

<i>ANNEE:</i>	<i>2017</i>
<i>NOM DE LA CONVENTION:</i>	<i>Actions d'Accompagnement de Publics Spécifiques (APS)</i>
<i>DUREE DE LA CONVENTION</i>	<i>2017-2020</i>

Nom du partenaire :	INFO-SOURDS DE BRUXELLES ASBL
Personne de contact pour ce rapport de votre organisme :	Pascale van der Belen – Directrice
Téléphone :	02 644 68 90
Mail :	direction@infosourds.be

Table des matières

<i>Introduction</i>	<i>3</i>
<i>Partie 1 – Organisation des ressources humaines, organigramme, liste du personnel</i>	<i>4</i>
Description structure	4
Organigramme	5
Liste du personnel	7
<i>Partie 2 – Description et analyse des actions</i>	<i>10</i>
Contexte global	10
Réalisation des actions APS	20
Réorientation du public	31
Résultats	32
Promotion et publicité	34
<i>Partie 3 - Caractéristiques du public suivi</i>	<i>36</i>
<i>Partie 4 – Conclusions et perspectives</i>	<i>38</i>
<i>Partie 5 - Statistiques</i>	<i>40</i>

Introduction

Ce rapport comprend plusieurs objectifs :

- Il permettra à Actiris de récolter les données concernant la mise en œuvre de vos actions dans le cadre de cette convention durant l'année écoulée, ainsi que de mieux comprendre les réalités auxquelles vous avez été confrontés lors de la réalisation de ces actions.
- Il alimentera l'évaluation intermédiaire et globale de la mesure de partenariat qui sera effectuée à la fin de la convention.
- Il est un élément essentiel du rapport annuel qui permet la liquidation du solde de la subvention (voir votre guide financier). Ce rapport doit notamment se baser sur les données que vous avez insérées dans le RPE durant l'année écoulée. Les noms des rapports statistiques liés à ce rapport sont repris à la fin de ce document. *Seuls les modifications et les ajouts dans les dossiers IBIS des chercheurs d'emploi encodés au plus tard le 31 décembre 2017 seront pris en compte dans les rapports statistiques annuels*

Ce canevas restera d'application pendant toute la durée de votre convention, sauf si un canevas adapté vous est envoyé via l'adresse mail suivante : supportpartenariat@actiris.be.

Pour savoir quand et comment renvoyer le rapport rempli à Actiris, consultez votre guide financier.

Des questions sur ce rapport peuvent être adressées à supportpartenariat@actiris.be.

Partie 1 – Organisation des ressources humaines, organigramme, liste du personnel

Description structure

Veuillez décrire brièvement l'organisation de votre structure en incluant l'organigramme de votre organisation sous forme de schéma.

Veuillez préciser, le cas échéant, les ressources humaines complémentaires dont vous disposez et qui sont en lien avec le projet.

Le projet est-il articulé avec d'autres projets mis en œuvre dans votre organisme ? Veuillez préciser.

Info-Sourds de Bruxelles a été créé en 1996 suite à une volonté politique de regrouper dans une même association les services d'aide aux adultes sourds et malentendants bruxellois. ACTIRIS, la COCOF, l'IRSA (Institut Royal des Sourds et des Aveugles) et la FFSB (Fédération Francophone des Sourds de Belgique) ont unis leurs efforts pour soutenir la mise en place de l'association. Dès le départ, ACTIRIS a apporté un soutien majeur avec des postes ACS et un partenariat ARAE pour publics spécifiques.

Info-Sourds a pour objet social l'inclusion et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises grâce à des actions sociales et personnelles en langue des signes et/ou avec des moyens de communication visuels adaptés.

Pour remplir ses missions, Info-Sourds est subdivisée en trois services :

Un service d'accompagnement psychosocial informe, oriente et accompagne les personnes sourdes dans différents domaines : démarches administratives et juridiques, droits sociaux, santé, budget, logement, ... Vu la spécificité de la surdité, une attention toute particulière est accordée à la communication en langue des signes, à l'information, à la traduction à vue et à l'aide « ponctuelle » dont les personnes sourdes ont besoin à différents moments de leur vie.

Un service d'appui à la communication et à l'interprétation (SISB) traite les demandes et offres en langue des signes ou autres moyens de communication (notamment la translittération en français signé, LPC, reformulation orale). Il vise à faciliter la communication sourds/entendants grâce à la présence d'un interprète français-langue des signes ou d'un translittérateur. Il propose également de l'interprétation à distance et des appels téléphoniques avec interprètes interposées dans le cadre du « Relais-signes ».

Un service d'aide à la recherche d'un emploi (SARE) qui regroupe deux projets :

- APS : accompagnement du chercheur d'emploi dans le cadre d'un parcours adapté, intégré, cohérent et divisé en phases et composé d'actions adaptées aux chercheurs d'emploi sourds/malentendants selon deux possibilités :
Pré-trajet : rapprochement du marché de l'emploi par un travail d'accompagnement visant à lever les freins à l'emploi et à combler un déficit d'informations souvent présent chez les personnes sourdes.

Trajet : aide à la recherche d'un emploi pouvant recouvrir les actions suivantes : bilan socio-professionnel, rédaction du CV et de la lettre de motivation, préparation d'entretiens d'embauche, ...

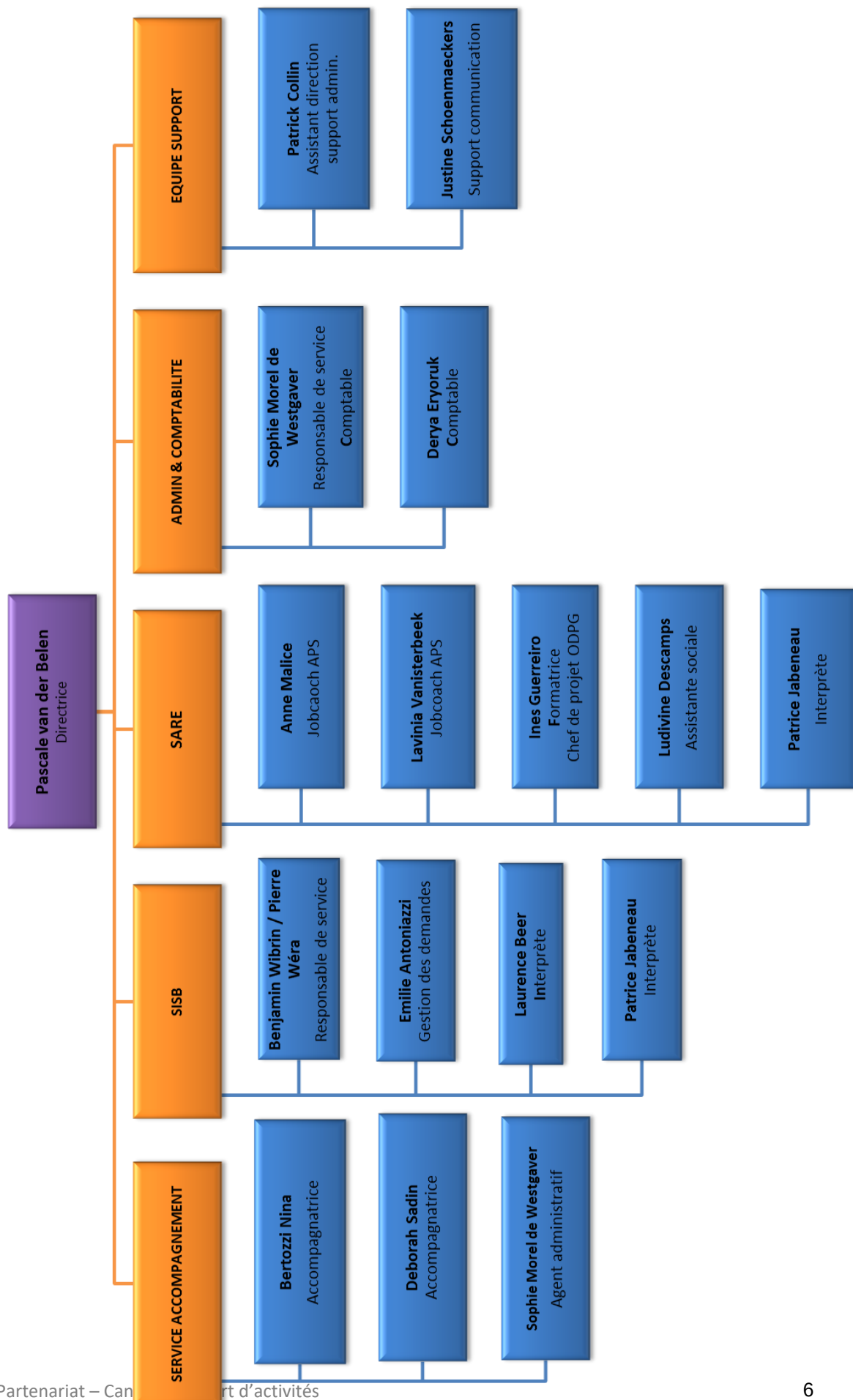
- ODPG /DeafGain: Orientation Détermination Professionnelle Généraliste (O.D.P.G.). Ce projet vise à permettre aux chercheurs d'emploi d'élaborer, confirmer ou infirmer un choix d'orientation et de qualification professionnelle en vue de poursuivre son parcours d'insertion professionnelle.

Le « Deaf Gain » (gain de la surdité) vise à permettre aux chercheurs d'emploi de développer leur estime de soi, leur capacité d'agir, leur autonomie, la valorisation de leurs compétences en vue d'une insertion professionnelle.

Ces services travaillent en réseau, sans se substituer à ce qui existe déjà. Ils reposent sur une équipe pluri-disciplinaire composée de 14 salariés, dont plusieurs personnes sourdes, et d'interprètes indépendants liés par une convention. Les subsides émanent de la Commission Communautaire Française (Cocof), de l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi (ACTIRIS), de Bruxelles-Formation (I.B.F.F.P.), du Fonds Social Européen, du Maribel Social et de CAP 48.

Organigramme

Voir page suivante.



Nombre d'ETP moyen 2017: 11,87												
Nombre d'effectifs global: 17												
	<u>Nom et prénom</u>	<u>Titre fonction</u>	<u>Régime de travail</u>	<u>Tâches principales</u>	<u>Date début contrat</u>	<u>Date fin contrat</u>	<u>Nom de la personne remplacée</u>	<u>Commission Paritaire</u>	<u>ACS (oui/non)</u>	<u>Si ACS, numéro convention + numéro des postes</u>	<u>Niveau de diplôme reconnu</u>	<u>Source(s) de financement</u>
SISB/VISIO	ANTONIAZZI Emilie	Agent dispatching	0,75	Gestion dispatching demandes d'interprétation	18/04/2011	Congé maternité		319.02	N		A2	COCOF
	OURIAGHLI Fatima	Agent dispatching	0,75	Gestion dispatching demandes d'interprétation	6/11/2017		ANTONIAZZI Emilie	319.02	N		A2	COCOF
	BEER Laurence	Interprète LSFB	1	Interprétation en langue des signes	1/12/2001			319.02	O	10093/2	A1	COCOF /Actiris ACS
	JABENEAU Patrice	Interprète LSFB	0,6	Interprétation en langue des signes	3/03/2011			319.02	N		A1	
	WIBRIN Benjamin	Directeur adjoint	1	Gestion administrative	1/11/2015	17/03/2017		319.02	N		Univ	COCOF
SA	WERA Pierre	Coordinateur RH	1	Gestion administrative RH	18/04/2017			319.02	N		A1	COCOF
	BERTOZZI Nina	Accompagnatrice	1	Accompagnement social	1/07/2008	Maladie		319.02	N		A1	COCOF
	SADIN Deborah	Accompagnatrice	1	Accompagnement social	12/09/2016			319.02	O	81012/1	A1	COCOF /Actiris ACS
	MOREL de WESTGAVER Sophie	Agent administratif SA	0,5	Gestion administratif	18/08/2003			319.02	N		A2	COCOF
	GREGOIRE Sophie	Accompagnatrice	1	Accompagnement social	5/05/2017	30/11/2017	BERTOZZI Nina	319.02	N		A1	COCOF

APS	IMALICE Anne	Agent d'insertion	1	Emploi	1/01/2017			329.02	N		A1	A1	Actiris/APS
	VANISTERBEEK Lavinia	Agent d'insertion	1	Emploi	8/02/2017			329.02	N		A1	A1	Actiris/APS
ODPG	GUERREIRO Ines	Formatrice	0,8	Formation ODPG				329.02	N		A1	A1	FSE/Bxl-F
	JABENEAU Patrice	Interprète LSF	0,2	Interprétation	3/03/2011			319.02	N		A1	Univ	FSE/Bxl-F
	DESCAMPS Ludvine	Agent d'insertion	0,5	Aide à la formation	1/07/2015	Maladie		329.02	O	10093/1	A1	A1	Actiris ACS
EQUIPE SUPPORT	VAN DER BELEN Pascale	Directrice	1	Gestion administrative asbl	1/10/2008			329.02	O	81018/1	Univ	Univ	Actiris/ACS
	COLLIN Patrick	Assistant direction	1	Gestion administrative asbl	1/10/2015	30/09/2017		329.02	N		A2	A2	CAP AVIQ/F-P
	ERYORUK Derya	Comptable	0,5	Gestion comptabilité	15/01/2014			329.02	O	10269/2	A2	A1	Actiris ACS/FSE
	MORELde WESTGAVER Sophie	Comptable	0,5	Gestion comptabilité	18/08/2003			329.02	O	10269/1	A2	A2	Actiris/ACS
	OURIAGHI Fatima	Agent administratif	0,5	Gestion administratif	1/11/2016	7/05/2017	ERYORUK Derya	329.02	O	10269/2	A2	A2	Actiris/ACS
	SCHOENMAKERS Justine	Agent Administratif	0,395	Réalisation des supports de communication	15/03/2017			329.02	N		A2	A2	Maribel
	DESCAMPS Ludvine	Agent d'insertion	0,5	Emploi + aide ponctuelle social	1/07/2015	Maladie		329.02	O	10093/1	A1	A1	Actiris ACS

Partie 2 – Description et analyse des actions

Contexte global

Précisez quels ont été les **facteurs favorables**, à savoir, tous les éléments (relative au contexte socio-économique, aux caractéristiques du groupe cible, aux mesures politiques, au fonctionnement d'Actiris, aux modalités décrites dans la convention, au fonctionnement dans votre organisation...) qui, d'une manière ou d'une autre, ont contribué au bon déroulement de la réalisation des actions.

Le regroupement de services complémentaires au sein d'une même association.

Une étude menée en 1997 par différentes associations du monde de la surdité a mis en évidence la nécessité pour le public ayant une perte auditive de pouvoir bénéficier, de manière concertée et regroupée, de soutiens spécifiques dans trois domaines : communication, accompagnement psychosocial et emploi. En effet, dans le cadre d'une recherche d'emploi, la personne sourde est toujours confrontée au besoin de devoir communiquer avec l'employeur potentiel, ce qui demande la présence d'un interprète, lequel peut facilement être réservé via le service d'interprétation. Le regroupement de ces différents services permet la mise en commun et la mise en valeur de compétences différentes qui assurent un suivi de qualité. Info-Sourds est la seule structure qui propose un soutien au public sourd visant à la fois son accompagnement psychosocial, sa communication et sa mise à l'emploi.

Une expertise en matière d'emploi des personnes handicapées :

L'association existe depuis 1996 et son expertise est reconnue au niveau de la Région bruxelloise. En effet, à l'instar de ses projets, Info-Sourds s'investi dans la problématique de l'emploi des personnes handicapées à travers différents mandats ou projets en initiatives portés par la Directrice, une personne malentendante sur un poste ACS depuis 1998 :

- 1998 : travail de recensement et d'adaptation méthodologique en vue de la création d'un service d'aide à l'emploi adapté aux personnes sourdes en collaboration avec le Laboratoire d'Ergologie de l'ULB.
- 1998 : Projet visant à favoriser les jobs d'étudiants en collaboration avec l'IRSA, le Centre Comprendre et Parler et le service Jobs Etudiants de Wolu-Service
- 1998 : Réalisation d'une vidéo sur l'accessibilité des Entreprises de Travail Adapté (ETA) aux travailleurs sourds
- De 1999 à 2005 : Organisation du Forum Formation Emploi des Sourds
- De 2000 à 2002 : Participation au groupe de travail PRISME à l'initiative du SPF visant l'application de la Directive européenne 2007/78/CE et la création d'un cadre légal en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi.
- 2001 : Création du SARE Wallonie au sein de la FFSB (Fédération Francophone des Sourds de Belgique)
- 2001 à aujourd'hui : participation au du GT emploi du Conseil Consultatif bruxellois, section personnes handicapées
- 2002 : Réalisation d'une vidéo « A la rencontre des travailleurs sourds »
- De 2001 à 2006 : affiliation à la FEBISP

- 2007 : Participation au projet FRAME (Formation Adaptation Maintien Employabilité dans le domaine du Handicap)
- 2007 à aujourd'hui : Affiliation à l'ASAH (Association des Services d'Accompagnement pour Personnes Handicapées)
- 2008 à aujourd'hui : participation au GT emploi du Conseil National Supérieur des Personnes Handicapées.
- 2010 : Réception du Label Diversité (un plan Diversité et deux plans de consolidation)
- 2010 à aujourd'hui : collaboration avec la Cellule Diversité d'Actiris et au Pool H (projet temporairement suspendu)
- 2013 : Projet Tremplin pour l'emploi à l'attention des jeunes finalistes du secondaires (CAP 48)
- 2014 Vidéos en langue des signes sur les aides à l'emploi pour les personnes handicapées de la COCOF
- 2015 à aujourd'hui : participation aux DuoDay

Une longue collaboration avec ACTIRIS :

Le service d'aide à l'emploi (SARE) est conventionné avec ACTIRIS depuis 1998. De par son expérience, ce service propose une approche adaptée et une expertise en matière d'emploi des personnes sourdes et malentendantes. Les professionnels ont reçu une formation ciblée et possèdent un large réseau constitué, entre autre, d'entreprises et d'employeurs sensibilisés.

Une équipe pluridisciplinaire

Au sein d'Info-Sourds, l'équipe est pluridisciplinaire et qualifiée. Les travailleurs disposent de compétences pointues dont la connaissance de la langue des signes, de la législation liée au handicap, de la psychologie et de la culture sourde.

Une équipe diversifiée :

Forte d'un plan Diversité et de deux plans de consolidation, Info-Sourds a dans son équipe des personnes de cultures différentes. Cette diversité permet de mieux répondre aux besoins du public, majoritairement d'origine étrangère. Elle lui permet de se rendre compte, par du concret, que des personnes souvent discriminées peuvent être reconnues comme des professionnels compétents.

Un public diversifié :

Notre public se diversifie de plus en plus: nous travaillons avec des personnes sourdes et malentendantes signantes et/ou oralistes; « belgo-belge » ou issue de l'immigration, de cultures et religions très diverses... Ce qui nous assure de ne pas entrer dans une certaine monotonie de travail. Cette diversité est très enrichissante pour tout un chacun et nous permet aussi de faire évoluer notre pratique.

Cela nécessite de s'informer (ex. sur les réglementations et coutumes), réfléchir (choix des mots pour ne pas vexer la personne, par exemple), s'adapter (empathie, imprégnation culturelle...)

Des locaux spacieux et lumineux pour un accueil de qualité

Autant nous subissons une perte de dynamique entre services par la disposition des locaux à la verticale sur 4 étages (maison de Maître); autant nous y gagnons pour l'accueil des CE en individuel mais aussi en session de groupe. Nous disposons d'une grande salle de réunion bien équipée, avec un coin pause et un accès à un jardin ce qui n'est pas pour déplaire aux CE.

Accessibilité de « Mon Actiris »

Auparavant les inscriptions et réinscriptions devaient se faire dans les antennes Actiris. Le fait de pouvoir le faire en ligne est positif pour plusieurs raisons :

- Pas besoin de se rendre sur place
- Pas besoin de réserver un interprète pour s'y rendre
- Outil visuel et facile à utiliser

Un large réseau de partenaires

Malgré que peu de services soient accessibles en raison des difficultés de communication de notre public, nous avons développé un large et précieux réseau qui nous permet de nous remettre en question, d'avancer dans les projets des CE. Et ce notamment avec :

- Les autres **services/projets de l'asbl Info-Sourds de Bruxelles** :
 - Réunions de service et inter-services afin de partager des informations, de mettre en place des projets, favoriser la transversalité et la mise en commun des moyens.
 - Le projet ODPG/DeafGain (Voir page 16)
- Une collaboration étroite avec **ACTIRIS** :
 - Réunions COMAC : Echanges de pratiques entre partenaires
 - Echanges et contacts faciles avec les gestionnaires du projet APS
 - Consultation sociale d'Actiris : envoi de CE. Remarque : nous regrettons l'absence d'Anne Laurent ou d'une personne pratiquant la langue des signes
 - Programme IBIS facile à utiliser
 - Cellule Diversité : un 3^{ème} plan de consolidation axé sur la tolérance
 - Mise à disposition de postes ACS
- Une collaboration étroite avec le **service Phare (COCOF)**
 - *Prestations Individuelles* : demande d'admission du dossier, obtention d'heures d'interprétation en langue des signes et/ou d'aides techniques (ex. : réveils vibrants, flashes...), demande de carte jaune, ...
 - *Aides à l'emploi et à l'Intégration* : mise en place des différentes aides à l'emploi, informations sur les conditions pour engager le CE avec un contrat d'adaptation professionnelle (CAP), participation à l'entretien pour la signature du contrat CAP, sensibilisation des employeurs, etc.
 - *DUOday* : permettre au CE de réaliser un stage découverte au sein d'une entreprise en compagnie d'un tuteur. Durée minimum 1 jour à maximum 20 jours.
- Echanges avec le **SARE Wallonie** sur nos pratiques professionnelles
- "**CICI Surdité**": groupe d'échanges entre professionnels de la surdité en Région Wallonie-Bruxelles (4 à 5 fois par an)
- Les **services d'accompagnement** pour personnes sourdes (Bataclan, l'Escale, ...)
- Les **services d'accompagnement pédagogique** du Centre Comprendre et Parler et du CHS
- Les services **d'éducation permanente** pour personnes sourdes :
 - FFSB : sensibilisation à la surdité, accessibilité, ...
 - APEDAF : réalisation de supports de communication à l'attention des employeurs
- Le **secteur de l'intérim** via le projet CAPInter : sensibilisation des agences d'interim au handicap suivi de jobday, rencontre candidat-bureau d'intérim.
- **ETH** : Entreprise, travail et handicap est une asbl visant à soutenir les employeurs, élaboration d'un partenariat pour fournir les candidats.

- FEBRAP : Fédération des entreprises de travail adapté. Création d'un partenariat afin de mener des actions de sensibilisation auprès des RH des communes.
- UNIA : Droits des personnes handicapées, signalement d'une discrimination, médiation avec les employeurs.
- PUSH : Association qui a pour objectif de favoriser l'épanouissement des personnes handicapées. Collaboration dans le suivi de demandes visant le bénévolat.
- Les écoles d'enseignement spécialisé de type 7 : l'Institut Royal pour Sourds et Aveugles ainsi que l'Institut Alexandre Herlin sont 2 partenaires avec lesquels on collabore dans le cadre du projet finaliste (élèves en fin de scolarité)
- La Fédération Wallonie Bruxelles et le CIRE : Nous y adressons les demandes d'équivalence de diplômes. Nous avons mis en place une collaboration plus étroite avec le CIRE.
- Alpha-Signes : (voir ci-après : réorientation de notre public)

Précisez quels ont été les **facteurs bloquants**, à savoir, tous les éléments (relative au contexte socio-économique, aux caractéristiques du groupe cible, aux mesures politiques, au fonctionnement d'Actiris, aux modalités décrites dans la convention, au fonctionnement dans votre organisation...) qui, d'une manière ou d'une autre, ont constitué un frein à la réalisation des actions.

Les facteurs bloquants résident principalement dans **la spécificité de notre public** : des chercheurs d'emploi fragilisés, discriminés, fortement éloignés du marché de l'emploi. **Nos actions en sont fortement impactées :**

- Allongement des accompagnements (durée des entretiens et nombre d'actions à mener)
- Communication spécifique en face à face (interprétation, translittération, retranscription, détermination du ou des types de communication les plus appropriés, ...)
- Communication avec l'extérieur non accessible (non utilisation ou difficulté d'utilisation du téléphone par notre public donc nous devons prendre ce type d'action en charge. Ces différents contacts téléphoniques nécessitent aussi de prendre du temps pour informer, renseigner, sensibiliser, conseiller, ... nos différents interlocuteurs extérieurs – travailleurs sociaux, employeurs, collègues, formateurs, ...)
- Charges administratives (dossier COCOF, SPF, Aides techniques, ONEM, Actiris, ...)
- Déficit d'informations qu'il s'agit dès lors de pallier mais en allant vers l'autonomie
- Inadéquation au marché de l'emploi : manque de qualifications, préjugés, ...

Un public minoritaire

L'objectif de parcours à atteindre est très grand pour un public minoritaire pas toujours demandeurs d'un accompagnement vers l'emploi.

Un public difficile à joindre et un manque de relais auprès des professionnels

Bien que nous essayons de nous mettre à la page en utilisant un maximum de supports de communication (site internet, mails, vidéos signées, courriers divers, Facebook, ...); nous constatons que de nombreuses personnes (notre public mais aussi des professionnels du secteur de l'emploi/de la formation et/ou de la surdité) ne sont pas suffisamment informés quant à l'existence de notre service et/ou le sont mal.

Par exemple :

Les institutions scolaires de l'enseignement spécialisé n'informent pas suffisamment les jeunes qui souvent, au moment de sortir de l'école, s'enferment dans une spirale d'inactivité professionnelle dont ils ont beaucoup de difficultés à sortir. Ce public demande une lourde prise en charge (informations, mobilisation par rapport à l'emploi, ...).

Suite à ces remarques que nous soulevons depuis bon nombre d'années, nous avons essayé de mettre en place une collaboration plus étroite avec les écoles d'enseignement spécialisé de type 7. Cette collaboration se fera davantage en 2018. Plusieurs rencontres et échanges entre professionnels sont prévus.

Un public ne maîtrisant pas la langue française et/ou analphabète

Nombreuses sont les personnes sourdes qui ne connaissent pas bien le français, ni la langue des signes francophones de Belgique. Ces personnes sont alors souvent accompagnées par un membre de la famille ou un ami pour faire la traduction. Dans ce cas, il est souvent difficile de faire un accompagnement approprié. Cependant, à plusieurs reprises, nous avons aiguillé ces personnes vers des centres de formation pour apprendre le français. Parmi ces personnes, certaines n'ont pas eu accès à l'école ou à des formations durant leur jeunesse et sont analphabètes. Rares sont les employeurs qui connaissent la langue des signes aujourd'hui, dans ce cas ils utilisent le visuel, les mimiques mais surtout l'écrit.

De même lors de la recherche d'emploi, quand il s'agit de rédiger des CV, des lettres de motivations ou encore de lire des offres d'emplois ou même de signer certains papiers notre public est souvent en difficulté.

Pour rappel, des études amènent que 80% des adultes sourds sont illettrés, c'est-à-dire incapables de lire en comprenant un texte simple de la vie quotidienne, renforçant ainsi la difficulté d'intégration sociale et professionnelle. En cause : les options pédagogiques prônées à l'école excluent le recours à la langue des signes (LS) et basent tout l'apprentissage sur l'oralité. Arrivés à l'âge adulte, la plupart des sourds ne maîtrisent ni la langue des signes qui leur est accessible mais ne leur est pas enseignée, ni le français oral qui leur est enseigné mais ne leur est que très partiellement accessible. Ne maîtrisant aucune langue complexe, les sourds ne peuvent avoir évidemment que des compétences très rudimentaires en français écrit.

Un public avec de nombreux immigrants européens :

L'Europe : ouverture des frontières = une réelle problématique pour les nouveaux arrivants sourds européens au sein de notre service. En effet, la plupart du temps, ils ne connaissent pas la langue française et/ou ont une langue des signes étrangères ; la communication en devient un véritable parcours du combattant avec la nécessité de rechercher des personnes ressources en langue étrangère,...). De plus, la plupart du temps, ils ne sont pas en ordre au niveau administratif et les réglementations auxquelles ils sont liés peuvent être vraiment spécifiques et complexes par rapport à leur statut (exemple : Le service Phare de la Cocof n'accepte pas toujours leur dossier exprimant que ne pas connaître la langue française n'est pas un handicap; reconnaissance de leur diplôme étranger,...). Ces personnes sont souvent très motivées à décrocher un emploi (parfois un emploi

est une condition sine qua non pour rester en Belgique) mais elles ont aussi souvent une vision erronée du marché de l'emploi belge et du niveau de la reconnaissance des diplômes. La procédure de reconnaissance des diplômes est souvent un parcours difficile également.

Un public porteur d'handicaps

a. Surdité ou d ficiency auditive

Comme mentionné ci-dessus, certaines personnes sourdes ou malentendantes n'acceptent pas leur surdité et se plaignent... Il y a aussi une certaine réticence chez les personnes malentendantes à venir à dans un service spécifique pour personnes sourdes. En effet, ayant toujours été intégrées en milieu entendant, elles ne comprennent pas et/ou ont d'importantes difficultés à devoir être suivies par Info-Sourds de Bruxelles. La prise en charge de ces personnes nécessite beaucoup d'énergie afin de les informer et de les sensibiliser au handicap. Heureusement, ce travail de longue haleine aboutit souvent à des résultats positifs pour ces personnes.

b. Handicap associé

Nous rencontrons aussi des CE sourds qui ont un handicap associé (physique, visuel...). Ceux-ci rencontrent beaucoup plus d'obstacles liés à leur handicap et semblent être plus vite « démotivés ».

Un public mal informés, surprot g s, ayant des exigences/attentes disproportionnées

Certaines des personnes que nous accompagnons pensent que nous allons chercher à leur place, que nous allons tout de suite leur trouver un emploi ou encore exigent certaines conditions dans leur recherche d'emploi. Comme par exemple le choix des horaires, le choix des congés, volonté d'avoir un salaire net dépassant les 1800   mais en travaillant mi-temps, ...C'est là que se trouve l'importance aussi de faire la différence entre ce qu'ils désirent et la réalité.

Un public sous contrainte :

Ces chercheurs d'emploi sont orientés « sous contrainte » par ACTIRIS vers nos services. Nous distinguons :

-   Des personnes malentendantes orientées vers Info-Sourds alors qu'elles n'acceptent pas leur handicap.
-   Les personnes sourdes ayant reçu une convocation d'Actiris : ces personnes ne souhaitent pas travailler. Leur manque de motivation se répercute sur leurs comportements : elles ne viennent pas au rendez-vous, ne répondent pas aux messages, appels, ... Il est très difficile de leur faire intégrer la valeur du travail et de se projeter dans un projet professionnel.

Les conditions d'accompagnement des CE

Malheureusement nous avons dû refuser certains accompagnements car ils ne répondaient pas à toutes les conditions exigées par le projet APS.

Exemples :

- CE en formation
- Personnes ayant déjà un mi-temps voulant compléter leur temps de travail
- Habitant en Flandre mais parlant français
- Personnes ayant un emploi mais qui ne leur correspond pas

Ces personnes sont alors perdues, vers quels services doivent-elles se retourner ? Qui va les aider ?

Il nous est arrivé de guider, d'aiguiller ces personnes parce qu'il est parfois difficile de renoncer à apporter de l'aide à certaines d'entre elles sous prétexte qu'elles n'entrent pas dans les conditions.

Les pièges à l'emploi

Quand la personne en situation de handicap touche une allocation de remplacement de revenus (ARR), elle est peu motivée/incitée à trouver un emploi, car quand on a quitté l'ARR, il n'est pas facile d'y revenir. L'ARR est devenu une sécurité financière au vu de la réforme des allocations de chômage notamment la régression progressive du montant de l'allocation sur une année. Les personnes sourdes se tournent de plus en plus vers l'allocation de remplacement de revenus pour garantir une source de revenus stable. Dès lors, elles plongent dans une spirale d'inactivité qui les éloignent encore plus du marché de l'emploi. Cela concerne également de nombreux allocataires sociaux de longue durée mal informés quant à leurs « devoirs » en tant chercheurs d'emploi. Quand ils arrivent à notre service, c'est souvent sous contraintes et fort tard.

Pénurie des interprètes en langue des signes

Les rencontres avec des employeurs ou autres personnes chargées du recrutement nécessitent beaucoup d'organisation et de temps en raison de l'indisponibilité des interprètes en langue des signes. De plus, le service d'accompagnement d'Info-Sourds est débordé et ne peut plus prendre en charge de nouveaux dossiers clients. Les autres services sociaux spécifiquement liés à la surdité sont dans la même situation. Dès lors, nous sommes, en tant que service emploi, confronté à une véritable problématique de suivi de nos nouveaux participants. A l'ère de l'inclusion (voire décret ONU sur les droits des personnes handicapées et Décret Inclusion de la Cocof), nous serions tentés d'envoyer ces personnes dans les services sociaux génériques. Cependant, par manque d'interprètes et/ou de translittérateurs, cette démarche est impossible. Si nous ne menons pas, nous-mêmes, ces démarches administratives, le chercheur d'emploi est bloqué...

Un nouveau projet APS et une clôture douloureuse de l'ancien projet ARAE spécifique

Info-Sourds de Bruxelles a connu une année difficile en 2016 en raison de la fin du partenariat ARAE avec ACTIRIS. Cela a engendré des départs de professionnels de leur plein gré ou non. Cela a également eu des répercussions sur nos CE qui voyaient tout à coup leur accompagnement s'arrêter du jour au lendemain sans bien comprendre les explications. Début 2017, grâce au projet APS, Info-Sourds de Bruxelles a pu engager 2 nouvelles personnes ETP. Elles ont dû prendre le temps de comprendre le projet, l'assimiler, se l'approprier et enfin l'appliquer. Elles devaient également se réapproprier le réseau du service et regagner sa confiance ainsi que celle des CE.

Absence de l'une des jobcoach

L'une des jobcoach a été absente durant une longue période. Ce qui n'a pas permis d'avoir un suivi régulier des dossiers durant ce laps de temps. La jobcoach présente devait alors gérer les urgences de certains sans connaître leur dossier, devait répondre aux différentes demandes, participer aux réunions tout en continuant à faire son propre travail. D'où l'importance d'avoir des procédures de travail et des manières similaires de travailler.

Expliquez ce que vous avez mis en place pour en réduire les effets sur le parcours des chercheurs d'emploi.

Le recours aux mesures d'aide à l'emploi du service PHARE et en particulier :

- Les stages découvertes en entreprises.

Ceux-ci permettent, comme le nom l'indique, de découvrir un métier, une entreprise afin que le CE puisse approcher un métier et voir si celui-ci lui convient. L'idée de faire un stage non rémunéré ne convient pas toujours au CE.

- Les Contrats d'Adaptation Professionnelle (CAP)

Cette mesure est particulièrement adaptée à notre public qui possède peu ou pas de qualifications et/ou peu d'expériences professionnelles. Cette mesure leur permet de se former en entreprise et ainsi d'augmenter leurs chances d'être embauchés. Malheureusement, certains CE sont réticents : ils veulent un vrai contrat de travail (CDI ou CDD), car ils se sentent plus valorisés ou rassurés dans leur projet de vie.

Une récente modification de la réglementation fédérale en matière d'assujettissement ONSS rend cette mesure nettement moins favorable pour les personnes handicapées. En effet, l'Autorité fédérale a adopté un arrêté royal modifiant la réglementation en matière de sécurité sociale. Avec effet au 1er octobre 2017, celui-ci abroge l'extension accordée jusqu'alors aux CAP au bénéfice de la loi relative à la sécurité sociale. Cette extension entraînait le versement des cotisations de sécurité sociale pour les employeurs et donc la couverture qui en résulte (en matière de vacances annuelles, d'accidents de travail, de maladies professionnelles, de soins de santé).

Les conséquences pour la personne handicapée sont : plus de pécule de vacances, congés non rémunérés et considérés comme une suspension du CAP, plus de couverture par la mutuelle en cas de maladie (sauf si elle reçoit des allocations de chômage ou indemnités de mutuelle), les prestations effectuées dans le cadre d'un CAP ne sont plus comptabilisées pour éventuellement bénéficier ultérieurement d'allocations de chômage, le Service PHARE ne rembourse plus de cotisations sociales.

Orientation vers des formations accessibles telles que :

1. Formation ODPG (*Orientation et Détermination Professionnelle Généraliste*) et Deaf Gain (*Gain de la surdité*) organisée au sein de notre asbl.

La formation de 4 mois vise à permettre aux personnes sourdes et malentendantes de déterminer et de construire un projet professionnel en fonction de leurs compétences et de leurs aspirations en tenant compte de la réalité du marché du travail et de l'offre de formations qui leurs sont accessibles (manque d'interprètes en langue des signes, coût financier de ceux-ci, intégration sociale au sein de la formation, ...).

Elle répond à un besoin des demandeurs d'emploi sourds car ils manquent d'informations et de confiance en eux. Le "gain" (compétences) qui est en eux est ignoré. En effet, les personnes sourdes et malentendantes sont confrontées aux représentations sociales, aux difficultés liées à la communication, au niveau requis de savoirs et de compétences, et à un manque d'accessibilité de manière générale. Elles sont souvent soumises à des discriminations dans leur recherche d'emploi et ne peuvent y faire face car elles ne sont pas informées de leurs droits. Ceci les inscrit dans un cercle vicieux : à force d'accumuler des échecs, elles perdent de plus en plus confiance en elles et s'éloignent du marché de l'emploi.

Une session de formation comprend trois modules différents :

- Module "Deaf Gain" : "Gain" des sourds, préparation à la gestion de son handicap, connaissance de ses droits en tant que citoyens à part entière, lutte contre la discrimination, renforcement de la confiance en soi.
- Module "Orientation professionnelle" : formation d'orientation et de détermination du projet professionnel.
- Module " Stage" : stage d'observation en entreprise : accompagnement en stage et évaluation finale.

2. CTV Média

Ce centre propose une formation en informatique à un public spécifique. Malheureusement cette formation est accessible uniquement aux personnes malentendantes → Pas de budget pour prendre un interprète pour les personnes sourdes.

3. Alpha-Signes

Cette association conventionnée avec Bruxelles-Formation propose des cours de français écrit et de calcul en langue des signes, pour des adultes sourds (+ 18 ans.) L'équipe pédagogique est mixte : les cours se donnent conjointement avec un formateur sourd et un formateur entendant.

Le projet de cours rompt radicalement avec les pratiques scolaires en mettant la LS au cœur des apprentissages, clé pour une réelle acquisition de l'écrit.

Dès lors que le français est abordé comme deuxième langue, toute une série d'aptitudes en langue des signes – qui sont souvent aussi des préalables – interviennent comme facteurs de succès :

- la compréhension en profondeur d'un message : pour beaucoup de participants le travail d'un texte en langue des signes est une « révélation » ;
- la capacité de prise de recul et l'analyse de ce qui est dit : le recours à la vidéo et à la transcription des signes permet une « mise à plat » des structures et des significations, points de départ de discussions critiques ;
- la création d'hypothèses sur ce que le message ne dit pas : ce travail, généralement nouveau pour les participants, leur permet de se constituer une série de stratégies de lecture et d'écriture ;
- la prise en compte du point de vue de l'autre, l'expression de son avis propre et le travail

général sur la communication et les émotions permettent de déverrouiller de vieux réflexes générateurs de malentendus ;

· la prise de conscience des multiples fonctions du langage : qu'il s'agisse de l'imaginaire, de la poésie, du jeu avec les mots, ou de la découverte des différents registres, le langage ne se limite pas à la fonction de communication.

Participation à des projets favorisant le travail en réseau :

- CapInter : Ce projet a démarré en septembre 2017. Il consiste à premièrement sensibiliser des agences d'interim au handicap de manière générale. Chaque service d'accompagnement présent défend son public et en fait une petite présentation. Deuxièmement nous invitons les chercheurs d'emplois porteurs d'handicaps à une séance d'information sur le travail en intérim (conditions, avantages, procédures,...) La 3^{ème} phase consiste à organiser des rencontres entre les agences et les CE lors d'un jobday. Avec les différents partenaires ainsi que la personne en charge de ce projet nous avons réalisé une brochure à l'attention des agences d'interim. Ce projet continue en 2018.
- DUOday : organisé par le Phare. Il s'agit d'employeurs prêts à prendre des stagiaires en situation de handicap pour une durée de minimum 1 jour à maximum 20 jours (stage découverte). Ils s'engagent à accompagner la personne durant ce laps de temps, de leur faire découvrir leur métier, leur entreprise, ...
- BruxAll : projet prévu pour 2018 en vue d'acquérir des outils supplémentaires : Empowerment, mentorat, ...

La création d'outils adaptés

Outils pédagogiques visuels, supports de sensibilisation, d'initiation à des moyens de communication appropriés qui seront mis à disposition de toute personne ou association concernées par l'accueil ou l'insertion professionnelle des personnes sourdes ou malentendantes.

L'interprétation à distance avec le projet Relais-Signes

Le Relais signes propose, en complément de l'offre de service des services d'interprétation, un service d'interprétation à distance

L'offre de service consiste en l'interprétation de la langue des signes (LSFB) vers le français et inversement. Deux options sont possibles :

- L'interprétation à distance (VRI video remote interpreting) permet, à distance, de traduire une conversation entre un usager sourd et des entendants se trouvant dans le même lieu.
- Le relais téléphonique (VRS) permet, à distance, à l'usager sourd d'appeler un interlocuteur entendant via le téléphone, l'échange téléphonique est interprété à distance

Le service est ouvert en général les matinées du lundi au vendredi (l'horaire d'ouverture du service est disponible sur le site www.relais-signes.be)

Le temps de prestation pour l'interprétation à distance est limité à 15 minutes pour assurer des conditions de travail adéquates en vue d'assurer un travail de qualité

Si les échanges sont trop complexes et ou trop longs, les services ou entreprises doivent faire appel aux services d'interprétation pour introduire une demande d'interprétation en face à face.

Relais signes fonctionne sur les différents supports (tablettes, ordinateurs et smartphones – Android et Apple). L'application Djanah est téléchargeable sur ces différents supports.

Relais signes met à disposition du client (entreprise, service public, ...) un compte utilisateur afin de permettre la connexion à l'application Djanah – Le client prend en charge les connexions Wifi qui devront être performantes afin d'assurer une qualité » d'image et de son permettant la prestation.

Ce service est gratuit pour les personnes sourdes mais payant pour les autres utilisateurs (employeurs, services publics, ...) Le cout annuel (année civile) de chaque compte utilisateur est de 250€. A cela s'ajoute le prix de la prestation (45€/30 minutes)

Réalisation des actions APS

Par rapport au cadre prescrit par votre convention, avez-vous réalisé tous les parcours ? Avez-vous réalisés des actions en moins ou en plus, et quelles en sont les raisons ?

Plus particulièrement, quelles sont les phases que vous réalisez le plus et pourquoi ?

Selon notre convention, nous devons effectuer 55 pré-trajets et 35 trajets.

Nous avons réalisé 51 pré-trajets et 42 trajets, nombre de parcours total 93, nous avons donc réalisé 3 parcours de plus. Nous observons avoir réalisé plus de trajets que prévu. Ceci peut être lié aux personnes étant en accompagnement APS l'an dernier qui avaient déjà réalisé une mise en ordre administrative et réalisés différents stages.

Nous avons également fait de la sensibilisation d'employeurs (cfr promotion et publicité).

Ces sensibilisations d'employeurs et présentations du programme APS étant faite pour tous nos bénéficiaires et non pour un bénéficiaire en particulier, ces actions ne sont pas visibles dans le RPE alors qu'elles nous demandent énormément de temps de travail (préparation-présentation).

Nous avons réalisé un total de 247 phases se répartissant comme ceci :

- Pré-trajet :
 - Phase 1 Analyse de la demande : 47
 - Phase 2 Bilan socioprofessionnel : 35
 - Phase 3 Prescription d'actions de soins : 2
 - Phase 4 Prescription d'actions sociales : 11
 - Phase 5 Action immersions au travail : 15
- Trajet :
 - Phase 1 Analyse de la demande : 46
 - Phase 2 Bilan socioprofessionnel : 42
 - Phase 3 Détermination de projet professionnel complété avec des actions soin/et ou sociales: 6
 - Phase 4 Suivi pendant l'acquisition des compétences : 5
 - Phase 5 Recherche d'emploi : 33
 - Phase 6 Suivi durant l'emploi : 5

Pré-trajet :

Actions prévues durant la phase 1 : Analyse de la demande

Vérification de la recevabilité de la demande, évaluation de la motivation à la recherche d'emploi, accueil et première prise de contact, analyse des besoins afin de s'assurer de la pertinence de la demande et réorientation de la personne le cas échéant, évaluation du moyen de communication le plus adapté par rapport au chercheur d'emploi, instauration d'une relation de confiance, clarification de l'obligation d'Info-Sourds à la confidentialité et au secret professionnel, présentation d'Info-Sourds et de ses services (Service d'accompagnement, service d'interprétariat, service emploi), diffusion d'informations relatives aux services associés en lien avec la surdité et l'emploi (exemple : Le Phare, Le SPF personnes handicapées, Actiris, etc ...), analyse et clarification de la demande du chercheur d'emploi, remplir une attestation de démarrage du suivi et la signer.

Outils utilisés pour la phase 1 : Entretiens individuels avec supports visuels si nécessaire (la majorité de notre public a besoin de visualiser les choses pour pouvoir les intégrer). Il présente des difficultés avec les notions abstraites. Importance de rencontrer « visuellement » leurs différents interlocuteurs afin d'éviter au maximum l'utilisation d'un « séparateur » de communication tel que le téléphone. Utilisation des interprètes en langue des signes ou translittérateurs pour amener à plus d'autonomie dans leur démarche ; Mise en place de rencontres régulières ; mise à disposition d'un local réservé à la rencontre.

La phase 1 est la phase de démarrage, c'est la phase qui nous permet de récolter les premières informations et d'établir la recevabilité de la demande. C'est une phase essentielle, il est normal de constater que ce soit la phase la plus utilisée. Lors de la première rencontre, nous pouvons observer que certaines demandes ne sont pas recevables (Cfr Remarques en fin de rapport) . Nous avons pris du temps pour recevoir la personne, entendre sa demande et lui proposer d'autres alternatives. Nous avons pu comptabiliser dix demandes non recevables.

Actions prévues durant la phase 2 : Bilan socioprofessionnel

Etat des lieux de la situation du chercheur d'emploi : établissement d'un bilan personnel et professionnel ; établissement du parcours personnel, scolaire, de formation et professionnel du chercheur d'emploi ; prise de contact avec les différentes instances et services extérieurs pour accompagner le chercheur d'emploi dans ses éventuelles démarches administratives ; investigation du vécu affectif et émotionnel par rapport à la surdité ou d'autres difficultés d'ordre médical.

Etablissement d'un bilan médical : investigation du parcours médical par rapport à la surdité, vérification du type de surdité (évolutive ou non), investigation de la présence d'autres handicaps associés, maladies ou déficiences pouvant entraver le parcours de mise à l'emploi, vérification du besoin d'utilisation de moyens techniques (appareil auditif) et vécu par rapport à leur utilisation.

Clarification de ses objectifs personnels et professionnels :

- **Formation en groupe ODPG** (orientation détermination professionnelle généraliste)
- **Détermination du projet professionnel en individuel :** clarification de ses objectifs personnels et professionnels en adéquation par rapport à ses savoirs, savoir-faire, savoir-être, par rapport à son rapport et au monde du travail. Mise en place d'un plan d'action sur base des besoins, des demandes et évolution du chercheur d'emploi.

Outils utilisés pour la phase 2 : Création d'une grille d'anamnèse adaptée au handicap auditif afin d'évaluer les différentes difficultés du chercheurs d'emploi ; Utilisation des interprètes en langue des signes ou translittérateurs pour amener à plus d'autonomie dans leur démarche ; Prise de contact avec les différents services extérieurs pour combler d'éventuelles lacunes présentes dans le discours du chercheur d'emploi ; Mise en place de rencontres régulières en fonction des besoins du chercheur d'emploi, mise à disposition d'un local réservé à la rencontre.

Nous revenons souvent sur la phase 2. Les clients recevant beaucoup de refus s'interrogent sur leur avenir et nous nous retrouvons souvent à imaginer d'autres pistes que la demande du départ. Nous réalisons des allers- retours entre l'envie du CE, ses diplômes, ses compétences et la réalité des offres actuelles du monde du travail.

Nous pouvons aussi constater un manque d'information de nos CE sur leur propre situation.

Exemple : sont-ils inscrit au service Phare ? Quel est leur numéro de dossier au Phare, leur carte jaune perdue. Ce sont des informations nécessaires afin de faire les demandes pour les plans activa Brussels, les candidatures spontanées auprès des communes, utiliser les aides à l'emploi du Service Phare.

Suite à une réorganisation au sein de l'équipe ODPG, l'année 2017 a connu une session de formation

sur les deux prévues initialement. Cette session n'a pas été réalisée jusqu'au bout c'est la raison pour laquelle nous avons géré la détermination du projet professionnel plus en individuel.

Cette phase nous demandant d'être en relation avec différentes parties de vie du CE et donc différents services, écoles, asbl, ... Cette phase peut rarement être réalisée en un rendez-vous.

Actions prévues durant la 3^{ème} phase : prescription d'actions de soins

De manière générale, ces actions portent sur un suivi psychologique ou audio phonologique. Ces actions ne peuvent pas toutes être faites en interne.

- **Travail sur les représentations** : travail sur les représentations sociales du handicap/de la surdité au niveau social et professionnel ; travail sur les représentations sociales des personnes sourdes par rapport aux entendants, travail sur le rôle et la place du travail dans le développement de l'identité et dans l'équilibre psychique de l'individu.

- **Travail sur la surdité ou déficit d'audition** : travail sur le deuil de l'audition

Elaboration et travail autour du handicap avec une démythification de ce dernier et une mise en évidence de sa richesse et de ses valeurs.

- **Travail sur l'identité, les émotions, les compétences, ...** : travail autour de l'estime de soi et de ses compétences personnelles et les réussites réalisées dans le passé montrant ses ressources et potentialités, travail sur l'identification, l'expression et l'acceptation des émotions et affects, travail sur les mécanismes de défenses rigides du chercheur d'emploi dans le but de mettre en place des défenses plus adaptées améliorant son niveau de vie, mise à jour du plan d'action.

Outils utilisés pour la phase 3 : Etablissement d'une relation de confiance avec le client ; d'anamnèse adaptée au handicap auditif afin d'évaluer les différents domaines de vie du chercheurs d'emploi ; Entretiens individuels avec utilisation de support visuels si nécessaire afin de maximiser l'efficacité de la communication et la justesse des informations ; approche individualisée adaptée aux besoins de chaque client ; Mise en place de réunions d'équipes pluridisciplinaires avec échanges autour des cas problématiques afin d'améliorer la prise en charge des clients.

Le travail sur les représentations, sur la surdité et le déficit de l'audition a été moins abordé car ce n'était pas un besoin des CE suivi.

Nous avons par contre travaillé sur l'identité, les émotions, les compétences, ... dans le cadre d'un partenariat avec AWSA et Pour la solidarité dans le cadre du projet Brux-All principe de Mentorat.

Participation à des projets favorisant le travail en réseau, nous avons acquis des outils dans le but de réaliser des formations sur l'Empowerment.

Nous avons participé à un module d'apprentissage des outils de l'Empowerment, nous avons réalisé tout un travail d'adaptation au monde de la surdité, une traduction en langue des signes,

La formation a été effectuée début 2018 mais préparée en 2017.

Comme dit à différent niveau du rapport il nous faut établir une relation de confiance avec le client ceci peut parfois être handicapant (cf facteur bloquant (absences)) d'autant que nous rencontrons des difficultés à remplacer les jobcoachs au vu de l'exigence de la connaissance de langue des signes.

Actions prévues durant la phase 4 : Prescription d'actions sociales

Prise d'informations claires sur la situation sociale du chercheur d'emploi, analyse des difficultés et besoins du chercheur d'emploi par rapport à sa situation sociale, mise en ordre administrative en interne ou avec l'aide d'un autre service, inscription au Phare, à la commune, ..., visite d'Actiris en langue des signes, accompagnement individuel de la personne dans les différents domaines de sa vie (communication, emploi, finances, juridique, santé, famille, logement, ..) analyse des aides reçues par le CPAS, informations sur les différentes aides à l'embauche (carte jaune, plan activa, ...) informations sur les différentes techniques adaptées aux personnes ayant une déficience auditive, diffusion d'informations sur les droits et devoirs sociaux, prise en compte et informations sur les pièges à l'emploi de manière à favoriser l'emploi sans pénaliser la personne sourde ; organisation « d'ateliers citoyens » traitant des thématiques variées et fondamentales pour constituer le background nécessaire à une recherche d'emploi : les allocations de chômage, rôle des syndicats, les différents services liés à l'emploi, les aides à l'emploi, les représentations sociales du handicap, de la surdité sur le marché de l'emploi, le marché de l'emploi, ..., mise à jour du plan d'action.

Outils utilisés pour la phase 4 : Entretiens individuels ; Anamnèse sociale : parcours, mise en ordre par rapport au domaine administratif, social, financier ; Analyse des besoins, actions à faire : prise de contact avec les organismes concernés par rapport à la situation personnelle et administrative ; Recherche d'informations et mise à niveau sur les procédures impliquées dans la sphère personnelle (mise à jour dans la législation, ...) ; Mise en place de réunions d'équipes pluridisciplinaires avec échanges autour des cas problématiques afin d'améliorer la prise en charge des clients ; organisation d'ateliers citoyens par groupe de 6 à maximum 8 personnes.

*Etant l'année de démarrage (cf facteurs bloquants) : **Un nouveau projet APS et une clôture douloureuse d'un projet ARAE spécifique**, nous avons besoin de redorer l'image du service.*

Nous avons mis beaucoup d'énergie dans la promotion de notre service et nous n'avons pas encore mis en place l'organisation d'ateliers citoyens.

Actions prévues durant phase 5 (Actions immersion au travail) :

Travail en réseau avec des organismes qui proposent de l'éducation permanente pour notre public. (FFSB, APEDAF) : travail sur les représentations du chercheur d'emploi sur le travail et le marché de l'emploi, valorisation du travail comme source de réalisation de soi, de socialisation, d'autonomisation ; informations sur les différents contrats de travail, les salaires, le marché de l'emploi, ... ; travail sur la culture d'entreprise (respect des horaires, contraintes de rentabilité, ...) ; informations sur les possibilités réalistes de mise à l'emploi, sur les types d'emploi.

Actions d'immersion au travail avec le réseau de partenaires et employeurs potentiels : mise en place d'actions d'immersion permettant au chercheur d'emploi d'être confronté à une première expérience professionnelle en lien avec ses souhaits et objectifs.

Outils utilisés pour la phase 5 : Entretiens individuels pour accompagner la personne lors de son parcours d'immersion au travail et faire le relais pour la suite de son trajet. Travail en réseau : Partage d'expertises avec les partenaires ; Mise en place de stages découvertes d'un métier, de bénévolat, ou volontariat en collaboration avec des entreprises et organismes partenaires ; Mise en place de réunions d'équipes pluridisciplinaires avec échanges autour des cas problématiques afin d'améliorer la prise en charge des clients.

Nous avons rencontré des difficultés à trouver des stages découvertes. Pour réaliser un réseau d'employeurs ceci demande énormément de temps. Etant soumis à un objectif de parcours très élevé, nous rencontrons des difficultés dans la réalisation du réseau d'employeurs. Nous constatons rencontrer beaucoup de chercheur d'emploi pour peu d'employeur sensibilisé.

*Cependant nous nous y attelons, nous avons activement participé au projet CAPinter et aux jobdays qui ont été programmés dans ce projet. Nous créons des partenariats avec d'autres services conventionnés APS (cf **GT emploi**). Nous récoltons de nouveaux contacts employeurs grâce aux campagnes DUOdays du service Phare, salons de l'emploi, jobdays dans les communes, etc*

Trajet :

Actions prévues durant la phase 1 : Analyse de la demande

Vérification de la recevabilité de la demande, évaluation de la motivation à la recherche d'emploi, accueil et première prise de contact, analyse des besoins afin de s'assurer de la pertinence de la demande et réorientation de la personne le cas échéant, évaluation du moyen de communication le plus adapté par rapport au chercheur d'emploi, instauration d'une relation de confiance, clarification de l'obligation d'Info-Sourds à la confidentialité et au secret professionnel, présentation d'Info-Sourds et de ses services (Service d'accompagnement, service d'interprétariat, service emploi), diffusion d'informations relatives aux services associés en lien avec la surdité et l'emploi (exemple : Le Phare, Le SPF personnes handicapées, Actiris, etc ...), analyse et clarification de la demande du chercheur d'emploi, remplir une attestation de démarrage du suivi et la signer.

Outils utilisés pour la phase 1 : Entretiens individuels avec supports visuels si nécessaire (la majorité de notre public a besoin de visualiser les choses pour pouvoir les intégrer). Il présente des difficultés avec les notions abstraites. Importance de rencontrer « visuellement » leurs différents interlocuteurs afin d'éviter au maximum l'utilisation d'un « séparateur » de communication tel que le téléphone. Utilisation des interprètes en langue des signes ou translittérateurs pour amener à plus d'autonomie dans leur démarche, mise en place de rencontres régulières, mise à disposition d'un local réservé à la rencontre.

La phase 1 est la phase de démarrage, c'est la phase qui nous permet de récolter les premières informations et établir la recevabilité de la demande. C'est une phase essentielle, il est normal de constater que ce soit la phase la plus utilisée. Lors de la première rencontre, nous pouvons observer que certaines demandes ne sont pas recevables. Nous avons pris du temps pour recevoir la personne, entendre sa demande et lui proposer d'autres alternatives.

Actions prévues durant la phase 2 : Bilan socioprofessionnel complété le cas échéant par un bilan médical:

- **Etat des lieux de la situation du chercheur d'emploi** : établissement d'un bilan personnel et professionnel ; établissement du parcours personnel, scolaire, de formation et professionnel du chercheur d'emploi ; prise de contact avec les différentes instances et services extérieurs pour accompagner le chercheur d'emploi dans ses éventuelles démarches administratives ; investigation du vécu affectif et émotionnel par rapport à la surdité ou d'autres difficultés d'ordre médical.
- **Etablissement d'un bilan médical** : investigation du parcours médical par rapport à la surdité, vérification du type de surdité (évolutive ou non), investigation de la présence d'autres handicaps associés, maladies ou déficiences pouvant entraver le parcours de mise à l'emploi, vérification du besoin d'utilisation de moyens techniques (appareil auditif) et vécu par rapport à leur utilisation.
- **Clarification de ses objectifs personnels et professionnels** : Adéquation par rapport à ses savoirs, savoir-faire, savoir-être ; Adéquation par rapport au handicap, Adéquation par rapport au monde du travail ; Mise en place d'un plan d'actions sur base des besoins, des demandes et évolution du chercheur d'emploi.

Outils utilisés pour la phase 2 : Création d'une grille d'anamnèse adaptée au handicap auditif afin d'évaluer les différents domaines de vie du chercheur d'emploi ; Entretiens individuels avec utilisation de supports visuels afin de maximiser l'efficacité de la communication et la justesse des informations ;

Utilisation des interprètes en langue des signes ou translérateurs pour amener à plus d'autonomie dans leur démarche ; Prise de contact avec les différents services extérieurs pour combler des éventuelles lacunes présentes dans le discours du chercheur d'emploi ; Mise en place de rencontre régulières en fonction des besoins du chercheur d'emploi ; Mise à disposition d'un local réservé à la rencontre.

Actions prévues durant la phase 3 : Détermination du projet professionnel, complété avec des actions soins/et ou sociales

Formation en groupe ODPG (orientation détermination professionnelle généraliste) ; **Détermination du projet professionnel en individuel** : clarification de ses objectifs personnels et professionnels en adéquation par rapport à ses savoirs, savoir-faire, savoir-être, par rapport au monde du travail ; mise en place d'un suivi social et / ou psychologique en cas de besoin ; Mise à jour du plan d'actions.

Outils utilisés pour la phase 3 : Soutien du chercheur d'emploi dans l'élaboration et la mise en place de son projet professionnel (étapes, échéances, collaborations avec d'autres services, ...)

- La méthodologie des formations ODPG consiste en :
 - Session « deaf gain » 3 semaines (72 heures)
 - Session « orientation » : 8 semaines (192 heures)
 - Session « stage » : recherche de stage d'observation en entreprise (10 jours temps pleins), évaluation finale : 4 semaines (128 heures)

- En individuel, le projet professionnel s'établit dans le cadre d'entretiens individuels avec différents supports (vidéos de personnes sourdes à l'emploi, fiches emploi, représentation en images d'actes professionnels, représentations en images de métiers, utilisation du ROME, rencontre de personnes sourdes à l'emploi, ...)
- Le suivi sociale et psychologique se fera en individuel.

Utilisation de l'outil ODPG (cfr phase 2 (pré-trajet))

Actions prévues durant la phase 4 : Suivi pendant l'acquisition des compétences

Alphabétisation : relais avec l'association Alpha-Signes (apprentissage de la langue française par le biais de la langue des signes) et du suivi du chercheur d'emploi durant sa formation afin de le maintenir dans une optique d'emploi et/ou de formation qualifiante ; Réorientation du chercheur d'emploi vers des services d'accompagnement pédagogiques pour que le client puisse bénéficier d'un service d'orientation vers la formation professionnelle et bénéficier d'heures d'interprétation et de soutien pédagogique via la COCOF ; Validation des compétences professionnelles par les services agréés (Bruxelles Formation) ; Recherche en lien avec le projet professionnel et lieux de formations : prise de contact avec les lieux de formations, accompagnement pour des prises d'informations, contacts avec les futurs formateurs potentiels ; Mise à jour du plan d'action.

Outils utilisés pour la phase 4 : Méthodologie propre aux services de préformations et/ou formations qualifiantes » spécialisées » ou non ; Suivi régulier du chercheur d'emploi par rapport à sa formation (adhésion à son projet professionnel, révision si nécessaire, rencontres des formateurs, ...)

Difficultés dans l'encodage RPE, le code formation nous empêche d'encoder les bénéficiaires chez Alpha-signe. La recherche de formation adaptée aux personnes sourdes et malentendantes est un travail ardu par manque de formations accessibles (cf facteurs bloquants).

Actions prévues durant la phase 5 : Recherche d'emploi

Axe chercheur d'emploi : Mise en place d'actions visant à soutenir le chercheur d'emploi dans sa recherche de travail : rédaction de CV et lettres de motivation, recherches et analyses d'offres d'emploi, préparations d'entretiens d'embauches), suivi régulier du chercheur d'emploi afin d'éviter le décrochage de la personne par rapport à son projet professionnel ; Soutien dans le suivi administratif si nécessaire lors de la mise à l'emploi ; Mise en place d'un module »téléphonie pour sourds« (interprétation à distance de conversation téléphoniques) ; Mise en place de CAP : recherche d'un contrat d'adaptation professionnelle en collaboration avec le service Phare ; Mise en place de stages découvertes du Service Phare afin de pouvoir mieux visualiser le ou les métiers auxquels les chercheurs d'emploi s'intéressent et/ou les lieux de travail, Accompagnement chez les employeurs potentiels, sensibilisation des employeurs potentiels, entretiens suite aux rencontres des employeurs.

Axe employeurs : Prise de contacts avec les employeurs potentiels, soutien du chercheur d'emploi dans sa présentation de son profil professionnel, de sa surdité, des moyens à mettre en œuvre pour assurer une communication adaptée aux deux parties, Explications des différentes aides financières auxquelles le chercheur d'emploi donne droit, Sensibilisation des collègues, suivi administratif, Mise à jour du plan d'action.

Outils utilisés pour la phase 5 : Entretien individuel, accompagnement, soutien administratif ; Mise à disposition d'un espace de recherche active d'emploi (ordinateur, documentation, livres, ...) ; Entretiens suite aux rencontres avec les employeurs ; Utilisation de l'interprète/translittérateur en situation professionnelle ; Régularité des rencontres 1x/semaines par rapport à l'axe chercheur d'emploi.

Il est bien heureux et bien normal que cette catégorie soit la plus encodée, en effet la demande première de nos bénéficiaires qui commencent un accompagnement avec notre asbl est de trouver un travail. Nous nous rendons cependant compte que l'AXE employeur doit se faire sur base de la réalisation d'un réseau d'employeurs sensibilisés et que celui-ci est difficile à constituer par manque de temps.

Actions prévues durant la phase 6 : Suivi durant l'emploi

Axe sur le chercheur d'emploi : Analyse de la situation de travail du chercheur d'emploi par le biais de l'entretien individuel en dehors du lieu de travail ; Rencontre sur le lieu de travail avec ses interlocuteurs privilégiés ; Suivi administratif si nécessaire.

Axe sur les employeurs : Rencontres régulières, prises de contacts avec l'employeur et le ou les collègues directs afin d'évaluer la situation de travail et ce tant au niveau du travail accompli que des relations ; Clarification, informations, sensibilisation, adaptation, désamorçage de conflits ; Rencontre individuelle des différents acteurs à la demande

Outils utilisés pour la phase 6 : Entretien individuel, accompagnement, réunion d'équipe, soutien, administratif ; Rencontres sur le lieu de travail et en entretien individuel avec le CE hors lieu de travail : au minimum de manière évolutive : après 15 jours, 1 mois, 2 mois, 4 mois et après 6 mois pour l'entretien de clôture ; Maintien d'une disponibilité de nos services après ce dernier entretien ; régularité différente à la demande, et selon les besoins ; L'intervenant APS ne doit pas être considéré comme un interprète/ translittérateur mais d'avantage comme un médiateur social.

Nous avons effectué des suivis durant l'emploi non de manière évolutive mais selon les demandes de l'employeur ou du bénéficiaire en précisant le maintien de la disponibilité de nos services.

Avez-vous réalisé des actions en moins ou en plus, et quelles en sont les raisons ?

Des réalisations du type « suivi durant l'emploi » ont été réalisées en plus sans pouvoir être encodées.

Lors de la formation RPE nous avons reçu comme information qu'afin que le CE ne perde pas de temps d'accompagnement nous pouvions clôturer son dossier et le ré-ouvrir lors de suivi durant

l'emploi. Cependant les dossiers fermés ne peuvent être ré-ouverts le code de catégorie ne le permettant pas. Ce souci a été remonté au COMAC.

Nous avons également continué à suivre des personnes en formation auprès d'Alpha-signes. Les formations d'Alpha-Signes permettent aux personnes sourdes étrangères d'apprendre la langue des signes belge francophone et le français. Ces personnes ont besoin de cette formation afin de s'intégrer et au vu de la difficulté de trouver de l'emploi ne souhaitent pas perdre de temps dans leur recherche d'emploi.

Info-sourds étant référencé pour la recherche d'emploi, nous avons également effectué plus de phase 1 analyse de la demande et avons dû rediriger des personnes ne correspondant pas aux critères du suivi APS. Des personnes cherchant des jobs étudiants, des personnes voulant changer de travail, des personnes voulant compléter leur temps partiel, des personnes habitant en Flandre parlant français et utilisant la LSFB (langue des signes francophones de Belgique) ...

Au vu du débordement des autres services liés à la surdité nous avons difficile à rediriger les personnes. Nous comptons beaucoup sur le réseau de la surdité dans différents points de nos phases. Nous constatons malheureusement la limite et le peu d'accessibilité du réseau.

Décrivez, dans le cas échéant, le nombre de parcours que vous n'avez pas pu encoder dans le RPE (et pour lesquels vous disposez d'une attestation de démarrage du suivi) et la (les) raison(s) pourquoi vous n'avez pas pu les encoder.

Nous n'avons pas pu encoder les parcours de personnes étant en formation auprès d'Alpha-signes ou suivis par d'autres services.

Le code formation ne nous permettant pas de les encoder. Cependant cette formation est utile à la personne sourde et n'empêche pas la recherche d'emploi en même temps.

Nous n'avons pas pu encoder différentes phases 6 dans « suivi durant l'emploi ».

En effet lors de notre formation RPE, le formateur nous a conseillé de clôturer nos dossiers afin qu'a juste titre le CE ne perde pas de temps de suivi. Une fois le dossier clôturé et le code changé, il nous est impossible de ré-ouvrir le dossier afin d'annoter nos suivis durant l'emploi. La raison pour laquelle nous fermons les dossiers est le risque qu'il n'y ait pas de suite après les nombreux contrats CAP et que le CE perde du temps pour la suite de son accompagnement.

Avez-vous réalisé toutes les actions (étapes) qui font partie du – dans le cas échéant – le pré-trajet et le trajet? Quelles étapes avez-vous réalisées le plus et pourquoi? Y avait-il des étapes dont la réalisation s'est heurtée à des difficultés particulières? Avez-vous dû adapter votre méthodologie et outils, comme décrits dans votre dossier de candidature, pour réaliser certaines étapes? Si vous accompagnez plusieurs 'sous-groupes', veuillez également répondre à cette question en distinguant les différents 'sous-groupes'.

Pré-trajet :

- Phase 1 Analyse de la demande : 47
- Phase 2 Bilan socioprofessionnel : 35
- Phase 3 Prescription d'actions de soins : 2
- Phase 4 Prescription d'actions sociales : 11
- Phase 5 Action immersions au travail : 15

Toutes les étapes n'ont pas été suivies. Chaque parcours est différent selon les demandes et situations des personnes. Nous nous adaptons toujours aux demandes et aux besoins des CE.

Nous devons adapter la phase 3 (Prescriptions d'actions de soins) car nous n'avons pas eu recours aux services d'une psychologue extérieure ni autres demandes liées à la santé.

Trajet :

- Phase 1 Analyse de la demande : 46
- Phase 2 Bilan socioprofessionnel : 42
- Phase 3 Détermination de projet professionnel complété avec des actions soin/et ou sociales: 6
- Phase 4 Suivi pendant l'acquisition des compétences : 5
- Phase 5 Recherche d'emploi : 33
- Phase 6 Suivi durant l'emploi : 5

Toutes les étapes n'ont pas été suivies. Chaque parcours est différent avec demande et situation différente. Nous nous adaptons aux demandes et aux besoins des CE.

La phase 2 reste néanmoins là plus marquée (après la phase 1 qui est obligatoire).

La phase 5 est également marquée car lorsque la personne est ou passe en trajet c'est principalement de la recherche d'emploi qui est effectué.

Dans le cas échéant, avez-vous pu assurer une transition fluide d'un pré-trajet vers un trajet?

Relevez d'autres faits marquants auxquels vous avez été confrontés dans la réalisation des actions.

Nous aimerions mettre en avant la difficulté de communication que nous pouvons avoir avec notre public entre les sourds profond non-signant, les sourds profonds signant la langue des signes de leur pays et non la LSFB (langue des signes belge francophone), les malentendants ne signant pas et ne comprenant pas toujours le français. Nous nous retrouvons parfois face à de multiples incompréhensions. Ceci nous ralentis énormément dans notre accompagnement.

L'impossibilité d'encodage liée à l'inscription ou non du CE :

Beaucoup de nos CE s'inscrivent comme demandeurs libres et certains pensent que la réinscription se fait automatiquement. Nous nous retrouvons dès lors avec des CE non-inscrits. Nous pouvons les

réinscrire ou demander de se réinscrire cependant nous perdons des dates que nous ne pouvons valoriser.

Les doubles accompagnements non autorisés :

Afin de mettre le maximum de chance de leur côté les personnes s'inscrivent dans différents services APS. Nous sommes confrontés à devoir expliquer les conditions APS, à contacter nos partenaires et de demander au CE de faire un choix.

L'indisponibilité ou les délais longs de certains services :

Exemple : Prise de contact avec l'ONEM, prise de contact avec les syndicats, la durée de l'équivalence des diplômes, ...

Nous pouvons également constater auprès de certains CE une augmentation de la confiance en eux. Des personnes qui venaient accompagnées, qui n'osaient pas faire des démarches individuellement se renforcent et se dirigent vers l'autonomie.

Nous observons également une lourdeur administrative : encodage RPE, PV de manifestations et/ou de réunions, nombreux échanges e-mail, vidéo, créations d'outils,...

Réorientation du public

Veuillez indiquer quels sont les organismes vers lesquels vous avez réorienté les chercheurs d'emploi que vous n'avez pas suivis et que vous avez suivis. Précisez la (les) raison(s) et si possible dans quelle proportion.

- Centre de formation CTV Média
Formations en informatique accessibles aux personnes handicapées.
⇒ Une personne malentendante a participé à cette formation de septembre à décembre 2017. Faute d'interprète, cette formation n'est pas accessible aux personnes sourdes.
- Centre de formation CPAB
Formations en informatique
⇒ Une personne sourde a participé à cette formation de septembre 2017 à janvier 2018 en prenant un interprète à ses frais.
- Formation d'orientation et de détermination professionnelle au sein d'Info-Sourds (ODPG)
⇒ 8 personnes y ont participé
- Alpha – Signes
Cours de langue des signes ou de français
⇒ 4 personnes ont été réorientées vers cette association partenaire
- Consultation sociale d'Actiris
⇒ 1 personne : Suite à une clôture de convention. Motif : Non-respect des jobcoachs.
- Services d'accompagnement
⇒ Une dizaine de personnes ont été orientées vers ce type de services afin de recevoir plus d'aides sociales

- Partenaires néerlandophones
- ⇒ Une personne sourde néerlandophone a été réorientée vers « De werklijn »

Résultats

A la lecture du rapport statistique suivant, veuillez commenter qualitativement les résultats des actions que vous avez réalisées :

APS <nom du partenaire> Répartition des fins d'accompagnement « Pré-trajet » selon le type de résultat 201712 (*le cas échéant*)

APS <nom du partenaire> Répartition des fins d'accompagnement « Trajet » selon le type de résultat 201712

APS Info-Sourds. Répartition des fins d'accompagnements « pré-trajet » selon le type de résultat 201712

Selon nos tableaux internes, nous pouvons constater :

- 6 personnes mises en formation
- 2 personnes réorientées vers secteur santé/Inami/handicap.
- 2 personnes mises à l'emploi.
- 6 personnes transférées en trajet.

Suite à la formation orientation, détermination du projet professionnel donné au sein de notre Asbl nous avons pu rediriger des personnes vers cette formation.

Selon le rapport RPE, nous pouvons lire comme résultat :

- 1 personne Arrêt (quel que soit le motif)
- 4 personnes entrées en trajet APS
- 1 réorientée vers secteur santé/Inami/handicap

APS Info-Sourds. Répartition des fins d'accompagnement « trajet » selon le type de résultat 201712

Selon nos tableaux internes, nous pouvons constater :

- 3 personnes mises à l'emploi adapté
- 9 personnes mises à l'emploi ordinaire
- 5 personnes mises en formation
- 1 personne contrat CAP
- 1 personne exclue
- 1 personne autre mesure

Restée sans nouvelles 2 personnes

Selon le rapport RPE, nous pouvons lire comme résultat :

- 1 personne arrêt (quel que soit le motif)
- 2 personnes entrées en CAP
- 3 personnes mises à l'emploi en milieu adapté
- 6 personnes mises à l'emploi ordinaire
- 1 personne sans nouvelles

Nous constatons des différences entre nos tableaux internes et les rapports RPE.

Les personnes mises en formation : leur dossier n'ayant pas été fermé, celles-ci ne sont pas reprises dans le rapport RPE. Il y a une différence d'une personne dans réorientation vers secteur santé/Inami/handicap, même observation, le dossier n'est pas fermé. Nous ne retrouvons pas dans le rapport les deux personnes mises à l'emploi en pré-trajet, dossier non fermé. Différences de deux personnes dans le passage en trajet. Etrangement nous ne les retrouvons pas dans le RPE, les templates ont pourtant été signés et les encodages ont été fait

Après analyse nous constatons qu'il s'agit de dossiers ouverts qui ne sont pas fermés dans le RPE. Si nous ne clôturons pas le dossier malgré un changement de catégorie, ces dossiers ne sont pas comptabilisés comme sortie. De plus, la fermeture automatique des dossiers après trois mois ne s'est pas faite et est d'ailleurs en questionnement, ceci a erroné les résultats de cette année, nous y serons très vigilants pour l'année 2018.

Par rapport au cadre prescrit par la convention en ce qui concerne les indicateurs, avez-vous atteint les objectifs de performance ? Si non, comment vous l'expliquez ?

Objectifs visés en pré-trajet. 80% de sorties positives.

Nous n'avons pas atteint le quota demandé de 80% de sorties positives nous en obtenons 31% en référence à l'année académique et non en référence au temps prévu du parcours. Ce résultat a été calculé sur base de nos tableaux internes. L'incompréhension à laquelle nous faisons face, les dossiers compliqués de remise en ordre affectent la vitesse de parcours. Nous ne démarrons pas l'année avec tous nos parcours donc les résultats se diluent sur l'année. Plusieurs parcours ont commencé en fin d'année, il est normal de ne pas les avoir terminés. D'après les statistiques : Répartition des fins d'accompagnement « pré-trajet » selon le type de résultat 201712 nous n'aurions qu'une seule sortie positive, les entrées en trajet n'ont pas été valorisées comme sorties positives.

Objectifs visées pour CE en trajet. 40% de sorties positives

Nous avons atteint un objectif de 45% de sortie positive. Calculer d'après nos tableaux internes. D'après les statistiques de répartition des fins d'accompagnement « trajet » selon le type de

résultat 201712 nous avons un résultat de sorties positives de 60%.

Nous observons à nouveau des différences entre le tableau RPE et nos propres calculs suite à des dossiers non fermés et non comptabilisés.

Constatez-vous d'autres résultats induits par la réalisation des actions que ceux-ci décrits dans votre convention ?

Le GT Services emploi (à ne pas confondre avec le GT emploi du conseil consultatif de la COCOF).

- Ce GT regroupe les services bruxellois, francophones ou néerlandophones, actifs au niveau de l'accompagnement à l'emploi des personnes en situation d'handicaps. Il s'est réunis 3 fois depuis sa création début 2017 : transfert de connaissances et d'expérience du Pool H, séances d'information aux communes suite à l'Ordonnance relative à l'obligation d'engager des personnes handicapées dans les administrations des pouvoirs locaux, collaborations interservices, relais auprès du politique, mise en place d'une adresse email commun pour la centralisation des offres d'emploi : jobinclusion@asah.be, etc.

Cette merveilleuse collaboration entre les services concernés par l'accompagnement à l'emploi de personnes en situation d'handicap est un lieu qui permet de cumuler nos savoirs, d'échanger, d'être plus forts et plus visibles.

Un autre résultat connexe est la reconnaissance pour la Communauté des sourds :

Le monde de la surdité est un petit monde, nos actions réussies, nos collaborations, notre expertise, etc. nous permettent d'être reconnus dans la Communauté des sourds. Cette reconnaissance est très importante car c'est la principale source d'information de notre public. Le tam tam des sourds étant très efficace, ceci nous fait aussi une bonne de la publicité.

Promotion et publicité

Quelles actions avez-vous menées pour la promotion du projet ?

Toute l'année nous avons réalisé de la promotion du projet tant auprès des employeurs, auprès des personnes sourdes et avec d'autres partenaires (voir partenariats et collaboration ci-avant):

Organisation et participation à différents évènements :

- 20 janvier : participation à la maison des sourds à une présentation des services d'Actiris, présentation et explication du projet APS. Objectif : se faire connaître du milieu des personnes sourdes.
- 10 mars : Participation rencontre FEBRAP (Fédération bruxelloise des Entreprises de Travail Adapté), rencontre et présentation de l'accompagnement APS auprès des RH des

entreprises de travail adapté.

- 23 mars 2017 : Participation à la campagne DUODay organisée par le Service Phare.
- 19 avril : réunion préparation rencontre des communes+ explicatif Pool H
- Mai 2017 : stand à « Handicaptive – moi », Bruxelles, Tenue d'un stand de promotion de l'asbl et ses services.
- 11 mai : présentation Projet APS IBGE.
- 18 mai : présentation projet APS à la commune de Jette.
- 30 mai : Présentation du projet aux communes de Koekelberg et Etterbeek en partenariat avec la FEBRAP (Fédération bruxelloise des Entreprises de Travail Adapté)
- 13 juin présentation Projet APS à l'Escale asbl. Objectifs : sensibilisation du public + partenariats.
- 28 juin ERAP: Tenue d'un stand lors d'une journée explicative sur l' « Ordonnance relative à l'obligation d'engager des personnes handicapées dans les administrations des pouvoirs locaux » ; présentation de l'ordonnance, présentation des services de mise à l'emploi de personnes en situation d'handicap pour les RH des communes bruxelloises.
- Juin 2017 : séances d'informations pour les professionnels et les finalistes d'écoles spécialisées.
- 16 septembre « La fête des familles », Bruxelles. Tenue d'un stand de promotion de l'asbl et ses services.
- 23 septembre « Journée Mondiale des sourds », Bruxelles. Tenue d'un stand de promotion de l'asbl et ses services.
- 12 octobre participation à la rencontre des services d'accompagnement. L'objectif visé : présentation du projet APS et demande de partenariat.
- 18 octobre : séance d'information sur la mesure ACTIVA à ACTIRIS
- 5 décembre 2017 : Séminaire So-Diversity au BIP : Anti-discrimination et promotion de la diversité dans les entreprises
- 8 décembre 2017 : stand à la journée des Labels Diversité d'ACTIRIS. Tenu d'un stand de sensibilisation à la surdité et explication du soutien qui peut être apporté aux employeurs.
- Rencontre et sensibilisation permanente auprès d'employeurs tels que : Exki, Petits Riens, Carrefour, Restaurants, Grandes surfaces,...
- Visites, rencontres et échanges de différentes entreprises de travail adapté bruxelloises,
- Promotion permanente en vidéo via notre page Facebook « Info-Sourds de Bruxelles »,
- Sensibilisation et promotion auprès des agences d'interim (projet CAPInter),
- Création de PowerPoint et d'outils de présentation aux employeurs.
- Réalisation de vidéos en langue des signes (et parfois sous-titrées) qui sont accessibles pour les personnes entendantes, malentendantes et sourdes
- Envoi de vidéos et affiches/documents par e-mail au large réseau des associations travaillant pour les personnes sourdes tels que les services d'accompagnements, services sociaux, services publics (Actiris, PHARE, ...), Alpha-Signes, CREE asbl, APEDAF, SAREW, ..

Partie 3 - Caractéristiques du public suivi

A la lecture des rapports statistiques, veuillez décrire et commenter les grandes tendances du public que vous suivez (et à partir de l'année n+1, l'évolution), notamment en regard des caractéristiques suivantes :

- Classe d'âge – Sexe – Nationalité
- Etudes
- Durée d'inoccupation
- Statut social

Expliquez, si nécessaire, le contexte qui éclaire certaines de ces données quantitatives.

Le public accueilli au sein de l'asbl Info-Sourds de Bruxelles présente un profil varié : personnes sourdes et malentendants, signantes et/ou oralistes, de nationalité belge ou étrangère.

Comme mentionné dans les facteurs bloquants, il s'agit d'un public très ciblé et fragilisé relevant du secteur du handicap, inscrit au service Phare et chez Actiris comme demandeurs d'emploi.

Généralement, les personnes sont sourdes profondes de naissance, s'expriment en langue des signes, possèdent le certificat d'études secondaires inférieures (CESI), ont des aptitudes pour des métiers manuels et/ou visuels mais n'ont pas ou peu de qualifications ni d'expériences professionnelles. Leur niveau de formation est en inadéquation avec les exigences des employeurs et leur vision du monde de l'emploi est souvent erronée. La plupart sont allocataires sociaux (CPAS, ONEM et/ou allocations de remplacement de revenus pour personnes handicapées) et sans emploi depuis un certain temps. (Cfr durée d'inoccupation)

Nous avons également de plus en plus de personnes devenues sourdes ou malentendantes « oralistes », ayant un bon niveau de français et/ou d'accès à l'écrit ainsi que des qualifications mais souvent porteuses d'une souffrance affective par rapport à leur handicap (difficultés d'acceptation, difficultés par rapport au regard familial et social, vécu au quotidien du handicap, deuil de l'emploi qu'ils ont eu quand ils entendaient..) et d'une méconnaissance de leurs droits en tant que personne « handicapée »

Notre public est souvent confronté à des freins financiers à l'emploi (allocations sociales + allocations personnes handicapées) = difficultés de quitter un statut protégé pour prendre le risque d'un contrat d'emploi avec peu ou pas d'avantages sur le plan des revenus.

Nombreuses personnes d'origine étrangère avec ou non des papiers en règle.

Classes d'âge-sexe-Nationalité :

En 2017, nous observons :

- une parité de genres : 46,51% de femmes et 53,49% d'hommes
- deux tranches d'âges plus représentatives, de manière paritaire : 20 - 35 ans et 45 - 55 ans.
- une majorité de belges d'origines étrangères : 74.42% de nationalité Belge mais d'origines étrangères ; 17.44% hors UE ; 1,16% ONU-refugie ; 6,98% UE.

Ceci met en lumière que +ou- 25% de notre publique peut être accompagné dans des démarches d'équivalence de diplôme. Ceci ralenti à nouveau notre accompagnement car nous sommes dépendants de l'horaire et calendrier de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Les CE sont parfois amenés à rentrer au pays pour leur diplôme. Ceci impacte sur le temps de l'accompagnement et peut nous faire manquer des occasions d'emploi.

Etudes

Comme dit ci-avant, notre public est peu qualifié. Pour cause, la majorité sort des écoles spécialisées, de type 7 ou professionnelles. Ces personnes arrêtent souvent leur parcours scolaire après la réussite de leur année de qualification et non leur année de CESS. Sont-ils conscients de la valeur du CESS ?

Suite à leurs études secondaires il est pour nombreux difficiles de suivre d'autres formations. En effet les formations sont rarement accessibles pour les personnes sourdes en raison du coût de l'interprétation en langue des signes et du manque de moyens financiers des services d'accompagnement pédagogique.

De nombreuse personnes sourdes et malentendantes étrangères (34,88% « autres études ») ne savent pas jusqu'où elles ont terminé leurs études dans leur pays ou n'ont pas pu faire l'équivalence de leur diplôme, d'autres non jamais été à l'école, l'obligation scolaire n'étant pas une généralité.

Durée d'inoccupation

Suite à la lecture des statistiques nous pouvons remarquer la tendance suivante :

- personnes de moins de 45 ans : durée d'inactivité de moins de 6 mois.
- personnes de plus de 45 ans : durée d'inactivité égale ou supérieure à 24 mois.

Nous pouvons supposer qu'à partir de 45 ans les employeurs sont méfiants. En effet les mesures de licenciement des personnes de plus de 45 ans peut protéger les personnes ou parfois à mon avis les disqualifier.

Statut Sociale

Les fortes tendances sont :

- 17.65% D.E. inoccupés
- 43.14% D.E. chômeurs complets indemnisés

Nombreux de nos CE préfèrent après le stage d'attente ne pas demander d'allocation de chômage afin de garder leur allocation pour personnes handicapée octroyées par le SPF. En effet, celle-ci n'est pas dégressive ni soumise à des contraintes/contrôles. Par contre, c'est une prison dorée qui les confère dans un statut d'assistés.

Partie 4 – Conclusions et perspectives

Quelles sont les conclusions que vous tirez de la réalisation des actions durant l'année écoulée et quelles sont vos perspectives ?

De manière générale, ce nouveau projet APS est mieux adapté que le projet ARAE spécifique.

En effet, le projet propose aux CE sourds et malentendants un accompagnement global dans la durée et adapté à leur handicap. Il permet à nos CE de s'investir davantage dans la mise en place de leur projet professionnel à court, moyen et long terme. Une meilleure connaissance de leur situation administrative, l'appropriation d'informations et de renseignements claires par rapport à l'emploi sont autant d'éléments qui leurs permettent de s'imprégner de leur projet et de le porter avec plus d'autonomie et de responsabilisation. Il nous permet de clarifier la situation avec les différents interlocuteurs et de désamorcer si cela s'avère nécessaire les conflits ou tensions résultant souvent d'un manque et/ou d'une mauvaise communication et/ou encore de compréhension tant au niveau du passage de l'information que du vécu du handicap des différents intervenants.

Toutefois, nous avons quelques réserves sur les objectifs quantitatifs vu les difficultés auxquelles nous sommes confrontés (cfr. Facteurs bloquants). L'expérience nous permet de dire que, sur le long terme, le qualitatif prévaut sur le quantitatif ...

Notre expérience nous a également amenés à constater qu'il est difficile de faire un travail de terrain avec les chercheurs d'emploi et de sensibiliser des employeurs potentiels. Ce sont deux métiers/approches différentes. Dès lors, nous sommes en attente d'une collaboration avec Actiris dans le cadre du nouveau projet Pool H.

Après une année de mise en œuvre du nouveau projet APS, nous avons une meilleure maîtrise de celui-ci et des actions proposées dans notre dossier de candidature. Ce recul va nous permettre d'anticiper et de mieux gérer l'année 2018.

De ce nouveau projet APS, nous retenons également :

- La mise en place d'un groupe de travail interservices coordonné conjointement par les Directions du Bataclan et d'Info-Sourds. En effet, nous obtenons une meilleure visibilité à travailler ensemble. Ce GT favorise l'échange d'information et le travail en réseau.
- L'écoute et le soutien des gestionnaires de projet du service partenariat d'Actiris. Nous tenons à les remercier.

Perspectives pour 2018 :

- Poursuite de l'évaluation du projet entamée en 2017
- Mise en place de procédures afin d'augmenter la productivité des jobcoach en maintenant le niveau de qualité, rationaliser la gestion du temps, ...
- Renforcer les acquis mis en place en 2017
- Travailler sur les facteurs bloquants et les divergences de résultats interne et RPE
- Valoriser notre travail et le projet APS à travers de nouveaux supports de communication et des actions de promotion.

Avez-vous des questions, remarques ou propositions pour Actiris ?

Elargir les critères d'acceptation des clients APS :

- Travailleurs (préavis, réorientation, maintien à l'emploi, mi-temps,)
- Personnes sous la mutuelle
- Possibilité d'un accompagnement en parallèle dans deux services si cela se justifie et permet d'augmenter les chances des CE (ex: consultation sociale, Diversicom, ..)
- Etudiants et personnes en formation à la recherche d'un stage
- Personnes habitant dans la périphérie bruxelloise
- Personnes ayant un statut administratif précaire
- Personnes en formation (ex. : mise à niveau en français à Alpha-Signes)

Elargir l'offre de formations accessibles aux personnes sourdes et l'accompagnement durant les formations :

Selon nous, le handicap majeur de notre public est le manque de formation. Un accompagnement à ce niveau est le maillon manquant qui permettra de faire aboutir les objectifs de mise à l'emploi. Cela implique un travail sur l'accessibilité auprès des opérateurs bruxellois tels que Bruxelles Formation, l'efp/SFPME, les organismes d'insertion socio-professionnelle (via la FEBISP), des opérateurs de promotion sociale, des pôles formation-emploi, ...

Cet objectif va dans le sens de la mesure 4 du Plan formation 2020 et réponds à un besoin trop peu rencontré : « Ce qui m'a toujours frappé, chez les adultes sourds, c'est ce désir insatiable d'apprendre et cette souffrance de ne pas pouvoir satisfaire ce besoin ... » (A.Jacobs, « Les mains du CRAL » n°160, avril 1997)

Mener une réflexion sur l'insertion professionnelle des personnes handicapées et des personnes sourdes en particulier de manière globale et cohérente en impliquant tous les acteurs : enseignement spécialisé, formation professionnelle, mise à l'emploi, chômage, allocation de remplacement de revenus. La segmentation des compétences et des subventions nuit à la continuité du parcours des personnes (idée du "petit train" vers l'emploi).

Le financement de la mesure pose d'autres questionnements : enveloppe fermée qui limite la reconnaissance de l'ancienneté des travailleurs, peu de moyens pour l'équipe support, ...

A +/- 10 ans d'expérience, les gens commencent à coûter trop cher. Il faut les licencier, alors qu'on a beaucoup investi dans leur formation, et qu'ils ont acquis une expérience indispensable pour accompagner notre public.

La concurrence entre les services mérite également une réflexion : non-respect du choix/des intérêts des personnes handicapées, travail non-valorisé, ... Il y a un intérêt à ce que certains CE soient accompagnés par deux services, mais ce n'est pas possible. La Consultation sociale d'Actiris fait un travail important de rétablissement des droits des personnes et de mise en ordre administrative. Quand on dit aux CE qu'ils ne peuvent pas être accompagnés à la fois par la CS et pas un autre service APS, ils ne comprennent pas, ils ont l'impression qu'ils perdent des droits/opportunités s'ils doivent renoncer à un des deux.

Prise en considération du travail administratif lié à l'encodage dans le RPE : le temps que les jobcoachs y consacrent est du temps en moins pour d'autres actions.

La formation continue des jobcoachs :

Il semble qu'il y a plus d'investissement dans la formation interne chez Actiris pour les conseillers emploi (Actiris Academy). Pourquoi nos jobcoachs ne pourraient-ils pas en profiter ?

Il est primordial de pouvoir le valoriser dans les actions à mener en APS et de disposer d'un budget à cet effet. C'est une mesure de prévention du burn-out, qui est une réalité bien présente dans beaucoup d'asbl.

Et enfin, l'incertitude de la reconduction de la convention ...

Répercussions liées à la transition du programme ARAE vers APS : cela a été très dur pour Info-Sourds à la fois vis-à-vis du public qui n'a pas compris que leur accompagnement se terminait de manière abrupte, et vis-à-vis des jobcoachs qui ont dû être licenciés.

Partie 5 - Statistiques

Les rapports statistiques seront pris en compte pour la vérification de la réalisation de vos actions dans l'année.

ATTENTION

- Les rapports statistiques ne doivent pas être annexés au rapport d'activités
- Seuls les modifications et les ajouts dans les dossiers IBIS des CE encodés au plus tard le 31/12/2017 seront pris en compte dans les rapports statistiques annuels 2017