



**Université Lille 2**  
**Droit et Santé**



**Institut d'Orthophonie**  
**Gabriel DECROIX**

# **ANNEXES**

## **DU MEMOIRE**

En vue de l'obtention du  
Certificat de Capacité d'Orthophonie  
présenté par :

**Hélène BURGOT**

**Le rôle de l'orthophoniste dans l'intégration  
professionnelle de l'adulte porteur de  
bégaiement**

# Annexes

# **Annexe 1 : Questionnaire adressé aux personnes présentant un bégaiement**

**Questionnaire à l'intention de sujets ADULTES porteurs de bégaiement.**

Merci de ne pas indiquer vos noms afin que les questionnaires restent anonymes

Merci de votre collaboration.

## **I. PRESENTATION**

**1. Prénom :**

**2. Sexe :** M  F

**3. Date de naissance :**

**4. Situation familiale :**

- Célibataire
- Marié
- Divorcé
- Séparé
- Pacsé
- Veuf (ve)

## **II. LE BEGAIEMENT**

**5. Selon vous, votre bégaiement est :**

Très léger

Léger

Moyen

Sévère

Très sévère

**6. Votre bégaiement est-il :**

Variable

Constant

**7. Est-ce que la notion de handicap pour le bégaiement vous semble justifiée ?**

Oui

Non

**7 bis. Pourquoi ?**

**8. Comment considérez-vous votre bégaiement ?**

Pas du tout handicapant

Peu handicapant

Handicapant

Très handicapant

**9. Êtes-vous suivi en orthophonie ou avez-vous déjà été suivi en orthophonie ?**

Oui

Non

**10. Avez-vous essayé d'autres thérapies que l'orthophonie ?**

Thérapie de groupe (type help-self)

Thérapies comportementales

Thérapies familiales

Psychothérapies

Scénothérapie - Dramathérapie

Art-thérapie

Sophrologie

Hypnose

Orthophonie uniquement

### **III. Aspect professionnel**

#### **11. Niveau d'étude :**

- BEP/CAP
- BAC
- BAC + 2
- BAC + 3
- BAC + 4
- BAC + 5 et plus
- Formation professionnelle

#### **12. Situation professionnelle :**

- Étudiant(e)
- Professionnel actif
- En recherche d'emploi
- Jeune diplômé en recherche de son premier emploi
- Autres (précisez)

#### **13. Actuellement, quel est votre métier ?**

**14. Avez-vous eu des difficultés à trouver un emploi ?** Oui  Non

**15. Cette profession est-elle un choix de votre part ?** Oui  Non

**16. Votre bégaiement a-t-il influencé vos choix professionnels ?**

Oui  Non

**17. Avez-vous déjà refusé un emploi à cause de votre bégaiement ?**

Oui  Non

**18. Si votre bégaiement est apparu à l'âge adulte, avez-vous :**

- poursuivi votre travail sans rien changer
- effectué une reconversion professionnelle
- adapté votre poste
- été licencié
- avancé votre mise en retraite
- je ne suis pas concerné

**19. Lors de vos recherches d'emplois, précisez-vous sur votre curriculum vitae que vous bégayez ?** Oui  Non

**20. Lors d'un entretien, parlez-vous du bégaiement à votre interlocuteur ?** Oui  Non

**21. Si oui, quelle a été sa réaction lorsque vous avez abordé le sujet du bégaiement ?**

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise

**22. Vous a-t-on déjà refusé un poste à cause de votre bégaiement ?**

Oui  Non

**23. Quels conseils donneriez-vous à une personne ayant un bégaiement se rendant à un entretien professionnel ?**

**24. Pensez-vous que votre orthophoniste peut vous aider à mieux préparer un entretien professionnel ?** Oui  Non

**25 . Si oui, comment ?**

- Que l'orthophoniste vous donne des conseils
- Que l'orthophoniste vous aide à préparer ce que vous souhaitez dire pour vous présenter
- Que vous répétiez l'entretien ensemble (jeux de rôle, situations concrètes)
- Que l'orthophoniste mette en avant vos propres qualités
- Autres :

**26. Quelles recommandations donneriez-vous à un employeur à propos du bégaiement ?**

**27. Ressentez-vous une satisfaction au travail ?** Oui  Non

**28. Vous sentez-vous suffisamment considéré par votre patron?**

Oui  Non  Je ne sais pas

**29. Avez-vous déjà rencontré des problèmes avec vos collègues au sein de votre milieu de travail ?** Oui  Non

**29 bis. Si oui, lesquels ?**

- Moqueries
- Rires
- Gêne
- Remarques
- Autres :

**30. Comment réagissez-vous ?**

- Vous en parlez aux personnes concernées
- Vous en parlez à votre supérieur
- Vous en parlez à votre entourage
- Vous en parlez à votre orthophoniste
- Vous n'en parlez pas

**31. Avez-vous déjà été reclassé professionnellement à cause de votre bégaiement ?** Oui  Non

**32. Pensez-vous que votre orthophoniste peut vous aider à mieux vous intégrer dans votre milieu professionnel ?** Oui  Non

**32 bis. Si oui, comment ?**



## **Annexe 2 : Questionnaire adressé aux employeurs**

### Rappels :

- ✓ La loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005 oblige tout employeur du secteur privé et tout établissement public à caractère industriel et commercial occupant 20 salariés ou plus, à employer, dans une proportion de 6 % de son effectif salarié, des travailleurs handicapés.
  
- ✓ Le bégaiement est une perturbation de la fluence et du rythme de la parole caractérisé par des répétitions de sons, de syllabes et de mots courts, des prolongations des mots, des interjections, des pauses à l'intérieur des mots, des substitutions, et des blocages.

**1. Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?**

**2. Avez-vous déjà employé des personnes bègues dans votre entreprise ?** Oui  Non

**3. Refuseriez-vous un poste à une personne bègue ?** Oui  Non

**Si oui, pourquoi ?**

- Je pense qu'elle est moins compétente
- Je pense que sa présence va créer des problèmes au sein de l'entreprise
- Je ne veux pas employer de personnes porteuses de handicaps
- Les postes que j'ai à lui proposer ne sont pas adaptables

**4. Quelles sont les tâches que vous pensez inaccessibles à un employé bègue ?**

- Avoir une conversation téléphonique
- Se trouver à l'accueil
- Intervenir dans des réunions
- Travailler en équipe
- Travailler de façon autonome
- Gérer des clients
- Accomplir une tâche manuelle
- Accomplir une tâche intellectuelle
- Aucune de ces tâches ne me semblent inaccessibles

**5. Favoriseriez-vous un poste à une personne bègue depuis la loi de 2005 ? Oui  Non**

**6. Avez-vous déjà aménagé un poste pour un employé souffrant de bégaiement ? Oui  Non**

**7. Pensez-vous être suffisamment informé sur le sujet du handicap en lien avec la loi de 2005 ? Oui  Non**

**8. Quels moyens pourraient être mis en place pour faciliter la communication avec une personne qui bégaie au sein de votre entreprise ?**

## Annexe 3 : Analyse détaillée des questions ouvertes du questionnaire à destination des adultes porteurs de bégaiement.

### ✓ Analyse de la question 7 bis (page 57)

« Cela peut avoir des répercussions dans l'intégration professionnelle et dans la **vie** privée. »

« Parce qu'il empêche de **communiquer** et qu'il rend les prises de parole désagréables dans la **vie** quotidienne. »

« Handicap dans la **vie** quotidienne pour **communiquer**. »

« Manque d'aisance **orale** pour les hauts postes (chef de projet, manager, etc). »

« Facteur de fatigue dans la **vie** de manière générale »

« Parce que c'est un effort permanent pour la **communication orale**, qui est un des vecteurs les plus importants de la société. »

« Bègue du jour au lendemain en 5ème. Fin de collège très **difficile**. **Difficultés** à l'**oral** du bac français. Gros progrès durant les 5 années de fac. »

« Très bonnes expériences de présentations **orales** et d'enseignement en thèse (si accident de parole, j'arrive à retomber sur mes pattes et prise de conscience que l'auditoire n'est jamais moqueur). »

« Le bégaiement est un vrai handicap dans la **vie** de tous les jours. »

« Dans le cadre d'une recherche d'**emploi**, il rend les choses plus **difficiles** qu'elles ne le sont déjà. »

« Un simple coup de téléphone devient une montagne insurmontable ou **difficilement** surmontable. »

« On peut être jugé sur son bégaiement et notamment dans le cas d'une recherche d'**emploi**. »

« Oui si le bégaiement empêche de **communiquer**. Surtout pour les cas très sévère. C'est un véritable handicap dans la **vie**. »

« Parce que j'ai fait beaucoup de travail sur moi et effectuer des thérapies et cela m'a beaucoup aidé, le bégaiement est une souffrance au quotidien partout je suis confronté au bégaiement au **travail** et dans ma **vie** personnelle. J'ai l'impression de ne pas être pris au sérieux quand je bégaie. Des personnes en profite car c'est ressenti comme une faiblesse .c'est vraiment **difficile** à vivre alors le bégaiement est un handicap c'est incontestable! »

« Pour moi le bégaiement est un handicap par le fait que c'est dur de trouver un **emploi**. »

« Selon moi, le bégaiement est un handicap en ce qu'il est une entrave à la parole et parfois à une **communication** d'égal à égal avec son/ses interlocuteurs. »

« Oui, il a des retentissements sur les relations sociales et les postes ou la **communication orale** est essentielle. Il n'est pas toujours accepté par les employeurs qui ressentent une gêne et crée une discrimination parfois à l'**emploi**. »

« Car cela rend la relation verbale avec un ou des interlocuteurs plus **difficile**. Tout dépend des situation au tout début, oui maintenant moins. »

« (...). Les situations d'entretien d'**emploi** peuvent faire partie de ces situations craintes : stress, anticipation du bégaiement, envie de bien faire, pression de l'auditoire, situation d'infériorité hiérarchique. »

« (...) Cela ne m'empêche pas de discuter, travailler et avoir une **vie** sociale. »

« (...).C'est au gens de comprendre que ça n'est pas un problème pour **communiquer**. »

« Je pense que nous n'avons pas les mêmes opportunités que les non-bègues (à l'école, mauvaise note aux exposés, face à l'**emploi**, beaucoup de personnes bègues rencontrent des **difficultés** dès lors de l'entretien). »

« Parce ce qu'il me suit comme une seconde peau. Il fait partie de moi malgré moi depuis l'âge de 7 ans.

C'est comme si on m'avait amputé de la "parole fluide" comme un membre. »

« Cela nous protège légalement »

« La notion de "handicap" est à apprécier par rapport à l'ensemble des maladies et/ou des infirmités qui possèdent déjà cette qualification. Je ne suis pas capable de faire ce **travail** et, par conséquent, je n'ai pas d'avis sur la notion de "handicap" pour le bégaiement. Parce que je ne sais jamais si ce que je veux dire va l'être de manière fluide et facile ou non et que la plupart du temps, ça ne l'est pas, que ce soit freiné par le bégaiement ou un tic vocal que j'ai créé et développé pour essayer de masquer le bégaiement, en plus, il a fortement handicapé toute ma **vie**. »

« Je perds mes mots mais j'essaie de **communiquer**. Je sens vraiment que c'est un handicap car tout le monde attend que je sorte le mot. »

« Ça handicap la **vie** professionnelle et au quotidien. »

« Handicap pour la **vie** de tous les jours, les courses, les activités avec les enfants, parler dans une soirée, au **travail**. »

✓ **Analyse de la question 23 (page 64)**

« **Bien préparer son entretien** en le répétant avec quelqu'un. Quelques séances de visualisation positive les jours qui précèdent. **L'annoncer** en toute transparence **en début d'entretien** (et sans s'excuser !). C'est toujours très bien perçu. »

« De couper l'herbe sous le pied des recruteurs, en **abordant assez vite le sujet**. Indiquer les inconvénients et apports de cet handicap (prises de paroles concises et efficaces, écoute de l'autre, humilité, etc). »

« Tout d'abord, je conseillerais de prendre conscience que ce n'est qu'un entretien. Ce n'est pas un tribunal, ce n'est qu'une discussion afin de voir si on peut éventuellement collaborer. Ensuite, je pense qu'il évite de faire une fixation sur ce bégaiement. **L'important est ce qui est dit, pas la manière dont c'est dit.** »

« Prendre quelques minutes en début d'entretien pour **annoncer son bégaiement**. Cela permet de se détendre, en **ne cherchant pas à le cacher**. **Annoncer aussi qu'on n'attend pas de traitement de faveur, juste à ne pas être jugé sur le bégaiement. Ça n'enlève rien à nos compétences.** »

« **Prévenir les personnes au début de l'entretien** que le bégaiement n'est pas lié à l'entretien mais est un handicap autre. (Comme par exemple le fait de porter des lunettes ou autre). »

« **Lui en parler avant de commencer** l'entretien pour que l'intervenant ne soit pas surpris. »

« Être propre sur soi, bien habillé et bien coiffé. Être naturel, bégayer c'est être vrai, **ne pas chercher à masquer le problème** sinon c'est mort ! »

« Annoncer son bégaiement. »

« **De jouer franc jeu** sauf s'il arrive à le cacher. »

«Peut-être le dire d'emblée, pour crever l'abcès et que le recruteur comprenne la réelle nature du problème.»

« Le jour de l'entretien, il faut en parler dès le début, ça permet de le démystifier mais aussi au recruteur de voir que l'on assume son bégaiement, cela a toujours un effet positif sur le recruteur et aussi sur le candidat. Personnellement, dès que je le disais mon stress diminuait de 95%. »

«Tout dépend si le bégaiement est important ou pas par rapport au poste.  
Si bégaiement léger et peu important : ne pas en parler  
Si bégaiement plus important : en parler.»

«De le dire dès le début de l'entretien pour en informer ses interlocuteurs pour rassurer et se focaliser ensuite que sur ces compétences.»

«Le dire en préambule de l'entretien.»

«D'être eux même ils doivent être honnêtes sur leur bégaiement et eux mêmes.»

«La personne qui bégaie doit préciser lors d'un entretien professionnel qu'elle bégaie, mais en dédramatisant. Il faut le prendre avec le sourire, rassurer l'employeur sur le fait que ce n'est pas parce qu'on bégaie qu'on n'est capable de ne rien faire (même si on sent qu'on va avoir des difficultés pour des mission comme par exemple le phoning, ou la présentation de projets lors d'une réunion. Il ne faut pas donner une image de "bègue incapable" à l'employeur).»

«Ne pas stresser et parler du bégaiement.»

«Il faut dédramatiser donc en parler. Toutefois cela peut ne pas suffire. L'entraînement est important : en famille/amis, avec thérapeute, et même passer des entretiens réels mais sur des postes non désirés (rien ne vaut des mises en situation pour prendre confiance). Il faut éviter à tout pris d'arriver à THE entretien sans entraînement. »

«(...) Avec le recul énorme que j'ai, puisque maintenant je fais passer des entretiens d'embauche (côté recruteur), **il est inutile de chercher à cacher** quelque chose qui va apparaître immanquablement et qui va perturber l'échange.

L'employeur cherche à savoir si le candidat connaît son métier (ou sera capable de l'apprendre) et s'il est digne de confiance. **Avouer son bégaiement est un premier signe d'honnêteté, envers soi et envers l'autre.** Il faut pas oublier de faire le lien (...).

«De trouver un moyen pour stresser le moins possible, **de penser au message que l'on veut faire passer et pas comment le faire passer,** et surtout respirer comme l'apprend l'orthophoniste.»

«**Ne pas cacher le bégaiement,** se dire que **la forme n'est pas prioritaire au fond.**»

«**Ne pas chercher à dissimuler son bégaiement et, au contraire, le présenter** comme un atout en expliquant ce qu'il a apporté de positif dans son propre comportement : positionnement par rapport aux autres, préparation des exposés oraux etc.»

«Se présenter et **parler du bégaiement d'emblée,** **qu'elle fasse valoir ce qu'elle vaut professionnellement et pas se bloquer sur le bégaiement** même si c'est dur !!! Tenter de cacher son bégaiement ne ferai (selon) que rajouter un stress en plus inutile !»



✓ **Analyse de la question 25 (page 66)**

Nous avons obtenu 40 réponses :

« Pas d'autres »

« Pas d'idées »

« Je ne sais pas »

« **Thérapie globale avec l'orthophoniste** (ne plus faire de projections, accepter son bégaiement, etc). »

« On doit être conscient que le bégaiement nous a également apporté des facultés (adaptation, être à l'écoute, davantage de combativité, ...).»

« Je ne sais pas »

«Je pense que **l'hypnothérapie ou la sophrologie** peuvent aider à préparer un entretien, mais **pas l'orthophonie.** »

« Pas d'idées »

«L'orthophoniste peut aider à avoir un **discours** bien préparé, à la fois le texte comme la prononciation.»

« Je passe »

«**Jeux de rôle** et **simulation d'entretien** c'est super !»

« Je n'ai pas d'idée »

« A adapter en fonction des cas »

«Apprendre à **respirer** et à **s'accepter.**»

«Travail de groupe»

«La mise en situation peut être intéressante pour dédramatiser l'entretien à venir.»

« Pas d'idée »

«Je sais mener un entretien. Je suis à l'aise pour parler de mon bégaiement. Je n'en ai jamais ressenti le besoin car ça me pose pas de problème.»

« Elle doit donner des conseils »

« Pas besoin particulier d'orthophonie.»

« Je ne sais pas »

« Je ne sais pas »

« Ce n'est pas parce qu'un orthophoniste connaît la problématique de la personne bègue qu'il connaît l'emploi et l'insertion »

«Quand j'étais en intérim, je continuais à aller voir mon orthophoniste à chaque RDV professionnel, en gros on faisait des faux entretiens et des jeux de rôles, on préparait des phrases on faisait le point sur ce que j'allais dire, où ça passait et où ça bloquait pour comprendre pourquoi. Ça m'a vachement aidé par rapport à ma confiance et surtout je savais diriger l'entretien, comment parler de ce que je voulais.»

Les 16 autres réponses n'ont pas du tout été remplies.



## Analyse de la question 26 (page 66)

« Être à l'écoute et créer un climat de confiance. Ne pas donner de conseils. »

« Un bègue n'est ni stupide, ni faible, ni naïf. Il peut l'être bien sûr mais cela n'a rien à voir avec le bégaiement. Un bègue a des connaissances et des compétences. C'est cela qui est important, pas le bégaiement. Surtout, que les employeurs arrêtent de donner des conseils aux personnes bègues, comme s'ils connaissaient le bégaiement. Parce que ce n'est assurément pas le cas. »

« Ne pas juger sur le bégaiement. En plus, une personne bègue va certainement s'investir davantage dans son travail. »

« Ne pas donner de conseil particulier. »

« Que c'est pas parce que l'on a un bégaiement que ça va nous empêcher de mieux travailler et que on est comme les autres. »

« Qu'un employé est tout aussi apte à occuper un poste important qu'une personne non bègue. »

« Les bègues sont dans l'ensemble des personnes trop tenaces et très exigeantes envers elles-mêmes. Il faut exploiter cette qualité dans tous les postes où ses qualités sont essentielles : comptabilité, sécurité, contrôle qualité, etc. »

« Se focaliser sur les compétences professionnelles avant tout. Essayer de comprendre les conséquences induites par le bégaiement. »

« Il ne doit pas juger la personne avec son handicap il doit voir autre chose chose, les talents de la personne. »

« Ne prêter attention qu'à la personne et non à son bégaiement. Être jugé à compétences égales avec des salariés non-bègues. »

«De ne pas juger, ou se moquer, ou mettre en avant le fait qu'on est bègue. Et de ne pas hésiter à nous faire confiance, et à nous confier des missions. Bref, de nous prendre pour n'importe quel autre salarié normal.»

«C'est un trouble de la communication qui n'altère en rien le travail, l'important est l'écoute lorsque l'employé bégaiement ne pas montrer de signes d'impatience.»

«De ne pas trop stresser la personne, et de s'adresser à lui, comme si il n'avait pas ce problème, et de faire passer le message à ses collègues de travail.»

«Être patient et bien écouter la personne. Derrière un bégaiement peut se trouver et c'est bien souvent le cas, la personne que l'employeur recherche. Comme on dit la discrimination handicapé l'Entreprise.»

«(...) La difficulté vient du fait qu'ils n'y connaissent rien au bégaiement.. à nous de les convaincre...

Aborder le bégaiement à la fin, comme un point dont il faut parler mais qui n'est pas prioritaire sur les compétences. Induire que l'on veut être évalué pour leur savoir et leurs connaissances , comme n'importe quel candidat. »

«De s'informer avant de parler selon ses préjugés et sa propre expérience de non-bègue.»

«Qu'ils se renseignent sur ce qu'est le bégaiement avant de refuser un poste à une personne. Je pense qu'ils sont mal renseignés.»

« De ne peut pas rejeter un candidat à cause de bégaiement, de l'accepter et de comprendre en quoi le bégaiement consiste et de le dédramatiser.»

« (...) Une personne bègue peut être une valeur ajoutée efficiente dans le sens où sa "connaissance" du handicap peut en faire quelqu'un qui a développé des qualités d'écoute et d'analyse appréciables. Il faut bien sûr en parler dès le début et que l'employeur n'hésite à poser des questions surtout.»

« Ne pas avoir de préjugés, se documenter sur le bégaiement.»

« Accepter que le bègue est un individu comme les autres.»

« Dédramatisez car il y a des postes et des métiers où le bégaiement n'est en rien dérangeant ; le regard des autres est important donc il faudrait que l'employeur le sache, ça peut aider la personne bègue.»

« Que la plupart des bègues sont un cran au dessus des autres qui parlent avec fluidité.»

« De faire abstraction du bégaiement et de se concentrer sur les compétences réelles de la personne.»



## Analyse de la question 32 bis (page 69)

« En aidant à travailler les techniques et les prises de parole. Mais aussi en aidant à relativiser les situations difficiles. »

« Jeu de rôle pour préparer entretien d'embauche. Information sur démarches Maison du Handicap. Présence lors d'interventions publiques particulièrement stressantes (certaines orthophonistes le font et cela rassure leurs patients). »

« Confiance en soi, maîtrise des techniques de fluence, etc »

« Mieux se connaître. mieux accepter son bégaiement. »

« Information sur les lieux de travail et dans les écoles ? »

« Par des méthodes classiques utilisées en orthophonie. »

« Par des conseils et des jeux de rôles »

« En me disant de ne jamais hésiter à communiquer avec les autres, de continuer à parler avec ceux avec qui je sens une gêne et d'être ouverte à leurs questions éventuelles. »

« En acceptant plus son bégaiement et d'en parler et de se sentir plus à l'aise pour moins bégayer. »

« En nous donnant les méthodes pour parler de manière fluide. »

« Avec des conseils »

« Tout d'abord et en premier lieu... en travaillant sur son bégaiement : acceptation, compréhension de son bégaiement, adoucissement (ne plus lutter, "lâcher"). »

« Par l'apprentissage des techniques de fluidité. (...)»

« Par la confiance qu'on lui porte à elle et aux autres. »

« Il pourrait me conseiller sur mon comportement à adopter face à mes difficultés à m'intégrer dans le monde du travail. »

« Par ses conseils, son analyse des situations. »

« Qu'elle nous aide à avoir suffisamment confiance en nous pour pouvoir être fort, le bégaiement est là mais j'ai toujours refusé qu'il me dicte ma vie. »

« Par ses conseils, son travail sur moi et son écoute. »

« Qu'elle nous aide à relativiser nos échecs, qu'elle nous booste sur quoi dire aux autres quand on se trouve face à un problème. »

« En donnant des conseils, (...) Il y a eu un vrai travail sur la confiance à l'autre. »

## Annexe 4 : Analyse détaillée des questions ouvertes du questionnaire à destination des employeurs

✓ **Analyse de la question 1 (page 70)**

	Nombre de réponses (60)
Agriculture et sylviculture et pêche	Agriculture Agroalimentaire Vétérinaire dans une SPA
Industrie extractive et manufacturière	Fabrication de produits béton Industrie textile
Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné	
Production et distribution d'eau; assainissement, gestion des déchets et dépollution	
Construction	Gestion de chantiers Plombier/chauffagiste
Commerces	Fleuriste Boucherie Magasin de sport Fleuriste et décorations Fleuriste Magasin de literie Vente à distance Distribution meubles et décorations Numismatique
Transport et entreposage	Distribution automobile
Hébergement et restauration	Restauration
Information et communication	Communication graphique Communication. Presse Presse Cinéma Édition musicale
Activités financières et d'assurance	Banque
Activités immobilières	
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	Marketing de réseaux SA d'HLM - Logement social D.R.H. dans une entreprise de logement social Formation RH



Activités de services administratifs et de soutien	Travail temporaire TOURISME L'accueil touristique
Administration publique	Administration publique ADMINISTRATION Secteur public - fonction publique territoriale Collectivité territoriale Collectivité territoriale
Enseignement	Education nationale Enseignement Education Education Proviseur de lycée Proviseur adjointe d'un lycée
Santé humaine et action sociale	Santé Le médico-social. Paramédical Secteur MCO Clinique privée Santé (médico-social) EHPAD EHPAD Établissement sanitaire (santé mentale) Santé Sanitaire et médico-social Santé MCO (médecine, chirurgie, obstétrique) Pharmacie
Arts, spectacles et activités récréatives	Bibliothèque
Autres activités de services	Ingénieur en aéronautique Architecture
Activités des ménages en tant qu'employeurs, activités indifférenciées des ménages en tant que producteurs de biens et services pour usage propre	
Activités extra-territoriales	



## Analyse de la question 8 (page 73)

« Information du personnel »

« Développer l'esprit d'équipe de manière à faciliter une tâche compliquée à réaliser. »

« (...) Le stress est un facteur à prendre en compte, particulièrement chez les personnes atteintes de bégaiement. Des temps de relaxations voir l'utilisation de certains médiateurs (chorale de l'entreprise, pièce de théâtre de fin d'année) semblent appréciés par tous les professionnels et efficaces pour l'intégration dans un groupe. Enfin, si la situation le nécessite, l'intervention d'un professionnel de la voix, sur le lieu de travail, peut aider à pointer des difficultés précises et à les travailler dans un second temps. »

« Adapter les classes qui lui sont attribuer (éviter les classes compliquées !) c'est malheureusement tout ce que l'on peut faire ! enfin je crois ! »

« Préparer l'équipe des collaborateurs à accueillir cette personne faire intervenir un spécialiste compétent au sein de l'entreprise de manière à gérer au mieux l'insertion de cette personne ».

« Attribuer une fonction qui n'est pas en contact direct avec le public ou par téléphone afin de ne pas le mettre en situation difficile mais plutôt un poste avec des échanges par internet. »

« Une sensibilisation de ses collègues et des formations pour les collègues et aide à la prise de parole pour l'employé bègue.

« Lui éviter de faire de long discours lors des réunions, ne pas la laisser seule à l'accueil, la soutenir en lui disant qu'on ne s'intéresse qu'au fond et pas à la forme. »

« Dans mon métier nous devons bcp parler afin d'expliquer en réunion ou à nos différents collègues ce que nous faisons (...) on lui demandera sûrement de faire plus de rapports à l'écrit que les autres. »

« Aucun, à part la relation avec les clients (éviter le téléphone et préférer les mails) sauf si la personne en question se sent assez à l'aise pour gérer. »

« Former nos collaborateurs et les sensibiliser au handicap de leur collègue. »

« Des groupes de travail sur le sujet . »

« Formation de sensibilisation des collègues à la problématique du handicap en général et du bégaiement en particulier. Suivi personnalisé par le médecin de prévention et si besoin aménagement du poste de travail. »

« Des mesures d'accompagnement pour le mettre dans les meilleures conditions, préparer et informer le service qui l'accueil. »

« Une formation pour apprendre à communiquer avec le bègue sans provoquer de stress ou de tension afin de ne pas accentuer le handicap par maladresse. »

« Un accompagnement individualisé de l'agent (rééducation...)

Un poste aménagé, en lien avec le médecin de prévention, où l'accueil physique et téléphonique est réduit ou inexistant. »

« Communication électronique ».

« Pour connaître ces moyens il faudrait bénéficier des conseils d'un professionnel en orthophonie. »

« A part éviter de les mettre dans des situations de parole devant un public, je n'ai pas d'idée. »

« Informer l'ensemble des employés sur le sujet, ainsi que plus précisément les proches collaborateurs. »

« Accompagnement tout au long de l'intégration dans l'établissement  
Travail en lien avec la médecin du travail pour l'adaptation du poste de travail. »

« Impliquer l'ensemble du personnel dans son intégration. »

« Sensibiliser et former le personnel qui ne bégaye pas à savoir communiquer avec la personne qui bégaye. »

« Information préalable du personnel sur ce trouble, le vécu d'une personne bègue, et les moyens de favoriser l'expression d'une personne bègue. »

« Ne pas la mettre en échec face aux choses dont elle ne se sent pas capable de faire.

La mettre au maximum en confiance lorsqu'elle se sent efficace dans un domaine.

Je suis particulièrement attentif à mes travailleurs handicapés de manière générale, le seul bègue qui travaille ici, je ne le force jamais à prendre la parole en réunion s'il ne le fait pas spontanément. On sait tous ici que c'est encore dur pour lui, on lui demande de prendre le relais dès que lui se sent en difficulté et non pas dès que nous nous interprétons qu'il l'est. Bref, on fait attention à ne pas le laisser seul. Pareil pour le téléphone, dès fois il passe aux collègues quand il sent que la situation est stressante. On essaye tous d'être là, d'accompagner sans brusquer.

J'ai parlé à mes employés quand Xavier est arrivé, on a fait le point et j'ai clairement dit qu'en cas de moqueries ça se passerait mal. Xavier est hyper compétent, on a tous besoin de lui, on le prend comme il est c'est ça le plus important. »

« Ne pas le laisser seul avec des clients s'il est en difficulté. Trouver un code pour nous dire de venir l'aider. Idem pour le téléphone. Mais intervenir quand il le souhaite seulement. »

« Une aide par le médecin du travail (suivi par un orthophoniste) »

« Maîtrise du poste, points réguliers. Intégration dans l'équipe. »

« Sensibilisation aux différents handicaps ».

« Tout dépend de sa place dans l'entreprise. Je ferai en sorte que cette personne n'ait pas à se trouver dans des situations de communication difficiles (clients insatisfaits qui viennent râler) »

**Annexe n°5 : Brochure à propos du bégaiement à  
l'intention des adultes porteurs de bégaiement**

**Annexe n°6 : Brochure à propos du bégaiement l'intention  
des employeurs**