



RAPPORT ANNUEL

2022

ÉDITION

COLOPHON

Comité de rédaction

Les équipes de l'asbl d'Info-Sourds de Bruxelles

Relecture

Derya Eryoruk
Émilie Antoniazzi
Florence Van Damme
Lise Artiges
Pascale van der Belen
Pierre Wéra
Virginie Frebutte

Mise en page

Lise Artiges

Impression

Manufast - Entreprise de travail adapté collaborant avec des travailleurs sourds

Photographies

@Info-Sourds de Bruxelles

SOMMAIRE

Avant-Propos

Présentation d'Info-Sourds de Bruxelles

- Mission et vision
- Notre équipe, notre organe d'administration et nos experts externes
- Nos partenaires et réseaux

Introduction à nos réalisations

Nos réalisations par service

- Accompagnement global
- Accompagnement à l'Emploi
- Formation
- Service d'interprétation des sourds de Bruxelles

Comptes et bilan

Perspectives 2023

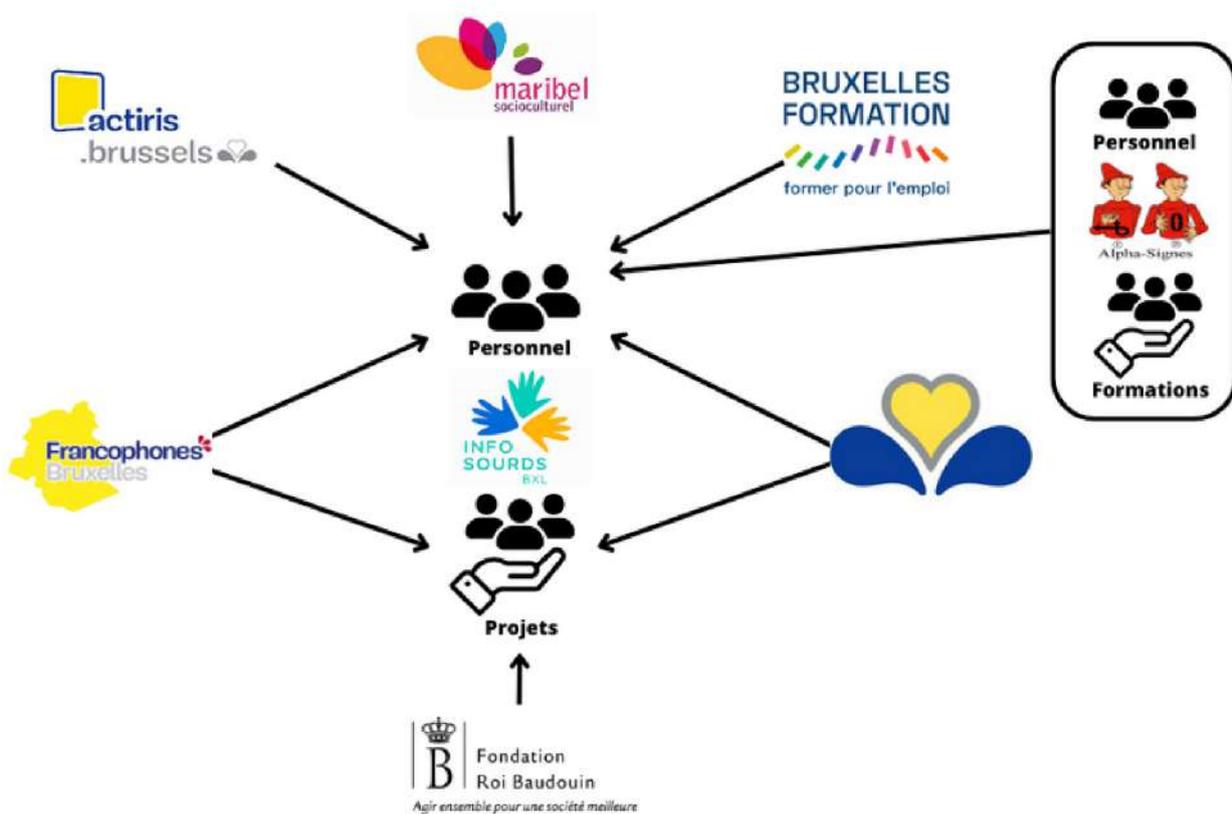


AVANT-PROPOS

Chers lecteurs,

Bien que l'année écoulée ait été perturbée par les dernières traînées du covid-19, ainsi que par 3 départs en maladie de longue durée, nos services ont su garder la tête hors de l'eau grâce à une résilience hors normes.

Cette résilience et cette volonté de poursuivre nos actions en faveur des personnes sourdes et malentendantes, nous a permis de continuer à nous développer et à répondre aux besoins grandissant des bénéficiaires. Nous avons été soutenus dans nos efforts avec les partenariats et soutiens suivants :



Les Fonds Maribel Social ont pour objectifs de créer des emplois supplémentaires, de diminuer la pénibilité du travail ainsi que d'améliorer la qualité des services. Sauf attribution particulière, ce sont des emplois à durée indéterminée. Ils financent, chez nous, des postes de formateurs et des postes de support.

Actiris – Les agents contractuels subventionnés (ACS) sont des agents au chômage, engagés sous un contrat de travail spécifique pour travailler dans le secteur non-marchand. Ce statut permet d'offrir un emploi à plusieurs postes de support, à des formateurs, des accompagnatrices et des interprètes en langue des signes.

Actiris, au-delà des postes ACS, Actiris supporte financièrement le projet d'Accompagnement de Public Spécifique (APS), support renouvelable tous les 4 ans.

La Commission communautaire française (COCOF) supporte financièrement le service d'Accompagnement et le service d'Interprétation des sourds de Bruxelles (SISB), postes compris.

La Commission communautaire commune (COCOM) finance le projet pilote d'interprétation en milieu social du SISB, en ce compris un poste support de gestionnaire, des experts externes et des postes d'interprètes. Ce subside annuel sera reconduit en 2023.

Bruxelles Formation finance annuellement les formations.

Avec la reprise des activités d'**Alpha Signes**, en janvier 2022, nous avons repris tous les postes ACS et Maribel relatifs au projet. Cela nous a permis de développer les formations d'Alphabétisation. Vous trouverez plus de détails dans la partie Formation, en page 13.

La Fondation Roi Baudouin et le Fonds Venture Philantropy, nous ont permis de recevoir 60 000 euros sur 3 ans pour un accompagnement organisationnel en ayant recours à l'intelligence collective avec AgileMaker. En effet, suite à la croissance de l'association, il était important de marquer un temps d'arrêt pour réfléchir sur notre organisation et notre management.

La Fondation Roi Baudouin nous a également soutenu dans notre projet de vélotypie à hauteur de 8800 euros. Le projet concerne de l'E-transcription.



PRÉSENTATION D'INFO-SOURDS

L'asbl Info-Sourds de Bruxelles a été créée en 1996 pour donner suite à une volonté politique de regrouper dans une même association une offre globale de services pour répondre aux besoins des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises. Actiris, la COCOF, l'IRSA (Institut Royal des Sourds et des Aveugles) et la FFSB (Fédération Francophone des Sourds de Belgique) ont uni leurs efforts pour soutenir la mise en place de l'association. L'association a donc été créée par des personnes sourdes et malentendantes, pour des personnes sourdes et malentendantes.

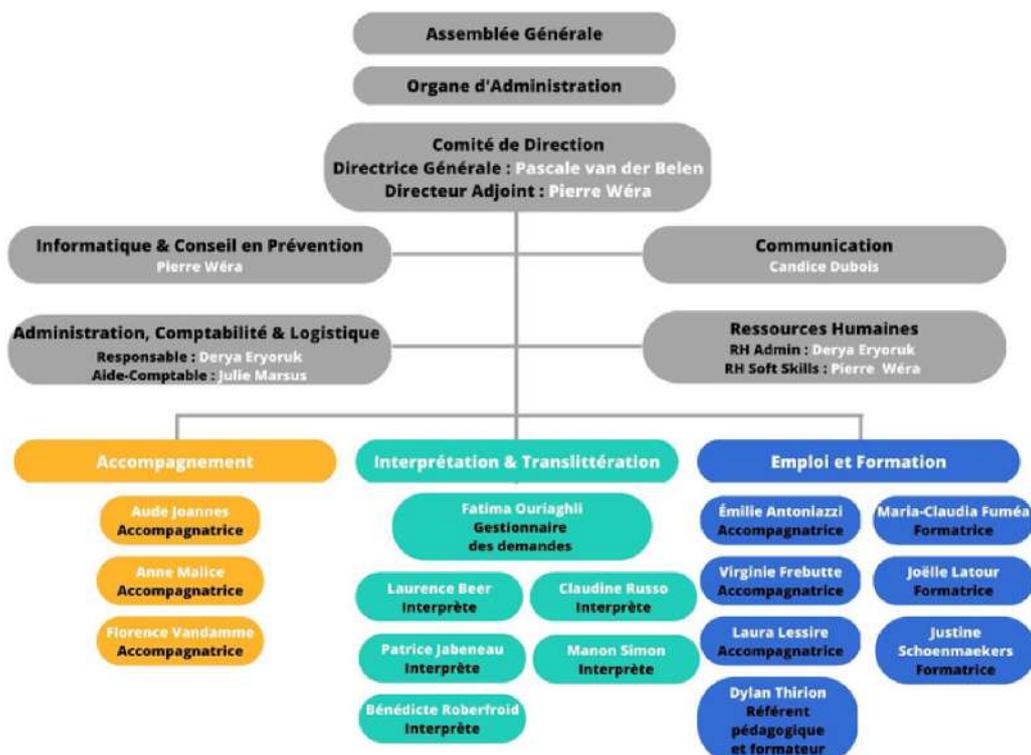
Info-Sourds a, pour objet social, l'inclusion et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises grâce à des actions, individuelles ou collectives, en langue des signes de Belgique francophone (LSFB) et/ou avec des moyens de communication visuels adaptés.

MISSIONS ET VISION

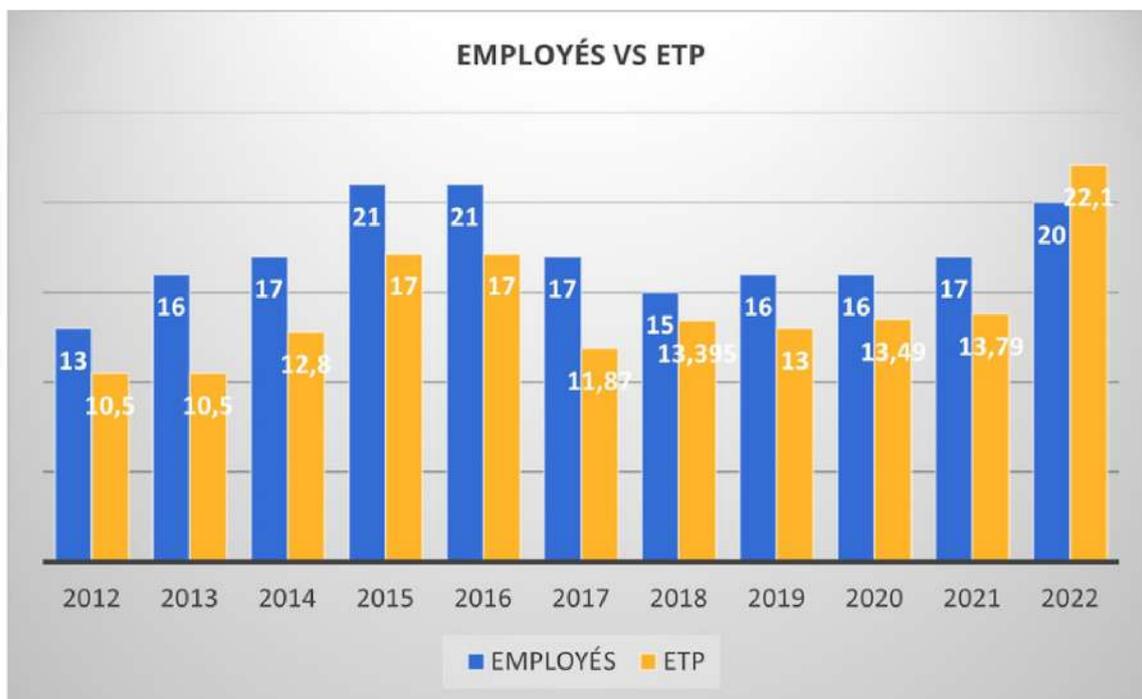
Pour remplir ses missions, Info-Sourds propose les actions suivantes :

- Un **accompagnement global**. Cet accompagnement consiste en un soutien dans tout type de démarche du quotidien : logement, législation, famille, budget, démarches administratives, loisirs, santé, etc.
- Un **accompagnement à l'emploi**. Cet accompagnement réside en une aide globale et complète sur tout ce qui se rapporte à l'emploi :
 1. Pour les chercheurs d'emploi : inscription chez Actiris, inscription au service PHARE, des conseils en orientation, réalisation d'un curriculum vitae, d'une lettre de motivation, envoi des candidatures, préparation et accompagnement aux entretiens d'embauche, etc.
 2. Pour les travailleurs : une demande d'aménagement raisonnables, des formations, réunion avec des responsables, etc.
- Des **formations**. En partenariat avec Bruxelles Formation et avec le soutien d'Actiris, le service propose divers modules d'alphabétisation, de français, de calcul, d'initiation aux nouvelles technologies, etc.
- Des **prestations d'interprétation et de translittération**. Ces dernières vont de l'interprétation en LSFB à la translittération, comprenant la Langue française Parlée Complétée (LPC), la lecture labiale et le français signé.

NOTRE ÉQUIPE, NOTRE ORGANE D'ADMINISTRATION



La bonne gestion de l'association et nos démarches pour des apports financiers supplémentaires pérennes, nous ont permis de croître inexorablement, et de présenter aujourd'hui des effectifs à hauteur de **22,1 temps pleins en 2022**.



ORGANE D'ADMINISTRATION

NOM	PRÉNOM	FONCTION	MANDAT
Jansen	Arnaud	Président	2021-2024
van den Abeele	Marie-Sophie	Vice-Présidente	2021-2024
de Brouwer	Simon	Trésorier	2022-2025
Fraiture	Martine	Secrétaire	2021-2024
Seynaeve	Antonine	Administratrice-Invitée	
de Crombrughe	Quentin	Administrateur	2021-2024

NOS PARTENAIRES ET RÉSEAUX

Partenaires du monde de la surdité

Info-Sourds se définit également comme un acteur actif au sein d'un réseau riche d'organismes et d'associations du monde de la surdité. Ensemble, et au travers de diverses collaborations, nous œuvrons pour plus d'inclusion et d'autonomie pour les personnes sourdes et malentendantes en Région bruxelloise.



BAILLEURS DE FONDS



NOTRE RÉSEAU

Afin de sensibiliser, informer et promouvoir l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes, Info-Sourds est membre actif de différents organes dans le monde du handicap et de la surdité. Ceux-ci ont pour objectifs de fédérer, animer des mobilisations communes et porter des réflexions transversales dans le monde du handicap et de la surdité.

En outre, la directrice d'Info-Sourds assure différents mandats :

- Membre effectif du Conseil consultatif de la COCOF, section Personnes handicapées ;
- Responsable du Groupe de Travail Emploi du Conseil consultatif de la COCOF ;
- Membre du Groupe de Travail Aides individuelles du Conseil consultatif de la COCOF ;
- Membre de la Commission de réexamen de la COCOF ;
- Membre du Groupe de Travail Handistreaming de la COCOF ;
- Membre du Groupe de Travail Emploi du Conseil national supérieur des personnes handicapées ;
- Membre du Conseil consultatif bruxellois francophone ;
- Membre de la Fédération francophone des Sourds de Bruxelles (FFSB) ;
- Membre de l'Assemblée Générale de l'Association des parents d'Enfants sourds (APEDAF) ;
- Membre de l'organe d'administration de l'Association des services d'accompagnement et d'actions en milieu ouvert pour personnes handicapées (ASAH) ;
- Membre de l'organe d'administration du CAWaB.

Les objectifs

- Renforcer le travail en réseau et l'échange d'informations ;
- Favoriser la cohérence, la complémentarité et la transversalité ;
- Faire remonter les problématiques observées sur le terrain.

Les principales actions en 2022

- Suivi du transfert des aides à l'emploi de la COCOF vers Actiris ;
- Sensibilisation aux conséquences du numérique par défaut pour notre public ;
- Implémentation du plan Handistreaming bruxellois ;
- Intégration du secteur de l'interprétation en milieu social et implémentation du Linguistreaming.



Le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles, appelé le CAWaB, rassemble tous les acteurs et représentants du monde du handicap pour œuvrer auprès du politique pour plus d'accessibilité en Wallonie et dans la capitale.



BRUXEO est la confédération représentative des entreprises à profit social bruxelloises. Elle se veut intersectorielle et pluraliste. Elle regroupe des institutions publiques et privées actives dans les secteurs des soins de santé, de l'action sociale, du bien-être, de l'éducation et de l'enseignement, de l'accueil et de l'hébergement, de l'aide à domicile, de l'insertion, du secteur socioculturel, etc.



ACCESS ▶ i
www.access-i.be

Access-i est une plate-forme reprenant tous les sites ouverts au public en fonction de leur accessibilité pour les personnes handicapées.



La Fédération bruxelloise des Entreprises de Travail Adapté, la FEBRAP, tente à favoriser le travail des personnes handicapées, défend les intérêts des entreprises de travail adapté et veille aux bien-être de ses travailleurs.



L'Association a pour but la représentation des employeurs des services bruxellois actifs dans le secteur de l'accompagnement, et plus largement des actions en milieu ouvert pour les personnes en situation de handicap.

LE LABEL DIVERSITÉ



nous cultivons la **diversité**
diversiteit, daar werken we mee
2021

Notre travail a été également récompensé par l'obtention du label Diversité par le ministre de l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale. Ce label certifie qu'Info-Sourds promeut la diversité et qu'elle a été évaluée favorablement sur la mise en œuvre des mesures et actions de son plan de diversité. Ce label, obtenu en 2018 et valable 2 ans, a été renouvelé depuis tous les 2 ans



INTRODUCTION À NOS RÉALISATIONS

En 2022, l'organe d'administration et la Direction ont poursuivi leurs efforts pour mettre en place :

- Une vision et un plan d'action pour chaque service
- Un fonctionnement participatif
- Des procédures, rôles et fonctions clairs
- Des outils de gestion performants
- Plus de sécurité d'emploi et d'équité pour les travailleurs
- Une diversifications des financements
- Des prestations pouvant générer des rentrées complémentaires aux subventions : sensibilisation, conseils en aides techniques, etc.
- Une stratégie et un plan de communication
- Une offre de services en adéquation aux besoins des bénéficiaires
- Une augmentation des prestations d'interprétation en langue des signes et d'appui à la communication
- Un ajustement des formations professionnels aux besoins des personnes sourdes désireuses de trouver ou de maintenir un emploi

D'une manière générale, les résultats sont bons, même si certains ont nécessité des chemins détournés, un temps de démarrage plus long ou un ajustement des objectifs quantitatifs.

Pour cause, la structure de l'asbl et l'environnement institutionnel sont complexes.

Les différents services forment des entités à part entière avec des identités propres et des visions différentes. Certains, tels que le SISB, nécessitent plus de temps et de mobilisation.

Même si tous les objectifs quantitatifs n'ont pas été atteints, de belles avancées chiffrables ont été obtenues (exemple : l'équipe est passé de 17 à 24 travailleurs) et les objectifs stratégiques ont été atteints.



NOS RÉALISATIONS PAR SERVICES

ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

Le service d'Accompagnement est reconnu depuis 2013 par la COCOF comme service d'accompagnement pour personnes sourdes et malentendantes de Bruxelles. Par ce projet, notre objectif est d'aider les personnes sourdes et malentendantes à réaliser au mieux leur projet d'autonomie, d'épanouissement personnel et de participation sociale. Pour cela, le service procure l'information, l'orientation, le soutien et les apprentissages nécessaires pour répondre aux besoins dans tous les actes et démarches du quotidien.

Spécificités

La spécificité du service d'accompagnement réside dans l'utilisation de la langue des signes et l'expertise en matière de surdité. Ceci est notamment soutenu par l'expérience et l'intégration de travailleurs sourds au sein de l'équipe. L'accompagnement, trait d'union entre ce public-cible et le monde extérieur, permet de faire ressortir chez les personnes sourdes leurs ressources et leurs limites, à se positionner dans leur environnement et à mieux gérer leur quotidien pour gagner en autonomie et s'inclure dans la société.

Les grands axes stratégiques

1. Aider à la compréhension (40% de nos accompagnements)

Ciblant un public fragilisé, rappelons que la majeure partie des difficultés résident dans le fait que nous faisons face à des personnes analphabètes. L'accès à l'information passe par la reformulation et la traduction du contenu en langue des signes. Si une personne sourde peut faire appel à un interprète en langue des signes pour des rendez-vous physiques avec un tiers, aucun service ne propose une traduction de contenus écrits. C'est là où nous intervenons, pour aider à la compréhension du courrier et offrir des démarches en adéquation aux besoins.

2. Informer (34% de nos accompagnements)

Les personnes sourdes manquent cruellement d'informations dans différents domaines ; les droits, les devoirs, l'actualité, les codes sociaux.  tant pour la plupart analphabètes, ils ont grand besoin d'être informés afin d'agir en tant que citoyen à part entière. Ici encore, nous devons souvent reformuler, simplifier et imaginer afin de leur permettre d'intégrer une culture « entendante » qui leur est étrangère.

3. Soutenir psychologiquement (15% de nos accompagnements)

Certains de nos bénéficiaires vivent des situations complexes ; familiales ou professionnelles. Ces situations sont souvent liées à un sentiment de discrimination, vécu dans la situation de handicap, les amenant à de l'isolement. L'accompagnement devient de ce fait un terrain d'expression de ce mal-être dans une langue dans laquelle ils se sentent libres. Le peu de professionnels de santé mentale, maîtrisant la langue des signes, renforce par défaut le rôle d'écoute de l'accompagnateur.

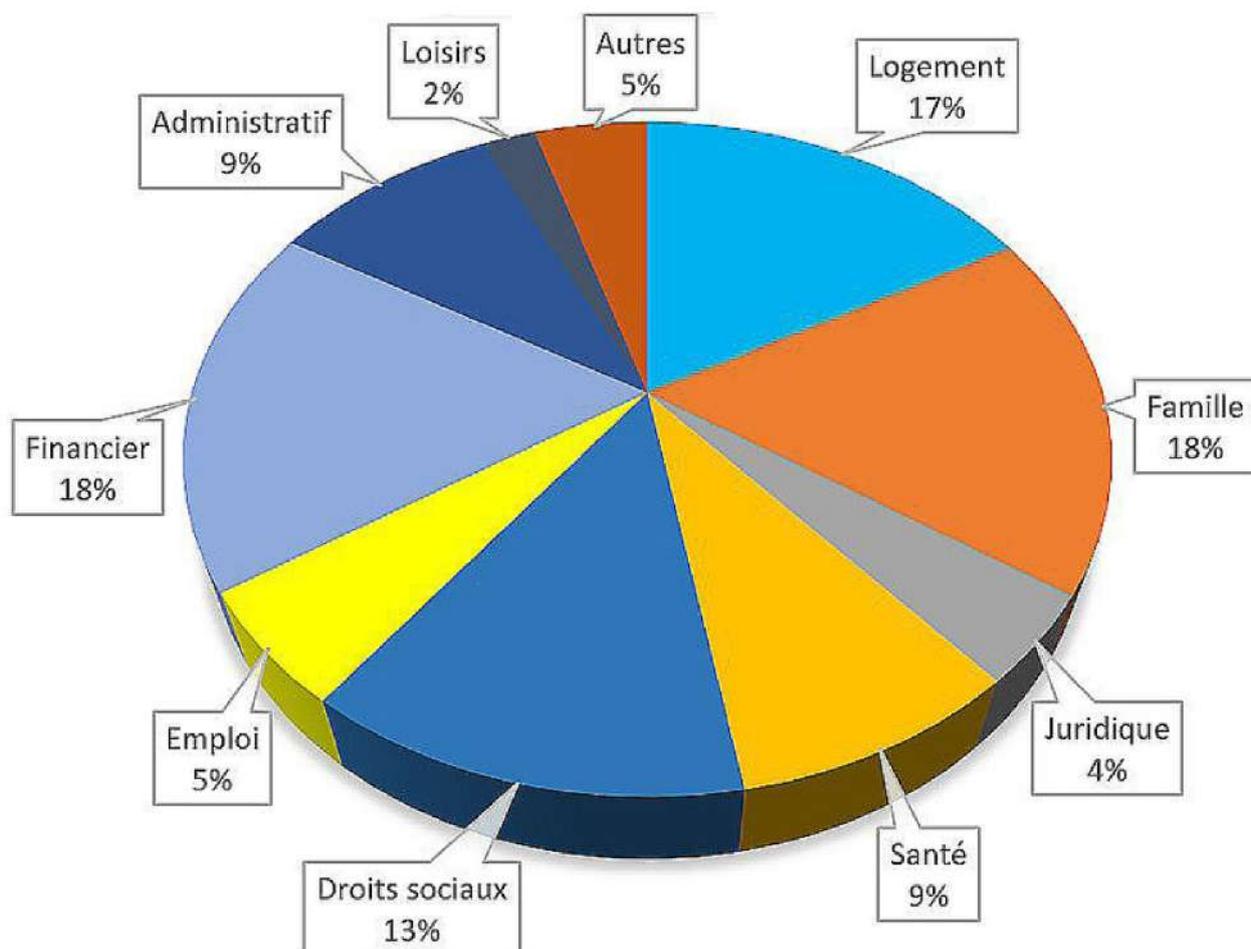
4. Accompagner à l'extérieurs (6% de nos accompagnements)

Il nous arrive d'accompagner les bénéficiaires en rendez-vous extérieurs. La première raison est de pouvoir interagir lorsque le dossier requiert un complément d'informations (CPAS, aide à la jeunesse, etc.). Nous participons également aux rencontres sur demande, lorsque le bénéficiaire a besoin d'être rassuré de la bonne compréhension des informations qui le concernent.

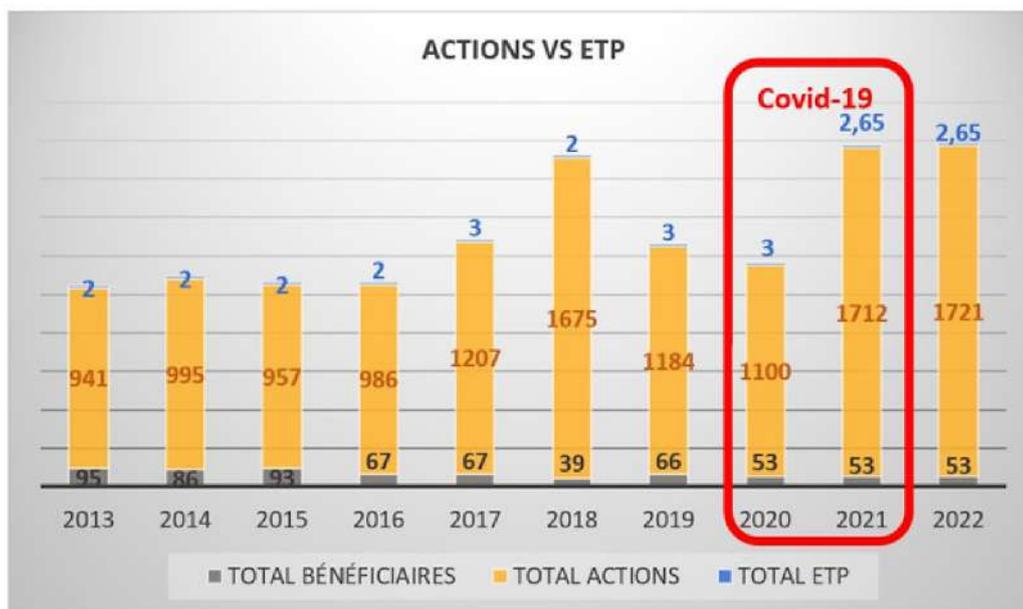
5. Former (5% de nos accompagnements)

L'autonomisation des bénéficiaires passe par des apprentissages. Nous les outillons et les familiarisons à la manipulation des applications numériques ; bancaires, Itsme, espace personnel de la mutuelle, Irisbox, demande de plan de paiement via un formulaire de contact, application d'urgence ; SMS au 112, etc.

Plus concrètement, nous apportons un accompagnement dans les domaines suivants :



En sachant que chaque accompagnement ciblé est synonyme de temps et d'énergie, soulignons que depuis son existence, le service a effectué **12 478 actions**, avec un record de **1721 actions pour 2022**. Au vu du peu de ressources humaines, nous sommes fiers du succès du service et de ses réalisations.



Perspectives

Mis à jour de la liste d'attente

Pour l'année 2023, nous reprendrons les rendez-vous d'analyse des personnes qui ont demandé à s'inscrire au service depuis début 2022. Ceci afin de remettre à jour la liste d'interpellations et de pouvoir réorienter ou proposer une aide sociale courte et immédiate, que la personne soit toujours en demande d'accompagnement ou pas.

Activités extérieures et sensibilisation

Le Conseil des usagers annuel a été l'occasion, pour nous, de prendre connaissance des envies des bénéficiaires. Nous désirons organiser, en temps opportuns, des sorties, activités extérieures, où la visibilité des personnes sourdes serait un atout.

Création d'outils

Nous désirons prendre davantage de temps à la construction d'outils, supports afin de pouvoir apprendre aux bénéficiaires à être plus autonomes ; via des carnets imagés, des vidéos explicatives, des mises en situations. Les accompagnatrices ont également besoin d'outils de travail pour les réorientations et le travail en réseaux.

Réunions interservices

Fin 2017, Info-Sourds avait initié une réunion « Interservices » pour les services d'accompagnement bruxellois. Mais cela n'avait pas abouti. Nous désirons remettre cela sur les rails et en organiser en 2023.

Conventions avec des AIS

Enfin, la problématique des logements est criante à Bruxelles car les places dans des logements sociaux manquent et l'augmentation des loyers privés rend les finances familiales difficilement gérables. Trouver un logement convenable et accessible est souvent une gageure pour les personnes sourdes. C'est pourquoi nous avons le projet d'établir des conventions avec certaines agences immobilières sociales (AIS), unique porte d'entrée au logement pour certains.

ACCOMPAGNEMENT EMPLOI

Info-Sourds est conventionnée par Actiris depuis 1998 et a développé au fil du temps une expertise dans le domaine de l'accompagnement à l'emploi des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises, fragilisées. Depuis 2012, la mise en place du partenariat d'accompagnement de publics spécifiques (APS) a permis de répondre avec plus d'acuité aux besoins. Cette prise en charge, globale et adaptée, comprend la possibilité d'une réorientation en interne ou externe via le réseau de partenaires.

L'accompagnement Emploi abat un travail titanesque, par ETP (équivalents temps plein), pour apporter un soutien ciblé et adapté à plusieurs centaines de personnes sourdes et malentendantes bruxelloises, leurs permettant de sortir de l'isolement professionnel et donc social.



Spécificités

Cet accompagnement ciblé et adapté se divise en deux grands axes stratégiques :

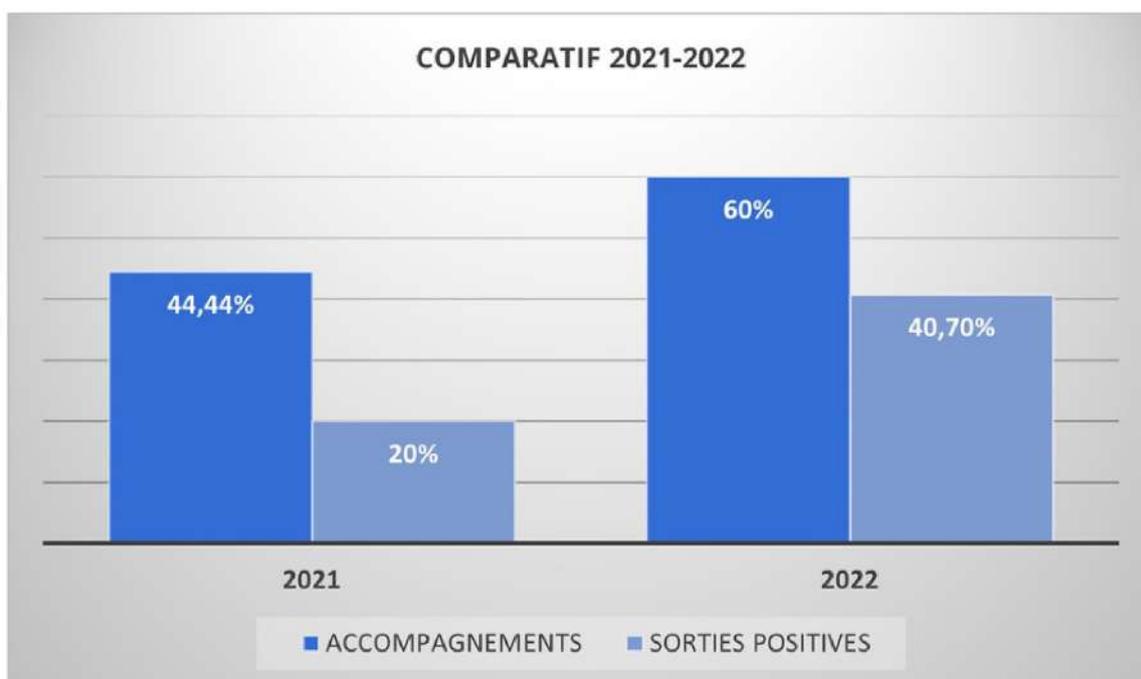
- **Une communication adaptée en production et en réception.** Tous les accompagnateurs maîtrisent la langue des signes de Belgique francophone. Ils passent, si besoin, à de l'appui à la communication telle que le français signé, et pratiquent d'autres moyens de communication tels que la lecture labiale, la facilitation graphique, les imagiers, les pictogrammes, les sites de traduction, etc.
- **Un accompagnement inclusif**
 - au niveau **des employeurs** : via la sensibilisation, l'information au niveau des aménagements et primes, la mise en confiance, la levée des freins et obstacles et la mise en relation avec des partenaires-ressources.
 - au niveau **des chercheurs d'emploi** : via de l'accompagnement au sens large, la levée des freins repris dans le système Réseaux Actiris des Partenaires pour l'Emploi (RPE), la mise en confiance, l'acquisition de compétences, la réorientation et la confrontation avec le monde de l'emploi.

Réalisations

2021	2022
44,44 accompagnements 20% de sorties positives*	60 accompagnements 40,7% de sorties positives*

*Par sortie positive, nous entendons toute issue permettant à la personne sourde ou malentendante de se réaliser professionnellement. Que ce soit par des formations, des stages ou des entretiens d'embauches débouchant sur un engagement.

Bien que les quotas demandés par Actiris aient augmenté en 2022, nous ne pouvons nous empêcher de mettre en avant la belle remontée, en comparaison avec 2021.



Perspectives

Promotion du service

De manière générale, le service Emploi saisit toutes les occasions possibles pour promouvoir ses activités et développer son réseau de partenaires, en s'adaptant au mieux avec du distanciel comme du présentiel : participation à des événements (Kap-Signes, visites d'écoles, etc.). Durant 2022, la promotion du service Emploi a continué à être une priorité de manière à renforcer sa visibilité et sa présence dans le paysage de l'insertion socio-professionnelle et du handicap.

Nous pouvons conclure en affirmant que les efforts de l'accompagnement professionnel présagent une année 2023 ponctuée de nouveaux succès, toujours à visée inclusive, dans le monde socio-professionnel et du handicap. Les traces de la pandémie, aujourd'hui effacées, et les solutions stratégiques mises en place, devraient permettre à l'équipe de déployer son plein potentiel en 2023.

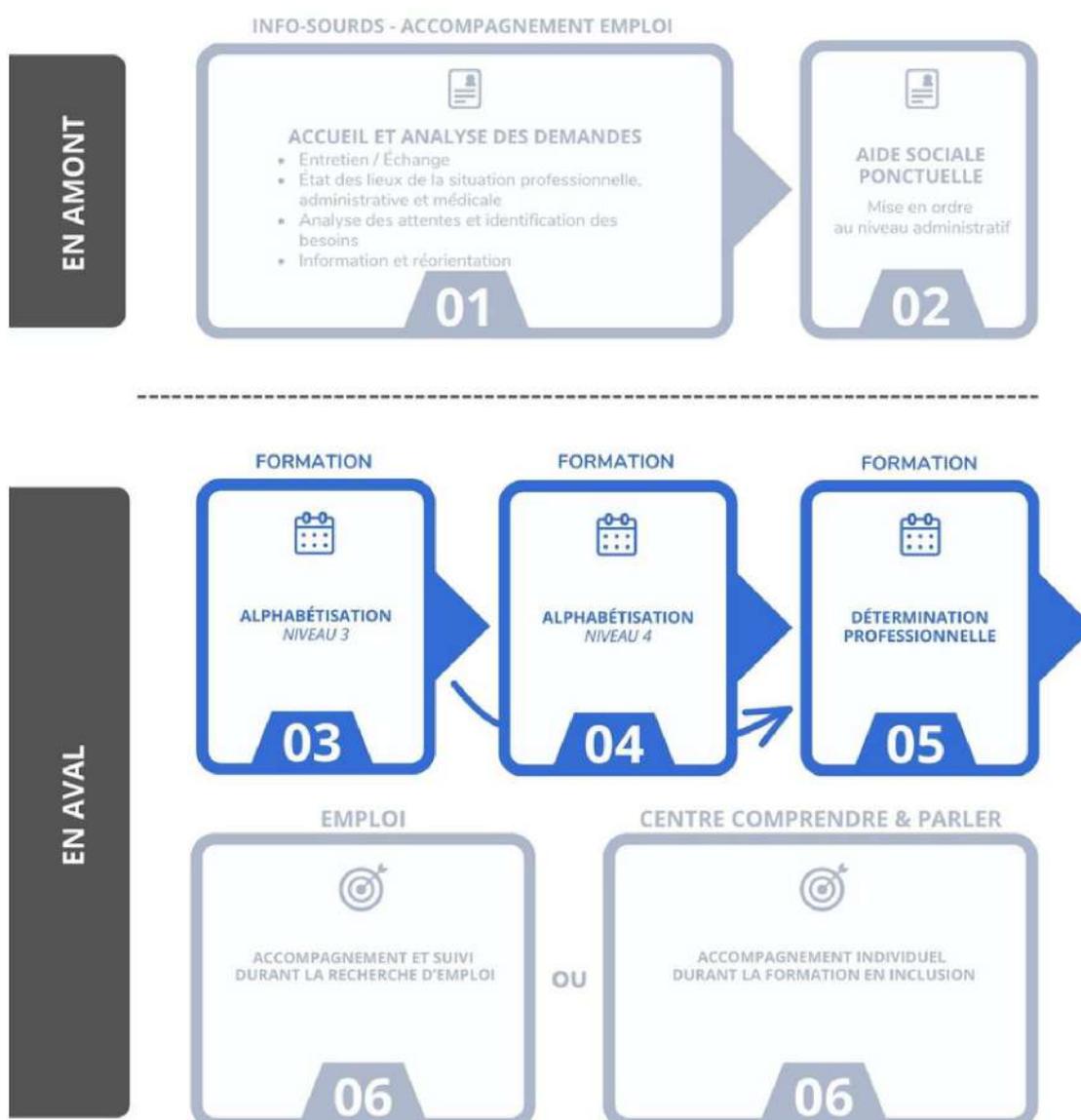
FORMATIONS

Au niveau professionnel, afin de venir en soutien à l'accompagnement Emploi, Info-Sourds offre, depuis 2016, des formations professionnelles aux personnes sourdes ou malentendantes qui répondent aux critères suivants :

- Avoir plus de 18 ans ;
- Être une personne sourde ou malentendante francophone ;
- Être domicilié en Belgique ou en séjour légal sur le territoire ;
- Être inscrit chez Actiris, au FOREM (avec la demande de mobilité interrégionale) ou chez VDAB ;
- Ne pas être capable de lire et écrire, ou présenter des difficultés d'accès au français écrit.

En 2022, par suite d'une procédure de réorganisation judiciaire, Info-Sourds a repris, en janvier, les activités de l'asbl Alpha-Signes. Cela a permis de développer des formations d'alphabétisation et de FLE (Français langue étrangère) en plus de la Détermination professionnelle.

Ces formations sont organisées en collaboration avec Bruxelles Formation.



Réalisations

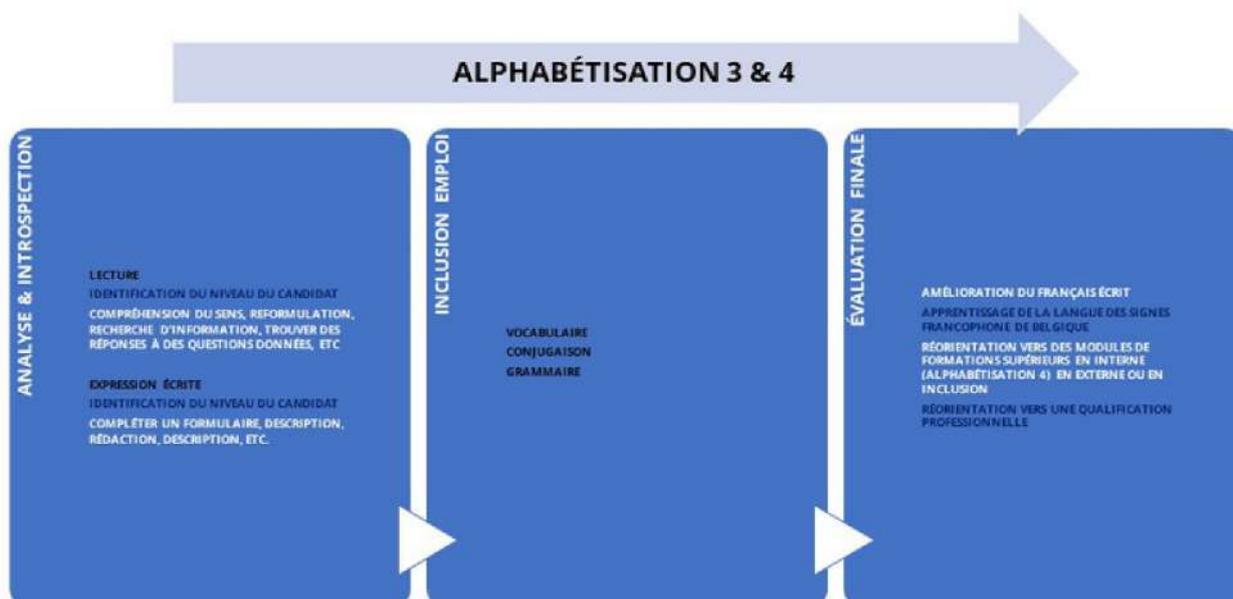
La reprise d'Alpha-Signes a permis de renforcer l'équipe de formateurs, se retrouvant ainsi à 5 au total, ce qui est fondamental pour développement du projet. La nomination d'un coordinateur pédagogique, au 1er août 2022, a permis de finaliser l'équipe. Sur les 5 formateurs, 4 sont des personnes sourdes. Toutes les formations sont données en langue des signes belge et accompagnées de supports visuels.

Détermination professionnelle

Cette formation, intitulée « Connaissance de soi et mobilisation citoyenne vers l'emploi », a été donnée d'octobre à décembre 2022, à hauteur de 3 sessions par semaine. Elle a permis de proposer une introspection auprès de chaque candidat, au niveau de leur identité sourde, pour leur redonner confiance, fierté, en tant que citoyen à part entière, et ainsi être mieux armés dans leur recherche d'emploi.



Les formations en Alphabétisation 3 & 4 se donnent à hauteur de 21h semaine, suivant un programme défini, en partenariat avec Bruxelles Formation. Le programme est méticuleusement choisi, de façon à répondre au public fragilisé qui le fréquente ; des primo-arrivant, des personnes analphabètes, des personnes adultes déscolarisées ou chercheurs d'emploi de longue durée en perte de confiance en soi.



	STAGIAIRES	HEURES TOTALES RÉALISÉES
Détermination professionnelle (sur 3 mois)	5	965
Alpha 3	7	4200
Alpha 4	5	2940

Perspectives

Fonds social européen (FSE)

Dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et la promotion de l'inclusion sociale en Région bruxelloise des personnes fragilisées, nous avons fait une demande de soutien au FSE pour :

- Gonfler notre équipe de formateurs avec l'engagement de **personnel qualifié**.
- Renforcer nos formations avec des modules supplémentaires de **FLE (Formation en langue étrangère) niveau 1 et 2**, d'**Alphabétisation** et une **formation de base**, portant, entre autres, sur les **Techniques de l'Information et de la Communication (TIC)**.
- Mettre en place une guidance psychosociale pour les bénéficiaires présentant un projet de formation ou d'acquisition de compétences.

A travers ce projet, nous visons l'**acquisition de compétences** pour permettre à nos bénéficiaires de poursuivre une formation ou une recherche d'emploi en inclusion.

SERVICE INTERPRÉTATION ET APPUI À LA COMMUNICATION

Le Service d'interprétation des Sourds de Belgique (SISB) vise à faciliter la communication entre personnes sourdes et entendantes par des prestations d'interprétation en langue des signes francophone de Belgique et de translittération. Par translittération nous entendons toute prestation exercée via les aides à la communication telles que le français signé, l'oralisation ou reformulation orale et la Langue Parlée Complétée (LPC).

Le service se subdivise comme suit :

- Le service de Première Ligne se concentre sur les demandes provenant des personnes sourdes.
- Le service de Deuxième Ligne se concentre sur les demandes de tout organisme désireux de se rendre accessible.

Le SISB travaille avec des interprètes en langue des signes compétents en interprétation de liaison en milieu social. Le service dispose d'une petite équipe d'interprètes salariés dont il gère les agendas. Pour le reste, il fait appel à des prestataires indépendants externes, liés par une convention de collaboration :

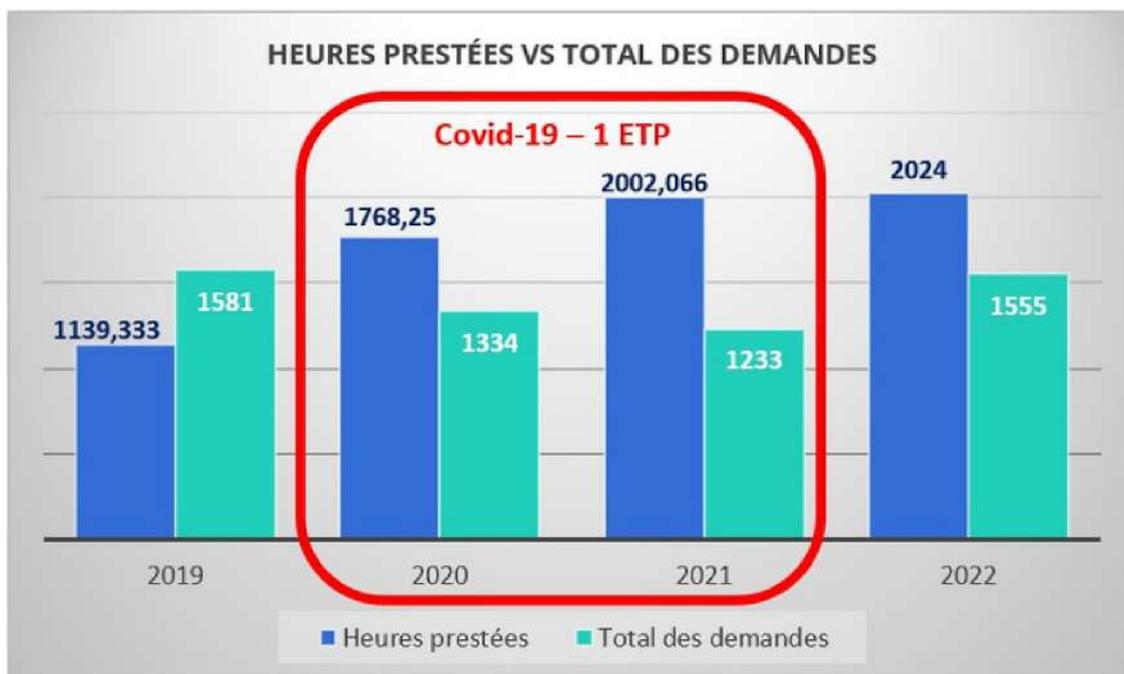
- 10 prestataires ont signé la convention
- 3 indépendants sont effectifs dont 1 translittérateur

PRESTATION DE PREMIÈRE LIGNE

Souvent appelées « interprétation de liaison », elles constituent l'ADN du SISB. Elles portent sur des besoins vitaux tels que les soins de santé, les services de Police, les prestations en Justice, les services sociaux, les CPAS, etc.

Réalisations

Bien que 2022 présente une légère baisse d'heures de prestations, soulignons que ce total, proche de celui de 2021, a été atteint malgré le départ en maladie de longue durée de notre unique interprète temps plein et un nombre supérieur de demandes. Ce qui représente une perte de moitié de nos effectifs salariés.



Ce tableau cumule les prestations de Première Ligne qu'elles soient faites par les prestataires COCOF ou COCOM.

PRESTATIONS DE DEUXIÈME LIGNE

L'offre d'un service de Deuxième Ligne a pour but de retirer des épaules des personnes sourdes et malentendantes, la responsabilité de la communication à elles seules. Grâce à l'implémentation de ce service, les services publics et non-marchands ont désormais la possibilité de se rendre accessibles à ce public cible précis, jusqu'alors ignoré. Pour les encourager, une réduction de 25 euros par heure de prestation leurs est offerte.

Réalisations

	Justice	1re Ligne COCOM	2e Ligne COCOM	2e Ligne COCOF	TOTAL
Demandes sur 4 mois	4	111	18	28	161
Prestations sur 4 mois	2	111	13	15	141

La mise en place de cette offre de services a demandé un travail préparatoire titanesque, à notre échelle. Il a mis en lumière 5 aménagements majeurs à apporter, ainsi qu'une révision complète des processus établis dans le cadre COCOF, et ce sur plusieurs niveaux. Bon nombre de processus et aménagements ont déjà vu le jour, ou sont sur le point de l'être. Ce qui nous autorise à rester optimistes dans l'élaboration de ce projet, qui rappelons le, est un projet ambitieux au vu de son côté innovant. Parmi nos réalisations 2022, nous comptons :

Un travail institutionnel profond

Nous avons renoué contact avec l'association représentative des interprètes (ABILS), avec des prestataires indépendants et avec des services similaires au nôtre afin de faire front commun en faveur des personnes sourdes et malentendantes.

Nous avons œuvré à la modification du cadre légal de la COCOF pour les Services d'appui à la communication et à l'interprétation pour les personnes sourdes (SACIPS) afin d'améliorer les conditions de collaboration avec les interprètes indépendants.

Nous nous sommes porté candidat pour intégrer le secteur de l'interprétation en milieu social dans la perspective d'un décret bruxellois.

Les fondations d'un profil-métier via le Service Francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ)

Nous avons introduit une demande de reconnaissance du métier d'interprète en langue des signes en milieu social auprès du SFMQ. Cela permettra de fixer un cadre strict autour de la profession et aux formations universitaires ou certifiantes actuelles de s'ouvrir à ce profil particulier.

Travail sur un outil de gestion de qualité : DUSC

Nous nous sommes lancés dans un projet innovant; celui d'une application de mise en contact d'utilisateurs avec les prestataires. Grâce à un tel système, les personnes sourdes et les services utilisateurs pourront émettre leurs demandes d'interprétation, en direct, vers les prestataires inscrits sur la plate-forme. Et ces derniers auront l'opportunité d'y gérer librement leur agenda.

La construction du cahier des charges et les appels d'offres pour l'acquisition et les développements de cette dernière ont été réalisés en 2022. Notre choix s'est arrêté sur la société DUSC, spécialisée dans l'élaboration de ce type d'outil pour le secteur de l'interprétation.

Une demande de subvention a été introduite auprès de CAP48 en juillet 2022. La mise en place du projet s'effectuera tout au long de 2023, pour voir le jour en 2024. Elle permettra d'avoir un outil de gestion mais aussi une base de données performante qui reflètera les réalités de terrain.

Un plan de communication réfléchi

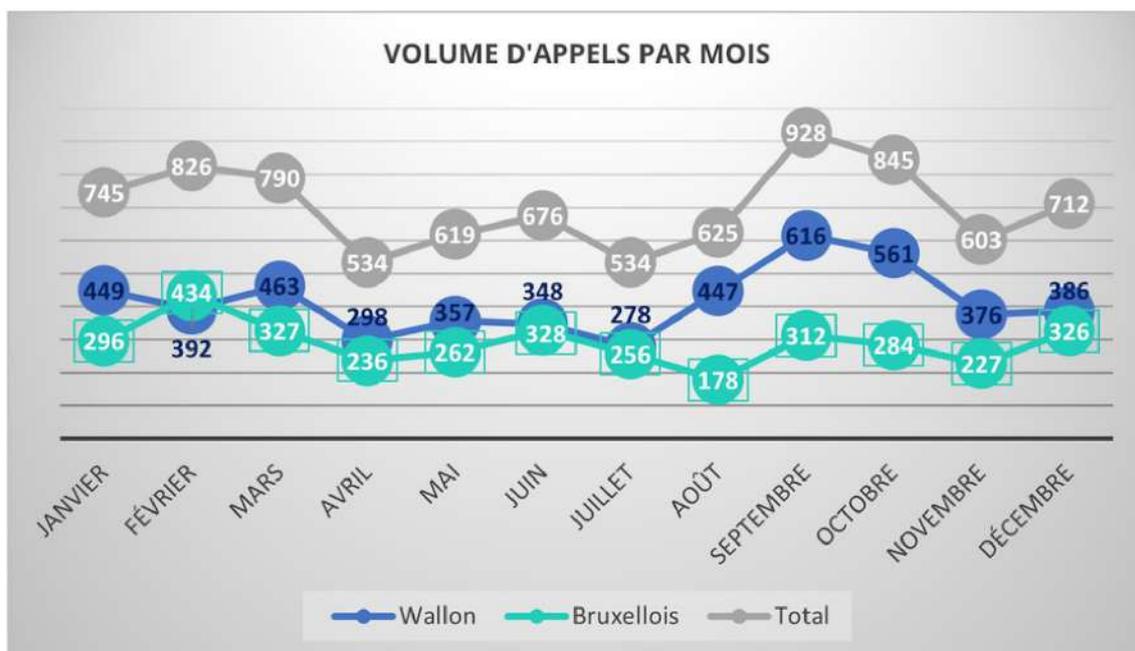
Mettre en place de tels projets ambitieux est une chose, mais ne serait rien sans un plan de communication, stratégique et réfléchi. C'est pourquoi, nous planifions de la sensibilisation en masse auprès des personnes sourdes d'une part, mais également auprès de leur environnement tel que les secteurs administratifs, les employeurs, les services d'urgences, le secteur de la santé, etc.

RELAIS-SIGNES

Relais-Signes est un service d'interprétation à distance développé et mis en place en partenariat avec le Service d'interprétation des Sourds de Wallonie (SISW) depuis 2015. Il s'adresse aux personnes sourdes de Bruxelles et de Wallonie. Ses prestations ne concernent que les interprétations de courte durée (moins de 20 minutes). 6 interprètes salariés prestent dans ce cadre, dont 2 font partie du SISB. La collaboration avec les indépendants s'est également étoffée, au départ principalement du SISW.

Réalisations

Si le covid-19 a suscité une forte augmentation de la demande, nous constatons que c'est maintenant devenu une habitude pour les personnes sourdes de recourir à ce service. Bien que l'utilisation soit majoritairement effectuée par le public wallon, l'importance de notre participation à ce projet a tout son sens pour le public bruxellois, en termes d'offres d'appuis à la communication. Le graphique présenté ne prend en compte que les appels ayant duré minimum 2 minutes.



Perspectives du SISB

DUSC

L'année 2023 sera donc entièrement dédiée au développement et à la construction de cette dernière, en ce compris toutes les phases de tests.

Engagements

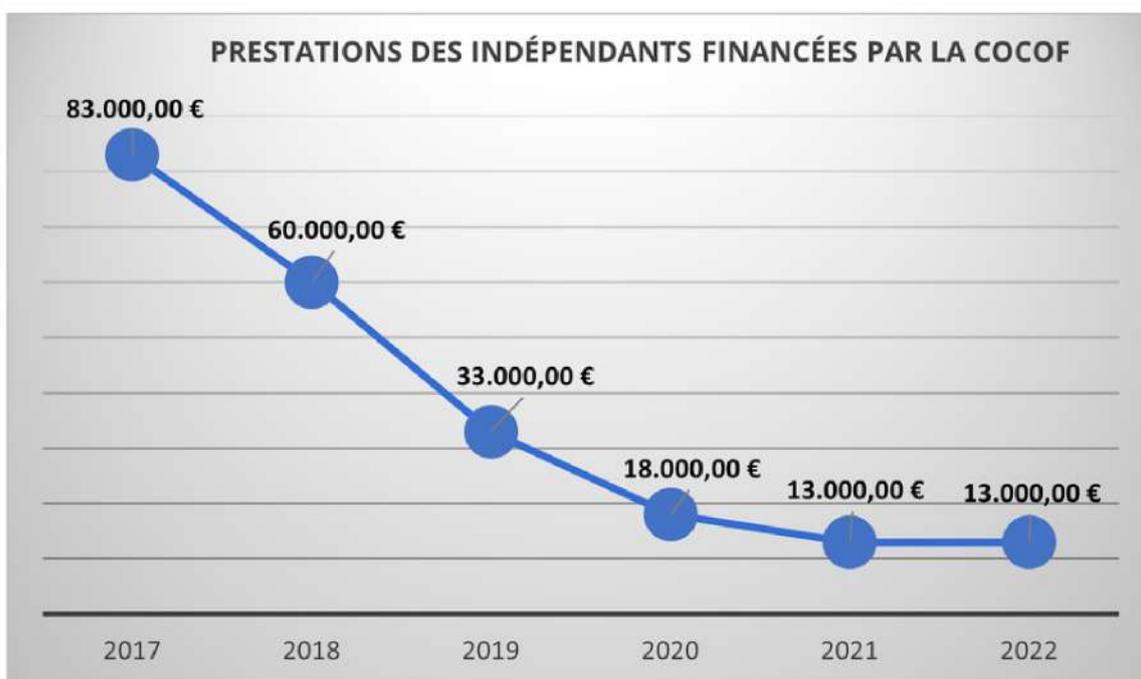
Au vu des nouveaux projets entamés en 2022, nous devons redoubler d'efforts pour recruter des interprètes. Au-delà des méthodes traditionnelles, nous mettrons en place des séances de sensibilisation afin d'insuffler l'éventuelles vocations pour le métier d'interprète en langue des signes.

Consolider les partenariats dans le secteur de l'interprétation

Seuls on va plus vite, ensemble on va plus loin.

Ainsi, en 2023, nous redoublerons d'efforts vers les interprètes indépendants afin de présenter nos projets et lancer des ponts, dans l'objectif de répondre à plus grand nombre de demandes de prestations.

Comme on peut le constater, dans le graphique ci-dessous, nos liens avec les indépendants est en berne et nécessite un rapprochement urgent.



Reconnaissance du profil métier d'interprète en milieu social au SFMQ

Comme précédemment expliqué en page 17, un travail de reconnaissance du métier d'interprète en milieu social a été engagé. Nous poursuivrons ce travail de reconnaissance et espérons le finaliser en 2023.

Objectifs quantitatifs de la Deuxième Ligne

Tous les points précités sont poursuivis afin de respecter les objectifs à long terme déposés dans notre projet en incitative auprès de la COCOM :

OBJECTIFS À LONG TERME	NOS RÉALISATIONS DU 1/09/22 AU 31/12/22 (soit 4 mois)
300h d'interprétation/6 mois en présentiel et en distanciel	178,30h d'interprétation/4 mois en présentiel dont 28h en 2e ligne et 150,30h en 1re ligne
Recettes de 7000 euros	Recettes de 896,74 euros
8 conventions	11 conventions -> 10 interprètes en langue des signes et 1 interprète sourd



COMPTES ET BILANS

ACTIF					
		2022	2021	2020	
ACTIFS IMMOBILISÉS	20/28	25.692	22.159	10.103	
Frais d'établissement	20				
Immobilisations incorporelles	21	661,85	1047,71		
		0			
Immobilisations corporelles	22/27	24.930	21.111	10.103	
Terrains et constructions	22	-	-		
Installations machines et outillage	23	3.467	4.701	6.253	
Mobilier et matériel roulant	24	21.463	16.410	3.850	
Location financement	25	-	-		
Autres immobilisations corporelles	26	-	-		
Immobilisation en cours et acomptes versés	27	-	-		
Immobilisations financières	28	100	-		
		-	-		
ACTIFS CIRCULANTS	29/58	508.301	472.306	410.843	
Créances à plus d'un an	29	-	-		
Créances commerciales	290	-	-		
Autres créances	291	-	-		
Stock et commandes en cours d'exécution	3	-	-		
		-	-		
Créances à un an au plus	40/41	328.851	198.521	181.199	
		-	-		
Créances commerciales	40	2.528	3.644	3.823	
		-	-		
Autres créances	41	326.323	194.877	177.377	
		Actiris ACS	51.577	16.878	17.013
		Actiris APS	20.432	29.862	21.575
		COCOF	-	-	
		COCOF - SA	34.294	29.690	22.105
		COCOF - SISB	21.309	35.525	33.966
		COCOF - Complément ACS - CP 319	9.007	7.172	7.496
		Loterie Nationale SA	4.000	4.000	8.000
		Loterie Nationale SISB	1.000	1.000	
		Subside en initiative - COCOM	10.000		
		Subside le Maribel	21.295		
		Bruxelles Formation	76.384	6.700	6.700
		Fonds Social Européen	47.385	47.385	20.566
		Prime Aviaq	15.746	2.570	1.876
		Prime VDAB	4.400	3.928	
		Primes insertion PHARE	9.494	7.721	5.590
		CAP 48		-	
		Subside ponctuel		2.447	31.875
		Créances via membres du personnel		-	
		Créances diverses		-	614
Valeurs disponibles	54/58	176.309	270.057	226.831	
		-	-		
Comptes de régularisation	490/1	3.141	3.728	2.813	
		-	-		
TOTAL DE L'ACTIF		533.993	494.465	420.947	

PASSIF				
		2022	2021	2020
FONDS SOCIAL	10/15	72.127	80.274	77.239
Fonds de l'association	10	-	-	-
Plus-values de réévaluation	12	-	-	-
Fonds affectés	13	86.400	86.400	86.400
Résultat positif (néгатif) reporté	14	15.513	8.441	9.979
Subsides en capital	15	1.240	2.315	818
PROVISIONS	16	157.118	134.029	91.290
Provisions pour risques et charges	160/5	157.118	134.029	91.290
DETTES	17/49	304.748	280.161	252.418
Dettes à plus d'un an	17	10.082	11.271	33.604
Dettes financières	170/4	-	-	-
Dettes commerciales	175	-	-	-
Provision avance ACS - Actiris	179200	8.539	8.539	33.604
Remboursement surplus annuel - subsides ACS	179201	1.543	2.732	-
Dettes à un an au plus	42/48	287.410	252.776	174.790
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	42	-	-	-
Dettes financières	43	-	-	-
Dettes commerciales	44	12.920	15.388	14.607
Acomptes reçus sur commandes	46	-	-	-
Dettes fiscales	45	172.395	150.939	108.725
<i>Impôts</i>	450/3	9.664	17.972	14.867
<i>Rémunérations et charges sociales</i>	454/9	162.731	132.967	93.857
Dettes diverses	47/48	102.094	86.449	51.458
<i>COCOF - SA</i>	483201	16.286	18.087	3.220
<i>COCOF - SISB</i>	483202	53.343	49.424	34.313
<i>COCOF - Loterie Nationale</i>	483203	2.490	2.490	2.490
<i>Fonds Social Européen FSE</i>	483305	8.752	8.752	8.752
<i>COCOM</i>	483306	16.969	-	-
<i>Maribel</i>	483307	-	818	816
<i>ACTIRIS - ACS</i>	483301	1.869	1.869	1.869
<i>Subside COCOF</i>	489200	-	2.659	-
<i>Autres dettes diverses</i>	489900	2.386	2.351	-
Comptes de régularisation	492/3	7.257	16.114	44.023
TOTAL DU PASSIF		533.993	494.465	420.947

Historique des comptes de résultats

		Budgets Prévisionnels				
		Réalisé 2022	Budget 2022	Ratio	Budget 2023	Budget 2024
61	Services et biens divers	134.592	155.058		208.141	203.166
611	Achats divers	430	1.000	43%	250	250
6112	Frais stagiaires	-	-		7.000	7.000
612	Frais de gestion du personnel	19.444	14.368	135%	13.023	13.284
612010	Frais de formation du personnel	6.335	4.868		5.323	5.430
612240	Abonnement revues professionnelles	2.714	2.500		2.700	2.754
612241	Achat de livre	255				-
612600	Frais de secrétariat social	10.139	7.000		5.000	5.100
613	Loyers et charges locatives	37.768	41.090	92%	39.800	40.596
613000	Loyers	29.923	28.740		31.800	32.436
613001	Charges locatives	7.753	12.350		8.000	8.160
613031	Aménagement des locaux	91	-			
615	Entretien des locaux	1.322	900	147%	900	918
616	Entretien et réparations - services ext.	2.975	2.200	135%	3.000	3.060
617	Assurances	2.282	1.700	134%	2.800	2.856
618	Transports, déplacements	3.187	3.500	91%	3.000	3.060
619	Autres frais de gestion générale	67.184	90.300	74%	145.368	139.142
619000	Frais de gestion générale	27.798	20.000	139%	36.000	36.720
619240	Services informatiques extérieurs	-	-		20.000	20.000
619242	Honoraires intervenants ODPG	-	12.000	0%	4.000	4.080
619250	Tickets d'interprétation	13.182	23.300	57%	13.000	13.000
619201	Licences IVES	16.236	19.000		16.500	16.830
619240	Autres honoraires	9.969	13.000		10.268	2.000
619245	Honoraires interprètes	-	3.000	0%	45.600	46.512
62	Rémunérations, charges sociales etc.	1.025.790	1.040.245	99%	1.311.479	1.337.709
620000	Rémunérations, charges sociales etc.	1.002.557	1.024.857		1.290.177	1.315.980
622000	Assurance-loi - Accident de travail	4.141	2.400		2.400	2.448
623000	Médecine du travail	3.619	2.300		2.300	2.346
624000	Frais défraiements télétravail	10.191	10.688		16.602	16.934
625000	Provision pécule de vacances	95.531				
625100	Utilisation provision pécule de vacances	-90.249				
63	Amortissements/provisions	62.310	69.111	90%	64.975	40.816
630200	Amortissements	7.543	6.100		7.400	7.548
632000	Réductions de valeur sur subsides	29.215				
637000	Recettes déduites des subv. COCOF	2.464	3.500		-	-
637002	Provision pour charges futures	45.144	44.227		57.575	33.268
637100	Utilisations provisions	-22.056				
64	Autres charges d'exploitation	1.899	400	475%	400	408
65	Charges financières	516	650		650	663
66	Charges exceptionnels	1.445	-			
TOTAL DES CHARGES		1.226.552	1.265.464		1.585.645	1.582.761
70	Chiffres d'affaires	6.141	16.400		5.250	5.355
700	Interprétariat / Factures	6.141	16.400	37%	5.250	5.355
73	Cotisations / Subsides / dons	1.200.911	1.251.917		1.583.445	1.580.336
731	Cotisations	1.835	2.000	92%	2.000	2.000
731000	Cotisations SA	893	1.000		1.000	1.000
731100	Cotisations SISB	942	1.000		1.000	1.000
736	Subsides , Primes	1.102.510	1.143.442	96%	1.463.955	1.458.500
736000	Actiris - ACS	272.169	338.528		373.058	380.520
7360021	Subside APS	149.251	158.000		156.330	159.456
736003	Subside Bruxelles-formation	76.384	72.222		88.750	88.750
7360031	Subside FSE	-	-		191.097	194.919
7360040	Frais salariale COCOF/SA-SISB	324.918	276.807		322.328	328.775

736005	Frais de fonctionnement COCOF/SA-SISB	96.508	91.162		89.941	91.740
736006	Frais de formation COCOF/SA-SISB	2.594	2.768		3.223	3.288
736011	Loterie nationale	5.000	8.000		5.000	5.000
736031	Fonds Venture Philantropy	6.416	10.000		3.585	-
736031	Fonds Roi Baudoin	130			5.983	-
736032	Prime Avig	19.063	14.060		21.000	21.420
7360331	Prime VDAB	16.291	14.000		10.000	7.500
736033	Maribel	76.997	76.961		77.642	79.194
736034	Prime Phare	18.535	28.935		20.000	20.400
736035	COCOF - Complément ACS	5.222	2.000		4.500	4.590
736038	COCOF	-	-		-	-
736040	Subside facultatif COCOM	33.031	50.000		71.519	72.949
736018	CAP48	-	-		20.000	20.000
738	Dons , Réductions	96.566	106.475		117.490	119.835
738000	Dons	300	200		200	200
738100	Exonérations précomptes professionnels	1.854	1.842		2.250	2.295
738200	Avantages ONSS-ACS	94.412	104.433		115.040	117.340
74	Produits d'exploitations	9.214	1.600	576%	1.600	1.632
75	Produits financiers	1.076	-		-	-
76	Produits exceptionnels	2.139	-		-	-
	TOTAL DES PRODUITS	1.219.480	1.269.917		1.590.295	1.587.323

	AFFECTATION DU RÉSULTAT	-	-		-	-
	RÉSULTAT REPORTÉ	-7.072	4.453	-	4.650	4.562



PERSPECTIVES 2023

Le défi pour une association telle qu'Info-Sourds est d'en relever plusieurs sans s'y perdre.

Nous visons :

- Le passage en **catégorie 3 pour le service d'accompagnement**. Actuellement, Info-Sourds est agréé par la COCOF en catégorie 2. Il est tenu d'accompagner 20 bénéficiaires et de faire 480 interventions par an avec 2,5 ETP. En catégorie 3, il sera tenu d'accompagner 40 bénéficiaires et de faire 960 interventions avec 3,5 ETP, ce qui correspond aux chiffres atteints en 2022 : 53 bénéficiaires et 1721 actions avec 3,5 ETP.
- La mise en place d'une **permanence d'écrivain public**. De nombreux adultes sourds sont fonctionnellement illettrés, c'est à dire incapables de comprendre un texte simple de la vie quotidienne. De ce fait, nos services passent beaucoup de temps à aider à la compréhension de documents. Cette permanence sera un soulagement pour les travailleurs et répondra à un réel besoin des personnes sourdes. Le rôle de l'écrivain public est d'accompagner les personnes dans la rédaction et la compréhension de courriers personnels, officiels ou administratifs.
- Un **profil métier** pour l'interprétation en langue des signes en milieu social en ayant recours au Service Francophone des Métiers et des Qualifications. La logique d'intervention se réfère à l'Analyse des Situations de Travail (AST) : l'observation des activités des travailleurs en situation couplée aux études et analyses effectuées pour la compréhension des mondes du travail. Le référentiel de compétences professionnelles s'écrit en deux parties, la description des activités-clés et la liste des compétences professionnelles.
- Une **modification de l'arrêté de la COCOF** qui régit les services d'appui à la communication et d'interprétation pour les personnes sourdes (SACIPS). Voir page 17.
- Une **offre de formations plus large** favorisant l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes au marché de l'emploi.
- Des **actions de sensibilisation et de communication** afin de rendre l'environnement plus inclusif mais aussi afin de répondre aux besoins des personnes sourdes et malentendantes.

Plus concrètement, nous nous engageons à :

- Poursuivre ce qui a été entrepris tout en restant innovants.
- Avancer ensemble, tout en respectant les visions et plans d'actions de chaque service.
- Avoir des projets transversaux, innovants, porteurs de sens, en faveur de nos bénéficiaires.
- Progresser, dans l'épanouissement, dans notre travail.
- Maintenir nos efforts pour optimiser notre fonctionnement et notre organisation.
- Contribuer à des avancées en faveur des personnes sourdes et malentendantes à travers des actions collectives et sociétales.

Info-Sourds de Bruxelles

Avenue Brugmann, 76

1190 Bruxelles

©asbl Info-Sourds de Bruxelles

