



INFO-SOURDS DE BRUXELLES

EMPLOI - ACCOMPAGNEMENT - INTERPRETATION / COMMUNICATION

2017

Rapport annuel d'activités présenté à

L'Assemblée Générale

14 juin 2018

Siège Social :

Avenue Brugmann, 76
1190 Forest (Bruxelles)

Téléphone :
Télécopie :

02/ 644 68 90
02/ 644 68 91

Contact :

direction@infosourds.be

Sites :

www.infosourds.be
www.relais-signes.be

TABLE DES MATIERES

<u>REMERCIEMENTS</u>	3
<u>PRESENTATION DE L'ASSOCIATION</u>	
▪ Introduction	4
▪ Objet de l'Association	4
▪ Missions, Visions, Valeurs	5
<u>COMPOSITION DE L'EQUIPE au 31.12.2017</u>	
▪ Le Conseil d'Administration	6
▪ Les travailleurs	6
▪ Organigramme	7
<u>LA GESTION DE L'ASBL</u>	
▪ Direction	8
▪ Comptabilité	9
<u>ACTIVITES 2017</u>	
▪ Une nouvelle organisation de l'ASBL	10
▪ Une réflexion sur la communication extérieure	11
▪ Une formation en structuration de l'archivage	11
▪ Un nouveau partenariat avec ACTIRIS (APS)	12
▪ Un litige avec la COCOF	12
▪ La rédaction de l'arrêté SACIPS (SISB)	14
▪ Le développement du Relais-Signes	15
▪ Le travail en réseau	16
<u>REALISATION DES OBJECTIFS DES SERVICES</u>	
▪ Le SISB	18
▪ Le SA	20
▪ Le SARE : APS et ODPG - « Deaf Gain »	22
<u>CONCLUSION</u>	26
<u>PORTFOLIO 2017</u>	28

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier pour leur soutien les institutions et les pouvoirs politiques qui nous accordent leur confiance



ACTIRIS



CAP48



Bruxelles-Formation



Le Fonds Social Européen



*La COCOF (Commission Communautaire Française)
et la Ministre Céline Fremault*



Le service PHARE (Personne Handicapée Autonomie Recherchée)

Nous remercions également les membres du Conseil d'Administration et les travailleurs qui réalisent un travail formidable.

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Introduction

« Info-Sourds de Bruxelles », en abrégé « ISB » est reconnue en tant qu'Asbl depuis le 10 octobre 1996.

Voilà donc plus de 20 ans que la Fédération Francophone des Sourds de Belgique a créé « Info-Sourds de Bruxelles », afin de regrouper au sein d'une même association ses activités de services aux personnes sourdes et malentendantes bruxelloises.

La spécificité de l'association est d'avoir été créée par des personnes sourdes. Aujourd'hui encore, l'association compte plusieurs personnes sourdes dans son Conseil d'Administration et son personnel. De cette spécificité découle la présence de la langue des signes à tous les niveaux. Les autres aides à la communication ne sont pas négligées pour autant.

Avec le temps, et de nouveaux partenariats, le public-cible d'Info-Sourds de Bruxelles augmente, évolue et tend à se diversifier. Il est composé de personnes sourdes signantes, de sourds oralistes, de malentendants signants et oralistes, de personnes implantées. Cette diversité demande une adaptation constante et une réflexion de fond sur ce que les services d'Info-Sourds de Bruxelles peuvent proposer.

Objet de l'Association

Info-Sourds de Bruxelles a pour objectif l'inclusion et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises à travers trois services :

- A. **Un service d'accompagnement** 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), à la traduction à vue et à l'aide ponctuelle en général.
- B. **Un service d'aide à la recherche d'un emploi (SARE)** pouvant couvrir les différentes étapes du parcours du demandeur d'emploi.
Il propose également aux personnes peu qualifiées des modules d'orientation et de détermination professionnelle généraliste (O.D.P.G.) et organise des actions macro-économiques visant à promouvoir l'emploi des personnes atteintes de ce handicap.
- C. **Un service d'interprétation (SISB)** qui gère les demandes et offres en langue des signes ou autres moyens de communication (notamment la translittération en français signé, LPC, reformulation orale).
Il propose également de l'interprétation à distance et des appels téléphoniques avec interprètes dans le cadre du « Relais-signes ».

Ces services travaillent de manière transversale et en collaboration avec des services extérieurs spécialisés. Ils reposent sur une équipe pluridisciplinaire composée de 17 salariés 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, de CAP 48, du PHARE et de l'AVIQ.

L'association compte 7 personnes malentendantes ou sourdes dans son effectif (CA et équipe).

Missions, Visions, Valeurs

Missions

ISB a pour mission de contribuer à l'inclusion sociale et professionnelle des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises.

ISB veille à apporter une aide individuelle, un support adapté afin de faciliter la communication entre sourds et entendants, et de contribuer ainsi à leurs autonomies.

ISB a une mission globale d'informer et de sensibiliser les personnes sourdes sur la législation les concernant et toutes autres informations importantes.

ISB se positionne comme un partenaire de la FFSB, veillant à collaborer et à partager son expérience du terrain.

Visions

Vis-à-vis de l'extérieur :

Pôle de référence dans le milieu de la surdité, offrant des services de qualité sur-mesure, avec les moyens technologiques les plus performants.

ISB a une identité propre, unique, malgré la diversité des moyens, des subsides, des services et des publics visés.

Vis-à-vis du Personnel :

Equipe mixte (sourds et entendants) et pluridisciplinaire, travaillant dans un environnement serein et respectueux des différences de chacun.

Approche transversale et solidaire, favorisant les échanges de pratiques professionnelles et le développement de chacun.

Valeurs

Créée par des personnes sourdes, ISB s'engage à maintenir leur participation à différents niveaux (C.A., équipe et Conseil des Usagers).

ISB encourage la transversalité des services, la collaboration des équipes et le partage des pratiques professionnelles pour le bénéfice des personnes sourdes accompagnées.

ISB s'engage sur la confidentialité des services et de tous les professionnels impliqués.

ISB s'engage aussi dans une démarche de diversité, de développement durable et de respect de l'environnement.

COMPOSITION DE L'EQUIPE AU 31.12.2017

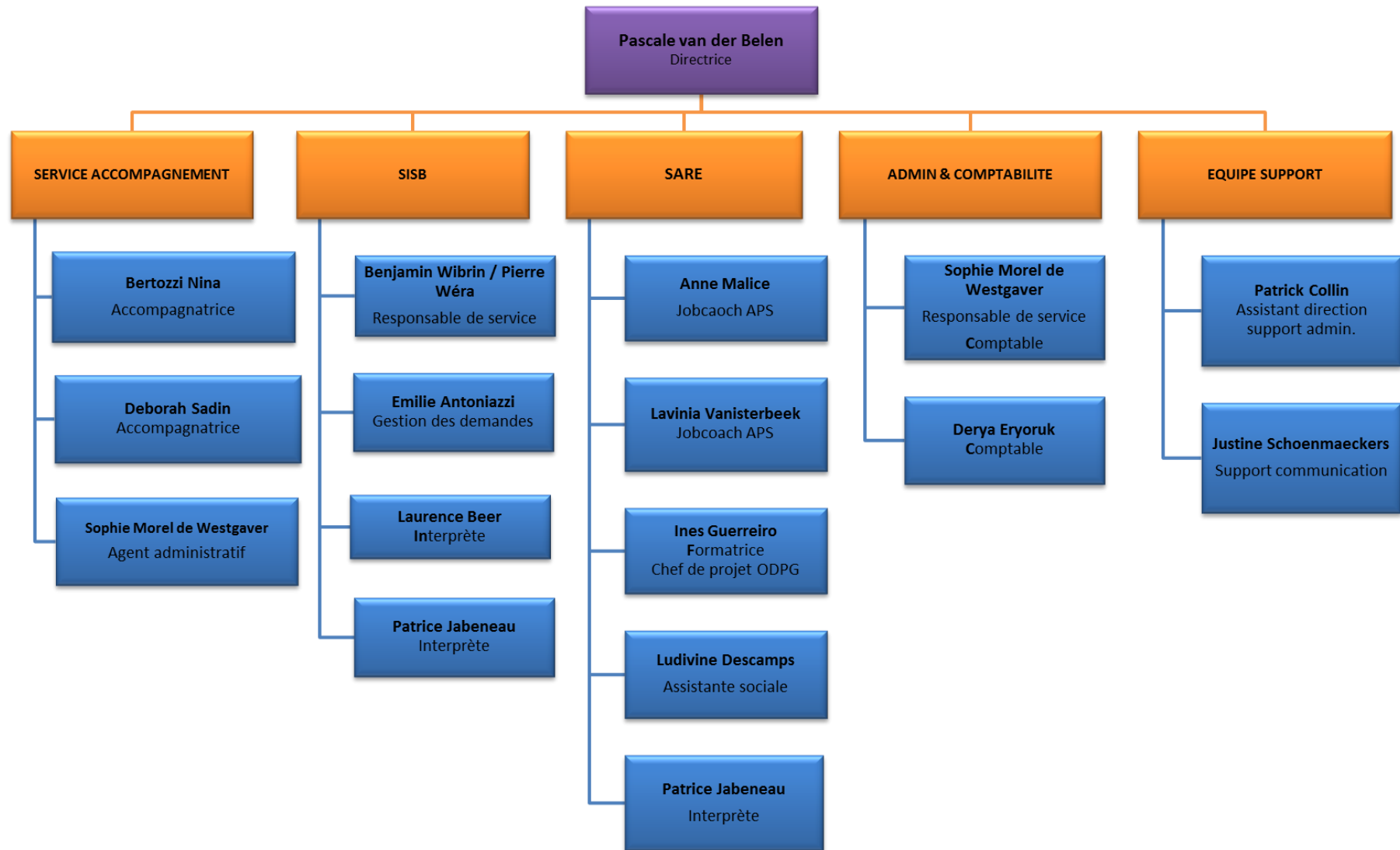
Le Conseil d'Administration

- Mme Josette ROBINSON, Présidente
- Mr. Serge PAUQUET, Vice-Président
- Mr. Simon DE BROUWER, Trésorier
- Mr. Michel DUPONCELLE, Administrateur
- Mme. Martine FRAITURE, Administrateur
- Mme. Brigitte CHARLIER, Administrateur

Les travailleurs



L'organigramme



LA GESTION DE L'ASBL

Elle est assurée par une Direction qui peut compter sur les compétences d'un service comptable.

La Direction

Un poste de coordination a été créé en septembre 2005 afin de faire du lien entre les différents services et le CA. Ce poste a évolué vers une fonction de Direction. Il s'agit d'un poste ACS occupé par Pascale van der Belen.

Actuellement, les tâches managériales sont partagées entre trois personnes sur base de leurs compétences respectives :

- Vision stratégiques et représentativité : Pascale van der Belen, Directrice
- Finances et administratifs : Sophie Morel de Westgaver, Responsable du Service d'accompagnement
- Gestion des ressources humaines : Pierre Wera, Responsable du Service d'Interprétation

L'objectif est de regrouper des compétences opérationnelles et stratégiques dans un souci de complémentarité, de transversalité et de mutualisation des moyens.



En 2017, la Direction a centré son énergie sur le renforcement de la gestion de l'association, avec, entre autres, une formation en management associatif à l'ULB et une formation en comptabilité.

Une réflexion collective a été menée avec l'équipe afin d'adopter un mode d'organisation plus participatif. Elle a abouti à la création d'un Comité de Pilotage chargé, entre autres, du suivi du plan de prévention.

La gestion des ressources humaines a nécessité beaucoup d'énergie :

- Plusieurs congés maladie ou de maternité
- Nouvelle convention APS : 2 engagements
- Epuisement de la formatrice d'ODPG (congé sans solde durant 5 mois)

La Direction a également mené des actions au niveau institutionnel :

- Maintien de la subvention ACS à 100%,
- Passage en catégorie 2 pour le service d'accompagnement
- Rédaction de l'arrêté SACIPS (SISB) en application de l'art 27 du décret Inclusion
- Solution structurelle pour le projet Relais-Signes
- Mise en place du nouveau projet APS
- Arrêtés d'application du Décret Inclusion

La Direction représente l'association dans différentes instances : Conseil Consultatif bruxellois, Conseil National Supérieur des Personnes handicapées, Commission Consultative de la langue des signes, C.A. de Télécontact, C.A. d'Alpha-Signes, ASAH Bruxelles,

La comptabilité



La comptabilité est assurée par Derya Eryoruk sous la supervision de la Direction et d'un expert-comptable, Régine Mercier, R&M et Partners Ecosolidaire SCRL

Le service assure entre autres les dossiers financiers, la comptabilité générale et analytique, l'établissement des bilans, des comptes de résultats et les budgets prévisionnels, la déclaration d'impôts et les fiches fiscales, une partie de la gestion du personnel, ...

Chaque projet, suivant les indications imposées par les différents pouvoirs subsidiaires, nécessite un travail de comptabilité bien distinct.

ACTIVITES 2017

- Une nouvelle organisation de l'ASBL : un modèle participatif et une politique de ressource humaine active
- Une réflexion sur la communication extérieure
- Une formation en structuration de l'archivage
- Un nouveau partenariat avec ACTIRIS (APS)
- Un litige avec la COCOF
- La rédaction de l'arrêté SACIPS (SISB)
- Un soutien de la COCOF au Relais-Signes
- Le travail en réseau

Une nouvelle organisation de l'association

Info-Sourds a grandi. L'organisation familiale qui la caractérisait ne convient plus à une équipe pluridisciplinaire de 17 travailleurs, 8 conventions/agréments, 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 clients en tenant compte des agréments

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 » chargé, entre autres, du plan de prévention.

Objectif : La concertation des travailleurs et le soutien à la prise de décision pour la Direction.

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

Composé de la Direction et d'un représentant, sur base volontaire, de chaque service, ce comité se réunit 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 ...

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.

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

Une réflexion sur la communication extérieure

Début 2017, avec l'arrivée du nouveau projet APS, une nouvelle équipe se met en place avec le besoin de tourner la page et de communiquer positivement afin de redonner confiance au public. La communication extérieure est portée par l'équipe qui exprime le souhait d'une identité « Info-Sourds » sans pour autant renoncer à celle de chaque service.

Le 1er mars 2017, une personne sourde, Justine SCHOENMAEKERS, a été engagée sur le poste de Support Média (15h/semaine). C'est le départ d'un renouveau dans la communication extérieure: nouvelle page Facebook, regroupement des supports de communication, évaluation du site internet, réalisation de vidéos en langue des signes, promotion des formations ODPG à l'extérieur, réflexion sur le logo, ...

En juillet 2017, le besoin de faire appel à des professionnels de la communication se fait ressentir. Une mise en concurrence est faite et Tramway 21 est sélectionné pour son travail sur le positionnement. Une longue collaboration aboutira, fin décembre, à une charte graphique et un logo qui seront dévoilés en 2018 ...

Une formation en structuration de l'archivage informatique et papier

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 l'équipe aux bonnes pratiques permettant de garantir le bon fonctionnement d'un classement commun.

Formateur : Marie-Laurence Dubois de Valorescence

Un nouveau partenariat avec ACTIRIS : Accompagnement de Publics Spécifiques (APS)

2017 a vu la mise en place d'un nouveau partenariat APS avec ACTIRIS au sein du SARE (Service d'Aide à la Recherche d'un Emploi). Le projet vise l'insertion sur le marché du travail en suivant un trajet et/ou un pré-trajet. Il remplace le partenariat ARAE et complète le projet ODPG (voir ci-dessous). Il a permis l'engagement de deux conseillers emploi à temps plein.

Le pré-trajet a pour but de rapprocher le chercheur d'emploi du marché de travail ordinaire ou adapté. Il vise à déterminer avec la personne ses possibilités sur le marché de l'emploi et comporte un ensemble d'actions intensives, composé d'actions qui renforcent les compétences de la personne, et d'autres visant à réduire l'impact des facteurs qui entravent son insertion sur le marché du travail. Dans le cadre d'un pré-trajet, la possibilité que le chercheur d'emploi soit réorienté vers l'assurance maladie invalidité ou les allocations pour personnes handicapées n'est pas exclue.

Le trajet a pour but de mener vers l'emploi, dans le marché du travail ordinaire ou adapté, le chercheur d'emploi ayant des difficultés spécifiques, grâce à un accompagnement adapté à ses difficultés.

L'importance des difficultés du chercheur d'emploi et son éloignement de l'emploi détermine s'il bénéficiera d'un pré-trajet ou d'un trajet.

Info-Sourds de Bruxelles est tenu de faire 55 pré-trajets et 35 trajets soit au total **90 accompagnements par an**.

Un 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 Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles (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 déblocages 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 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, permettant au service de réaliser sa raison d'être : permettre aux personnes sourdes et malentendantes de communiquer aisément avec les personnes entendant.

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, cette dette obligerait l'ASBL 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 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 intenter 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.**

La rédaction de l'arrêté SACIPS visant l'application de l'art. 27 du Décret Inclusion

Art. 27 du décret « Inclusion » du 17 janvier 2014 :

« Le service d'appui à la communication et à l'interprétation pour les personnes sourdes visé à l'article 23, 2 a pour missions :

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

Le SISB a remis une liste d'experts et 4 avis à la COCOF :

1. En 2016, un avis sur base de son expérience et de l'ancien arrêté 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 du PHARE pointait, entre autres, que le budget pour les frais de fonctionnement (30.000 €), ne permettrait pas de pérenniser le projet Relais-Signes (39.000 €) et de couvrir les prestations des indépendants (40.000 €).
3. En novembre 2017, un avis sur un projet d'arrêté presque abouti 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 visant à mettre en avant 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 !)

Même augmenté, le budget du SISB 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 pourrions 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 d'ajustements en fonction 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 ?

Le développement du projet Relais-Signes grâce au soutien de la COCOF et de CAP 48



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 est mené en partenariat avec le SISW. 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 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 mal entendant ou proposer d'autres services comme la traduction, ...

L'utilisation de ce service par les sourds reste massive, 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 ces 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.

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



Le travail en réseau

Un grand nombre d'actions visent à développer le travail en réseau, l'échange d'informations et la visibilité de nos services.



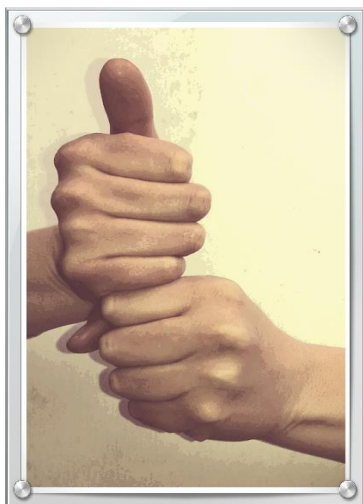
- Groupe de travail Handicap de la commune de Forest

Echanges et projets de sensibilisation au handicap avec les acteurs du Handicap de la commune de Forest. Groupe de travail dépendant de la Coordination Sociale réunissant des acteurs tels que le PHARE et l'Echevine des affaires sociales. Un moment fort est la journée « Handicaptive'moi », qui s'est déroulée le 13 mai 2017. Il s'agit d'une sensibilisation des habitants aux différents handicaps aux travers d'animations pratiques.

- Midi-formations de la Coordination Sociale de Forest

Dans un souci de travail en réseau et de formation, nos accompagnatrices vont régulièrement à ces séances d'informations qui abordent des sujets liés à leur travail de terrain : l'administration provisoire, les violences intrafamiliales, le SAJ, le droit au chômage, aides et primes au logement, responsabilités des locataires, etc...





- Permanences Impôts

Chaque année, le service d'accompagnement organise une permanence impôts pour ses bénéficiaires avec un fonctionnaire du SPF Finances et un interprète en langue des signes

- Salon de la Surdité

Objectif : Auparavant appelé Journée Mondiale des Sourds, le salon de la surdité est un événement culturel 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



- 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 et la COCOF

Dates : 16 septembre 2017

Lieu : Stade Terdelt - Schaerbeek

- CAP 48

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

Organisateur : CAP 48

Dates : 29 octobre 2017

Lieu : Bruxelles



Le Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles (SISB)

Le personnel

- 1 ETP direction : Benjamin Wibrin (jusqu'au 17 mars) remplacé par Pierre Wera (18 avril)
- $\frac{3}{4}$ ETP administratif pour la gestion des demandes occupée par Emilie Antoniazzi (en congé de maternité en 2017, remplacée par Fatima Ouriaghli)
- 2 interprètes salariés : 1 ETP ACS (Laurence Beer) et 2/5 ETP fonds propres (Patrice Jabeneau)

Remarque : L'agrément du SISB ne prévoit pas de subventions pour des interprètes en LS

Pour rappel :

- L'interprète : professionnel qui traduit de la langue des signes vers le français et vice versa. Il y a passage d'une langue à une autre
- Le translittérateur : professionnel qui transmet l'information par l'intermédiaire de moyens visuels de communication (signes, codes visuels permettant de distinguer des sosies labiaux, reformulation orale ou toute autre technique ayant le même objectif. On reste dans la syntaxe du français.

Les règles élémentaires du code de déontologie de ces professionnels sont :

- ils traduisent fidèlement le message
- ils n'interviennent pas dans la discussion
- ils sont neutres et liés par le secret professionnel

Analyse des demandes

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

- Comme les années précédentes, constante augmentation des demandes, des prestations et du volume d'heures. En 2017, les demandes des personnes sourdes sont plus nombreuses mais plus courtes que celles des personnes morales.
- Les annulations de dernière minute sont importantes et difficiles à gérer
- Majoritairement des demandes médicales et professionnelles
- Equilibre entre prestataires indépendants et salariés. C'est une nouveauté bien que cette tendance était annoncée depuis 2015 avec l'arrivée du Relais-Signes et l'évaluation des translittérateurs de 2014. Si les prestataires indépendants permettent de respecter le choix des personnes sourdes, une équipe de salariés est nettement plus facile à gérer pour le service.
- 30 ILS et 19 translittérateurs sur la liste COCOF

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)

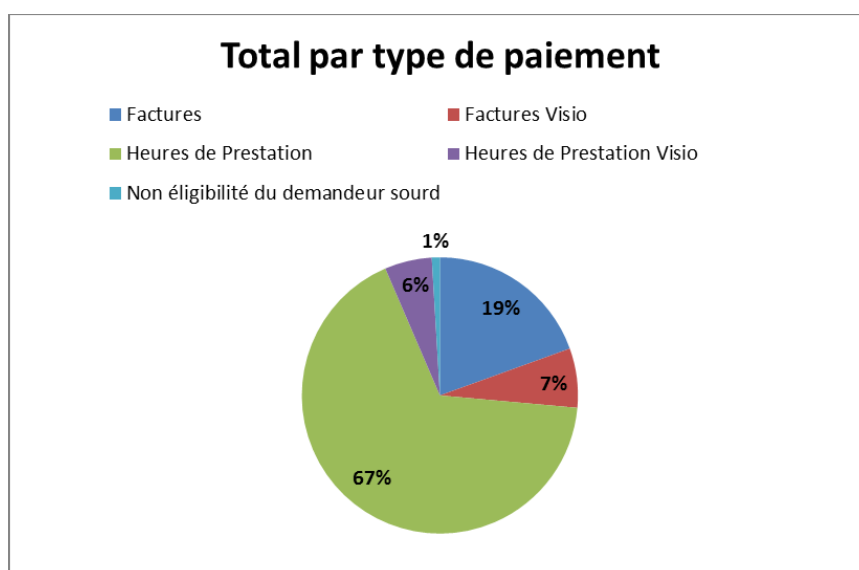
Prix des interprétations

4 types de rémunérations : HP ; factures, tribunaux et accompagnement pédagogique.

- Heures de Prestation (HP) octroyées par le PHARE : 45€/h brut + forfait de déplacement 4,52€ si domicilié à Bruxelles et 10,46€ si domicilié hors Bruxelles
- Factures : 45€/h + TVA + déplacement + préparation
- Tribunaux : 29,71€/heure et de 0,45€ par km; pour les soirs et jours fériés, l'interprétation est payée double (tarifs 2007).
- Accompagnement pédagogique : 35€ (frais de déplacement pas prévus dans l'arrêté ni les heures de préparation)

Paieement via les HP : 67 %

Paieement par facture : 19 %



Le Service d'Accompagnement (SA)

En décembre 2013, le service social d'Info-Sourds (créé par la FFSB en 1983 !) a été agréé par la COCOF comme service d'accompagnement en catégorie 1 sans mission complémentaire (arrêté 2013/1690 de la COCOF).

Le personnel

Se voulant accessible à son public, le SA a une équipe pluridisciplinaire disposant d'une bonne connaissance de la langue des signes

- Nina Bertozzi, assistante sociale de formation, est en congé maladie depuis le 17 novembre 2016. Elle a été remplacée par Sophie Grégoire du 5.05 au 30.11.2017 (CDR). En 2018, le poste sera occupé par une personne sourde également assistante sociale.
- Deborah Sadin, assistante en psychologie de formation, est sur un poste ACS.
- Sophie Morel (personne sourde), comptable, sur le mi-temps administratif.

La fréquentation du service en 2017

56 personnes se sont adressées au service d'accompagnement. A cela s'ajoute 32 demandes de nouveaux suivis qui n'ont pas pu être honorées.

Deux types de prise en charge :

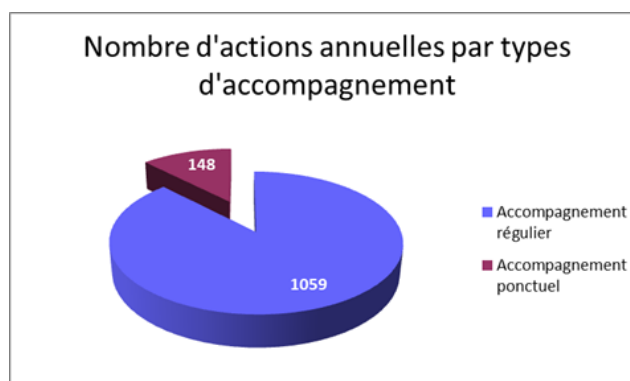
- L'accompagnement régulier : 2 actions par mois durant au moins 4 mois sur l'année
- L'accompagnement ponctuel : représente un suivi de moins de 2 actions par mois.

Remarque : plus de personnes en accompagnement ponctuel mais plus d'actions en accompagnement régulier. Pourquoi une demande d'aide ponctuelle si importante ? Autonomie partielle et/ou entourage soutenant, difficulté d'accès aux services généraux, mauvaise connaissance du français écrit, manque d'interprètes en langue des signes, besoin d'informations en langue des signes, ...

Les actions

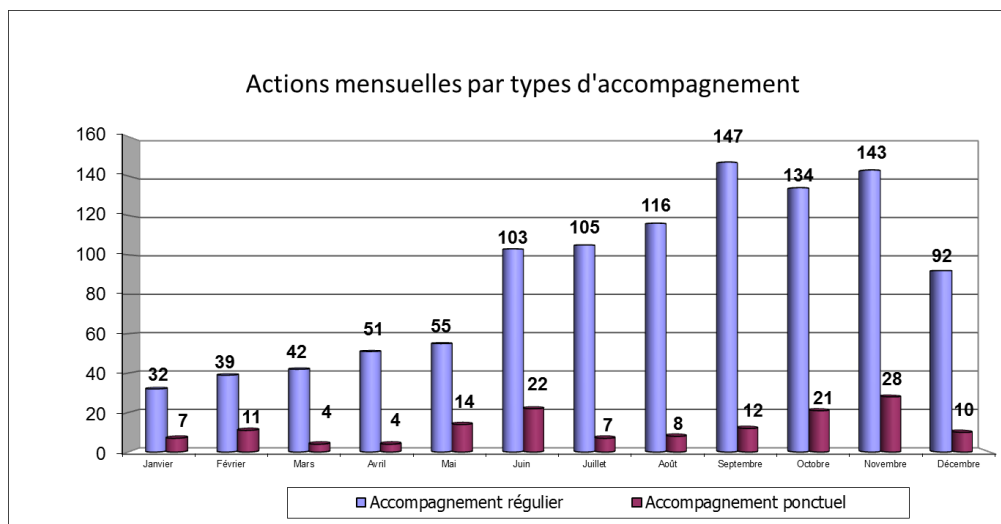
On comptabilise un total de **1207 actions en 2017** ! (986 actions en 2016)

Sur la totalité de ces actions, 1059 sont consacrées à l'accompagnement régulier soit 87,7 % et 148 à l'accompagnement ponctuel soit 12,3 %. Ce qui situe bien **l'accompagnement régulier comme la mission principale du service**.



Le graphique ci-dessous reprend le nombre d'actions par mois en fonction des 2 types d'accompagnement. Si on fait une moyenne sur l'année, il y a 100,6 actions par mois.

Diminution d'actions de janvier à mai en raison du congé maladie de l'accompagnatrice sur le poste COCOF.

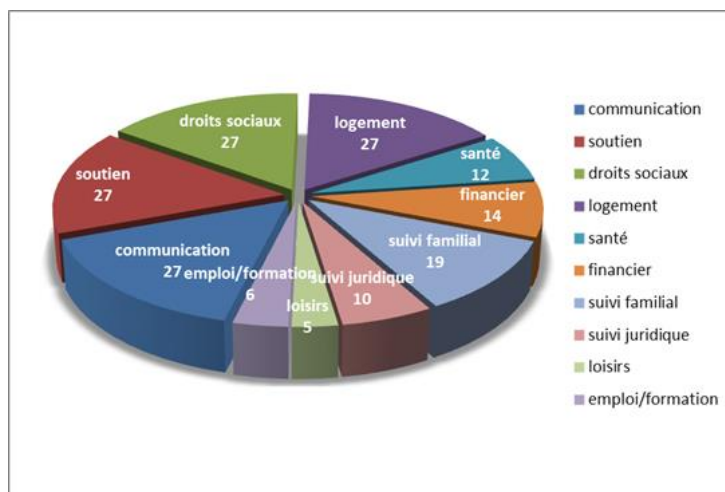


Le profil des personnes

Caractéristiques de la population en accompagnement régulier (27 personnes):

- Plus de femmes (18 contre 9 hommes)
- Majoritairement de nationalité belge (23 sur 27)
- Adultes entre 31 et 50 ans (17/27), de plus en plus vieux
- Sourds profonds (27/27) « signants »
- Ils vivent seuls ou en ménage (pas de prédominance pour une des situations)
- La plupart ont des enfants à charge (11/27)
- Peu ont un emploi (9/27). Augmentation de l'emploi depuis 2014

Nature des demandes et domaines d'accompagnement



Remarque : Tous nos bénéficiaires sourds sont accompagnés pour des questions administratives et de communication (services généraux non accessibles, difficulté avec le langage écrit, ...) Les difficultés de communication se font ressentir dans tous les aspects de leur vie. L'accompagnement se fait alors au niveau de la traduction en langue des signes mais également dans l'explication du contenu de manière adaptée. Ce travail « en profondeur » ne peut être réalisé par un interprète en langue des signes seul puisque celui-ci doit déontologiquement se limiter à traduire ; les 2 métiers sont donc complémentaires.

Depuis quelques années, le métier d'interprète tend à se professionnaliser. Cette tendance se confirme avec la mise en place d'une formation universitaire pour les interprètes en langue des signes depuis septembre 2014.

En outre, les 2 études menées dans le cadre de l'Observatoire de la Cocof en 2007 et en 2010 ont démontré que derrière une demande d'interprétation se cache souvent une demande d'aide sociale.

Cette constatation est également vraie au niveau des demandes d'aide à l'emploi qui sont en réalité souvent des demandes d'aides sociales.

Le Service d'Aide à la Recherche d'un Emploi (SARE)

En 2017, le service SARE regroupe 2 projets :

1. **APS** : partenariat avec ACTIRIS pour de l'accompagnement de publics spécifiques
2. **ODPG** et **Deaf Gain pour l'emploi** : partenariats avec Bruxelles Formation et le Fonds Social Européen pour des modules d'orientation et de détermination professionnelle généraliste

L'Accompagnement de Publics Spécifiques (APS)

Comme dit plus haut, ce projet propose deux types d'accompagnement : trajet et pré-trajet, lesquels comportent 5 ou 6 phases.

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

Nous avons réalisé 51 pré-trajets et 42 trajets soit un total de 93 parcours total 93 pour 83 personnes. Nous avons donc réalisé 3 parcours de plus que prévu. Il s'agit de trajets.

Nous avons également fait des actions de sensibilisation d'employeurs.

Nous avons globalement réalisé toutes les phases dans le pré-trajet et dans le trajet mais certaines sont plus nécessaires que d'autres :

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

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

En ce qui concerne la mise à l'emploi, nous proposons souvent aux CE de faire un CAP - Contrat d'Adaptation Professionnelle - lorsqu'ils ne possèdent peu ou pas de qualifications, ou que leurs expériences professionnelles ne sont pas très nombreuses ou récentes. Cette mesure leur permet de se former sur le terrain, d'acquérir de nouvelles compétences, de valider des choix professionnels, de rassurer des employeurs, d'augmenter les chances d'être embauchés dans le cadre d'un CDI. Malheureusement, depuis octobre 2017, cette mesure est devenue nettement moins favorable pour les personnes handicapées.

Le personnel

2 ETP conseillère emploi : Anne Malice et Lavinia Vanisterbeek

Réalisation des actions APS

Fins d'accompagnements « pré-trajet » :

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

Fins d'accompagnement « trajet »

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

Remarque : divergences de résultats avec le RPE d'ACTIRIS

Résultats terme de sorties positives

Pré-trajets : Nous n'avons pas atteint le quota de 80% de sorties positives auquel nous étions tenus. Nous en avons obtenu 31%. Beaucoup de facteurs défavorables allongent la durée des parcours. Par ailleurs, plusieurs parcours ont commencé en fin d'année, il est normal de ne pas les avoir terminés.

Trajets : Nous avons dépassé l'objectif de 40% de sorties positives. Nous sommes à 45% de sorties positives.

Nous observons à nouveau des différences entre le tableau RPE et nos propres calculs.

Résultats qualitatifs

La plupart des personnes acquièrent une identité plus construite ainsi qu'un bagage d'informations générales. Certaines personnes comprennent l'importance d'avoir un emploi afin de percevoir des revenus et des relations sociales.

Caractéristiques du public suivi

Diversité du public : personnes sourdes et malentendantes signantes et/ou oralistes; « belgo-belge » ou issue de l'immigration, de cultures et religions très diverses...

Parité hommes/femmes.

Majorité de belges d'origines étrangères : 60,6% de nationalité belge, 17,44% de personnes hors UE, 1,16 % ONU réfugié et 6,98% UE

Deux tranches d'âges sont plus représentatives de manières paritaires : **20-35 et 45-55 ans**

Public peu qualifié, souvent issu de l'enseignement spécialisé de type 7. Plusieurs n'ont même pas leur CESS. Beaucoup d'étrangers (34,88% « autres études ») ne savent pas jusqu'où ils ont terminé leurs études dans leur pays ou n'ont pas pu faire une équivalence de leur diplôme.

La durée d'inoccupation est plus longue chez les plus de 45% ans.

Remarque : Nombreux de nos CE préfèrent ne pas demander d'allocation de chômage après le stage d'attente afin de garder leurs **allocations pour personnes handicapées** du 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.

L'Orientation et Détermination Professionnelle Généraliste (ODPG) - « Deaf Gain »

La formation ODPG - Orientation et Détermination Professionnelle Généraliste permet de travailler sur la confiance en soi des CE en leur apprenant à valoriser et gérer leur handicap.

Cette formation de 4 mois, consiste à orienter et à informer les demandeurs d'emploi de façon à ce qu'ils puissent acquérir un projet professionnel en tenant compte de leur handicap. Un stage de 2 semaines dans une entreprise de leur choix est prévu afin qu'ils puissent tester leur projet professionnel. D'autres thèmes, en lien avec l'emploi et/ou l'autonomie, y sont abordés, tels que l'histoire des Sourds, le Deaf Gain, les différentes institutions intervenant dans un parcours d'insertion professionnelle (Actiris, service Phare, Unia...), etc.

La formation a également pour objectif de faire connaître leurs droits et devoirs en tant que citoyens belges et en tant que personne sourde. Malheureusement, cette formation aboutit parfois sur des désillusions en raison du manque d'accessibilité des formations et des services en général.

Depuis 2015, le projet ODPG a augmenté son volume d'heures de formation dans le cadre d'un partenariat avec le FSE : 15 semaines au lieu de 10. Il a également développé le concept de « Deaf gain pour l'emploi ».

Le personnel

- 4/5 ETP formatrice : Inès Guerreiro, sourde, assistante en psychologie
- 1/5 ETP interprète en langue des signes : Patrice Jabeneau

Facteurs favorables

- Le module « Deaf Gain vers l'emploi » répond à un besoin des personnes sourdes
- Acquisitions d'informations
- Gestion du handicap
- Occasion d'expérimenter la vie professionnelle via les stages
- Tremplin de motivation pour la recherche d'un emploi
- Dynamique de groupe : cohésion, entraide, ...
- Programme et exercices adaptés pour les personnes sourdes
- Combinaison d'actions en groupe et d'entretiens individuels

Facteurs bloquants

- La nécessité de connaissance de la langue des signes
- L'hétérogénéité au niveau de l'expérience professionnelle :
- Le niveau de scolarité, souvent hétérogène et très faible
- Epuisement de la formatrice, seule sur ce projet qui nécessite un travail en binôme

Résultats

Nous étions tenus de faire deux sessions avec un total de 16 stagiaires (2 x 8)

Les objectifs quantitatifs n'ont pas été rencontrés :

1^{ère} session : elle a été annulée en raison d'un congé sans solde de 5 mois de la formatrice

2^{ème} session : 8 stagiaires inscrits mais la formation n'a pas pu être donnée dans son entièreté suite au départ inopiné de la formatrice pour raisons de santé.

Caractéristiques du public

Il s'agit de chercheurs d'emploi fragilisés ayant un manque de confiance en eux, un manque de formation et beaucoup d'anxiété en raison du peu d'accessibilité en langue des signes.



CONCLUSION

2017 doit être vue comme une année de reconstruction, de réorganisation et de réflexion.

Des efforts importants ont été déployés pour renforcer le management et mettre en place un processus décisionnel participatif ainsi qu'une politique de ressources humaines. Une réflexion a également été menée sur le positionnement de l'association afin de revoir sa communication externe.

Au niveau du Service d'Interprétation :

Autant notre différend avec le PHARE a été difficile, autant notre collaboration dans la rédaction de l'arrêté SACIPS a été riche et constructive.

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.

Soulignons également la reconnaissance du projet Relais-Signe via une subvention en initiative de la COCOF et un soutien de CAP 48

Au niveau du Service d'accompagnement

Les chiffres confirment qu'un passage en catégorie 2 se justifie. La longue absence pour maladie d'une des accompagnatrices a eu des répercussions sur les accompagnements.

Au niveau du Service d'Aide à la Recherche d'un Emploi :

Le nouveau projet **APS** s'avère être mieux que le projet ARAE spécifique. En effet, le projet propose aux chercheurs d'emploi (CE) un accompagnement global dans la durée, adapté à leur handicap. Toutefois, nous avons quelques réserves sur les objectifs quantitatifs, vu les difficultés auxquelles nous sommes confrontées.

Ce nouveau projet a permis la mise en place d'une nouvelle équipe qui, petit à petit, a regagné la confiance des CE de manière à atteindre les objectifs de la convention avec ACTIRIS.

En ce qui concerne le projet **ODPG - Deaf Gain**, l'épuisement et le départ de la formatrice sourde à l'origine du projet doit nous inviter à le renforcer.

..... et perspectives :

Tout porte à penser que cette année charnière portera ses fruits en 2018 :

- L'application d'un nouvel arrêté pour le SISB
- Un passage en catégorie 2 pour le service d'accompagnement et l'application du nouvel arrêté des services d'accompagnements

- Un subventionnement structurel du Relais-Signe qui a montré plus que jamais son utilité et son caractère indispensable mais dont le coût reste trop élevé.
- 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.
- Une charte graphique, un nouveau logo et de nouveaux supports de communication

La rédaction de ce rapport reflète bien les besoins du public, la charge de travail répartie sur l'équipe, la complexité des problématiques, la pertinence des solutions proposées et l'inadéquation de moyens financier pour y faire face.

Pour l'avenir, nous devons nous mobiliser pour donner à Info-Sourds les moyens de mettre en œuvre une politique d'aide aux personnes sourdes 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 l'occasion de découvrir le projet Relais-Signes ainsi que notre équipe et l'ensemble de nos activités.



PORTFOLIO 2017

« Handicaptive moi » :



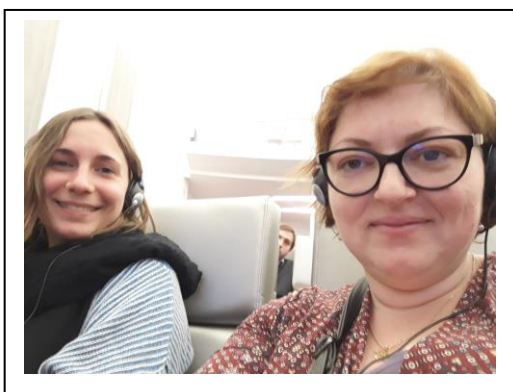
Salon de la surdité :



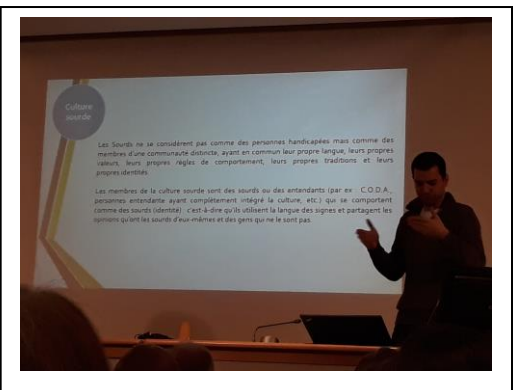
Fête des familles :



European disability card:



Sensibilisation à la LSFB :



CAP48:



Réunions d'équipe et formation du personnel:

