.	Non

Tableaux synthétiques (2) des entretiens avec les personnels

	Connaissance sur LS ; systèmes d'in- terprétation ; sys- tèmes d'amplifica- teur de sons	Expérience réelle avec clients sourds et malen- tendants	Mode de fréquentation du Client Sourd pro- fond	Connaissance d'une personne sourde dans l'entourage
HÔTEL 1	Non ; Non ; Oui	Oui : un client sourd pro- fond. Oui : des clients malen- tendants.	Seul	Oui : un membre de famille malen- tendant
	Non ; Non ; Oui	Non : aucun client sourd profond. Oui : des clients malen- tendants.	-	Non
HÔTEL 2	Non ; Non ; Oui	Oui : un client sourd pro- fond. Oui : des clients malen- tendants.	Accompagné	Oui : un collègue technicien ma- lentendant
HÔTEL 3	Non ; Non ; Oui	Non : aucun client sourd profond. Oui : des clients malen- tendants.	-	Non
HÔTEL 4	Non ; Non ; Oui	Oui : un client sourd pro- fond. Oui : des clients malen- tendants.	Seul	Non

Tableaux synthétiques (3) des entretiens avec les personnels

	1 ^{er} compétences nécessaires face aux clients sourds profond	Priorités données aux astuces proposés pour les clients sourds profonds	Les 1 ^{er} compétences nécessaires face aux clients internationaux	Priorités données aux astuces proposés pour les clients internationaux
HÔTEL 1	Écriture ; Gestes et mimes	Bout de papier ; Utilisation des supports numériques ; Chercher quelqu'un qui maîtrise la LSF ;	Anglais ou langue maternelle ; Traducteurs internet ;	Chercher quelqu'un qui maîtrise la langue maternelle du client ; Utilisation des supports numériques ; Écriture ;
	Écriture ; Gestes ;	Faire simplement check-in et éviter la complication	Anglais ou langue maternelle ; Traducteurs internet	Faire simplement check-in et éviter la complication
HÔTEL 2	Écriture ; Collègue malentendant pour transcrire en LSF	Bout de papier ; Chercher quelqu'un qui maîtrise la LSF ; Utilisation des supports numériques ; Faire simplement check-in et éviter la complication	Anglais ou langue maternelle ; Traducteurs internet ; Écriture	Chercher quelqu'un qui maîtrise la langue maternelle du client ; Utilisation des supports numériques ; Écriture ; Faire simplement Check-in
HÔTEL 3	Partager l'écran ; Écriture	Utilisation des supports numériques ; Bout de papier ; Faire simplement check-in et éviter la complication ; Chercher quelqu'un qui maîtrise la LSF n'est pas envisageable.	Anglais ou connaître des mots simples dans la langue du client ; Écriture	Chercher quelqu'un qui maîtrise la langue maternelle du client ; Utilisation des supports numériques ; Écriture ; Faire simplement Check-in
HÔTEL 4	Patience ; Écriture ; Gestes	Faire simplement check-in et éviter la complication ; Bout de papier ; Chercher quelqu'un qui maîtrise la LSF si possible ; Utilisation des supports numériques.	Langue maternelle du client ou anglais ; Traducteurs internet	Faire simplement Check-in et éviter la complication ; Chercher quelqu'un qui maîtrise la langue maternelle du client ; Utilisation des supports numériques ; Écriture

Tableaux synthétiques de retours des hôtels Accor par catégorie hôtelière

		Nombre d'entretiens réalisés sur nombre de demandes envoyés	Type d'entretien réalisé	Nombre de relance et délais d'attente pour avoir le 1 ^{er} retour ¹²	Type de réponse initiale et résultat final ¹³
Haut de gamme	Pullman	1 hôtel sur 1	En face-à-face	Pas de relance Délais très rapide ¹⁴	Acceptation de demande rapide ; Ouverture d'esprit ; Avis favorable
Milieu de gamme	Mercure	2 hôtels sur 3	En face-à-face ; Par écrit	0 à 1 relance Délais rapide au moyen	Acceptation de demande rapide ; Ouverture d'esprit ; Avis favorable
	Adagio	0 hôtel sur 1	-	Plus de 4 relances Délais très long	Demande de changement des questions sur le nombre et la forme ; Ouverture d'esprit moyen ; Pas de résultat
	Novotel	0 hôtel sur 1	-	1 relance	-
Économique	Ibis	1 hôtel sur 3	Écrit	2 à 3 relances Délais long	Ouverture d'esprit faible ; Avis favorable

¹² À savoir que le nombre de relance et le délais d'attente entre le premier retour et la réalisation d'entretien, n'ont pas été pris en compte sur ce tableau. Les résultats sont par rapport aux entretiens réalisés de la première colonne.

¹³ Délais très rapide : quelques jours ; rapide : quelques semaines ; moyen : un mois ; long : environs deux mois ; très long : plus de deux mois.

¹⁴ À noter qu'il s'agit les réponses et résultats sur les entretiens réalisés de la première colonne.