

Développement des professions de la communication accessible :  
**Programmation pluriannuelle des formations et exigences de qualité**  
Document d'orientation – *version du 10 février 2010*

Installé en juillet 2009, le comité de pilotage de l'Unisda sur le développement des formations et des professions de la communication accessible s'est réuni à plusieurs reprises jusqu'en décembre 2009. Il poursuivra ses travaux au-delà de la présentation de ce document d'orientation pour proposer notamment l'élaboration d'une charte de qualité.

Animé par Jérémie Boroy, président de l'**Unisda**, ce comité de pilotage a mobilisé :

des représentants des usagers :

- Aline Ducasse, administratrice du **BUCODES** (bureau de coordination des associations de devenus sourds et malentendants), vice-présidente de l'Unisda ;
- Cédric Lorant, président de l'**AFIDEO** (association française pour l'information et la défense des sourds s'exprimant oralement), trésorier de l'Unisda ;
- Jacky Correia, vice-président du **MDSF** (mouvement des sourds de France), vice-président de l'Unisda ;
- Françoise Quérueu, secrétaire adjointe de l'**Unisda** ;
- Philippe Boyer, président de la **FNSF** (fédération nationale des sourds de France).

des représentants des professionnels :

- Guylaine Paris, présidente de l'**AFILS** (association française des interprètes en langue des signes) ;
- Aurore Dupin, présidente de l'**ANCO** (association nationale des codeurs LPC) ;
- Sophie Bénaben, coordinatrice du « pôle sourds & malentendants » de l'**ATAA** (association des traducteurs et adaptateurs de l'audiovisuel) ;
- Sandrine Babak et Thierry Jullien, présidente et membre du **CAASEM** (collectif des adaptateurs de l'audiovisuel pour les sourds et les malentendants).

des responsables de formation :

- Patrick Gache, coordonnateur de la **filière LSF de l'IUP Traduction Interprétation**, Université Toulouse le Mirail,
- Brigitte Maunoury, directrice des études de la **licence professionnelle de codeur LPC**, Université Paris 6 Pierre et Marie Curie,
- Evelyne Hamon, responsable de la **formation de vélotypistes** à l'AIFCC, Association interprofessionnelle de formation continue du Calvados

Des partenaires employeurs :

- François Goudenove, président directeur général de la société coopérative d'intérêt collectif **Websourd**.

## Définition du dispositif de communication adapté

Le dispositif de communication adapté, défini à l'**article 78 de la loi du 11 février 2005**, peut « *notamment prévoir la transcription écrite ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langage parlé complété* ». A ces trois types d'intervention, s'ajoute l'installation de boucle magnétique.

Ces quatre interventions professionnelles font l'objet de **métiers spécifiques et distincts** nécessitant **une formation et une qualification rigoureuses** :

- **L'interprète en Langue des Signes Française (LSF) / langue française** interprète en temps réel les interventions en LSF vers le français et les interventions en français vers la LSF ;
- **Le codeur en Langue française Parlée Complété (LPC)** code en LPC en temps réel, à la vitesse de la parole, les interventions orales en langue française ;
- **Le technicien de l'écrit** transcrit, par écrit, les interventions orales. Il peut intervenir pour assurer un sous-titrage **simultané**, transcription et diffusion en temps réel, ou pour assurer un sous-titrage des programmes diffusés en **différé** (sous-titrage de supports audiovisuels préenregistrés, notamment)
- **L'installateur de boucles magnétiques** met en place un système de conduction du son qui permet d'envoyer le signal directement dans l'appareillage de la personne et il garantit son bon fonctionnement.

Ces quatre réponses correspondent à la **diversité des moyens et outils** de communication utilisés par les personnes sourdes ou malentendantes. Ils peuvent être complémentaires (par exemple, une personne lisant la transcription écrite peut également avoir besoin de la boucle magnétique), ils doivent donc être envisagés **globalement**.

**L'objectif de ce dispositif est de permettre en temps réel l'accès à l'information et l'échange entre les personnes entendantes et leurs interlocuteurs ou publics sourds ou malentendants.** Il est nécessaire à tous les participants aux échanges, tant sourds ou malentendants qu'entendants. Il ne s'agit donc pas d'un dispositif de compensation personnelle. Ce dispositif participe à l'autonomie des personnes sourdes ou malentendantes et permet leur participation à la vie sociale et citoyenne.

## Pénurie et développement des formations

Aujourd'hui, nous devons faire face à une **pénurie de professionnels qualifiés et diplômés** pour répondre à l'ensemble des besoins et des objectifs d'accessibilité fixés par la loi du 11 février 2005. Cette pénurie s'accompagne d'une absence de normalisation des dispositifs d'accessibilité. Les premières dérives apparaissent et des services se développent en s'affranchissant de tout souci de qualité et de recours **exclusif** à des professionnels diplômés : interprétations mal assurées, transcriptions écrites inadaptées et installations défectueuses de boucles magnétiques sont régulièrement déplorées.

Une **programmation pluriannuelle des formations** à ces quatre métiers est nécessaire. Si la demande est de plus en plus pressante, cette programmation doit d'abord tenir compte des ressources actuellement disponibles en formateurs qualifiés travaillant en étroite collaboration avec les associations représentatives de personnes sourdes ou malentendantes, les délais de réalisation des objectifs d'accessibilité devant s'y adapter.

## Rôle des professionnels de l'accessibilité

Ces professionnels interviennent dans le **champ de l'accessibilité** : ils rendent accessible la communication entre plusieurs interlocuteurs en temps réel, **ils n'interviennent pas sur le fond et ne dénaturent pas les messages**. Ils passent d'une langue à une autre (LSF/Français) ou utilisent un outil de transcription (LPC, écrit). Leur intervention est la même qu'ils soient face à une personne sourde (rendez-vous) ou plusieurs (conférence), qu'ils soient **sur place ou à distance**. Le public sourd ou malentendant se retrouve ainsi dans une situation similaire à celle des personnes qui entendent.

Si pour d'autres familles de handicap, l'accessibilité repose essentiellement sur des solutions techniques et matérielles, pour les personnes sourdes ou malentendantes, elle suppose ces interventions humaines.

Ces intervenants s'appuient sur des règles professionnelles strictes : ils restent **neutres** pendant leur intervention, ils transcrivent **fidèlement** les échanges et sont tenus au **secret professionnel** (code déontologique des interprètes qui inspire aujourd'hui les autres professions du dispositif).

Leur rôle est distinct de celui des professionnels de l'accompagnement qui sont par ailleurs sollicités pour intervenir auprès d'une personne sourde dans une situation donnée, pour l'accompagner dans son échange avec son interlocuteur et le cas échéant s'assurer de la bonne compréhension des messages.

Dans le champ précis de l'éducation et de la scolarisation des jeunes sourds, les professionnels de l'accessibilité les **codeurs accompagnateurs scolaires** peuvent être amenés à faire partie de l'équipe pédagogique avec des missions élargies puisqu'ils contribuent au projet linguistique des jeunes sourds et à leur accès à la langue et à la communication. Concernant les **interprètes scolaires**, qui peuvent également être intégrés à l'équipe pédagogique, leurs missions s'arrêtent à celles de tout interprète. Mais les jeunes optant pour le bilinguisme, l'enseignement délivré directement par l'enseignant bilingue est à privilégier.

## Recensement des types d'intervention des professionnels de la communication accessible

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées fixe plusieurs objectifs d'accessibilité dont certains concernent les publics de personnes sourdes ou malentendantes. Ainsi :

- Les jeunes sourds doivent pouvoir être accueillis à **l'école ordinaire** dans un environnement qui tient compte de leur choix linguistique (en langue française orale, ou dans un cadre bilingue langue des signes française / français écrit (*article 19*), il en est de même pour les établissements d'**enseignement supérieur** (*article 20*) ;
- Les relations des personnes sourdes avec **les services publics** doivent être accessibles, ainsi que **les appels d'urgence** et les **services de communication publique en ligne** (*articles 47, 77 et 78*) ;
- Les **programmes télévisés** doivent également être accessibles d'ici fin 2010 et pour certaines chaînes (TF1, M6, Canal + et toutes les chaînes publiques), l'obligation porte sur la totalité des programmes (*article 74*), qu'ils soient diffusés en direct ou en différé.

Les obligations des entreprises et des fonctions publiques en matière de recrutement de **collaborateurs et agents handicapés** impliquent également de pouvoir accueillir les personnes sourdes ou malentendantes dans un environnement accessible.

D'autre part, la nouvelle politique de compensation du handicap prévue par la loi de 2005 permet aux personnes sourdes de bénéficier d'une aide pour financer les aides humaines qui leur sont nécessaires pour leur **participation à la vie sociale**.

Par ailleurs, le président de la République et le gouvernement se sont engagés à développer les **centres relais téléphoniques** dont la fonction est de rendre accessibles les échanges téléphoniques entre les personnes sourdes et leurs interlocuteurs entendants en temps réel.

L'obligation d'accessibilité concernant les **établissements recevant du public** implique également l'accessibilité des services qui y sont délivrés et donc des informations orales ou sonores diffusées.

### **Autres interventions professionnelles à développer dans le champ de l'accessibilité**

Complémentaires aux quatre premiers métiers cités, d'autres professionnels interviennent également dans le champ de l'accessibilité :

- **Traducteurs français écrit / LSF** : à la différence des interprètes qui interviennent en temps réel, les traducteurs ont pour mission de traduire des supports écrits en LSF sur vidéo (articles, sites internet, formulaires administratifs, livres, etc.), mais leur formation universitaire n'en est pas moins conséquente puisqu'elle suppose une parfaite maîtrise des deux langues et une solide culture générale. Ces traductions contribuent notamment au recul de l'illettrisme et le métier est accessible aux personnes sourdes bilingues. Leur développement s'impose pour répondre à l'obligation d'accessibilité des services publics, en particulier des sites internet et des formulaires administratifs, mais également des supports d'information écrite.
- **Interprètes en LSF tactile** : cette spécialisation du métier d'interprète est nécessaire pour répondre aux besoins des personnes sourdes et aveugles.

Par ailleurs, **l'accessibilité directe** est à privilégier dès lors que la capacité à intervenir dans un des modes de communication est évaluée et validée :

- **L'accueil dans les services publics** peut-être directement accessible si les agents sont formés pour répondre directement aux usagers sourds ou malentendants dans leur mode de communication. À un autre niveau de compétences, il en est de même pour les **enseignants** qui accueillent les jeunes sourds ayant un projet bilingue. La même démarche est à envisager pour tous les autres types de services impliquant une relation avec le public. Comme pour les traducteurs, le développement de services directement accessibles a l'avantage d'ouvrir ces métiers aux personnes sourdes.
- Les **services téléphoniques** (de type service consommateurs ou de téléphonie sociale) peuvent de la même manière être directement accessibles avec des vidéo-conseillers formés pour répondre directement dans le mode de communication de la personne sourde ou malentendante sans nécessairement transiter par un centre relais téléphonique.

### **Reconnaissance et statut**

Si certains textes les citent (notamment la loi du 11 février 2005 et quelques décrets) et d'autres les reconnaissent (conventions collectives), l'identification des métiers d'interprètes en LSF et de codeurs LPC reste **insuffisante**. Quant à celle des techniciens de l'écrit (simultané ou sous-

titreurs audiovisuels) et des professionnels de la boucle magnétique, elle est **inexistante**. Sans encadrement officiel, n'importe qui peut aujourd'hui se prévaloir d'un des titres de professionnel de l'accessibilité, sans offrir aucune garantie de qualité.

Le plan de développement de ces métiers devra donc s'accompagner d'une reconnaissance formelle et d'un **statut** afin d'encadrer ces professions devant impérativement renvoyer à une formation et un diplôme correspondants. Ceci afin de garantir aux usagers (sourds et entendants) concernés la qualité et le respect déontologique des interventions qu'ils sollicitent et de les **protéger contre le risque d'imposture** qui peut les conduire à des **situations dangereuses**. Il s'agit également de rendre **attractif** ce secteur pour les futurs professionnels.

### **Travail à distance : perspectives et points de vigilance**

Le développement des plates-formes d'accessibilité à distance est en cours. Ainsi, interprétariat, codage et transcription écrite peuvent être assurés à distance avec une connexion haut débit pour certaines situations. Ce développement permet de **répondre à davantage de sollicitations**, de gagner du temps puisque les déplacements sont évités et d'intervenir pour des échanges courts (par exemple au guichet d'une administration). Les futurs centres relais téléphoniques en seront d'ailleurs les premiers utilisateurs.

Néanmoins, les premières expériences appellent quelques **points de vigilance** :

- Les interventions à distance sont à **proscrire pour les situations d'enseignement scolaire** ; en effet, l'exigence d'autonomie des jeunes face à l'outil serait trop importante (les élèves devant se concentrer sur un écran pour recevoir l'information se placeraient en retrait du groupe) et les professionnels ont besoin de pouvoir appréhender l'ensemble de l'environnement pour rester efficaces et retransmettre les échanges ;
- Pour l'interprétation LSF et le codage LPC, ces interventions ne sont **pas recommandées** non plus pour **les réunions professionnelles** au-delà d'un petit nombre de participants, pour les mêmes raisons.

Par ailleurs, en ce qui concerne les professionnels (sauf pour les sous-titreurs audiovisuels en différé), le développement du travail à distance doit s'accompagner de précautions tant **l'exercice est plus difficile** que l'intervention sur site en présence des interlocuteurs (il exige une forte capacité à intégrer intuitivement les éléments de contexte, capacité qui se développe par l'expérience sur le terrain) :

- Le temps de travail à distance ne doit **pas dépasser 40%** du temps de travail total afin de **prévenir la fatigabilité** que ces métiers accentuent et de **maintenir les compétences** de ces professionnels en les conduisant à intervenir dans une diversité de situations ;
- Le travail à distance étant plus exigeant, en particulier pour le relais téléphonique, il ne s'adresse **en aucun cas aux professionnels débutants**, une expérience initiale est nécessaire (les formations devront, elles, intégrer dans leurs modules cette nouvelle pratique professionnelle).

## **Exigences de qualité des services, montée en charge et impacts sur la formation**

L'efficacité et la pérennité du développement de ces métiers et du dispositif de communication adapté suppose que la totalité des entreprises, services et administrations employant ces professionnels intègre ces exigences de qualité.

Leur propre développement devra donc être envisagé en fonction de la montée en charge des formations et des promotions de diplômés et **ne saurait être plus rapide**.

Il en sera de même pour le développement des formations qui devra s'appuyer sur les **universités** et établissements d'enseignement supérieur.

Si les différents métiers sont spécifiques et distincts, ils ont tous en commun le pré requis d'une **parfaite maîtrise de la langue française** et d'une **solide culture générale** (exigences différentes pour les techniciens de la boucle magnétique). Leur formation et leur expérience amènent également les professionnels à connaître les publics de personnes sourdes ou malentendantes dans leur diversité.

Aussi, la programmation pluriannuelle du développement des formations aura le souci de les envisager globalement en visant une bonne répartition **sur l'ensemble du territoire** pour répondre progressivement à tous les besoins. Elle devra s'appuyer sur les ressources existantes au niveau local (en privilégiant, par exemple, la création de formations d'interprètes en LSF dans un premier temps dans les régions où l'enseignement de la LSF est déjà développé).

Cette programmation devra par ailleurs intégrer un dispositif de **validation des acquis de l'expérience** pour permettre à des professionnels ou des particuliers déjà en contact avec les publics de personnes sourdes ou malentendantes et maîtrisant l'un des modes de communication de se former précisément à un des métiers de la communication accessible.

**Avertissement** - Les projections développées ci-dessous sont indiquées à titre d'exemple sous réserve d'un chiffrage qui reste à préciser en tenant compte :

- des moyens qui pourront effectivement être prévus par les universités et leurs partenaires et futurs employeurs (en développant notamment la formation en alternance) ;
- des moyens à prévoir pour la formation des formateurs et de leur disponibilité actuelle ;
- des conversions en équivalents temps plein pour prévoir ce que ces ressources permettront.

La programmation pluriannuelle de ces formations doit être considérée sur le long terme.

Il n'est pas fait référence ici aux besoins réels en professionnels, ils resteront toujours plus importants. Ce choix peut apparaître comme frustrant mais il importe de privilégier la qualité du développement de ces métiers.

Par ailleurs, les données propres à chaque profession restent des exemples et ne sont ni à comparer ni à opposer entre elles. Les durées de formation sont différentes et les besoins des publics de personnes sourdes ou malentendantes sont très divers (appareillés ou non, utilisant un ou plusieurs modes d'accessibilité, simultanément ou en fonction des situations).

**Rappel** - Les publics de personnes sourdes ou malentendantes sont composés approximativement de :

- 450 000 sourds sévères et profonds, dont 150 000 sourds de naissance (les principaux utilisateurs de service d'accessibilité en LSF et en LPC se trouvent parmi eux) et 350 000 devenus sourds ;
- 1 200 000 sourds moyens ;
- 2 400 000 sourds légers ;

(la transcription écrite simultanée, le sous-titrage et la boucle magnétique concernent l'ensemble des catégories même si toutes les personnes n'en ont pas le même usage.)

### ***En ce qui concerne les interprètes LSF***

- Nombre d'interprètes aujourd'hui diplômés (diplômes reconnus par l'AFILS) : 290
- Formations universitaires existantes : Paris III, Paris VIII, Toulouse-Mirail, Lille III.
- Durée de la formation : 2 (Master 2) à 3 ans (si le choix est fait d'ouvrir et de développer une année préparatoire pour consolider les acquis linguistiques)

Les candidats à la formation d'interprète doivent déjà **être au préalable locuteurs en LSF**. Le développement de ces formations doit être accompagné de celui de **l'enseignement de la LSF**. La reconnaissance de la Langue des Signes Française par la loi du 11 février 2005 et l'ouverture de l'option LSF au baccalauréat y contribueront mais plusieurs années de pratique de la langue sont nécessaires et les candidats doivent en être informés et conscients le plus en amont possible. Les universités doivent être incitées à développer cet enseignement de la LSF en ouvrant notamment des licences de LSF et l'accès des étudiants d'autres filières à la LSF comme langue vivante.

Les 4 formations actuelles permettent de former 30 interprètes par an.

A titre d'exemple, en ouvrant :

- 5 nouveaux Master 1 dès septembre 2010, puis 5 nouveaux Master 2 en septembre 2011 (dans les mêmes universités)
- 3 nouveaux Master 1 (dans d'autres régions) en septembre 2011 et donc 3 nouveaux Master 2 en septembre 2012, permettant d'arriver à 200 interprètes formés par an,
- la VAE à 30 candidats chaque année dès juin 2011, à 20 dès juin 2014 puis 10 dès juin 2017,

ce sont **1090 interprètes** qui pourraient être disponibles **en juin 2015 et 2090 en juin 2020**.

### ***En ce qui concerne les codeurs LPC***

- Nombre de codeurs aujourd'hui diplômés : 110 licenciés (250 sont titulaires de l'ancienne certification)
- Formations universitaires existantes : Paris VI, Lyon I (licences professionnelles)
- Durée de la formation : 1 an (licence)

Les 2 licences professionnelles actuelles permettent de former 45 codeurs par an (30 à Paris et 15 à Lyon), 45 nouveaux codeurs pourront être diplômés en juin 2010.

A titre d'exemple, en ouvrant :

- la licence professionnelle parisienne à 50 étudiants et la lyonnaise à 25 étudiants dès septembre 2010,
- 2 nouvelles licences professionnelles dès septembre 2010 accueillant chacune 20 étudiants,

ce sont **980 codeurs** qui seraient disponibles en **juin 2015 et 1555 en juin 2020** (titulaires de l'ancienne certification compris).

### ***En ce qui concerne les techniciens de l'écrit***

Cette profession n'est pas aujourd'hui identifiée en tant que telle. Elle recouvre aujourd'hui différentes pratiques : transcription simultanée par vélotypie, reconnaissance vocale pour les programmes télévisés diffusés en direct, sous-titrage adapté pour les programmes audiovisuels pré-enregistrés, etc. Néanmoins, plusieurs compétences leur sont communes et il apparaît opportun d'envisager une **formation universitaire commune** en proposant ensuite des spécialisations en fonction de l'activité choisie et des passerelles entre elles pour que les professionnels puissent diversifier leur parcours.

Les besoins sont extrêmement nombreux et les supports très divers. La formation commune pourrait s'appuyer sur une **licence** (projet en cours dans une université parisienne). Pour les professionnels qui assurent une transcription écrite simultanée (hors télévision où la reconnaissance vocale avec un répéteur – formé comme technicien de l'écrit – et un dispositif de correction peuvent répondre au besoin), la formation est plus longue : la maîtrise de la vélotypie, outil considéré aujourd'hui comme le plus performant, nécessite 3 années de formation. Ainsi, la formation à l'usage du vélotype (clavier utilisé par les vélotypistes) pourrait démarrer en amont de la licence professionnelle (en proposant l'option en parallèle des études suivies) et se poursuivre ensuite en tant que spécialisation.

En supposant l'ouverture de :

- 1 licence à 30 étudiants en septembre 2010,
- 2 nouvelles licences à 30 étudiants chacune en septembre 2011,
- 5 autres à 30 étudiants chacune en septembre 2012,

ce sont **840 techniciens de l'écrit** qui seraient formés en **juin 2015** et **2040 en juin 2020** (hors spécialisation de simultané).

Aujourd'hui, 9 vélotypistes sont en deuxième année de formation. En novembre 2010, ils s'ajouteront aux 4 vélotypistes déjà en exercice. En ouvrant la formation à l'année N-1 de l'entrée en licence professionnelle à 10 étudiants de ces licences dès septembre 2010 (entrée en licence en 2011 et spécialisation à l'année N+1), ce sont **530 nouveaux vélotypistes** qui seraient formés **en juin 2021**.

### ***En ce qui concerne les techniciens de la boucle magnétique***

Cette profession n'est pas identifiée non plus en tant que telle. Des entreprises spécialisées délivrent directement des prestations ; mais en l'absence de norme de qualité obligatoire (seule une norme AFNOR existe), les installations sont trop souvent défectueuses dès l'origine et elles ne font pas l'objet de maintenance. Le besoin étant croissant (la boucle magnétique intégrant les normes d'accessibilité du cadre bâti), seule une formation et le développement d'un **diplôme universitaire** permettront de garantir la qualité des installations.

La formation reste à concevoir, une proposition est en cours de formalisation.

En ouvrant :

- 1 formation à 20 étudiants dès septembre 2010,
- 2 nouvelles à 20 étudiants chacune en septembre 2011,

ce sont **260 techniciens** qui seraient formés **en 2015** et **560 en 2020**.

### **Référentiels de formation et de normes de qualité**

Le développement de ces formations s'appuiera sur les référentiels existants ou à venir qui s'adresseront aussi bien aux formations qu'aux services d'accessibilité :

- Interprètes et codeurs : à élaborer, sur la base des formations existantes, en y intégrant la nouvelle donne des centres relais téléphoniques ;
- Techniciens de l'écrit : référentiel normatif de sous-titrage de programmes audiovisuels à destination des personnes sourdes ou malentendantes en cours de validation par les associations concernées et à compléter d'un référentiel sur la transcription écrite simultanée ;
- Boucle magnétique : référentiel de qualité des boucles magnétiques adopté par l'Unisda.

**Annexe** (sous la responsabilité de l'Unisda et n'engageant pas les autres participants aux travaux du comité de pilotage)

### **Accès à l'accessibilité et métiers de l'accompagnement**

Si l'accessibilité de l'environnement et de toutes les situations de communication doit être la règle, il n'en reste pas moins qu'un nombre important de personnes sourdes peut se trouver en difficulté face un simple dispositif d'accessibilité sans accompagnement. Toutes les personnes sourdes n'ont pas un niveau académique de LSF, de LPC ou de français écrit. Les professionnels de l'accessibilité ont la compétence pour adapter leurs interventions lorsqu'ils sont sollicités directement par l'utilisateur. Toutefois, cela peut rester insuffisant dans certaines situations.

En cas de difficultés avérées et à leur demande, peut intervenir un accompagnement dans leurs échanges :

- Les **médiateurs LSF** : principalement dans les services publics (hôpitaux, etc.), ils interviennent aux côtés de l'interprète et de la personne sourde et s'assurent de la bonne compréhension des échanges par tous les interlocuteurs ;
- Les **professionnels de l'accompagnement** : parfois dénommés « interfaces de communication », ils ont pour fonction d'accompagner les personnes sourdes qui le demandent dans leurs échanges liés à leur projet personnel, social ou professionnel.

Contrairement à ce que la pratique a pu laisser croire, ces interventions ne peuvent pas reposer sur des niveaux intermédiaires de pratique des modes de communication sous prétexte que ce serait plus facile ou moins important. Au contraire, les situations de communication concernées sont encore **plus complexes** et nécessitent formation et expérience pour ne pas prendre le risque de mettre davantage en danger les personnes sourdes ayant recours aux services de ces professionnels. Pour ceux-là, **un programme exigeant de formation** est également à prévoir pour leur apporter la qualification nécessaire, toujours en distinguant les différents modes de communication mobilisés. Dans tous les cas, leur mission est d'intervenir ponctuellement en cas de besoin et de **privilégier l'autonomie** de la personne sourde en s'effaçant progressivement. La **déontologie** de ces intervenants doit par ailleurs être définie.

Ce besoin renforce l'importance du développement de services directement accessibles. Par exemple, les **conseillers d'insertion, assistants sociaux et éducateurs spécialisés** devraient être davantage formés à la communication directe avec les personnes sourdes ou malentendantes.

Par ailleurs, une **pédagogie de l'accessibilité** est à développer pour inciter les personnes sourdes ou malentendantes à faire savoir directement à leurs interlocuteurs entendants ce qu'elles n'ont pas compris, même en présence du dispositif de communication adapté.