

# Une aide aux sourds dans leurs démarches

GuideCaro propose également un service de formation aux collectivités.

**OPÉRATEUR** Entreprise GuideCaro.

**ÉQUIPE** Six permanents et des collaborateurs occasionnels.

**TARIFS** Entre 1,5 et 3 € par appel, selon l'abonnement.

**CONTACT** Tél. : 01 45 87 24 06  
mail : contact@guidecaro.com  
www.guidecaro.com

**P**rendre rendez-vous chez le médecin ou le banquier, rédiger des courriers... : pour les personnes sourdes, ces actes de la vie quotidienne sont complexes. Afin de les aider à être indépendantes, Caroline Mitanne, elle-même fille de personnes sourdes, a créé en 2005, avec Frédéric Fillette, GuideCaro.

Cette entreprise propose plusieurs services, dont un centre de relais téléphonique. Les personnes n'ont pas besoin de se déplacer : « Grâce à une webcam, elles peuvent nous parler en langue des signes et nous traduisons en direct à leur interlocuteur, indique Caroline Mitanne. Elles peuvent également faire leur demande par mail, fax ou SMS. » Ces services sont accessibles quel que soit le mode de communication – langue parlée complétée, lecture labiale ou encore langue des signes. En 2006, l'entreprise a répondu à plus de 8000 demandes.

## Handicap invisible

Les personnes qui doivent signer un contrat, remplir un formulaire ou rédiger une lettre peuvent également s'adresser à GuideCaro. En effet, explique Caroline Mitanne, « il y a parmi les sourds près 80 % d'analphabètes fonctionnels : ils savent lire les mots, mais leur donnent un sens différent. La langue des signes n'a pas la même syntaxe. Face à un sourd, la réaction est de se dire



Caroline Mitanne, elle-même fille de personnes sourdes, a créé en 2005 l'entreprise GuideCaro avec Frédéric Fillette.

que puisqu'il n'entend pas, on va écrire, mais souvent il ne comprend pas et ne se l'avoue pas toujours». C'est aussi pour cette raison que le site GuideCaro propose une traduction régulière de l'actualité du monde en « français facile ». « Nous faisons les démarches auprès des maisons départementales du handicap afin que ces services soient pris en compte pour la prestation de compensation du handicap, signale Frédéric Fillette. Les premiers dossiers ont reçu une réponse positive : nos services sont pris en charge au titre des aides spécifiques. »

« La surdité est un handicap invisible, donc beaucoup moins connu. De plus, un sourd fait parfois peur avec sa voix. Sa difficulté à communiquer peut alimenter un malaise », remarque Caroline Mitanne. Alors, pour améliorer l'accueil des personnes sourdes, GuideCaro propose également aux entreprises et aux collectivités un service de formation. « On constate que les sourds ne viennent pas vers le service public et ont des craintes. Ils ont peu accès à l'information et à leurs droits », explique Sandra Novelli, responsable de la charte « Rueil handicap » à la mairie de Rueil-Malmaison

(Hauts-de-Seine). Avec GuideCaro, la ville a donc organisé une formation l'an dernier. « Cette formation s'inscrit dans la démarche globale de sensibilisation du personnel municipal au handicap, précise Sandrine Novelli. Nous avons voulu former les agents à l'accueil de ce public spécifique, ce qui permet également de toucher les personnes vieillissantes, car il y a de plus en plus de malentendants ».

## Règles de comportement

Des agents de l'administration générale, du centre communal d'action sociale et du centre local d'information et de coordination gérontologique ont notamment été mis en situation – afin de prendre conscience de l'isolement dû à ce handicap – et ont appris quelques signes de base. « Quelques petites règles de comportement peuvent rassurer un sourd, comme bien le regarder en face ou avoir un visage expressif », indique Caroline Mitanne.

La ville a également créé une adresse mail spécifique pour les personnes sourdes et va initier un travail de simplification des documents administratifs. ■ Catherine Petillon