

Avenue Brugmann 76, 1190 BRUXELLES
Tél. 02/644.68.90 • GSM 0496/273.026
www.infosourds.be - direction@infosourds.be



1 Remerciements

Merci à

Madame la Ministre Céline FREMAULT, membre du Collège chargée de la Politique d'aide aux personnes handicapées,

Madame Bernadette LAMBRECHTS, Administratrice générale de la COCOF

Madame Véronique GAILLY, directrice du PHARE

et à l'Administration PHARE, *pour leur soutien*

Sommaire

1	Remerciements	2
2	INTRODUCTION	4
3	PRESENTATION DU SERVICE D'INTERPRETATION DES SOURDS DE BRUXELLES.....	5
3.1	Coordonnées	6
3.2	Personnel et moyens matériels.....	6
3.3	Objectifs du SISB.....	7
3.4	Missions du service d'interprétation.....	8
3.5	Relais-Signes : Centre-relais en LSF par visiophonie	10
3.6	Actions spécifiques	11
3.6.1	Formation continuée des prestataires indépendants et du personnel salarié.....	11
3.6.2	Médiation entre prestataires et personnes sourdes : gestion des plaintes	14
3.6.3	Projet interprètes sourds (deaf interpreter).....	14
3.6.4	Evaluation de la collaboration avec les prestataires.....	15
3.6.5	Collaboration étroite avec le SISW, la CCLS et Télécontact	15
3.6.6	Collaboration avec le Conseil Consultatif Bruxellois et le service PHARE.....	16
3.6.7	Rédaction de l'arrêté d'application de l'art 27 du décret Inclusion pour les services d'appui à la communication et à l'interprétation pour les sourds.....	17
3.6.8	Litige avec la COCOF	19
3.6.9	Réorganisation de l'ASBL, Comité de pilotage et plan global de prévention.....	20
3.6.10	Réunions d'équipe et de service	22
3.6.11	Participation à des manifestations extérieures	22
4	LES BENEFICIAIRES ET LA DIVERSITE DU PUBLIC SOURD.....	24
4.1	3.1 Bénéficiaires	24
4.2	3.2 Diversité du public cible	24
5	INTERPRETES EN LANGUE DES SIGNES ET AUTRES MOYENS VISUELS DE COMMUNICATION.....	26
5.1	Interprète et translittérateur	26
5.2	Vélotypie.....	26
6	ANALYSE DES DEMANDES D'INTERPRETATION.....	27
6.1	Les demandes.....	27
6.2	Nombre de demandes prestées.....	28
6.3	Type de demandes et d'annulations	29
6.4	Prise en charge salariés et indépendants en 2017.....	31
6.5	Répartition des demandes sur l'année.....	32
6.6	Lieux d'interprétation.....	32
6.7	Prix des interprétations	33
6.8	Constats.....	35
7	CONCLUSION	356
8	PERSPECTIVES.....	37

2 INTRODUCTION

La communication est cruciale dans notre société d'aujourd'hui...

Tant à la maison qu'au travail, à l'école ou sur la route, nous sommes constamment joignables grâce à Internet, au téléphone et à la téléphonie mobile ; la communication fait tellement partie intégrante de notre vie que nous avons tendance à oublier que des personnes sont exclues de cette manière de communiquer et d'être informées.

Ce fossé doit être comblé sous peine d'isolement, voire d'exclusion sociale.

Il existe différentes façons de répondre aux besoins des personnes sourdes.

L'interprétation en langue des signes est majoritaire. Cela implique la reconnaissance de la langue des signes comme une véritable langue, avec un lexique et une grammaire. Elle est la communication spontanée des personnes sourdes et, à travers le monde, chaque langue des signes est porteuse de la culture propre aux personnes qui l'utilisent.

Dans la partie francophone du pays, la langue des signes est appelée "Langue des Signes de Belgique Francophone"(LSBF).

D'autres modes de communication tels que le Langage Parlé Complété (L.P.C.), le français signé (souple) ou la reformulation orale permettent l'inclusion et l'autonomie dans la société de toutes les personnes ayant une déficience auditive.

Les personnes sourdes ou malentendantes ont quotidiennement besoin de communiquer pleinement dans un monde entendant, notamment avec les services d'urgence, les administrations, la justice, ...

Le Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles (SISB), service d'interprètes en langue des signes, mis sur pied par la Fédération Francophone des Sourds de Belgique ASBL en 1996, répond à une partie des demandes en communication pour ce public.

Ce rapport fait état du fonctionnement du SISB, des missions qui lui sont imparties et de la manière par laquelle le SISB arrive à les remplir avec les moyens dont il dispose, ceci afin de coller au plus près de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies - ratifiée par la Belgique le 2 juillet 2009.

Nous vous invitons à vous référer aux conclusions pour un résumé de l'année 2017.

Bonne lecture !

3 PRESENTATION DU SERVICE D'INTERPRETATION DES SOURDS DE BRUXELLES

Le SISB fait partie de l'ASBL Info-Sourds de Bruxelles qui a pour but l'inclusion et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes dans la société. Elle est subdivisée en trois services :

1° **Un service d'accompagnement (SA)** destiné à accompagner les personnes sourdes dans leur projet de vie et dans leurs démarches vers l'autonomie. Vu la spécificité de la surdité, une attention toute particulière est accordée à l'information (droits et avantages sociaux) et à la communication ainsi qu'à l'aide sociale ponctuelle.

2° **Un service d'aide à la recherche d'un emploi (SARE)** couvre les différentes étapes du parcours du demandeur d'emploi : bilan personnel et professionnel, ciblage d'annonces, rédaction de CV et de lettres de motivation, préparation d'entretiens d'embauche, gestion de la surdité dans un contexte professionnel, ... Il propose également des modules d'orientation et de détermination professionnelle généraliste (O.D.P.G.).

3° Un service d'interprétation en langue des signes et autres modes visuels de communication (SISB)

Ce service 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 ».

Le S.I.S.B. est subsidié, depuis sa fondation, par la Commission Communautaire Française de la région de Bruxelles-Capitale. Le service est agréé pour une durée de 5 ans renouvelable, par le biais :

- **l'arrêté 2016/1568** du collège de la COCOF relatif au renouvellement de l'agrément du SISB pour 5 ans (01/07/2015 au 30/06/2020)
- le **décret de la COCOF du 17 janvier 2014** relatif à l'inclusion de la personne handicapée. (MB du 03/10/2014)
- **l'arrêté 2007/1131 du 22 mai 2008 du Collège de la COCOF** relatif à l'agrément et aux subventions accordées aux services d'accompagnement et aux services d'interprétation pour sourds, tel qu'il est modifié (MB du 27/08/2008)
- **l'arrêté 2014/152 du 7 mai 2015 du Collège de la COCOF** (MB du 29/07/2015) relatif aux prestations individuelles et aux aides à l'emploi des personnes handicapées portant application des articles 19, 1° et 48 du décret du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée
- **l'arrêté 2015/1737 du 17 mars 2016** fixant la liste des modalités et des critères des interventions relatives à l'inclusion visées à la section 2 du chapitre III de l'arrêté du Collège de la COCOF du 7 mai 2015 relatif aux prestations individuelles et aux aides à l'emploi des personnes handicapées
- **l'arrêté 2017/905** accordant une subvention en initiative pour le Relais-Signes pour l'année 2017 dans le cadre d'un co-financement avec CAP 48

- la convention CAP 48 portant sur le Relais-Signes valable du 30/03/2017 au 31/03/2019
- l'**arrêté d'application de l'article 27 du décret inclusion** n'ayant pas encore été rédigé, c'est toujours l'arrêté de 2007 qui régit le service.

3.1 Coordonnées

Info-Sourds de Bruxelles Asbl (ISB) :

Avenue Brugmann, 76
1190 Bruxelles
Tél: 02/644.68.90
Fax commun ISB: 02/644.68.91
E-mails: direction@infosourds.be (Direction)
Site: www.infosourds.be

Service d'Interprétation pour les Sourds de Bruxelles(SISB)

Tél: 02/644.68.84 (+ répondeur)
GSM: 0498/43.43.34
E-mails: sisb@infosourds.be (gestion des demandes)
Skype ou Oovoo : sisbbruxelles ou sisb@infosourds.be

Relais-Signes :

Tél : 0496/50.22.81
Site : www.relais-signes.be

3.2 Personnel et moyens matériels

3.2.1 Personnel du SISB

La Cocof subsidie deux postes :

- Le poste d'assistant administratif ($\frac{3}{4}$ ETP CDI) est assuré par Emilie Antoniazzi. Son temps de travail ne permet pas la gestion des demandes 100%. Un poste temps plein niveau bachelier serait nécessaire. **En 2017, elle est partie en congé de maternité** et a été remplacée à partir du 6 novembre par Fatima Ouriaghli.
- Le poste de responsable (1ETP CDI) était à temps plein assuré par **Benjamin WIBRIN, qui nous a quitté le 17 mars 2017. Il est remplacé par Pierre WERA depuis le 18 avril 2017.**

Ces mouvements du personnel, et en particulier le poste de responsable, ont fortement affecté la bonne gestion quotidienne du service en 2017 et amené une surcharge de travail pour chacun.

Deux interprètes salariés assurent les prestations en langue des signes pour le SISB :

- Laurence Beer (statut ACS temps plein), est engagée par Info-Sourds de Bruxelles depuis fin 2001 pour l'ensemble de l'ASBL. Elle est rattachée au SISB qui gère son agenda. Ses prestations sont

comptabilisées au SISB. Les « recettes » engendrées ont été utilisées pour financer un autre poste d'interprète salarié et une partie des frais de fonctionnement du service. Le Service ACS d'Actiris en a été informé. Aucune autorisation officielle n'a cependant été accordée ; ce malentendu fait l'objet d'un désaccord avec la COCOF (voir plus loin). **En 2017**, Madame Beer a subi une fracture du poignet, ce qui a entraîné une absence de 2 mois et demi.

- Patrice Jabeneau - qui a renforcé ce poste depuis le 1^{er} juillet 2011 est depuis le 1^{er} avril 2014 à 4/5 temps. L'engagement de ce dernier a été rendu possible grâce à un fonds privé et au passage à 45 euros des heures de prestation (HP) en août 2011. Cet engagement a été fait en concertation avec la COCOF (Madame Dugnoille) et le Cabinet de la Ministre Evelyne Huytebroeck (Mme Véronique Gailly). Ses prestations et recettes font également l'objet du même désaccord. Ce poste ne peut pas s'autofinancer pour diverses raisons mais essentiellement car les rentrées des interprètes dépendent de multiples facteurs : la demande, les annulations, l'état de santé des interprètes, les temps de déplacement, les prestations gratuites,...

3.2.2 Moyens matériels du SISB

Info-Sourds (ISB) occupe des locaux mis à disposition, moyennant loyer, par « C'est tout com' » (ASBL) dans une grande maison de maître mise en conformité aux normes incendie et adaptée au public.

Le service dispose du matériel nécessaire à la réalisation de ses missions : 4 postes de travail avec ordinateurs en réseau ; un téléphone avec répondeur ; 3 Gsm (gestionnaire et ILS salariés) ; une connexion internet, des Web Cam afin de recevoir les demandes en direct en langue des signes.

Le projet Relais-Signes dispose d'un local isolé et équipé : 2 caméras, des luminaires de tournage vidéo, un grand écran en tissu vert, 2 ordinateurs (PC de bureau et portable) doté d'1 webcam, ...

Le projet Relais-Signes a changé de local **durant l'année 2017** à l'occasion d'une réflexion générale de l'asbl sur l'affectation des bureaux. Ce changement a permis d'améliorer les conditions de travail des prestataires.

3.3 Les objectifs du SISB

- Répondre au concept d'aide aux personnes puisqu'il se met au service de personnes sourdes, malentendantes bruxelloises ou entendantes qui formulent - via notre service d'appel centralisé - une demande d'aide à la communication via un interprète en langue des signes ou un translittérateur, et ceci quelles que soient leurs appartenances (ethniques, culturelles, religieuses) ;
- Être accessible (gratuité pour les personnes sourdes/malentendantes de Bruxelles via introduction d'un dossier au PHARE, facilité de communication par téléphone, fax, e-mail, permanences) ;
- Garantir la liberté de choix du prestataire dans la mesure des possibilités du service ;
- Faire respecter le code de déontologie de la profession d'interprète.

3.4 Missions du service d'interprétation

- Etablir une liste officielle d'interprètes en langue des signes ou pour toute autre aide à la communication (dits translittérateurs) - cette liste est approuvée par le Collège - seuls ces prestataires sont reconnus pour assurer des prestations d'interprétariat/translittération remboursables par les Services du Collège selon les modalités et les conditions fixées.
- Etablir une convention avec les prestataires qui garantit aux sourds un service de qualité pour un prix défini par la Cocof;
- Organiser la formation continuée des interprètes et des translittérateurs;
- Assurer un rôle de médiation entre les sourds et les interprètes ou les translittérateurs.

Les avancées de ces dossiers sont expliquées dans les actions spécifiques menées au cours de l'année.

Afin de pouvoir répondre à ces différentes missions, le service assure :

La gestion des demandes d'interprétation :

Le service sert de relais entre les demandeurs et les prestataires. Il est accessible par téléphone fixe et portable, donc sms, mail et webcam ou en direct (permanences et sur rendez-vous); la gestionnaire répond aux demandes de prestation des personnes sourdes en langue des signes.

Pour la personne sourde, il y a souvent lieu de contacter en outre une tierce personne (médecin, avocat, etc.) pour fixer les rendez-vous, puis la prestation est confirmée aux différents interlocuteurs. Le SISB informe du fonctionnement du service et du rôle de l'interprète ou du translittérateur (le prestataire) et s'occupe également de demander les supports nécessaires à la préparation de la prestation pour le prestataire (textes, procès-verbal de la réunion précédente ou ordre du jour).

La notion de suivi est importante dans la gestion dans toutes les matières qui touchent à la vie privée des personnes. Cela complique le travail du service dans la recherche des prestataires fort sollicités.

La gestion de l'agenda des 2 interprètes salariés

Le gain de temps pour le service dans la gestion des demandes est énorme face aux indépendants. Le rendez-vous est fixé directement en fonction de l'agenda que nous gérons. Le regroupement des prestations selon la localisation est plus aisé, les modifications de rendez-vous aussi. Les interprètes, en route la plupart du temps, ont accès en ligne à leur agenda.

La disponibilité de ces salariés permet d'effectuer des prestations en journée et des suivis dans le temps. Ils assurent les prestations de courte durée dont les indépendants ne veulent pas, vu les déplacements non remboursés au km et le temps de déplacement non rémunéré.

Ce constat récurrent doit nous amener à renforcer notre équipe d'interprètes salariés.

L'information et le suivi auprès des bénéficiaires et des prestataires :

Le service a pour mission d'informer les utilisateurs quant à la législation, ses modifications et aux démarches à suivre pour pouvoir bénéficier de leurs droits.

Dans certains cas, par exemple, introduire la demande pour les bénéficiaires auprès du PHARE, en assurer le suivi ainsi que rencontrer les demandeurs qui souhaitent un suivi particulier.

La base de données interactive de gestion des demandes facilite le travail de gestion, de suivi des rendez-vous et d'octroi des Heures de Prestation (HP) par le PHARE via notre service. Elle permet aussi d'informer simultanément par mail et/ou vidéo en langue des signes les bénéficiaires du service de la fin de validité des HP et de la nécessité de réintroduire une demande auprès du PHARE. Cependant, force est de constater que l'utilisation de ce système n'est pas une panacée et que l'intervention humaine reste nécessaire. **Une simplification de la gestion administrative est indispensable.**

Le site internet permet aussi l'introduction d'une demande d'interprètes ou de translittérateur; cependant, ici aussi, les bénéficiaires préfèrent la communication directe, que ce soit par webcam ou via sms pour ceux qui maîtrisent mieux le français.

Le site se doit d'être bilingue français-langue des signes et comporter des vidéos. La constitution et la gestion même du site posent problème au vu des moyens humains du service.

L'information et la sensibilisation du grand public, de publics spécifiques et du monde politique :

Présence aux grandes manifestations liées au monde de la surdité, au **Conseil Consultatif Bruxellois**, section Personnes handicapées ; à la **Commission de réexamen** de la COCOF ; à l'**Association des services d'accompagnement et d'actions en milieu ouvert pour personnes handicapées (ASAH)** et à la **Commission Consultative de la Langue des Signes (CCLS)**. Voir actions spécifiques ci-après.

Gestion des plaintes (voir actions spécifiques)

Gestion comptable du service en collaboration avec la Direction d'Info-Sourds de Bruxelles :

Vérification de l'encodage des prestations des salariés, réception des prestations des indépendants, envoi du paiement, justificatifs PHARE, etc. Ce processus est facilité par la banque de données qui offre la possibilité à chaque prestataire - dans un espace privé - de gérer ses prestations et « factures » en quelques clics. En ce qui concerne les vérifications des recettes et dépenses, les budgets prévisionnels, les justificatifs comptables, le travail est effectué par la comptable d'Info-Sourds de Bruxelles sous la **supervision de la Direction depuis 2017**.

Evaluation des prestataires (voir actions spécifiques)

Gestion des tâches administratives liées à la gestion du personnel en collaboration avec la Direction: fiches du personnel, plan annuel de formation du personnel.

Collaboration avec les autres services d'interprétation en Langue des Signes implantés en Belgique (pour la Wallonie: SISW et la Flandre: CAB) pour échange d'informations et d'expériences et recherche d'informations sur les services similaires en Europe et dans le monde.

Collaboration et échanges avec des associations (énumérées ci-dessous) liées à l'interprétation en langue des signes ou autres moyens de communication : la FFSB (Fédération Francophone des Sourds de Belgique), PROFILS (Programme de Recherche, d'Orientation et de Formation pour les Interprètes en Langue des Signes), la CCLS (Commission Consultative de Langue des Signes), l'A.B.I.L.S (Association Belge des Interprètes en Langue des Signes), les Pissenlits Asbl, le centre Lui et Nous, le centre Comprendre et Parler, l'Etoile Polaire, etc.

En outre, depuis le 1/7/2000 avec l'agrément, le SISB assure également les actions suivantes :

- Gérer l'attribution virtuelle, suite à l'octroi par le Phare aux bénéficiaires sourds, des HP et leur renouvellement ;
- Assurer le paiement des prestataires (encodage, vérifications utiles, paiement et archivage);
- Envoyer les justificatifs annuels des HP, en organiser l'archivage en fonction d'un plan comptable ;
- Établir annuellement un rapport d'activités ;
- Suivre les candidatures des interprètes et des translittérateurs (mises à jour des listes).

3.5 Relais-Signes : Centre-relais en LSF par visiophonie

L'interprétation à distance est une offre de service complémentaire à l'interprétation en face à face proposée par les services d'interprétation en Belgique francophone (SISB et SISW) depuis janvier 2015.

Ce projet, Relais-Signes, est mené en partenariat par l'asbl SISW et l'ASBL Info-Sourds de Bruxelles; les deux services ont mis en commun leurs moyens humains et financiers afin de programmer une ouverture de ce service les matinées, du lundi au vendredi. **Depuis janvier 2017**, le service est également **accessible les mercredis après-midi grâce au soutien en initiative accordé par la Cocof**.

L'interprétation à distance permet à une personne sourde de contacter une personne entendante par le biais d'un appel téléphonique interprété. Elle permet aussi l'interprétation d'un échange bref entre une personne sourde et un entendant présents sur un même lieu sans nécessiter la présence physique de l'interprète.

L'interprétation à distance concerne donc des personnes sourdes individuelles, des employeurs, des organismes qui souhaitent renforcer l'accessibilité de leurs services, des personnes entendantes qui sont contactées en direct par le biais du téléphone par une personne sourde.

Plus de 130 personnes disposent d'un compte actif. Cent utilisateurs utilisent très régulièrement ce service qui en 2017 a été accessible 200 demi-journées et a permis l'interprétation à distance de 5250 communications.

Six interprètes assurent à tour de rôle les prestations. Les deux premières années, un sponsor privé assurait un financement partiel de ce service. **Depuis le 1er janvier 2017, une subvention ponctuelle de la COCOF et de CAP 48** assure une partie du financement. Mais il faut souligner – et c'est très regrettable – que ce service si précieux pour l'autonomie et l'insertion des sourds ne reçoit à l'heure actuelle aucun soutien financier suffisant, stable et pérenne qui permettrait son développement ; de multiples perspectives sont possibles et rencontreraient les besoins et attentes des personnes sourdes signantes (un plus grand nombre de plages horaires d'ouverture, deux interprètes travaillant simultanément afin de réduire les temps d'attente avant connexion, ...), mais également des personnes malentendantes ou proposer d'autres services comme la traduction, ...

L'utilisation de ce service par les sourds reste très importante et il faut s'en réjouir. Toutefois, la mise à disposition de ce service au sein d'organismes publics reste faible.

Depuis 2015, le SPF Finances a installé ce service au sein de très nombreux bureaux régionaux en Wallonie et à Bruxelles.

Deux mutualités, l'une à Liège et l'autre à Bruxelles, ont adopté ce dispositif.

Cette année, la Ville de Liège a doté trois de ses Mairies de quartier (Service de l'état civil) de Relais Signes. Avant la mise en place effective, les agents de ces services communaux ont suivi une formation à l'accueil de personnes en situation de handicap et tout particulièrement à l'accueil des personnes sourdes. Cette initiative soutenue par la commission consultative communale a fait écho auprès des responsables de la future nouvelle implantation d'un gros hôpital de Liège (CHC Mont Legia) qui se sont informés sur le potentiel de Relais-Signes.

Les contacts sont d'autant plus percutants s'ils sont soutenus et/ou initiés par des associations de sourds. C'est le cas dans le Tournais où l'ASMT tente de convaincre les responsables locaux (hôpital, police, administration communale) de l'intérêt de Relais-Signes.

Quelques services comptant des sourds au sein de leur personnel (par exemple, l'Epée, Alter&Go, ETA Entra) se sont connectés à Relais signes pour en faciliter l'accès aux membres de leur personnel.

Des services d'accompagnement de personnes sourdes, convaincus de la pertinence de Relais-Signes pour accroître l'autonomie des sourds, ont mis en place des séances de présentation à leurs bénéficiaires.

La société IVES qui commercialise l'application Djanah - support technologique de Relais-Signes - travaille au développement de nouvelles applications, applications qui seront mises en place au début de l'année 2018 comme par exemple la possibilité donnée à une personne sourde de laisser un numéro d'appel à un entendant afin d'être ultérieurement recontactée par le biais de Relais-Signes.

Les objectifs du Relais-Signes en 2018 :

- Un subventionnement structurel du projet
- Un renforcement de la communication pour étendre l'utilisation du VRI : banque / service public/ administrations
- Un élargissement des plages horaires
- Développer d'autres services tels que la téléphonie à partir d'un écrit d'une personne sourde

3.6 Actions spécifiques

3.6.1 Formation continuée des prestataires indépendants et du personnel salarié

3.6.1.1 Formations pour les interprètes en 2017

Nos interprètes ont participé aux formations destinées aux interprètes co-organisées par le service et l'Association belge des interprètes en langue des signes (ABILS).

Formation sur la voix

Ces journées d'approche étaient axées sur un travail de pose de voix parlée en individuel et en groupe, et sur l'exploration d'une palette d'exercices ludiques sur la présence corporelle et vocale dans l'exercice de la profession. La formatrice, Marcelle de Cooman, donne des formations à la voix au grand public (<https://ligue-enseignement.be/formation/mieux-connaître-et-utiliser-sa-voix/>)

La formation a eu lieu les samedis 17 juin et 30 septembre (de 10 h à 17 h), au salon de musique Théodore, 184 rue Théodore Verhaegen, à 1060 Saint-Gilles.

La formation était co-organisée par l'Association belge des interprètes en langue des signes, le service d'interprétation des sourds de Wallonie et nous-mêmes. La formation était ouverte aux interprètes figurant sur la liste COCOF, aux interprètes prestant pour le SISW et aux interprètes membres d'ABILS.

La formation a permis aux interprètes de prendre conscience de la maîtrise qu'ils pouvaient avoir sur leur voix. Elle les a dotés d'outils : exercices pour poser sa voix et échauffements avant une prestation.

Cette « check-list » qui passe le corps en revue permet d'entrer en prestation plus sereinement.

La formation aurait gagné à prévoir des mises en situation où les participants auraient été amenés à interpréter en même temps que veiller à leur voix. Bien qu'elle ne rassemblait que des interprètes, elle restait dans son approche orientée grand public ; sans doute dû au fait que la formatrice ne connaît pas le secteur de l'interprétation.

Les moments informels de pause et de repas permettaient aux interprètes de se rencontrer et contribuent au développement de la culture métier.

Colloque EFSLI 9 et 10 septembre

Grâce à la prise en charge des frais par le service, deux interprètes membres d'ABILS ont participé au colloque « Quoi de neuf, Doc ? », organisé à Toulouse par EFSLI, association européenne d'interprètes en langue des signes. Le thème portait sur l'interprétation en milieu médical. L'objectif était de bénéficier de leur retour d'expérience. Ce moment a eu lieu en 2018.

En synthèse, il apparaît que la prise en charge d'un patient sourd dans le système hospitalier questionne la relation patient/médecin. Le simple recours à un interprète (pont linguistique) ne permet pas toujours de réduire suffisamment la distance culturelle et expérientielle entre le médecin et le sourd.

Dès lors, il existe un risque que le savoir expert professionnel ne rencontre pas le savoir profane du patient et qu'il y ait, malgré l'intervention d'un interprète, échec de l'intercompréhension.

Certains profils de patients et certaines situations nécessitent également des ajustements importants de part et d'autre.

Face à ce constat, deux modes de rééquilibrage sont évoqués :

- 1) Ajout : Soignant, Sourd, Interprète et ajout d'une personne sourde, nommée intermédiaire en France.
- 2) Interadaptation : meilleure formation et information du médecin, du Sourd, et de l'interprète afin que la rencontre puisse avoir lieu.

Les exposés laissent aussi apparaître les risques psycho-sociaux que les situations d'interprétation médicales peuvent faire courir aux prestataires. Les pistes de solutions envisagées sont autant d'idées de futures formations à organiser à l'attention de ceux-ci.

Formation Relais signes : 25 et 26 octobre 2017

Cette formation a permis de faire le point, après deux ans d'expérience, sur les pratiques des interprètes, d'approfondir les acquis et de questionner les habitudes. Elle s'adressait aux six interprètes en activité dans le projet et a ainsi permis à nos salariés de revoir leurs collègues

wallonnes. Les formateurs, Jeff McWhinney et Brigitte François, fondateurs de Sign Video, étaient déjà venus nous former à la mise en place du projet.

Les discussions sur le pilotage et le cadrage du projet ont abouti à des actions concrètes, comme le travail collaboratif sur un règlement. Une réflexion est également en cours sur l'organisation de réunions d'utilisateurs pour recueillir leurs avis sur le service.

Formation à l'interprétation en contexte juridique

Objectifs : Obtention du « Certificat d'Université en interprétation en contexte juridique : milieu judiciaire et secteur des demandes d'asile », lequel répond à la Loi belge du 10 avril 2014 visant à établir un registre national des interprètes et des traducteurs jurés qui prévoit que tout interprète juré doit pouvoir justifier de ses compétences professionnelles et de ses connaissances juridiques et éthiques. La formation vise donc à l'acquisition des connaissances disciplinaires, les savoirs faire et savoir être requis à l'exercice de l'interprétation en contexte juridique, qui recouvre des prestations effectuées en milieu judiciaire (chaîne pénale et interprétation devant les tribunaux) et dans le secteur des demandes d'asile.

Organisateurs : Université de Mons – Faculté de Traduction et d'Interprétation - Ecoles d'Interprètes Internationaux – Service de Traduction spécialisée et de Terminologie du professeur Christine Michaux.

Remarque : Cette formation n'a pas été suivie par des prestataires sur les listes de la COCOF mais par plusieurs candidats à la profession d'interprètes sourds. Certains ont adressé leurs candidatures au SISB qui ne s'est pas encore prononcé sur le suivi à donner.

Préparation de la formation pour les tuteurs (interprètes et responsable de service)

La formation universitaire en interprétation en langue des signes verra ses premiers étudiants mener leurs stages d'observation et de pratique en 2018 et 2019. Le SISB entend jouer un rôle actif dans l'accueil et la formation des stagiaires. Des premiers contacts ont été pris avec l'association des interprètes (ABILS) en vue de trouver un organisme de formation permettant de créer une pratique commune pour les futurs tuteurs. Ils se sont prolongés avec l'intervention de la cellule en charge de la formation à l'Université catholique de Louvain-la-Neuve.

Ces contacts aboutiront en 2018 à l'organisation d'une formation à destination des tuteurs et des services, les 20 et 21/04 2018. Ces temps de formation en présentiel se sont complétés d'une formation et d'une co-construction à distance grâce à une plateforme en ligne mise en place par l'agence Plug&, qui a permis d'aboutir à un référentiel de la profession.

3.6.1.2 Formations pour toute l'équipe

Formation sur la structuration de l'archivage (papier & numérique)

Objectif : Favoriser le partage des informations et la transversalité entre les services et les travailleurs afin d'améliorer le suivi des bénéficiaires.

Sur base d'une approche théorique, l'équipe d'Info-Sourds a pu se mettre d'accord sur un nouveau système de classement plus efficace et intemporel. Cette structure de classement est valable tant pour les documents papiers qu'informatiques produits et reçus par l'association. La formatrice a

accompagné l'équipe dans la mise en place du nouveau système et formé aux bonnes pratiques permettant de garantir le bon fonctionnement d'un classement commun.

Formateur : Marie-Laurence Dubois, de Valorescence

Dates :

- 14 février 2017 : Convention de nommage et structuration du classement informatique
- 6 mars 2017 : Structuration du classement informatique
- 27 avril 2017 : Structuration du classement papier
- 8 août 2017 : Tri des archives papier

3.6.2 Médiation entre prestataires et personnes sourdes : gestion des plaintes

Lorsqu'une plainte arrive au service, nous tâchons de rassembler tous les éléments par l'écoute de chaque partie et de trancher ensuite. Le responsable du SISB ou la Direction d'Info-Sourds intervient si besoin.

Les plaintes les plus fréquentes émanent des bénéficiaires sourds pour lesquels nous ne trouvons pas d'interprète disponible ; ces plaintes-là sont les plus difficiles à entendre car nous ne pouvons pas y remédier.

Au niveau des prestataires, les plaintes sont liées aux annulations tardives de certaines personnes sourdes.

De manière générale, la fermeture du service le mercredi et lors des congés maladie de la gestionnaire, est un réel souci et a fait l'objet de critiques.

3.6.3 Projet interprètes sourds (deaf interpreter)

Les conclusions des Etudes de l'Observatoire de la Cocof ont également mis en lumière le besoin de professionnels sourds, facilitateurs de communication.

Partant de ces conclusions, courant 2015 et 2016, une étude approfondie sur le rôle des interprètes sourds est menée par un comité d'experts sourds (linguiste, anthropologue, juriste, travailleur social) dont la coordination est prise en charge par Inès Guerreiro, assistante en psychologie et accompagnatrice au Service d'Accompagnement. Dans ce cadre, un subside a été demandé à la Fondation Roi Baudouin dans l'objectif de valoriser le métier d'interprète sourd et le faire reconnaître officiellement en Belgique, comme c'est le cas dans d'autres pays.

Les interprètes sourds étant experts de la langue des signes et de la culture sourde traduisent en s'appuyant sur une adaptation linguistique et culturelle.

Par ailleurs, ils peuvent traduire d'une Langue des Signes étrangère à la Langue des Signes Francophone de Belgique et vice-versa.

En effet, la région de Bruxelles est marquée par l'arrivée de nombreux sourds étrangers qui ne connaissent pas toujours la Langue des Signes Francophone de Belgique. La communication s'en voit d'autant plus compliquée, même avec les interprètes ou des accompagnateurs entendants. L'interprète sourd joue ici un rôle essentiel dans la compréhension des informations transmises.

Ils peuvent également s'adapter (plus facilement qu'une personne entendante) à un public sourd fragilisé qui a un niveau de compréhension faible. Ces derniers représentent une partie du public des services d'accompagnement.

Ce projet n'a pas avancé **en 2017**, car Info-Sourds est en attente d'une vidéo en langue des signes commandée auprès de professionnels sourds.

3.6.4 Evaluation de la collaboration avec les prestataires

Le SISB a pour mission d'établir la liste d'interprètes en langue des signes et celle des translittérateurs.

Pour les interprètes, des évaluations, dites du Comité de Conduites des Interprètes (CCI), ont eu lieu en 2003 et en 2006. Elles ont permis définir des critères d'accès aux listes de la COCOF :

- Avoir suivi des cours et obtenu son diplôme et/ou s'être soumis au jury d'évaluation;
- Respecter les règles du code de déontologie de l'interprète en langue des signes;
- Avoir des connaissances générales et spécifiques (droit, médecine, ...);
- S'engager à suivre dans le futur des recyclages ou formations spécifiques qui s'imposent.

Depuis la mise en place de la formation universitaire en interprétation en langue des signes en 2014, ces critères n'ont plus de raisons d'être et le service n'ajoute plus d'interprètes sur ses listes. La seule dérogation est dans le cadre de la visiophonie où les interprètes reconnus par le SISW sont admis sur base de l'arrêté 2017/905 de la COCOF (subvention en initiative du Relai-Signes).

Pour les translittérateurs, une évaluation a eu lieu en 2014 grâce à une subvention en initiative. Elle nécessite un suivi : promotion, évaluation et formation continue.

En 2017, les prestataires ont été conviés à une réunion au service PHARE (22/05/2017) dans le cadre la rédaction du nouvel arrêté pour les services d'appui à la communication et à l'interprétation.

3.6.5 Collaboration étroite avec le SISW, la CCLS et Télécontact

Collaboration avec le SISW, notre pendant wallon

Soutien mutuel constant dans divers aspects de l'offre de service mais essentiellement collaboration sur le projet Relais-Signes (voir chapitre concerné).

En 2017, les deux services ont collaboré plus particulièrement sur les projets suivants : **la formation des interprètes en langue des signes, les critères de sélection des nouvelles candidatures (interprètes étrangers et interprètes sourds), la recherche de subventions et la promotion du Relais-Signes, ...**

Collaboration avec la CCLS

Mise en place en juin 2004 à la suite la reconnaissance de la langue des signes (cfr. décret du 22 octobre 2003 du Parlement de la Communauté française), cette Commission a pour mission de remettre au Gouvernement, soit d'initiative, soit à sa demande, des avis et propositions sur toute problématique concernant l'utilisation de la langue des signes (voir site : www.langue-des-signes.cfwb.be).

Conformément à l'article 2§3 du décret du 22-10-2003, la commission se compose de 15 membres effectifs. La Directrice d'Info-Sourds y siège en tant que membre représentant les services d'accompagnement pour personnes sourdes ou malentendantes.

En 2017 (6/10/2017), un arrêté désignant les nouveaux membres a été signé. Une erreur dans l'arrêté de désignation des membres n'a pas permis à la CCLS de se réunir mais une **journée de sensibilisation à la langue des signes a été organisée le 24/10/2017** à laquelle le SISB a participé.

Collaboration avec Télécontact

- Etude et soutien aux projets visant à améliorer la communication à distance des personnes sourdes et malentendantes en Belgique.
- Communication à ce sujet avec des personnes intéressées via des nouvelles sur le site et des mailings personnels aux inscrits de l'annuaire Télécontact.
- Plateforme ayant un pouvoir d'action au niveau fédéral et regroupant des représentants de trois régions linguistiques (Flandre, Bruxelles, Wallonie)

3.6.6 Collaboration avec le Conseil Consultatif Bruxellois et le service PHARE

Conseil Consultatif Bruxellois :

L'évolution du service est liée aux avancées obtenues au Conseil Consultatif bruxellois francophone, section Personnes handicapées, que ce soit en réunion plénière ou au sein des groupes de travail.

Pour rappel, ce conseil a pour mission de donner des avis d'initiative ou à la demande du Collège de la COCOF sur toute question concernant les personnes handicapées. Il travaille en étroite collaboration avec le cabinet du Ministre en charge de la Politique des Personnes handicapées (Céline Fremault) et avec le PHARE.

La Directrice d'Info-Sourds y assiste en tant que représentante des publics cibles, en l'occurrence les personnes sourdes et malentendantes. L'interprète en langue des signes, Patrice Jabeneau, est son suppléant.

C'est toujours via le Conseil consultatif que la Directrice d'Info-Sourds participe au groupe de travail sur les aides matérielles individuelles. Les travaux portent sur la révision de l'Annexe. Les modalités pratiques relatives aux prestations horaires d'interprétation en langue des signes y sont définies.

Les avancées pour les personnes sourdes sont les suivantes :

- En 2013 : création d'une nouvelle rubrique dans l'Annexe afin que les interventions ne soient plus dans les équipements complémentaires et donc plus plafonnées à 2.065 euros.
- En 2015, le GT s'est prononcé en faveur de l'intervention du PHARE pour le remboursement des prestations d'interprétation dans le cadre de la visiophonie (voir PV du GT du 11/9/15).
- En 2016 (7 mars), publication au Moniteur de l'arrêté 2015/1737, modifiant les modalités des interventions : passage à 50 HP par an sans report possible et alignement des prix dans le cadre de l'accompagnement pédagogique (30€/h). La mise en application de ces mesures s'est faite au 1^{er} avril 2016, sauf pour les HP où ce sera en date du 1^{er} janvier 2017. Les modalités d'application pour les HP ne nous ont pas encore été communiquées. Les décisions en cours sont restées d'application. Le SISB a eu des difficultés à informer ses bénéficiaires, faute de communication avec le service des prestations individuelles du PHARE.

La sensibilisation du Conseil consultatif, tant par le biais des groupes de travail que des séances plénières, est un travail crucial, de longue haleine, dont les résultats ne seront perceptibles qu'à long terme.

Le service PHARE :

Collaboration avec le service des prestations individuelles :

Le SISB aide les personnes sourdes à faire leurs demandes d'HP (remise du formulaire, aide pour le compléter et l'envoyer au PHARE). La communication avec ce service est parfois lacunaire. A titre d'exemple, le SISB n'a jamais reçu de courrier officiel du PHARE l'informant de la modification la réglementation des HP suite à la modification de l'annexe de l'arrêté 2015/1737 sur les aides matérielles (voir ci-dessus).

Collaboration avec le service des prestations collectives :

En 2017, beaucoup d'énergie a été déployée pour essayer de trouver un terrain d'entente face au désaccord qui oppose le SISB et la COCOF (voir ci-après).

Cette divergence de point de vue n'a pas empêché le SISB et le PHARE de collaborer étroitement, dans un esprit d'écoute constructif, à la rédaction de l'arrêté d'application de l'art 27 du décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée (voir ci-après).

3.6.7 Rédaction de l'arrêté d'application de l'art 27 du décret Inclusion pour les services d'appui à la communication et à l'interprétation pour les sourds

Dans le cadre de leurs mandats au Conseil Consultatif, la Directrice et Monsieur Jabeneau sont invités à contribuer à la rédaction des arrêtés d'application du Décret Inclusion. Le SISB fera partie des services d'appui individuel.

Art 27 : Le service d'appui à la communication et à l'interprétation pour les personnes sourdes visé à l'article 25, 2° exerce les missions suivantes :

- 1° traiter les demandes en matière de prestations d'interprétation en langue des signes ou de translittération ou de vélotypie;
- 2° mettre des interprètes, translittérateurs ou vélotypistes à la disposition des demandeurs.

En 2017, le service a collaboré étroitement avec le PHARE pour la rédaction de l'arrêté d'application 2017/1388, lequel entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2018. Le service a remis 4 avis :

1. En 2016, un avis sur base de son expérience de terrain et de l'ancien arrêté

Il suggérait :

- Une **simplification administrative**
- Une **modification des normes relatives au personnel** : 1 ETP gestion des demandes et la possibilité d'engager des interprètes salariés, en gardant toutefois la possibilité de payer des prestataires externes. Affectation du poste de Direction à l'ensemble de l'ASBL, en vue de développer une offre de service adaptée, cohérente et économe en moyens.

- **Une flexibilité au niveau du nombre d'heures de prestations (HP)** par personne sourde (même si elle réside en institution), une possibilité d'usage collectif et une augmentation des moyens pour l'interprétation des formations professionnelles.
- Un subventionnement permettant de couvrir les frais de fonctionnement du service et de pérenniser le projet **Relais-Signes**.

2. En mai 2017, un avis sur base d'une première proposition d'arrêté rédigé par le PHARE

Remarque : les interprètes indépendants et les autres services d'interprétation y ont été associés.

Les remarques du service portaient, entre autres, sur :

- **Les frais de fonctionnement** : 30 000 €
C'est insuffisant si on veut couvrir les frais liés au projet Relais Signes (39.000 €)
Ces frais couvrent-ils les frais d'interprétation des prestataires indépendants ? L'article 43 indique que le PHARE rembourse au service les frais de prestations des prestataires indépendants.
- **Personnel** : 3 ETP
Un mi-temps pour la gestion des demandes est insuffisant.
- **Objectifs chiffrés assignés au service**
500 personnes sourdes : ce chiffre correspond à l'ensemble des clients inscrits dans la base de données. Il doit être revu à la baisse, toutes les personnes inscrites ne faisant pas de demandes.

3. En novembre 2017, un avis sur un projet d'arrêté presque abouti

- Modification de l'arrêté afin de permettre **l'engagement de translittérateurs** dans le cadre des postes subventionnés par la COCOF au même titre que les interprètes en langue des signes.

4. En novembre 2017, un second avis sur le même projet d'arrêté

- **L'importance de la diversité des prestataires et de concilier deux systèmes** : salariés et indépendants en tenant compte de la récente augmentation du nombre de prestations réalisées par les prestataires indépendants (plus de 40 000 € par an !)
- **Budget de fonctionnement** alloué au service, lequel passe à 45 000 €. Même augmenté, ce budget reste insuffisant. L'augmentation initiale (de +/- 14 000 € à 30 000 €) était censée permettre au service de financer le projet Relais-Signes dont le budget annuel est de 39 000 €. L'augmentation passe entièrement dans Relais-Signes. Or, elle est censée couvrir également les prestations des interprètes indépendants ! De plus, le tarif pour une heure de prestation est revalorisé, passant de 45 € à 59 € (interprète disposant d'un master) ou 52 € (autres prestataires). Nous saluons cette revalorisation mais nous ne pourrons pas la financer sur le budget : **un budget de 45 000 €, dans le cadre d'une enveloppe fermée, ne permettra pas au SISB de payer des prestataires indépendants et le service Relais-Signes ni de révisions en fonction des besoins**. Nous craignons que cette rigidité ne permette pas de s'adapter à l'évolution de la situation.
- **Piste de réflexion : Les factures aux personnes morales**. L'arrêté prévoit que les montants perçus par le service pour les factures envoyées aux personnes morales faisant appel à ses

services (administrations, employeurs de personnes sourdes, associations, ...) soient déduits de sa subvention. Les montants ainsi perçus ne pourraient-ils pas être conservés pour payer les prestations aux interprètes indépendantes ?

3.6.8 Litige avec la COCOF

L'objet du litige est le principe de l'interdiction du double subventionnement et l'interprétation du cadre légal relatif aux heures d'interprétation destinées aux personnes sourdes inscrites au PHARE.

Pour remettre dans le **contexte**, en 2000, le SISB a reçu un agrément dans le cadre des prestations collectives du PHARE (arrêté 1131/2007). Sa mission principale était d'être une plate-forme entre des interprètes en langue des signes et les personnes sourdes. Des « tickets de prestation » gérés par le SISB servaient à payer les interprètes. Dans le cadre de cet arrêté, le service reçoit une subvention pour son personnel (un temps plein Direction et un 3/4 temps administratif) et pour ses frais de fonctionnement (12.492,24 €). Le suivi de cet arrêté est fait par le responsable du service des prestations collectives du PHARE. Le SISB avait des informations précises sur les justificatifs à fournir. Il s'y est tenu.

A côté de cet agrément, le SISB recevait des avances destinées aux personnes sourdes dans le cadre de l'aide individuelle (arrêté 99/262/A et son annexe révisable annuellement). Ces avances servaient à payer les interprètes en langue des signes et relevaient du service des prestations individuelles du PHARE. Le SISB était tenu de les justifier en prouvant la bonne exécution des prestations (art 60 de l'arrêté 1131/2007). Il s'y est tenu.

Dans un contexte de pénurie d'interprètes en langue des signes, il est rapidement apparu que le seul recours aux interprètes indépendantes ne permettrait pas au service d'atteindre les objectifs qui lui étaient assignés. Le budget n'était pas dépensé faute de prestataires ! A de nombreuses occasions, la direction du SISB a remonté ce problème à diverses instances politiques et administratives.

En 2005, face à l'urgence du besoin et ne recevant pas de solution concrète, le SISB, en collaboration avec le cabinet de Madame Huytebroeck et l'administration du PHARE a proposé une solution en attendant les débloquages institutionnels. Une interprète en langue des signes engagée par Info Sourds comme ACS passerait dans le cadastre du SISB afin de répondre en partie à la demande, le SISB facturait au Phare les interprétations au même titre que les interprètes indépendants. Cette situation permettait de respecter le cadre légal du SISB. En parallèle, Info-Sourds de Bruxelles faisait ponctuellement appel à des interprètes indépendants pour répondre aux besoins en interne.

En 2011, toujours en situation de pénurie et en concertation avec le PHARE et le Cabinet, le SISB a engagé un deuxième interprète pour répondre à un maximum de demandes. Ce dernier était payé en « fonds propres » (constitués par les recettes communes des deux interprètes salariés).

Depuis, et même si la situation devrait s'améliorer à moyen terme grâce à une formation universitaire pour les étudiants interprètes, nous sommes toujours en situation de pénurie. Le fait d'avoir deux interprètes salariés permet de répondre aux demandes urgentes et aux demandes que les interprètes indépendants refusent fréquemment (interprétation trop courte, durée de trajet trop longue,...). A ce jour, les interprétations facturées au PHARE par nos interprètes ne couvrent pas le coût salarial du deuxième interprète (même en facturant la prestation à 45€/h, un interprète en langue des signes ne peut s'autofinancer).

Ce mode de fonctionnement, élaboré en bonne intelligence avec l'administration et justifié dans nos rapports d'activité annuels, nous semblait être une affectation légale et pertinente des deniers publics, donnant au service la possibilité de réaliser sa raison d'être : permettre aux personnes sourdes et malentendantes de communiquer aisément avec les personnes entendantes.

Suite au transfert des heures d'interprétations des prestations individuelles vers les prestations collectives en 2009, et au changement du chef de service des prestations collectives en 2013, la situation s'est considérablement modifiée. La vision du PHARE concernant les heures d'interprétation facturées par le SISB a radicalement changé.

Selon cette **nouvelle lecture du cadre**, les heures d'interprétations réalisées par notre salariée ACS ne peuvent être facturées à l'administration et cela de manière rétroactive depuis 2013. Pour les heures prestées par l'interprète salarié, les réponses ont divergé : dans un premier temps, elles pouvaient être facturées mais la position du PHARE s'est ensuite durcie. Info-Sourds doit rembourser la totalité des « recettes » générées par les prestations des deux interprètes salariés. Seules les factures, relatives aux prestations réalisées pour des personnes morales, peuvent être conservées. C'est cette vision qui nous a été décrite lors de nos nombreux échanges avec le PHARE et le cabinet de Madame Fremault.

Cela signifie concrètement pour le SISB un remboursement d'une somme +/- **130.000 €** dont 55.651,96€ ont déjà été remboursés, via un prélèvement sur les avances.

Les avis sur la capacité d'Info-Sourds à rembourser cette dette sans mettre l'ASBL à mal divergent également. En effet, Info-Sourds n'a pas de fonds propres à l'exception des primes d'insertion. En plus de mettre en danger l'intégrité financière de toute l'ASBL Info-Sourds de Bruxelles, cette dette obligerait l'association à faire un usage des primes d'insertion qui pourrait lui être reproché par la suite.

Les choix réalisés par toute l'équipe d'Info-Sourds de Bruxelles et par le SISB en particulier avaient pour objectif de répondre à un besoin essentiel des personnes sourdes. Le SISB fonctionne de la sorte depuis plus de dix ans et en informe le PHARE dans ses rapports d'activité.

Pour l'avenir du SISB et pour l'avenir des aides aux personnes en général, nous ne pouvons permettre à l'administration de changer les règles du jeu après plus de dix années d'usage sans laisser d'alternative viable. C'est la raison qui nous a poussés à tenter une action en justice.

Si elle peut être trouvée, nous privilégions cependant une solution à l'amiable. C'est pourquoi le SISB a suspendu son action en justice et sollicité, auprès de la Directrice Générale de la COCOF, une réunion avec les acteurs concernés. En effet, **si nous sommes d'accord de privilégier une solution à l'amiable, il nous est impossible d'accepter une décision dont le sens nous échappe et qui nous semble arbitraire.**

3.6.9 Réorganisation de l'ASBL, Comité de pilotage et plan global de prévention

Info-Sourds a grandi. L'organisation familiale qui la caractérisait ne convient plus à une équipe pluridisciplinaire de 17 travailleurs, 8 conventions/agrèments, offrant des services à plus de 712

personnes sourdes ou malentendantes bruxelloises et 443 personnes morales (répertoriées dans la banque de données du SISB).

En 2014, des restrictions budgétaires ont été annoncées et le renouvellement de certaines conventions était incertain. Une restructuration de l'ASBL s'imposait de manière à optimiser les ressources humaines et renforcer le management. L'objectif était une meilleure organisation au regard :

- des rôles et responsabilités de chaque travailleur
- du bien-être psycho-social
- des besoins des bénéficiaires en tenant compte des agréments

Au niveau du SISB, la priorité a été de clarifier les besoins pour le poste de responsable.

En 2017, l'ASBL (ISB) a travaillé sur sa réorganisation et sa communication extérieure.

“Avant tout, une personne” : c'est l'axe de communication choisi par ISB. Nous exprimons ainsi notre volonté de voir dans nos usagers des personnes, dont nous souhaitons l'épanouissement et l'autonomie.

Il est cohérent de suivre la même idée pour l'organisation d'ISB, de voir dans les travailleurs des personnes autonomes et non pas des exécutants.

Partant du fait qu'il existe différents type de pouvoirs¹, l'organisation d'ISB vise à :

- Réduire le pouvoir sur en le réservant aux cas de nécessité ou consentis par le groupe
- Développer le pouvoir de
- Construire le pouvoir ensemble
- Réguler le pouvoir social.

Cela a abouti à la mise en place d'un « **Comité de Pilotage** »

Objectifs : Concertation des travailleurs et soutien à la prise de décision pour la Direction.

Composé de la Direction et d'un représentant, sur base volontaire, de chaque service, ce comité se réuni 5x/an afin de discuter de l'organisation de l'association, du plan global de prévention, des tâches que chacun(e) assume en plus de sa fonction, ...

Dates : 23/02/2017 ; 29/03/ 2017 ; 4/05/2017 ; 14/06/2017 ; 21/09/2017.

Plan global de prévention

L'ASBL dispose d'un plan annuel de prévention mis en place en collaboration avec l'ABBET. Différents éléments en lien avec le bien-être au travail y sont listés et priorisés. Cela va des procédures incendie au réaménagement des différents locaux. Le suivi de ce plan est confié au Comité de Pilotage.

¹ Il existe différents types de pouvoir:

Le pouvoir sur: l'autorité hiérarchique, pouvoir décider pour quelqu'un d'autre de ce qu'il fait

Le pouvoir de: la capacité de faire, de réaliser quelque chose, grâce à l'exercice d'un talent, d'une compétence

Le pouvoir ensemble: la capacité de faire des choses ensemble

Le pouvoir social: le fait que son avis soit pris en compte

En 2017, de grandes avancées ont été faites telles que la mise en place d'une réelle politique de ressources humaines, l'établissement d'une procédure d'engagement, de fiches de fonctions, la révision de l'affectation et le rangement des locaux, etc.

3.6.10 Réunions d'équipe et de services

- Réunions d'équipe avec l'ensemble d'Info-Sourds : lieu d'échanges et d'alimentation
Objectifs : diffuser l'information utile à tous les membres de l'équipe de façon simultanée, traiter collectivement une question intéressant l'ensemble de l'ASBL, prendre des décisions collectivement, suivi des groupes de travail, retour du CA, etc.
Quand : chaque 1^{er} jeudis du mois
En 2017, les gros chantiers ont été :
 - L'archivage et le classement informatique et papier (voir formation)
 - La réaffectation et le rangement des locaux (cfr. PV réunion du 9 mai 2017)
 - La communication externe : voir PV réunion du 12 juin 2017. Le travail a été poursuivi en sous-groupe avec le recours à une agence en communication (Tramway 21) et a abouti, fin 2017, à une charte graphique en vue de la création d'un nouveau logo, choisi par le CA sur proposition de l'équipe.
- Des réunions de service : le personnel SISB et la Direction d'Info-Sourds
Les travailleurs du SISB se rencontrent une à deux fois par mois en fonction des agendas des 2 ILS afin d'optimiser les services rendus. En 2017, ces différentes réunions ont été un lieu d'échanges quant au rôle et au fonctionnement du SISB. Un des objectifs était de revoir l'attribution des tâches du responsable afin de diminuer le temps de travail de Direction au profit de la gestion des demandes et des prestataires (interprètes et/ou translittérateurs).

3.6.11 Participation à des manifestations extérieures :

1. Salon de la Surdité

Objectif : auparavant appelé Journée Mondiale des Sourds, le Salon de la Surdité est un évènement culturel essentiel pour la communauté sourde qui permet de faire découvrir la culture sourde, la langue des signes et les différents acteurs de la surdité au travers de diverses animations.

Organisateur : FFSB

Date : 23 septembre 2017

Lieu : Bruxelles



2. CAP 48

Objectif : chaque année, nous participons à la campagne CAP 48 qui permet de récolter des fonds destinés principalement aux personnes handicapés.

Organisateur : CAP 48

Dates : 29 octobre 2017

Lieu : Bruxelles

3. Fête des Familles « HANDI CAP INCLUSION »

Objectif : Mise à l'honneur et célébration de la famille afin de ne pas oublier l'importance de la famille, lieu d'épanouissement pour toute personne humaine. Rencontre, échanges et informations avec les associations actives dans le soutien aux familles ou aux personnes handicapées.

Organisateur : Commune de Schaerbeek & Fédération Wallonie-Bruxelles

Dates : 16 septembre 2017

Lieu : Stade Terdelt – Schaerbeek



4 LES BENEFICIAIRES ET LA DIVERSITE DU PUBLIC SOURD

4.1 Bénéficiaires

Toute personne sourde, malentendante, entendante ou morale résidant sur le territoire de Bruxelles-Capitale ayant besoin des services d'interprètes en langue des signes et/ou de translittérateurs peut faire appel à nos services.

Les bénéficiaires sourds reçoivent gratuitement un quota annuel d'Heures de Prestation (dites HP) grâce au Phare, l'administration de la COCOF.

Selon l'arrêté 2014/152 du 7 mai 2015 du collège de la Cocof relatif aux prestations individuelles et aux aides à l'emploi des personnes handicapées, tout bénéficiaire inscrit - avec un dossier complet et entrant dans les critères - pouvait bénéficier de 45 HP/an.

Ces HP étaient renouvelés automatiquement pendant 3 ans. A la fin de cette période de validité, les heures non utilisées étaient perdues, le compte de la personne sourde revenait à zéro. Elle devait réitérer sa demande qui portait sur les 3 années suivantes si sont statuts n'avait pas changé. En effet, en cas de déménagement en région wallonne, la personne sourde doit prévenir le Phare et ne peut plus faire usage des HP. Elle devra alors s'adresser à l'AVIQ pour les aides individuelles relatives à son handicap et au SISW pour des demandes de prestation en langue des signes.

Des fiches de prestation signées par l'interprète ou le translittérateur et contresignées par les bénéficiaires servent de moyen de paiement pour les prestataires, qui les transmettent au SISB pour paiement ainsi que de moyen de contrôle des dépenses d'HP de la personne sourde et de justificatif de dépenses auprès de l'administration Phare.

Les personnes entendantes ou morales rétribuent les prestations de l'interprète ou du translittérateur sur base d'une facture émise par le prestataire de service ou le SISB.

Des changements ont eu lieu en janvier 2017 avec l'application de l'arrêté 2015/1737 du 17 mars 2016 fixant la liste des modalités et des critères des interventions relatives à l'inclusion visées à la section 2 du chapitre III de l'arrêté du Collège de la COCOF du 7 mai 2015 relatif aux prestations individuelles et aux aides à l'emploi des personnes En 2016 (7 mars), publication au Moniteur de l'arrêté 2015/1737, modifiant les modalités des interventions : passage à 50 HP par an sans report possible et alignement des prix dans le cadre de l'accompagnement pédagogique (30€/h). La mise en application de ces mesures s'est faite au 1er avril 2016, sauf pour les HP. Les décisions en cours sont restées d'application. Le SISB en a informé ses bénéficiaires.

Pour les conditions, se référer au site : [Phare.irisnet.be1admissions-procedures1condition-d-obtention-d-une intervention-de-phare](http://Phare.irisnet.be1admissions-procedures1condition-d-obtention-d-une-intervention-de-phare).

4.2 Diversité du public cible

Force est de constater que notre public se diversifie de plus en plus et donc, les besoins aussi. En effet, nous rencontrons des personnes sourdes de tous horizons et de tous niveaux de communication et cela nécessite quelques adaptations en matière de communication.

Il devient de plus en plus délicat de déterminer le type d'appui à la communication dont le bénéficiaire a besoin. Nous ne pouvons au SISB plus trop nous fier à la demande «d'interprétation» qui nous est faite si nous ne connaissons pas la personne demandeuse.

Le demandeur va faire une demande «d'interprétation» mais aura en réalité besoin d'autre chose, par exemple d'un « médiateur/ interprète sourd » ou de reformulation orale ou de français signé.

Nous constatons au fil du temps que malgré les explications données, un grand nombre de personnes sourdes ne comprennent pas bien ce qu'est un interprète, un translittérateur ni son mode de fonctionnement ; elles s'attendent à une aide dans le discours, voire dans la situation; or l'interprète doit traduire le dialogue et ne pas intervenir. Il respecte un code de déontologie professionnel.

L'idéal serait de pouvoir rencontrer chacun de nos bénéficiaires et de déterminer ensemble, en connaissance de cause, le ou les types de prestataires dont ils ont besoin en fonction des différentes situations. Cfr Test TERMO (Tests d'Evaluation de Réception du Message Oral) utilisé au Centre Comprendre et Parler : c'est une analyse plus pointue des besoins des personnes sourdes en matière de communication.

Il s'agirait cependant aussi de pouvoir communiquer avec lui lors de cette rencontre car nous sommes de plus en plus souvent confrontés à des personnes sourdes ou malentendantes étrangères, ne maîtrisant aucun moyen de communication francophone (LSFB, français, code,...).

Il y a souvent un besoin d'aide sociale lié à une demande d'interprétation. Ce constat mérite une réflexion. En effet, la présence d'un interprète peut-elle, à elle seule, permettre l'autonomie des personnes sourdes ? La réponse varie en fonction des bénéficiaires. Il est clair que pour les sourds fragilisés la présence d'un accompagnateur s'impose en plus de celle de l'interprète. Dès lors, il est nécessaire de renforcer également l'offre d'accompagnement.

4 INTERPRETES EN LANGUE DES SIGNES ET AUTRES MOYENS VISUELS DE COMMUNICATION

5.1 Interprète et translittérateur

L'interprète (au sens large) permet d'établir le dialogue entre des interlocuteurs de langues différentes : entendants parlant le français - sourds pratiquant la langue des signes belge. Il y a passage d'une langue à une autre.

Certaines personnes sourdes ont besoin d'un translittérateur qui permet la communication via d'autres codes tels que le Langage Parlé Complété (LPC), le français signé ou la reformulation orale. On reste alors dans la syntaxe du français.

Les règles élémentaires du code de « l'interprète » sont :

- L'interprète traduit fidèlement le message
- Il n'intervient pas dans la discussion
- Il est neutre et lié par le secret professionnel

5.2 Vélotypie

Le Décret Inclusion y fait référence. Cela nous permettrait d'élargir notre offre aux personnes sourdes (ou malentendantes) qui ont un accès aisé au français. La vélotypie consiste à la transcription écrite, à l'aide d'un clavier de saisie rapide et orthographique, d'un texte oral en temps réel (à la manière des sous-titres). La vélotypie peut s'opérer à distance ou non. Elle facilite l'accès à la citoyenneté des personnes déficientes auditives.

Un lien est possible avec le centre-relais visiophonie, mais tout reste à faire car la technique n'est pas développée en Belgique. Seul un service de « schrifttolk » est utilisé en Flandre (au CAB) ; il ne s'agit pas de l'utilisation d'un vélotype mais bien de compétence de dactylographie très rapide via un PC traditionnel. La technologie avançant à grands pas, il faut rester à l'affût des avancées en matière de « respeaking » qui - dans le cas d'une utilisation pour les personnes sourdes – consisterait pour l'interprète à reformuler un message de la langue des signes vers la langue orale, et cette dernière serait retranscrite sur l'écran de manière automatique par reconnaissance vocale.

6 ANALYSE DES DEMANDES D'INTERPRETATION

Les statistiques tiennent compte tant du nombre de demandes introduites au SISB et du nombre de demandes traitées (c'est-à-dire ce que le SISB a pu honorer par la présence d'un prestataire) que du volume d'heures d'interprétation dont le comptage s'effectue par heure puisqu'une heure entamée est une heure due.

Les chiffres rendus par la base de données de gestion des demandes sont précis puisque sur base des retours des fiches de prestations, nous modifions si nécessaire les données ; les indépendants qui ont un accès privé à la banque de données du SISB, le font généralement lors de leur facturation mensuelle de leurs prestations pour nous.

Les demandes sont classées en 2 catégories : les demandeurs sourds et les demandeurs moraux.

6.1 Les demandes

Tout comme les années précédentes, **l'année 2017 voit une légère augmentation du nombre de demandes** introduites par les clients (personnes morale et personnes sourdes) : 163 demandes supplémentaires pour un total de 622 heures supplémentaires contre 87 en 2016.

Nous constatons une **augmentation du nombre de demandes de personnes sourdes, nettement plus importante et de personnes morales légèrement en hausse**. Les prestations pour les personnes morales sont peu nombreuses, mais le volume d'heure est important. **On peut en déduire que les prestations pour les personnes sourdes sont plus courtes, donc moins intéressantes pour les interprètes indépendants.**

Nombre de demandes introduites par an + volume d'heures												
	Personnes sourdes				Personnes morales				Total			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Nb demandes	927	1100	1256	1388	482	458	495	526	1409	1558	1751	1914
Volume heures	1414	1757	1959	2332	1172	1352	1237	1486	2586	3109	3196	3818
% heures	54,68%	56,51%	61,30%	61,08%	45,32%	43,49%	38,70%	38,92%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

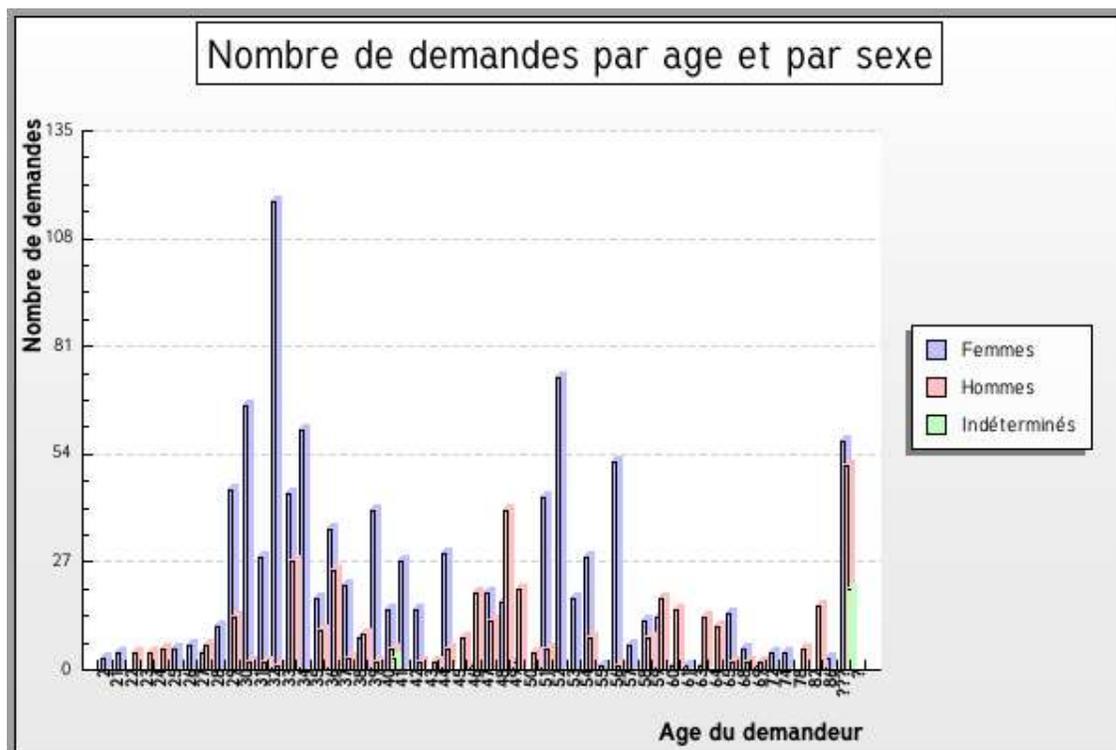
Ce tableau rend compte du fait qu'en moyenne, **les demandes de prestations des personnes sourdes sont la plupart du temps d'une durée égale ou inférieure à 2 heures, tandis que celles émanant des personnes morales atteignent presque les 3 heures.**

Il serait dès lors plus rentable (gestion du temps des interprètes : déplacements, contraintes horaires,...) de répondre d'abord aux demandes des personnes morales.

Cependant, la position du SISB est de privilégier les demandes individuelles face à celles des personnes morales et ce, pour des raisons humaines de santé publique et de raisons sociales, la plupart de nos bénéficiaires sourds étant très fragilisés.

Les prestations courtes sont essentiellement honorées par nos salariés ; les interprètes indépendantes ayant besoin de rentabiliser leur temps et donc de diminuer un maximum leurs déplacements. De plus, la grande majorité des demandes des personnes sourdes sont des demandes

à prester durant la journée et nos indépendants sont souvent des salariés qui ne sont disponibles qu'en soirée et le week-end.



6.2 Nombre de demandes prestées

Le tableau suivant (nombre de prestations effectuées par an) montre que **seulement 64% des demandes sont prestées**.

Nombre de prestations (effectuées) par an + volumes d'heures												
	Personnes sourdes				Personnes morales				Total			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Nb Prestations	622	782	859	934	309	247	318	349	931	1029	1177	1283
Volume Heures	884	1350	1286	1528	773	679	757	915	1657	2029	2043	2443
% heures	53,34%	66,54%	62,95%	62,55%	46,65%	33,46%	37,05%	37,45%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Bien que le volume d'heures pour les personnes sourdes soit supérieur à celui des personnes morales, nous remarquons que le taux de réponses positives est identique pour ces deux catégories.

Il est intéressant de relever que presque autant de demandes aboutissent à une annulation qu'au fait de ne pas trouver d'interprètes. Ceci soulève bien la réelle problématique des annulations et **des risques financiers pour les interprètes indépendants**.

Nbr de demandes	1914	
Nombre d'annulations	308	16,09%
Prestations	1283	67,03%
Demande non rencontrées	323	16,88%

6.3 Type de demandes et d'annulations

Ce tableau nous permet de dire que **les demandes de type médical sont de loin les plus importantes. Les demandes de type professionnel restent également importantes**. Les chiffres sont en faible hausse et malheureusement le pourcentage de demandes qui ne sont pas prestées augmente également. Nos interprètes salariés font énormément de prestations en hôpitaux, mais il faut reconnaître que ce genre de prestation ne sont pas intéressantes pour les indépendants (perte de temps en attente, courte prestation, défraiement kilométrique insuffisant).

Notons que si les **demandes de type formation** ne sont pas importantes, ce n'est pas faute de besoin mais il est connu que le service n'a pas les moyens d'assumer ces prestations. Elles sont de plus en plus réorientées vers le Centre Comprendre et Parler qui dispose d'interprètes spécialisées en « interprétation scolaire » et d'un service d'accompagnement pédagogique.

Ce tableau permet aussi de rendre compte du nombre d'**annulations** des demandes (à savoir des demandes pour lesquelles **un ILSFB avait été trouvé (2017: 16,23%)** et aussi de l'augmentation du nombre de prestations pour lesquelles, **aucun ILSFB n'a été trouvé (2017: 16,64%)**. Ces chiffres restent stables.

Il est à noter - lors de la lecture de ces résultats - que la gestion de l'agenda se fait davantage par contacts directs : par webcam avec les personnes sourdes ou au téléphone avec les entendants, ce qui allège le travail de notre gestionnaire mais grève la visibilité des demandes réelles qui arrivent au service (voir gestion de l'agenda).

En faisant la comparaison avec les années précédentes, il ressort que les pourcentages pour 2015 et 2016 n'étaient pas judicieux, ils ont donc été adaptés et permettent une comparaison.

Nombre de demandes (prestées et non-prestées) / Type de demandes 2016								
Type	Total par type		Prestations		Annulations		ILS non trouvé	
Administratif	34	1,93%	19	1,08%	8	0,46%	7	0,40%
Culturel	17	0,97%	8	0,46%	2	0,11%	7	0,40%
Formation	113	6,43%	78	4,44%	15	0,85%	20	1,14%
Indéterminé	8	0,46%	8	0,46%	0	0,00%	0	0,00%
Juridique	99	5,63%	72	4,10%	6	0,34%	21	1,19%
Médical	688	39,14%	433	24,63%	165	9,39%	90	5,12%
Police	24	1,37%	16	0,91%	6	0,34%	2	0,11%
Privé	228	12,97%	154	8,76%	33	1,88%	41	2,33%
Professionnel	360	20,48%	241	13,71%	57	3,24%	62	3,53%
Religieux	68	3,87%	67	3,81%	1	0,06%	0	0,00%
Scolaire	80	4,55%	56	3,19%	14	0,80%	10	0,57%
Social	34	1,93%	25	1,42%	7	0,40%	2	0,11%
Sportif	5	0,28%	3	0,25%	1	0,25%	1	0,25%
TOTAUX	1758		1180	67,12%	315	17,92%	263	14,96%

Nombre de demandes (prestées et non-prestées)/ Type de demandes 2017								
Type	Total par type		Prestations		Annulations		ILS non trouvée	
Administratif	36	1,84%	25	1,28%	4	0,20%	7	0,36%
Culturel	27	1,38%	16	0,82%	6	0,31%	5	0,26%
Formation	141	7,22%	108	5,53%	17	0,87%	16	0,82%
Juridique	98	5,02%	56	2,87%	8	0,41%	34	1,74%
Médical	697	35,69%	422	21,61%	154	7,89%	121	6,20%
Police	31	1,59%	22	1,13%	5	0,26%	4	0,20%
Privé	186	9,52%	138	7,07%	19	0,97%	29	1,48%
Professionnel	376	19,25%	235	12,03%	67	3,43%	74	3,79%
Religieux	66	3,38%	58	2,97%	6	0,31%	2	0,10%
Scolaire	86	4,40%	48	2,46%	9	0,46%	29	1,48%
Social	33	1,69%	22	1,13%	7	0,36%	4	0,20%
Sportif	1	0,05%	1	0,05%	0	0,00%	0	0,00%
Visio	175	8,96%	160	8,19%	15	0,77%	0	0,00%
TOTAUX	1953	100,00%	1311	67,13%	317	16,23%	325	16,64%

6.4 Prise en charge salariés / indépendants en 2017

Nombre d'ILS – Translittérateurs / Groupe

Groupes	Nombre
Interprète Salarié	3 (17.65 %)
Interprète Indépendant	9 (52.94 %)
Translittérateur indépendant	4 (23.53 %)
Interprète Indépendant étranger	1 (5.88 %)
TOTAUX	17 (100%)

Types de prestataires	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ILS Salarié	83%	81.5%	71.04%	47,89% (614)	53,74% (633)	47,56% (623)
ILS Indépendant	15,40%	11.13%	21.21%	27,41% (313)	32,68% (385)	34,35% (450)
Translittérateur. indép.	1,90%	7.38%	7.75%	7,88% (101)	13,58% (160)	18,09% (237)

En 2016, nos prestataires salariés ont réalisé quelques 633 prestations; il faut bien évidemment rajouter à cela les temps de déplacements en transport en commun pour se rendre aux rendez-vous et les temps d'attente au rendez-vous.

Depuis 2016, nous constatons une inversion de la tendance avec une forte hausse des prestations des prestataires indépendants. Ceci est notamment dû au fait que nos interprètes salariés sont 3/2 jours par semaine en prestation pour le Relais-Signes. Cela complexifie le travail des gestionnaires des demandes qui se voient privés des prestataires les plus flexibles.

Depuis 2012, nous avons fait le choix de gérer l'agenda de manière différente, à savoir de privilégier nos salariés face aux indépendants à cause de l'indisponibilité de ceux-ci; cette année encore, **les résultats rendent compte qu'il est plus aisé de gérer une équipe de salariés même si nous constatons une augmentation de 5% des prestations effectuées par les interprètes indépendantes.**

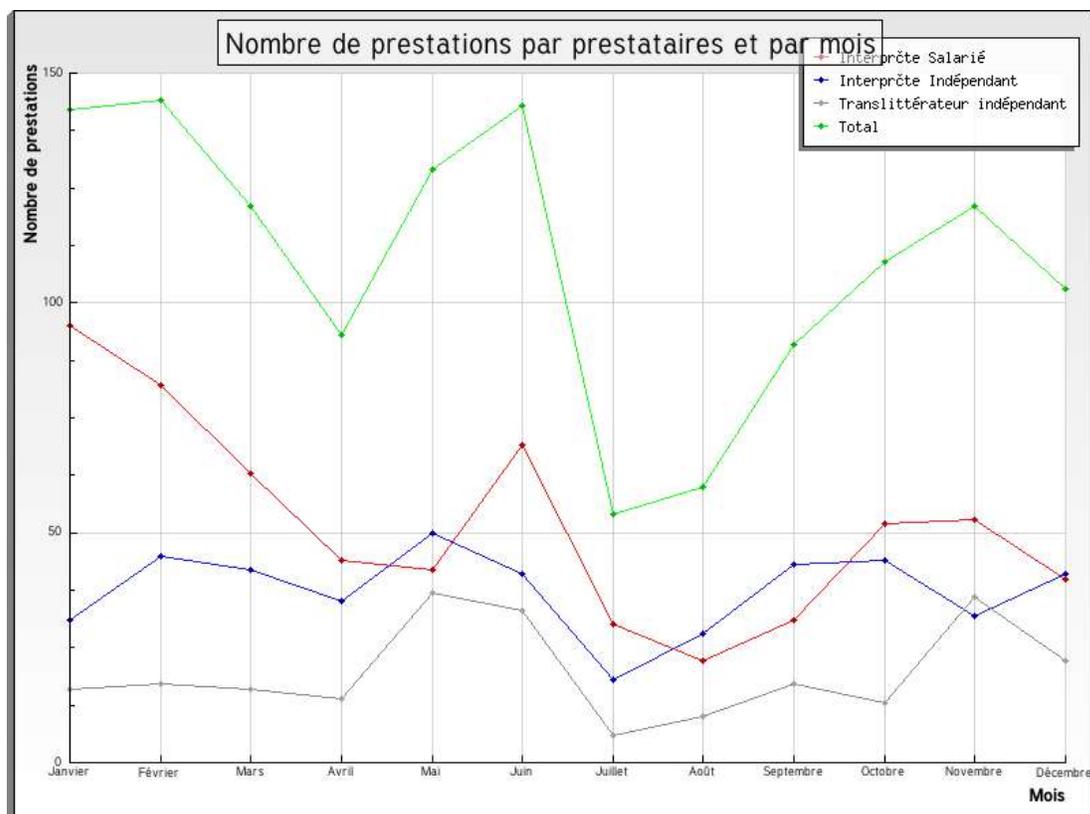
En 2012, le SISB, sous la pression extérieure, avait dû renoncer à faire appel aux translittérateurs ; sauf en cas de demande expresse de la personne sourde et ce, pour cause de manque de reconnaissance de leurs compétences par une partie de la communauté sourde. Le nombre de prestations effectuées par ces derniers avait dès lors fortement chuté.

En 2013, nous avons changé de stratégie et avons proposé aux demandeurs de collaborer avec des translittérateurs quand ces derniers étaient libres pour les prestations.

En 2014 suite à l'évaluation des translittérateurs, de nouvelles personnes ont été ajoutées sur cette liste. Malgré un manque de promotion et d'information sur ce nouveau métier, nous constatons une

augmentation des prestations. Cela doit nous inciter à aller plus loin dans la professionnalisation de ce métier.

6.5 Répartition des demandes sur l'année



Ce graphique nous permet à nouveau de rendre compte que les prestations sont essentiellement assurées par nos salariés (ligne rouge) face aux interprètes indépendants (ligne bleue) et translittérateurs indépendants (ligne grise).

De manière générale, les demandes fluctuent en moyenne autour d'une centaine par mois, avec une baisse au mois de juillet et août et un pic au mois de septembre et octobre.

6.6 Lieux d'interprétation

Les interprétations se déroulent toujours essentiellement dans la région de Bruxelles Capitale, mais certaines ont lieu dans le Brabant Wallon et Flamand.

Hormis les demandes des personnes morales, les interprétations hors Bruxelles sont exclusivement demandées par les personnes sourdes domiciliées à Bruxelles mais souhaitant se rendre en province

pour des loisirs (excursions, visites guidées, animations), des consultations chez un notaire ou un avocat ou pour des réunions professionnelles.

Un de nos bénéficiaires fait des demandes d'interprétations (1 ou 2x/an) pour prester au nord de la France (Arras). Quand le cas se présente, nous contactons Mr David Lobry (ILS français).

6.7 Prix des interprétations

Dans ce registre, nous devons considérer 4 types de rémunérations :

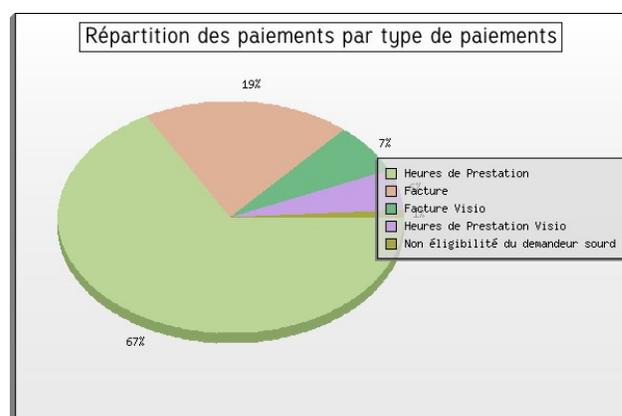
1° **Les personnes sourdes bruxelloises** qui rétribuent les interprètes au moyen d'Heures de Prestation (HP) octroyées par le Phare.

Les interprètes, en possession de ces fiches de prestations signées par le bénéficiaire sourd après la prestation, nous les renvoient pour en obtenir le paiement par voie bancaire. Il s'agit de justificatifs pour le Phare.

La valeur actuelle d'une HP équivaut - depuis le 1er août 2011 - à 45€/h brut + forfait de déplacement 4,52€ si domicilié à Bruxelles et 10,46€ si domicilié hors Bruxelles (pas d'indexation depuis 2008).

Cette valeur de l'HP est la même quel que soit le type d'interprétation prestée (interprétation de liaison, de conférence, de réunions).

Cette situation plus avantageuse n'a pas eu l'effet escompté en terme de quantité auprès des indépendants qui ont peu de disponibilité. Certains continuent à privilégier les prestations sous facture (45€/h + FD au km). Par contre, **la proportion de paiement via les HP est de 73% par rapport au paiement par facture (23%)**. Trop peu d'employeurs utilisent la prime d'insertion à des fins de prestations d'interprétation et/ou font payer les heures nécessaires aux personnes sourdes via leurs HP.



Une heure entamée est une heure due; le nombre d'heures de prestation d'une personne peut très vite diminuer, que ce soit pour raison médicale, sociale ou administrative.

Un package d'heures à gérer en fonction des besoins des personnes sourdes serait plus que bienvenu.

2° **Les entreprises** (publiques ou privées) **et les associations de sourds** qui rémunèrent les interprètes après réception de leurs factures ou notes d'honoraires. Nous retrouvons dans cette catégorie de payeurs toutes les prestations professionnelles (réunions de travail, d'équipe, séminaires...), les colloques et conférences.

3° **Les tribunaux** (et éventuellement les commissariats de police) qui rémunèrent les interprètes via le greffe sur base d'un réquisitoire. Il n'est pas évident d'obtenir des informations claires et précises sur les critères d'intervention du Ministère de la Justice dans le paiement des interprètes. Il semble néanmoins que les auditions (par la police, un juge), les comparutions au tribunal relatives au droit pénal qui sont effectuées à la demande du Procureur du Roi, donnent lieu au préalable à une convocation de la personne sourde et généralement aussi de l'interprète « juré ». Dans tous les autres cas, c'est la personne sourde qui prend en charge les frais d'interprétation. Les tarifs légaux établis par le Ministère de la Justice sont de 34,05€/heure et de 0,3363€ par km; pour les soirs et jours fériés, l'interprétation est payée double.

Interprètes jurés : un nouveau registre d'interprètes jurés a été mis en place par les autorités. Les deux interprètes salariés s'y sont inscrits.

Il arrive que ce ne soit pas des interprètes jurés qui prestent en justice ou dans les commissariats de police. Il est également possible qu'ils demandent aux interprètes de prêter serment sur place.

4° **Les structures d'aide pédagogique** qui encadrent les sourds dans leur formation professionnelle. Deux structures d'aide pédagogique font chaque année appel au SISB: la cellule d'aide pédagogique du Centre Comprendre et Parler (CC&P) et le centre d'orientation professionnelle du Centre pour Handicapés Sensoriels (C.H.S.). Celles-ci servent d'intermédiaires entre les interprètes et le Phare au niveau du paiement. Il est important de noter que la collaboration s'est nettement amoindrie.

Rappelons qu'avec l'arrêté du 24/9/98, les sourds peuvent désormais obtenir une subvention pour couvrir un certain nombre d'heures soit en interprétation (pendant les cours), soit en aide pédagogique (après les cours). L'admission se fait sur base d'un dossier à rendre au Service Phare par la structure d'aide pédagogique pour chaque personne sourde. Le maximum est fixé à 600 heures pour une formation se donnant à temps plein. Le tarif horaire à facturer est passé à 35€ en 2013.

En 2016, dans un souci d'alignement avec les autres types de handicaps, le tarif est descendu à 30€/h, application au 1^{er} avril 2016. (Arrêté 2015/1731 du 17 mars 2016).

Le remboursement des frais de déplacement des interprètes n'est pas prévu dans l'arrêté, les heures de préparation non plus. De plus, les interprètes voient leurs traitements versés souvent tardivement en raison, semble-t-il, du manque de moyens dont dispose la Cocof / le Phare.

En 2017, le Cabinet de la Ministre Céline Fremault et le service PHARE ont pris la problématique en main avec la volonté d'augmenter l'aide accordée dans le cadre de l'accompagnement pédagogique. Nous leur en sommes reconnaissants.

6.8 Constats

- Les besoins des personnes sourdes

Nous n'avons pas de tableau statistique qui nous permet de le montrer graphiquement ; cependant, certains bénéficiaires - pour des raisons sociales ou médicales - ont des besoins d'heures de prestations beaucoup plus grands que ce qu'octroie l'administration Phare. Ces prestations sont non seulement très fréquentes et répétitives mais aussi prévues (très) longtemps à l'avance ; elles sont également les plus susceptibles d'être annulées (le jour même ou non) par le bénéficiaire lui-même pour des raisons d'état de santé. Un package d'heures à gérer en fonction des besoins des personnes sourdes serait donc bienvenu. La mise en application de l'arrêté 2015/1731 ne va pas en ce sens puisqu'il n'y a plus de report possible. Par ailleurs, nous sommes toujours en attente d'informations précises de la part de l'administration à ce sujet.

- La communication avec le service PHARE

Le fait de relever de deux services du PHARE et de législations différentes n'a pas facilité la communication entre nos services.

La gestionnaire des demandes et l'ancienne responsable du service SISB ont toujours eu une collaboration étroite avec le service des aides individuelles. Ce service ayant connu des mouvances au sein de son personnel, cela s'est répercuté sur notre collaboration.

De son côté, le service comptabilité d'Info-Sourds collabore essentiellement avec le service des prestations « collectives », lequel a changé de responsable également.

A cette diversité de référence s'ajoute un cadre légal complexe, relevant de législations diverses, ce qui a compliqué les relations avec cette administration.

7 CONCLUSION

Au niveau du SISB, 2017 doit être vue comme une année de réflexion dans la perspective de l'arrêté relatif aux services d'appui à la communication et à l'interprétation pour les personnes sourdes (SACIPS), mettant en œuvre l'article 27 du décret de la Communauté française du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée.

Il a fallu repenser les missions du service : du dispatching des prestations à une offre de service plus diversifiée, prenant en compte l'évolution du public et des professions, dans un cadre institutionnel contraignant. Cela implique une meilleure reconnaissance des besoins des personnes sourdes, sans toutefois apporter de solution complète, faute de moyens...

Le service relève maintenant des services d'appui individuels et n'a plus qu'un seul interlocuteur au PHARE : le service de Monsieur Bissot. Cette simplification facilitera la communication avec la COCOF.

La concertation du service et des interprètes indépendants pour la rédaction du nouvel arrêté témoigne de la volonté du PHARE de répondre au mieux à la réalité de terrain et aux besoins des personnes sourdes. Nous sommes reconnaissants pour cette écoute et volonté de bonne collaboration malgré le différend qui nous oppose.

En ce qui concerne ce litige, nous privilégions une solution à l'amiable car, in fine, la COCOF, le PHARE et le SISB partagent un même objectif de service de qualité offert à la population et une même pratique de respect de la légalité. Nous pensons donc qu'une concertation permettra de dégager une solution qui convienne à toutes les parties et demandons sa mise en place dans un esprit constructif.

Autres faits, qui ont marqué l'année 2017 :

- Nombreux mouvements du personnel (départs, congé de maternité, maladies, ...)
- Une réorganisation de l'ASBL Info-Sourds
- Une reconnaissance du projet Relais-Signe via une subvention en initiative de la COCOF et un soutien de CAP 48

Au niveau des chiffres, les constats sont une nette augmentation des prestations des prestataires indépendants ; ceci est la répercussion des prestations des salariés pour le projet Relais-Signes.

A titre d'information, le total des HP pour les prestataires indépendants qui ont été payés en 2017 s'élève à un montant à 62.844,14€ ; il faut y rajouter le coûts des HP prestés par nos Interprètes salariés (20.697,26 €). Ce qui nous donne un total de 83.541.40€ pour les heures de prestations. Or, si nous devons comptabiliser les heures prestées par nos salariés pour le Relais-Signes, ce montant serait réellement plus élevé et témoignerait que ceux-ci restent les principaux prestataires.

8 PERSPECTIVES

Tout porte à penser que cette année charnière portera ses fruits en 2018 avec un nouvel arrêté qui devrait amener les changements suivants :

Les défis et projets pour 2018 sont nombreux :

- Pérenniser le Relais-Signe qui a montré plus que jamais son utilité et son caractère indispensable mais dont le coût reste trop élevé.
- Modifier la base de données pour permettre une gestion plus informatisée et efficace, en passant par un agenda en ligne.
- Une réorganisation du type d'interprétation pour nos interprètes salariés en fonction de leur type de subvention.
- Un travail transversal avec UNIA dans la logique du handistreaming afin que l'interprétation en langue des signes soit prise en charge dans les différentes Politiques comme en Flandre. Nous souhaiterions que ce point soit mis à l'ordre du jour d'une rencontre du groupe de travail interministériel bruxellois permanent, tel que défini à l'article 109 du décret.

La rédaction de ce rapport reflète bien les besoins du public, la charge de travail répartie sur l'équipe, la complexité de la problématique, la pertinence des solutions proposées et l'inadéquation de moyens financier pour y faire face. Conscient des difficultés financières de la COCOF, ne serait-il pas opportun de permettre au service de réaliser des prestations rémunérées qui permettraient de pallier ce déficit.

Pour l'avenir, nous espérons que la COCOF aura les moyens pour mettre en œuvre une politique d'aide aux personnes handicapées conforme à la convention ONU relative aux droits des personnes handicapées.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous avez marqué à nos activités en lisant ce rapport et restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Nous vous donnons rendez-vous à notre **journée portes ouvertes du 14 septembre 2018**. Ce sera une belle occasion de découvrir le projet Relais-Signes qui a bénéficié d'un soutien particulier de la COCOF en 2017.