

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

Nom du partenaire : Info-Sourds de Bruxelles  
Personne de contact pour ce rapport de votre organisme : Pascale van der Belen  
Téléphone : 02/644.68.90  
Mail : [direction@infosourds.be](mailto:direction@infosourds.be)

# Table des matières

---

<b><i>Introduction.....</i></b>	<b>3</b>
<b><i>Partie 1 – Organisation des ressources humaines, organigramme, liste du personnel.....</i></b>	<b>4</b>
Description structure .....	4
Organigramme .....	6
Liste du personnel .....	6
<b><i>Partie 2 – Description et analyse des actions .....</i></b>	<b>9</b>
Contexte global .....	9
Réalisation des actions APS.....	22
Réorientation du public .....	27
Résultats .....	29
Promotion et publicité.....	32
<b><i>Partie 3 - Caractéristiques du public suivi.....</i></b>	<b>34</b>
<b><i>Partie 4 – Conclusions et perspectives .....</i></b>	<b>37</b>
<b><i>Partie 5 - Statistiques.....</i></b>	<b>41</b>

# Introduction

---

Ce rapport comprend plusieurs objectifs :

- Il permettra à Actiris de récolter les données concernant la mise en œuvre de vos actions dans le cadre de cette convention durant l'année écoulée, ainsi que de mieux comprendre les réalités auxquelles vous avez été confrontés lors de la réalisation de ces actions.
- Il alimentera l'évaluation intermédiaire et globale de la mesure de partenariat qui sera effectuée à la fin de la convention.
- Il est un élément essentiel du rapport annuel qui permet la liquidation du solde de la subvention (voir votre guide financier). Ce rapport doit notamment se baser sur les données que vous avez insérées dans le RPE durant l'année écoulée. Les noms des rapports statistiques liés à ce rapport sont repris à la fin de ce document. *Seuls les modifications et les ajouts dans les dossiers IBIS des chercheurs d'emploi encodés au plus tard le 31 décembre 2020 seront pris en compte dans les rapports statistiques annuels*

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

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

Des questions sur ce rapport peuvent être adressées à [supportpartenariat@actiris.be](mailto:supportpartenariat@actiris.be).

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

---

## Description structure

---

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

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

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

L'ASBL Info-Sourds de Bruxelles a été créée en 1996 pour donner suite à une volonté politique de regrouper dans une même association une offre globale de services pour répondre aux besoins des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises. ACTIRIS, la COCOF, l'IRSA (Institut Royal des Sourds et des Aveugles) et la FFSB (Fédération Francophone des Sourds de Belgique) ont unis leurs efforts pour soutenir la mise en place de l'association. Dès le départ, ACTIRIS a apporté un soutien majeur avec des postes ACS et un partenariat ARAE pour publics spécifiques.

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

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

**Un service d'accompagnement global agréé par la COCOF** : il informe, oriente et accompagne les personnes sourdes dans différents domaines : démarches administratives et juridiques, droits sociaux, santé, budget, logement, emploi... Vu la spécificité de la surdité, une attention toute particulière est accordée à la communication en langue des signes, à l'information, à la traduction à vue et au soutien dont les personnes sourdes ont besoin à différents moments de leur vie.

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

**Un service d'aide à la recherche d'un emploi (SARE)** : Il regroupe des activités d'accompagnement (APS) et des activités de formation professionnelle (ODPG/Deaf Gain):

1) APS : accompagnement du chercheur d'emploi dans le cadre d'un parcours adapté, intégré, cohérent et divisé en phases et composé d'actions adaptées aux chercheurs d'emploi sourds/malentendants selon deux possibilités :

- Pré-trajet : rapprochement du marché de l'emploi par un travail d'accompagnement visant à lever les freins à l'emploi et à combler un déficit d'informations souvent présent chez les personnes sourdes.

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

2) ODPG/DeafGain: Orientation Détermination Professionnelle Généraliste (O.D.P.G.). Ce projet vise à permettre aux chercheurs d'emploi d'élaborer, confirmer ou infirmer un choix d'orientation et de qualification professionnelle en vue de poursuivre leur parcours d'insertion professionnelle. Le «Deaf Gain » (gain de la surdité) vise à permettre aux chercheurs d'emploi de développer leur estime de soi, leur capacité d'agir, leur autonomie, la valorisation de leurs compétences en vue d'une insertion professionnelle.

Ces services travaillent en réseau, sans se substituer à ce qui existe déjà. Ils reposent sur une équipe pluridisciplinaire composée de 16 salariés, dont plusieurs personnes sourdes, et d'interprètes indépendants liés par une convention. Les subsides émanent de la Commission Communautaire Française (COCOF), de l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi (Actiris), de Bruxelles-Formation (I.B.F.F.P.), du Fonds Social Européen, du Maribel Social et de CAP 48.

## Organigramme

---

Voir Annexe n°1 – Organigramme ISB 2020

## Liste du personnel

---

Voir Annexe n°2 – Tableau du personnel de l'ensemble de ISB au 31/12/2020

### Liste détaillée du personnel affecté à l'APS :

Le service emploi s'est entouré d'une équipe pluridisciplinaire afin de répondre aux besoins de notre public spécifique. Il y a du personnel qui participe directement et indirectement au projet APS (équipe support). L'équipe support est composée de : la Direction, du service administratif et comptable et un poste support média. Ces personnes ont un temps de travail partagé entre les différents services/projets à proratas. (Info-Sourds dispose de 4 entités comptables/services ou projets).

- **La direction : Mme Pascale Van der Belen – 1 TP ACS (Actiris)** – Son temps de travail est réparti de façon égale entre les différents services/projet :

0,25 TP pour ODPG

**0,25 TP pour APS**

0,25 TP pour SISB

0,25 TP pour SA

- **La gestion administrative et financière : Julie Marsus – 0,5 TP ACS (Actiris) + 0,5 TP (Maribel) et Derya Eryoruk – 0,5 TP ACS (Actiris).**

Leur temps de travail est réparti de la manière suivante :

0,375 TP pour ODPG

**0,375 TP pour APS**

0,375 TP pour SISB

0,375 TP pour SA

- **Support média (promotion du service et vidéo en langue des signes) : Justine Schoenmaeckers – 0,4 TP (Maribel)**

0,1 TP pour ODPG

**0,1 TP pour APS**

0,1 TP pour SISB

0,1 TP pour SA

- **Équipe APS :**

**Xavier Pingot** – 1 TP (Actiris) – engagé le 14/05/2018 - CDI

**Emilie Antoniazzi** – 1 TP (Actiris) – engagée le 01/05/2019 – CDI à **congé parental à partir du 01/05/2019 donc preste 0,8TP**

**Géraldine Vanmaele** – 0,2 TP (Actiris) – engagée le 21/10/2019 – CDD à **remplace Emilie Antoniazzi durant son congé parental**

**Pierre Werra** – 0,15 TP (Actiris) – engagé le 01/02/2020 - CDI

Nombre d'effectifs global : 16						Nombre d'ETP : 12,15				
Nom et prénom	Titre fonction (p. ex. job coach)	Régime de travail de la personne (p. ex. 1 = temps plein, 0,5 = mi-temps)	Tâches principales (p. ex. accompagnement, conseil, administratif, ...)	Date début contrat (p. ex. 01/01/2016)	Date fin contrat (p. ex. 01/10/2016)	Nom de la personne remplacée	ACS (oui/non)	Si ACS, numéro convention ACS actuelle + numéros des postes (p. ex. 980144-01-0001)	Si ACS, Niveau reconnu (A/B/C/...)	Autres Source(s) de financement (p. ex. Maribel Social, subvention convention, Cocof, ...)
Xavier Pingot	Agent d'insertion	1	Emploi	14/05/2018	X		N	X	A1	
Géraldine Vanmaele	Agent d'insertion	0,2	Emploi	21/10/2019	X		N	X	A1	
Émilie Antoniazzi	Agent d'insertion	0,8	Emploi	1/05/2019	X		N	X	A1	
Pierre Wéra	Coordinateur RH/Responsable de service	0,15	Gestion d'équipe	1/02/2020	X		N	X	A1	
Géraldine Vanmaele	Chargé de mission (communication)	0,2	Emploi	1/06/2020	X		N	X	A1	

## Partie 2 – Description et analyse des actions

---

### Contexte global

---

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

#### 1. Contexte socio-économique

Info-Sourds de Bruxelles est conventionné par Actiris depuis 1998 comme service d'aide à la recherche d'emploi (ARAE) et a développé au fil du temps une expertise dans le domaine de l'accompagnement des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises. La mise en place du partenariat APS (Accompagnement de Publics Spécifiques) 2017-2020 a permis, dans la continuité, de mieux répondre aux besoins des chercheurs d'emploi porteur d'un handicap de surdité. Cette prise en charge globale et adaptée comprend également et si nécessaire une réorientation en interne ou en recourant au réseau de partenaires d'Info-Sourds.

#### 2. Caractéristiques du groupe cible

##### **La communication :**

Les chercheurs d'emploi que nous recevons individuellement sont des personnes sourdes ou malentendantes qui ont chacune leurs particularités en termes de besoins et donc d'accompagnement.

Nous leur proposons :

- Une communication adaptée en production : par la langue des signes francophone belge, le français signé et/ou en utilisant l'oralisation pour la lecture labiale ;
- Une communication adaptée en réception : par la compréhension en LSFB, français signé ou lecture labiale.

##### **La diversité :**

Les chercheurs d'emploi que nous accueillons sont issus d'une grande diversité, ce qui nous demande de la créativité afin d'être à l'écoute des caractéristiques telles que :

- L'origine
- La culture
- L'âge
- L'orientation sexuelle
- Le diplôme
- L'apparence physique
- Le handicap

### **L'accessibilité :**

Nous construisons une passerelle pour nos chercheurs d'emploi afin qu'ils aient accès à :

- L'information en lien avec la convention des Nations Unies pour le droit des personnes handicapées ;
- La formation via notre formation interne Deaf Gain (Empowerment et projet professionnel précédemment nommé ODPG) ;
- La communication en Langue de Signes Francophone Belge (LSFB) ou autres communications visuelles ;
- Un job coaching de qualité (comme n'importe quel autre chercheur d'emploi) ;
- Un accompagnement adapté avant, pendant et après l'emploi.

### **3. Mesures politiques**

Le projet APS peut s'appuyer sur les actions menées par la directrice de l'ASBL (poste ACS) qui siège dans différents groupes de travail et conseils consultatifs aux niveaux fédéral, régional et communautaire :

- Membre effectif du conseil consultatif de la COCOF, section personnes handicapées ;
- Responsable du GT emploi du conseil consultatif de la COCOF ;
- Membre du GT aides individuelles du conseil consultatif de la COCOF ;
- Membre effectif de la commission de réexamen de la COCOF ;
- Membre du GT handistreaming de la COCOF ;
- Membre du GT handistreaming sur la formation professionnelle ;
- Membre du GT emploi du conseil national supérieur des personnes handicapées ;
- Membre effectif du Conseil bruxellois de la personne handicapée (intégration de la dimension handicap dans toutes les politiques de la Région de Bruxelles-Capitale)

Les objectifs de cet engagement sont :

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

La principale action menée en 2020 réside dans la rédaction d'une note d'avis portant sur l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap dans le cadre du Conseil consultatif de la COCOF (annexe 3).

### **4. Fonctionnement d'Actiris**

A travers la mesure APS "Accompagnement de Publics Spécifiques", Actiris développe un soutien et une collaboration à long terme avec un réseau de partenaires qui ciblent des publics fragilisés en recherche d'emploi. Ceux-ci ont bien entendu des besoins particuliers en matière d'accompagnement.

Concrètement :

- Actiris nous renvoie un CE si la communication constitue un frein ;
- Actiris, à travers son Service “Youth Guarantee”, permet au jeune CE sourd ou malentendant de multiplier les occasions de décrocher un premier emploi ;
- Un travail parallèle est mené :
  - d’une part, via Actiris et son socle solide comme référence régionale en matière d’emploi et,
  - d’autre part, via le réseau partenaire, comme ISB, assurant le suivi des CE à besoins spécifiques ;
- Via le COMAC, ces réunions partenaires APS permettent un temps d’arrêt et d’échanges tant avec les intervenants d’Actiris qu’avec les autres associations partenaires ;
- La Consultation Sociale d’Actiris : nous échangeons à propos de situations délicates, ce qui nous permet une meilleure analyse et éventuellement une réorientation ;
- La mise en œuvre du Pool H propose aux partenaires APS des offres d’emploi adaptées au sein des Entreprises de Travail Adapté (ETA). Cette initiative constitue un réel gain de temps pour nous. En effet, recevoir des offres ciblées, bien détaillées et mises à jour régulièrement facilite le matching entre CE et employeurs.

De plus ces offres sont accompagnées d’une grille d’aptitude et d’un formulaire Handi-inclusion. La grille d’aptitudes nous permet alors d’avoir une vue d’ensemble sur ce que le poste requiert. Le formulaire Handi-inclusion, quant à lui, permet à l’employeur d’identifier les besoins particuliers et de proposer des aménagements raisonnables lors de la procédure de sélection ainsi que lors de son entrée en fonction éventuelle.

Le feed back est également assez rapide et efficace. Dans le cas d’une réponse positive, nous pouvons contacter l’employeur afin d’organiser un entretien. Dans le cas d’une réponse négative, nous recevons la raison du refus (ex. : poste pourvu).

En cas de manque d’informations utiles à la finalisation d’une candidature, nous sommes contactés par Pool H afin de pallier à cela. Nous transmettons alors les renseignements nécessaires à la clôture du dossier de candidature.

## 5. Modalités décrites dans la convention

- **Accompagnement personnalisé, adapté aux besoins spécifiques**

De par la 1ere analyse de la demande et du suivi individuel du CE, nous assurons un accompagnement personnalisé et adapté en langue de signes ou/et en Français signé

- **Valorisation de la personne (pédagogie de la réussite)**

Par le biais de notre formation en interne (Deaf Gain), si nous détectons un manque de confiance chez le CE, nous l’orientons vers cette autre activité de notre service emploi. Cette formation permet de faire un travail d’introspection puis de positionnement en tant que CE sur le marché de l’emploi

- **Appropriation des résultats acquis**

Au fur et à mesure des entretiens, nous établissons une véritable relation de confiance avec le CE afin de l’aiguiller un maximum vers son projet construit.

- **Autonomisation progressive du bénéficiaire**

Nous essayons d'outiller un maximum le CE afin qu'il puisse être acteur de son projet. C'est pourquoi nous lui proposons une palette d'outils tels que la formation Deaf Gain.

Nous l'outillons également depuis l'élaboration de son projet via la mise en œuvre d'un CV, une lettre de motivation, la prospection des offres d'emploi jusqu'aux entretiens d'embauche.

- **Transparence envers le chercheur d'emploi**

De par la démarche co-construite avec le CE, nous élaborons son projet depuis le début. En constante évolution, le projet du CE peut être modifié en fonction de ses desideratas professionnels. Une mise au point est alors établie sur base d'une discussion.

- **Confidentialité**

Les informations échangées lors de nos entretiens entrent bien entendu dans le cadre stricte établi. Si des informations doivent être échangées avec d'autres services, le CE en est averti avec son autorisation.

- **Égalité de traitement**

Info-Sourds de Bruxelles s'engage à accepter toutes les demandes de bénéficiaires dans le cadre de ses missions données par ses pouvoirs subsidiant. Il en va de même pour le Service Emploi.

- **Diversité**

Les valeurs qu'Info-Sourds de Bruxelles défend depuis près de 24 ans sont en accord avec les principes de diversités et d'équité. A cet effet, ISB s'est engagé avec le Label Diversité Actiris d'un plan Diversité structurel avec trois plans de consolidation à la clé.

## 6. Fonctionnement dans votre organisation

Chez Info-Sourds de Bruxelles, nous privilégions :

- ✓ **Une offre de service globale et une équipe pluridisciplinaire**

En effet l'association propose trois services :

- Un service d'accompagnement global COCOF
- Un service d'appui à la communication et d'interprétation en langue des signes
- Un service recherche emploi et orientation professionnelle qui dispense une formation nommée "Workshop Deaf Gain" (anciennement ODPG : Orientation, détermination professionnelle généraliste). Elle permet au CE de s'outiller dans son parcours d'insertion socioprofessionnelle. Il est dès lors possible d'utiliser cette synergie et les spécificités de chaque service à la demande du CE et ce, en fonction de ses besoins.

- ✓ **Notre expertise**

- Connaissance et maîtrise de la "Langue des Signes Francophone Belge" (LSFB)
- Autres moyens de communication pour personnes malentendantes ou sourdes : FALC, outils visuels, translittération (LPC, lecture labiale, etc.)
- Mise à jour de la législation du travail liée au handicap
- Connaissance de la Culture sourde
- Formation continuée sur le monde associatif ainsi qu'en matière d'emploi et d'handicap

- ✓ **La mise en place de partenariats**

Malgré la complémentarité de nos 3 services, il arrive que nous ne puissions pas couvrir toutes les demandes. Nous réorientons alors vers notre vaste réseau de partenaires.

Par exemple, nos missions ne couvrent pas les demandes de suivis durant les formations. Naturellement, nous réorientons vers un partenaire qui dispose de ce type d'agrément.

Nos partenariats se reflètent d'autant plus dans le cadre de notre formation d'orientation professionnelle « Workshops Deaf gain ».

En préparation à la formation, lorsque nous avons des demandes de personnes étrangères ne pratiquant pas la LSF nous pouvons les rediriger dans un premier temps vers notre partenaire Alpha-Signes. Cette dernière dispense des cours d'alphabétisation bilingue français - langue des signes francophone belge. Cette ASBL est une grande force pour notre projet. Une réflexion est en cours sur la dispense de cours spécifique français langue étrangère car nous notons tous deux une augmentation des demandes du public d'origine étrangère.

Nous proposons quand c'est nécessaire un suivi par notre service d'accompagnement global (COCOF) pour les aider dans leurs démarches administratives et sociales. Le fait d'avoir notre propre service d'accompagnement facilite le suivi des stagiaires, cependant ce service est surchargé.

Les services extérieurs tels qu'ACTIRIS, PHARE, UNIA (Centre Egalité des Chances) nous accueillent et informent notre public en leurs locaux. Ces informations dispensées sont bien souvent inconnues de nos stagiaires et pourtant essentielles en matière d'emploi. Les professionnels qui nous accueillent connaissent le public sourd et leurs difficultés. Les échanges sont donc adaptés aux besoins des personnes sourdes. Ces séances ont lieu avec l'aide d'un interprète en langue des signes, cela donne une richesse dans les échanges. Sans problème de communication, la parole se libère et toutes sortes de questions peuvent être posées. Cela permet de donner des réponses individualisées et engage la confiance des CE en ces institutions.

✓ **L'élaboration de projets innovants**

Constamment à la recherche d'idées innovantes afin d'améliorer la qualité d'accompagnement du chercheur d'emploi à besoins spécifiques, nous multiplions les rencontres avec nos partenaires du secteur de la surdité. Autant que faire se peut, si une opportunité se présente tant au niveau employeur que partenaire.

✓ **Une équipe diversifiée**

Au sein de l'équipe, chez Info-Sourds, la philosophie est de refléter la société actuelle de manière juste et de brasser un maximum de cultures. En effet, notre intime conviction est que l'échange et la différence sont source de richesse.

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

## 1. Contexte socio-économique

En 2020, la pandémie liée au Covid 19 a engendré de nouveaux facteurs bloquants :

- Le lockdown et la cessation d'activité dans de nombreux secteurs ont entraîné la suspension de contrats et du chômage économique.

- La fermeture des services publics en présentiel a stoppé également diverses possibilités d'embauches
- Suite à une analyse de risque concernant la possibilité d'effectuer des entretiens ou un accompagnement en distanciel.

Il s'est avéré que cela était difficilement possible avec notre public qui cumule des situations de fracture numérique, illettrisme, handicap, manque d'autonomie... Nous nous tenons à disposition d'Actiris pour transmettre le résultat de cette analyse si besoin. Celle-ci a été effectuée dans le cadre d'une reprise de notre formation d'orientation professionnelle.

A cela s'ajoute les facteurs bloquants inhérents à notre public :

Un obstacle majeur à l'emploi des personnes en situation de handicap est lié à la méconnaissance de ce handicap. Ce dernier ne constitue pas un frein systématique mais plutôt une forme de réticence se traduisant par de l'appréhension et une peur de l'engagement.

En ce qui concerne la surdité dans le milieu du travail, les préjugés sont nombreux : les sourds sont muets, les sourds ne savent pas conduire, les sourds ne savent pas communiquer, cela va être difficile de respecter les consignes de sécurité, les assurances ne vont pas le prendre en charge, etc. Cette méconnaissance engendre de la discrimination passive et/ou active à l'embauche, mettant ainsi une partie de la population en recherche d'emploi de côté. Malgré l'imposition (par arrêté royal et ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale) d'un quota en matière d'engagement de personnes en situation de handicap dans les administrations publiques (5%) et communales (2,5%), nous constatons que ceux-ci sont loin d'être atteints. Contrairement à la France, les entreprises privées belges ne sont soumises à aucune obligation en la matière. Une timide évolution passe par l'inclusion des PH par le biais de stages découverte et de CAP. Ceux-ci ne constituent cependant pas des contrats stables pour les personnes sourdes et ne les incluent pas de manière durable dans l'entreprise.

## 2. Caractéristiques du groupe cible

Remarque : le terme "sourd" désigne toute personne présentant un trouble de l'audition, c'est-à-dire une perte partielle ou totale de la perception des sons. Celle-ci peut être de différents types :

- Moyenne
- Modérée
- Sévère
- Profonde

Les moyens de communication doivent alors être utilisés et adaptés en fonction du choix de la personne. Une distinction est à faire entre :

- L'interprétation du français vers la LSFB (Langue des Signes Francophone Belge) et inversement. La LSFB (Langue des Signes Francophone Belge) est une langue à part entière, reconnue depuis 2003 comme langue officielle par la Communauté française. Les autres moyens de communication cités ci-dessous sont utilisés comme "langages", c'est-à-dire un ensemble d'outils d'aide à la communication.

- La translittération, c'est-à-dire l'utilisation de moyens visuels de communication tels que :
  - o La reformulation ponctuée de signes (anciennement "français signé")
  - o La lecture labiale : reformulation orale
  - o Le LPC (Langage Parlé Complété)
  
- Autres :
  - o AKA (alphabet des kinèmes assistés)
  - o Vélotypie (transcription simultanée de la parole)

### **Groupe spécifique**

Nous recevons un public fragilisé. Ne bénéficiant pas toujours d'une communication adaptée, celui-ci est touché par le manque d'information. Pour combler ce manque, nous devons déployer une énergie considérable afin de rassembler les différents éléments concernant le dossier du CE :

- o Réaliser diverses démarches administratives (ONEM, Syndicat, SPF, administration communale, PHARE, etc.) ;
- o Activer un coaching spécialisé comprenant une phase d'Empowerment sous forme de Deaf Gain. Les CE arrivent chez nous en perte de confiance et un travail de prise de conscience doit être effectué. Nous les préparons un maximum pour leurs parcours vers l'emploi (rédaction de CV, lettre de motivation, techniques de réponses et d'attitudes aux entretiens d'embauche, etc.). La difficulté principale réside dans l'obstacle que représente la surdité.

Cette année 2020, nous a demandé une attention particulière envers nos bénéficiaires. En effet, les périodes de confinement, ont été mal vécues et/ou mal comprises par certains de nos bénéficiaires dû à ce manque d'information cité ci-dessus. Nous avons dû faire preuve d'empathie et de psychologie afin de les rassurer au mieux et faire en sorte que ce stand-by du marché de l'emploi ne les décourage pas à long terme.

### **Parcours scolaire**

Les jeunes CE que nous recevons ayant une qualification (CESI-CESS) sont issus généralement de l'enseignement spécialisé type 7 (= déficience auditive). Nous détectons chez ces jeunes un manque de préparation à leur sortie vers le monde du travail ou de la formation. C'est pourquoi nous proposons chez Info-Sourds la formation "Workshop Deaf Gain" (anciennement appelée Orientation Détermination Professionnelle Généraliste : ODPG). Cette formation a pour objectif, une mise à niveau et un temps de préparation à la mise à l'emploi indispensable pour ce type de public. Malheureusement, cette formation ne peut parfois pas compenser certains retards accumulés.

### **Lacune en français et en langue des signes**

Les CE ont des difficultés en maîtrise du français oral et écrit ainsi que dans la compréhension de la langue des signes. Cela les bloque dans les diverses démarches vers une recherche d'emploi : incapacité à rédiger un CV ou une lettre de motivation, impossibilité de lire et comprendre les offres d'emploi ou les courriers d'Actiris, etc. Ceci engendre des accumulations de demandes dans notre service.

### **CE d'origine étrangère**

Nous accompagnons une grande partie de CE d'origine étrangère dont la langue maternelle n'est pas le français. Ceci cumulé au point précédent explique en partie la longueur des démarches et du temps de réponse du CE. D'autres éléments viennent complexifier cet accompagnement : utilisation d'une langue étrangère ou d'une langue des signes étrangères, obtention d'un diplôme ou degré de qualification non reconnu et/ou valorisé en Belgique, méconnaissance des droits et devoirs en matière de recherche d'emploi en Belgique.

### **Handicap associé**

Une déficience intellectuelle associée à la surdité est observée dans certains de nos accompagnements. Il est difficile pour nous d'apporter un accompagnement de qualité et adapté sans rapports psychologiques et/ou médicaux préalables.

### **Méconnaissance du parcours d'ISP**

La difficulté de nombreux CE est de se positionner comme acteur de leur projet. C'est pourquoi nous proposons notre formation "Workshop Deaf Gain" (ODPG) qui vient clarifier en partie la notion de "travail rêvé" et "travail réaliste". Malgré cela, il est difficile de sortir de la position de "demandeur-donneur". En effet, certains CE attendent de notre part que nous effectuions les démarches de recherches d'emploi à leur place. C'est pourquoi nous organisons un rendez-vous "zéro", afin de clarifier notre manière de procéder, à savoir un engagement réciproque dans leur parcours de recherche d'emploi.

## **3. Mesures Politiques**

### **Absence de représentation par le biais des fédérations**

En 2020, il a fallu poursuivre l'information et la sensibilisation du nouveau gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale. En principe, cela se fait via les fédérations sectorielles. Pour des raisons que nous ne comprenons pas ni la FEBISP (Fédération Bruxelloise des organismes d'Insertion SocioProfessionnelle et d'Économie Sociale d'Insertion) ni l'ASAH (Association des Services d'Accompagnement et d'actions en milieu ouvert pour personnes Handicapées) n'acceptent de représenter notre service emploi. Dès lors, les « jobcoachs » ne sont pas représentés lors des négociations sociales telles que les accords du non-marchand.

### **Problématique intersectorielle**

Notre public doit-il être envisagé comme des CE en situation d'handicap ou comme des personnes handicapées à la recherche d'un emploi ? Les discours et les réglementations sont contradictoires avec le risque de redondance et/ou de non prise en considération.

### **Le handistreaming : une vision politique difficile à mettre en place**

L'ordonnance adoptée par le Parlement bruxellois le 21 novembre 2016 impose le handistreaming, c'est à dire la prise en compte systématique, dans toutes les lignes politiques régionales, de la dimension du handicap. Chaque ministre ou secrétaire d'état doit porter une attention spécifique aux droits des personnes handicapées. L'intention est bonne mais cela nécessite une sensibilisation au handicap de tous les acteurs concernés.

Cela justifie notre participation :

- au Conseil bruxellois de la personne handicapée dont la mission est de veiller au développement du handistreaming à Bruxelles, notamment en formulant des avis et propositions, d'initiative ou sur demande du gouvernement bruxellois. Son objectif est d'influencer sur l'intégration de la dimension handicap dans toutes les politiques de la Région de Bruxelles-Capitale
- aux différents groupes de travail handistreaming au sein de la COCOF

#### **Faible prise en considération de l'accessibilité en langue des signes**

Or celle-ci est incontournable dans les matières liées à l'emploi des personnes sourdes et ce, à tous les niveaux (formations, informations, communication, etc.).

#### **Mesures d'aide à l'emploi insuffisantes et incertaines**

En effet, les aides existantes pour les personnes handicapées n'offrent pas suffisamment de sécurité, ne couvrent les frais d'interprétation en langue des signes et sont amenées à évoluer (ex. : primes d'insertion).

#### **Concertation insuffisante et/ou peu coordonnée**

Le Conseil bruxellois de la personne handicapée, mis en place en 2018, n'a pas encore été sollicité pour remettre des avis sur l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

#### **Freins à l'emploi liés aux législations / réglementations fédérales**

En effet, certaines réglementations fédérales freinent la transition entre situations d'emploi et de non emploi. Exemple : l'application stricte de l'article 100 de la loi relative aux soins de santé et aux indemnités confronte les personnes handicapées à des situations de suppression de ressources pour des durées importantes.

### **4. Fonctionnement d'Actiris**

#### **Personne de référence**

Etant partenaires APS ACTIRIS, nous sommes amenés à avoir des questionnements concernant le fonctionnement de ce partenariat. A cet effet, nous avons les contacts directs avec plusieurs référents au sein d'ACTIRIS. Cela nous facilite énormément le travail.

En ce qui concerne le Call Center ACTIRIS, il est assez éprouvant de systématiquement passer par ce numéro. En effet, lorsque nous avons besoin d'une information complémentaire dans le cadre du suivi de nos CE, nous devons parfois patienter plus de 20 minutes au téléphone alors que nous sommes en entretien avec le CE. Dès lors, s'il existe un numéro direct référent APS, il serait grandement utile et pratique pour les partenaires APS que nous sommes, de pouvoir contacter directement une personne ou une équipe au sein d'ACTIRIS connaissant le fonctionnement APS et évitant ainsi une redite.

#### **Convocation obligatoire**

Les convocations obligatoires sont envoyées de manière automatique, avec une date et heure de rendez-vous fixes, afin de vérifier la démarche de recherche d'emploi des CE.

Ceux-ci se retrouvent face à de nombreuses actions à réaliser afin de pouvoir se présenter à ce rendez-vous dans de bonnes conditions :

- o Les CE ne comprennent pas le contenu du courrier et nous envoient souvent une photo de la convocation trop tardivement ;
- o Les demandes d'interprètes pour le rendez-vous requièrent un minimum de 2 à 3 semaines de délai. La date et l'heure étant fixes, les CE se rendent parfois seuls, il est donc très compliqué pour le CE de fixer un moment commun avec tous les intervenants autour de ce type de convocation.

Etant donné la crise sanitaire que nous avons tous connue depuis mars 2020, nos bénéficiaires n'ont pas reçu le courrier type de convocation obligatoire. Ce qui n'a pas engendré le stress et l'incompréhension vécu les années précédentes.

### 5. Modalités décrites dans la convention

Certaines demandes de personnes sourdes à la recherche d'emploi ont été refusées car elles n'entraient pas dans les conditions définies par notre convention.

Les cas les plus fréquents sont :

- CE en formation de moins de 20h/semaine ;
- CE communicant en LSF mais domicilié en Région Flamande.

Il serait utile de connaître les services équivalents au nôtre et savoir vers qui orienter. C'est une démarche que nous pourrions entreprendre en 2021.

Nous constatons de plus en plus de demandes de CE sourds ou malentendants qui ne rentrent pas dans les conditions d'accompagnement.

Ces CE sont déjà à l'emploi à temps plein ou partiel et nous font une demande de réorientation professionnelle ou de pouvoir compléter leur temps de travail.

Malheureusement, nous ne pouvons pas accepter leur accompagnement et laissons ces personnes sans réelles solutions.

### 6. Fonctionnement dans votre organisation

#### **Accompagnement COCOF pour demandes sociales des CE :**

Après évaluation, il s'est avéré impossible de confier plus de 6 dossiers à notre service d'accompagnement global COCOF, surchargé et axé sur un public n'ayant pas accès à l'emploi. Nous avons donc dû endosser un bon nombre de demandes de ce type durant l'année 2020.

#### **Ecrivain public :**

Ce projet mis en place l'année dernière a finalement été abandonné.

En effet, il a été constaté que sa concrétisation demandait beaucoup de temps et d'énergie aux jobcoach ainsi qu'une présence systématique d'un interprète en langue des signes.

De plus, la crise sanitaire nous a contraint d'arrêter les rendez-vous en présentiel durant un long moment.

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

Nous avons mis en place :

**Au niveau de l'accompagnement individuel du CE :**

- ✓ Un accompagnement personnalisé en fonction des attentes réalistes du CE
- ✓ Un coaching afin de redynamiser le CE et prendre confiance en lui par le biais de l'application de la notion de Deaf Gain (équivalent de l'Empowerment pour les personnes sourdes et malentendantes)
- ✓ Réorientation du projet professionnel adapté pouvant passer par un besoin de formation, de stage, de contrat d'adaptation professionnelle avant la mise à l'emploi
- ✓ Prise de conscience du CE sur la réalité du marché de l'emploi impacté par la crise

**Au niveau de l'accompagnement de l'employeur :**

- ✓ Entretien la qualité du réseau employeur déjà existant sensibilisés à la surdité
- ✓ Ouvrir l'horizon vers de nouveaux employeurs potentiels passant par une phase d'information, de sensibilisation et d'inclusion au sein de l'entreprise

**Au niveau institutionnel :**

- Participation à des groupes de travail et Conseils d'avis afin d'atténuer certains facteurs bloquant et/ou favoriser des avancées (ex. Note emploi du Conseil consultatif, lobbying auprès de la COCOF en vue de la rédaction de l'arrêté d'application permettant la mise en œuvre de l'article 60 du Décret Inclusion, qui vise les services préparatoires à la formation professionnelle)

**En cette année 2020 particulière liée à la crise sanitaire**, veuillez préciser **tous les moyens** qui ont été mis en œuvre en vue d'essayer d'atteindre les réalisations conventionnées ?

Au niveau du fonctionnement du service et de l'association :

**Le service a revu son organisation et son fonctionnement** afin de s'adapter et poursuivre les accompagnements :

- Alternance entre présentiel et distanciel, sur rendez-vous
  - Un accueil de première ligne dans les bureaux a été maintenu pour les urgences
- Télétravail
- Visioconférence
- Augmentation des plages horaires du relais-Signes (interprétation à distance)

Des dispositions ont été prises pour **respecter les mesures sanitaires dans les locaux** :

- ✓ Plexiglas
- ✓ Masques permettant la lecture labiale
- ✓ Gel, prise de température et d sinfestation

**Remarques :**

- ✓ Le télétravail a été d'application durant une majeure partie de l'année 2020 mais, certains rendez-vous ou dossiers ont nécessité de se rendre au bureau ou sur d'autres lieux.
- ✓ Même si le système d'entretien via caméra est très pratique, le fait de ne pas pouvoir échanger avec nos bénéficiaires en face à face ne contribue pas au bon déroulement et à la construction d'une relation de confiance.

Sans compter que, souvent, il y a échange de documents papiers, signatures ou autres. Ce qui n'a pas été réalisable durant cette période de rdv en distanciel.

**Au niveau de l'accompagnement individuel du CE :**

- ✓ Campagne d'informations lors de la 1ere vague vu la situation inédite. Nous avons utilisé nos ressources internes afin de produire une vidéo en langue des signes pour informer nos CE de la fermeture des services en présentiel et des adaptations mises en place
- ✓ Nous avons contacté par visio nos CE afin de les rassurer par rapport à la situation de confinement et informé des éventuels impacts par rapport à leurs démarches administratives
- ✓ Nous avons adapté nos espaces de rendez-vous conformément aux mesures de sécurité afin d'accueillir au mieux les CE
- ✓ Nous avons entamé une « éducation numérique » afin de rendre accessible à la majorité de nos CE les outils de communication à distance et ainsi tenter de faire baisser l'effet de fracture numérique
- ✓ Nous avons mis en place des rendez-vous à distance avec les CE
- ✓ Nous avons mis en place une « permanence » en présentiel pour garantir un contact pour les CE

**Au niveau de l'accompagnement des employeurs :**

- ✓ Nous avons maintenu au tant que faire se peut les rendez-vous en présentiel avec l'employeur afin de ne pas freiner le processus vers l'emploi du CE.
- ✓ Lorsque les conditions ne le permettaient pas, nous avons mis en place des rencontres à distance pour les entretiens d'embauche ou signature de contrats indispensables tout en garantissant les mesures de sécurité obligatoires

**Au niveau de la communication :**

Une communication renforcée sur les réseaux sociaux a été mise en place pour informer sur la situation sanitaire à travers des partages de vidéos d'associations comme l'Escale, L'Epée ou la FFSB. Notre public a un grand déficit d'informations en particulier sur de la communication de crise. Les vidéos du SPF en langue des signes ont également été très utiles.

Nous avons communiqué régulièrement sur les horaires d'ouverture des services en présentiel et distanciel, les permanences, les moyens de contact...

Comment pouvez-vous objectiver et justifier, sur base de faits concrets et de données chiffrées, cette **obligation de moyens** demandée par Actiris?

**Accompagnement de l'employeur :**

- Maintien, au maximum, les signatures de contrats et de stages :
  - Les CAP et stages ont été suspendus durant le 1<sup>er</sup> confinement.
  - La période suspendue a été ajoutée à la date de fin du CAP ou stage pour certains lors du déconfinement.
- Sensibilisation des employeurs en visio :
  - 4 Visioconférences ont pu être organisées avec de nouveaux employeurs. Il est à noter qu'avant mars, des sensibilisations ont pu être faites en présentiel comme Bpost.

**Accompagnement individuel CE :**

- Maintien des rdv individuels en présentiel, avec un CE, toutes les 2,3 semaines dans la mesure du possible
- Maintien, au maximum, d'une permanence couvrant la semaine en présentiel : 4 jours sur 5
- Mise en place de rendez-vous à distance par Visio :  
Une moyenne de 150 entretiens en visiophonie sur l'année 2020 pour pallier les rendez-vous en présentiel.  
Il faut noter que les mois de mars et avril ont été une période creuse liée à la première vague et à l'instauration des nouvelles règles. Dans un premier temps, un travail d'information a dû être fait par l'intermédiaire d'une production de vidéos en langue des signes expliquant le contexte. Ensuite une diffusion aux CE puis un travail pour les rassurer. Dans un deuxième temps, un travail de mise au digital a dû être expliqué en mettant en lumière la fracture numérique chez nombreux de nos CE.  
Un fonctionnement plus opérationnel a vraiment pu se mettre en place vers le mois de Juin.
- Instauration d'un système de permanence en présentiel entre collègues. Cette option n'est pas la plus efficace pour un accompagnement mais a permis de garder un lien avec nos CE, de les rassurer et de continuer leurs démarches.
- Approximativement, nous avons réalisé un rdv, en présentiel, par CE tous les 2 mois. Ceux-ci ont été complétés par des rdv/échanges en distanciel dès que le CE en émettait le besoin.

## Réalisation des actions

---

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

Mentionnez, le cas échéant, le nombre de parcours que vous n'avez pas pu encoder dans le RPE et mentionnez clairement pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas pu les encoder. Ajoutez en annexe à ce rapport une copie des attestations de démarrage ou de suivi pour ces parcours (ou, à défaut, d'autres preuves de réalisation de ces parcours).

*Nombre des parcours éligibles pour la subvention : voir rapport statistique APS <nom du partenaire> Listing accompligibles 202012, 1<sup>er</sup> tableau, ligne 'Nbre Accomp', colonne 'Eligibles à la subvention année en cours'*

### Réalisation de tous les parcours ?

Non.

Dans notre convention APS, un objectif quantitatif est demandé :

### Clients APS fin 2020 :

- 55 sur 55 CE « pré-trajets »
- 15 sur 35 CE « trajets »

### Phases en 2020 :

#### Pré-trajet :

Moins de phase pré-trajet qu'en 2019 mais restent conséquent :

- Pré-trajet 2019 : 81
- **Pré-trajet 2020 : 55**

Voici les phases de **Pré-trajet (57)** réalisées ainsi que leur quantité 2020 et pourquoi ? :

- **L'analyse de la demande (24)** : il est compliqué pour le CE de formuler sa demande, ce n'est pas en lien avec des soucis de communication mais plutôt de formulation et de détermination de projet.
- **Le Bilan socioprofessionnel (30)** : est indispensable et prend beaucoup plus de temps. Comme évoqué plus haut, la difficulté réside dans le fait qu'une grande partie de notre public est un public fragilisé.
- **Prescriptions d'actions de soins (2)** : restent minimales.
- **Prescription d'actions sociales (12)** : sont détectées en partie lors du bilan socioprofessionnel. D'autres demandes d'ordre social reviennent quand même plus tard dans le parcours du CE.
- **Action d'immersion type travail (25)** : représentent un nombre conséquent car de nombreux entretiens d'embauche sont effectués via les différents canaux de mise à l'emploi :

- PHARE
- Actiris
- ETA
- Entreprises d'économie sociale
- Emploi classique

Cette année 2020, un grand nombre d'actions ont été effectuées dans les phases "*analyse de la demande*", "*bilan socioprofessionnel*" et "*action d'immersion type travail*".

La majorité des demandes de nos CE sont d'ordre psycho-social, et nous ne pouvons pas toujours y répondre. Par exemple :

- Médiation de dette,
- Recherche de logement,
- Régularisation de papiers,
- Mise en ordre administrative SPF, commune, etc.

Cette liste est non-exhaustive et ces démarches sont souvent des urgences, qui bloquent le CE dans la poursuite de sa recherche d'emploi.

Nous transférons alors ces "*actions sociales*" vers notre service d'accompagnement en interne ou à des services extérieurs. Ceux-ci sont malheureusement souvent débordés ou non-accessibles.

Enfin, la troisième phase la plus encodée correspond aux "*actions d'immersion type travail*".

Celles-ci correspondent à la période où le CE participe activement à la finalisation de sa recherche d'emploi :

- Entretien d'embauche
- Séance d'information
- Signature de contrat
- Stage découverte
- Contrat d'Adaptation Professionnelle (CAP)

A noter que malgré cette période de pandémie, nous avons pu maintenir des phases d'analyse mais aussi de mise vers l'emploi des CE.

## **TRAJET**

Moins de phases trajets en 2020 :

- Trajet 2019 : 30
- **Trajet 2020 : 17**

Voici les phases de **Trajet (17)** réalisées ainsi que leur nombre en 2019 et pourquoi ? :

- **Analyse de la demande (12)** : est effectuée pour les CE qui passent du pré-trajet vers le trajet
- **Bilan socioprofessionnel + Bilan médical éventuel (12)** : est réalisé afin de vérifier si la demande du CE correspond bien à ses compétences

- **Détermination du projet professionnel + actions de soins (9)** : est effectué afin de consolider le projet du CE et de vérifier si celui-ci correspond bien à une mise vers l'emploi effective
- **Suivi pendant l'acquisition des compétences (1)** : suite au bilan socioprofessionnel, une vérification est effectuée afin de permettre de valider les compétences. Si celles-ci requièrent une mise à niveau, cela peut passer par une formation.
- **Recherche d'emploi (10)** : cette phase permet de faire correspondre les offres d'emploi avec les compétences validées précédemment
- **Suivi durant l'emploi (3)** : nous pouvons être appelés par l'employeur ou le CE en cas de questions, besoin.

Moins de passage de pré-trajet vers trajet cette année 2020. Cela s'explique par :

- Une plus grande demande de CE fragilisés
- Un accompagnement particulier en cette période COVID.

Le nombre de bilans socioprofessionnels reste identique au nombre d'analyse de la demande.

La majorité des trajets ont nécessité une détermination du projet professionnel. Cela démontre une relative fragilité des CE, même s'ils ont basculé dans un parcours plus autonome.

La phase "recherche d'emploi" montre un taux relativement proportionnel aux phases précédentes. Cependant, peu de nos CE sont engagés de manière durable (CDD ou CDI). Cela passe par des stages "découverte" et des CAP contractualisés par le Service PHARE.

La concrétisation d'un "suivi pendant l'emploi" reste malheureusement trop rare. Cela veut dire que la notion de durabilité à l'embauche d'un CE APS reste l'exception.

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

Si vous accompagnez plusieurs 'sous-groupes', veuillez également répondre à cette question en distinguant les différents 'sous-groupes'.

Oui, toutes les étapes ont été réalisées.

Les étapes que nous avons le plus réalisées pour les pré-trajets sont :

- Analyse de la demande
- Bilan socioprofessionnel
- Action d'immersion de type travail

Pour les trajets :

- Analyse de la demande

- Bilan Socioprofessionnel + Bilan médical éventuel
- Recherche d'emploi

L'étape « analyse de la demande » est indispensable avec nos CE. En effet, nous travaillons en grande partie avec un public fragilisé. Nous devons donc, dès le premier rendez-vous, déterminer les besoins, les objectifs professionnels et sonder le CE afin de déterminer si nous pourrions l'accompagner dans ses démarches. Suit alors le « bilan socioprofessionnel », qui nous permet d'approfondir l'analyse de la demande.

### **Les étapes dont la réalisation s'est heurtée à des difficultés particulières**

Pour les pré-trajets :

Le passage de la phase 2 à la phase 5 : passer du bilan socioprofessionnel à l'action d'immersion de type travail n'est pas toujours aisé pour notre public. Et ce, même en passant par la phase 4. En effet, le fait qu'une grande partie de nos CE manquent d'informations quant aux démarches, procédures et fonctionnement du monde professionnel peut provoquer un blocage une fois le bilan socioprofessionnel établi. La phase 4, prescription d'actions sociales, reste une étape importante qui nous demande beaucoup d'investissement et de temps.

Pour les trajets :

Il est parfois compliqué de sortir de l'étape 3, à savoir la détermination du projet professionnel. Même si certains CE sont plus autonomes que d'autres, ils sont parfois indécis et manquent de détermination. La phase 4, suivi pendant l'acquisition des compétences, est rarement réalisée. En effet, nombreux de nos CE effectuent un stage découverte ou un CAP lors de leurs parcours. Le CAP est considéré comme une sortie positive, ce qui signifie que nous ne pouvons plus les accompagner une fois ce contrat initié. Cependant, durant cette période, beaucoup restent en contact avec notre service afin d'être conseillé et/ou orienté. Nous estimons qu'un CAP équivaut à une acquisition de compétences, malheureusement nous ne pouvons valoriser cette phase uniquement lorsqu'un CE est en stage découverte.

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

De manière générale, nous assurons une transition fluide d'un pré-trajet vers un trajet. Dans certains cas, nous hésitons à faire basculer le CE vers un trajet car, pour notre public fragilisé, cela est parfois compliqué. En effet, le travail en pré-trajet peut être long : nous évoluons ensemble, nous franchissons des étapes et arrivés au moment de passer en trajet, nous identifions des manquements qui ne lui permettent pas de se retrouver en trajet.

Pour l'autre partie de notre public, cela se fait de manière plus aisée. Le travail effectué tout au long du pré-trajet est plus ressenti comme une aide, un soutien. Une fois les informations échangées et intégrées, le CE est prêt à commencer un trajet. La transition se fait alors dans la continuité pour atteindre l'objectif de mise à l'emploi, plutôt que comme une étape à passer et à réussir.

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

1. Un de nos bénéficiaires a signé un CDD en date du 01/03/2020. Cette action n'a pu être valorisée dans RPE. En effet, cette personne a effectué 2 CAP d'un an et ensuite a signé un CDD. Nous avons pu valoriser la 1<sup>ère</sup> sortie positive (=1<sup>er</sup> CAP) mais pas le reste.
2. Une personne qui était suivie, à l'époque, au sein de notre service emploi a émis le souhait d'être à nouveau accompagnée par un de nos jobcoach. En effet, Monsieur était à l'emploi mais désirait changer et donc, être accompagné dans ses démarches. Selon notre gestionnaire de projets Actiris, un accompagnement entamé avec un travailleur est une dérogation trop importante par rapport au cahier de charges. En effet, celui-ci prescrit que l'accompagnement APS est destiné aux chercheurs d'emploi inoccupés. Ce genre de situation, déjà rencontrée par le passé, nous demande du temps et de l'investissement que nous ne pouvons pas valoriser. La majorité de notre public étant fragilisé, notre conscience professionnelle et morale nous pousse à répondre à ce genre de demande. Nous estimons important de mentionner ces actions dans notre rapport d'activité.
3. Nos bénéficiaires en CAP ont également besoin d'un accompagnement. D'autant que certains ne veulent pas abandonner leurs recherches d'emploi. Nous continuons donc, sans pouvoir valoriser ces actions, à les conseiller et à les informer s'ils en ont besoin.
4. Nous sommes également sollicités lors de rencontres avec le Phare et l'employeur dans le cadre d'une évaluation pour une prime d'insertion. En effet, nous restons pour l'employeur et le bénéficiaire une personne de référence pour ces différentes demandes. Que ce soit pour des conseils, des informations ou des demandes d'aide matérielle à adresser au service Phare. Malheureusement, nous ne pouvons valoriser ces actions sur RPE même si nous sommes bien présents lors de ces entretiens et que nous assurons le suivi.
5. Nous sommes également confrontés à des frustrations dans nos relations avec les employeurs. En effet, nous avons mis à l'emploi une personne sourde il y a plusieurs années. Suite à la crise sanitaire Covid, son employeur a été contraint de diminuer son temps de travail (et ainsi éviter un licenciement sec). Perdu et en manque d'informations, cet employeur a repris contact nous afin d'être guidé dans ses démarches. Ces actions devraient pouvoir être valorisées mais le ne sont pas.

## Réorientation du public

---

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

Cette année 2020, nous avons collaboré et/ou réorienté des CE en fonction de leurs projets professionnels. Cependant, étant donné la crise sanitaire les partenariats ont été fortement ralentis.

Nous avons réorienté nos CE vers :

### **Centre Comprendre&Parler**

Nous collaborons étroitement avec le Centre Comprendre&Parler (partenaire surdité) pour des demandes de réorientation vers une formation. En effet, les CE que nous accueillons à Info-Sourds de Bruxelles sont ponctuellement en demande de formation. Les obstacles majeurs sont :

- L'accessibilité de ces formations en termes de communication (langues des signes)
- La sensibilisation des divers centres de formation à la surdité
- La mise en œuvre d'adaptations à l'environnement en matière d'accessibilité.

### **Consultation Sociale ACTIRIS**

Réorientation en lien avec le dispositif "statut PMS". En effet, certains CE que nous accompagnons se trouvent dans une situation particulière, nécessitant un accompagnement plus approfondi, qui dépasse la seule recherche d'emploi. Dès lors, le processus de contrôle de disponibilité est assez compliqué pour eux en termes de recherche d'emploi. L'introduction d'un "dossier PMS" nous permet de contacter le service de la Consultation Sociale et d'échanger sur la situation. Le dossier du CE est alors mis en ordre.

2020 a vu naître une réflexion au sein d'Actiris à ce sujet et un groupe de travail a été mis en place sur le statut de CE dit "Non Mobilisable" (NMOB). Info-Sourds participe activement aux différentes séances du groupe de travail.

### **Partenaires "surdités"**

Réorientation lorsque le temps de suivi est écoulé. Dans certains cas minoritaires, lorsque le temps de suivi est écoulé, nous devons réorienter vers une structure effectuant le même type d'accompagnement. Malheureusement, il y a peu de structure proposant le même type d'accompagnement qu'Info-Sourds de Bruxelles. Il est alors difficile pour le CE de s'orienter vers une autre structure adaptée.

### **Centre pour réfugiés : BAPA, CIRE**

Public avec statut de réfugié ou en demande de régularisation. Depuis quelques années, nous recevons des demandes de personnes en demande de recherche d'emploi. Ces personnes tentent, dans un premier temps, de se mettre en ordre au niveau administratif mais avec beaucoup de difficultés compte tenu de leur situation extrêmement fragile (personnes réfugiées et sourdes, ne disposant pas de moyens de communication adaptés).

Nous les réorientons vers des centres d'aide aux réfugiés :

- BAPA Bruxelles (accueil des primo-arrivants). Ce service ne dispose pas d'aide au niveau de la communication, ce qui est compliqué. Il existe des interprètes en langues étrangères, mais pas en langues des signes étrangères. Notre service n'en dispose pas non plus. Dès lors, l'inclusion de ce type de public fragilisé reste extrêmement délicate.
- CIRE (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers) : permet également un accueil et un suivi pour ce type de public. Nous faisons appel à leurs services pour les demandes d'équivalence de diplômes. La problématique de la communication reste identique que pour BAPA.

#### **Centre d'alphabétisation : Alpha-Signes**

Conventionnée par Bruxelles-Formation, cette ASBL innove avec les autres centres d'alphabétisation par le fait d'enseigner le français à des primo-arrivants ou à des adultes dont le français n'est pas la langue maternelle (FLE) en langue des signes francophone belge (LSFB), à destination d'un public sourd et malentendant. Nous détectons dans la phase d'analyse de la demande chez une partie de nos CE, un manque de connaissance du français, ce qui peut venir entraver le bon déroulement de sa recherche d'emploi. Cette formation apporte un réel soutien dans la mise à niveau du français et ce, de manière adaptée. Ceci facilite le parcours vers l'emploi : réalisation de CV, de lettres de motivation, lecture d'offres d'emploi, accès à des entretiens d'embauche.

#### **Push asbl**

Cette asbl est un service de soutien aux activités d'utilité sociale agréé par la Commission Communautaire Française (Cocof).

Réorientation lorsque nos CE sont encore trop fragiles ou indécis quant à leurs projets professionnels mais veulent rester actifs et se rendre utiles.

Nous faisons alors appel à cette asbl qui se charge d'écouter et d'analyser la demande du CE. Ensuite, une proposition de lieu pour un bénévolat sera faite au CE tout en tenant compte de ses limites et ses desideratas.

## Résultats

Avez-vous atteint les objectifs de performance (pour le trajet, et le cas échéant le pré-trajet) décrits dans votre convention ? Si non, comment vous l'expliquez ?

Veillez commenter qualitativement les résultats des actions que vous avez réalisées, sur base des rapports statistiques suivants :

APS <nom du partenaire> Répartition des fins d'accompagnement « Pré-trajet » selon le type de résultat 202012 (*le cas échéant*)

APS <nom du partenaire> Répartition des fins d'accompagnement « Trajet » selon le type de résultat 202012

La répartition des **fins d'accompagnement "Pré-trajet"** selon le type de résultats se présente de la sorte :

Ces chiffres sont calculés sur base de **33** personnes ayant eu **une fin d'accompagnement** en 2020

Résultat 2020	Total	%
<b>Arrêt (quel que soit le motif)</b>	<b>2</b>	<b>6,06 %</b>
<b>Clôture automatique</b>	<b>6</b>	<b>18,18 %</b>
<b>Création de son emploi (emploi indépendant)</b>	<b>1</b>	<b>3,03%</b>
<b>Entrée en CAP (Contrat d'adaptation professionnel)</b>	<b>7</b>	<b>21,21 %</b>
<b>Entrée en formation</b>	<b>2</b>	<b>6,06 %</b>
<b>Mise à l'emploi en milieu adapté</b>	<b>4</b>	<b>12,12</b>
<b>Mise à l'emploi salarié ordinaire</b>	<b>2</b>	<b>6,06 %</b>
<b>Réorientation</b>	<b>2</b>	<b>6,06%</b>
<b>Sans nouvelles</b>	<b>7</b>	<b>21,21 %</b>
<b>Sorties positives</b>	<b>16</b>	<b>48,48 %</b>
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,00 %</b>

Nous constatons :

- ✓ **Arrêt** : un passage de 6 (13,04%) à 2 (6,06%) pour 2020 d'arrêt en accompagnement quel que soit le motif. Ce qui se traduit par une continuité dans l'accompagnement malgré la période COVID
- ✓ **Autre mesure d'aide à l'emploi** disparaît par rapport à 2019 donc pas de donnée quantitative
- ✓ **Clôture automatique** : passage de 8 (17,39%) à 6 (18,18%) par rapport à 2019. Ce qui se traduit par une continuité dans l'accompagnement malgré la période COVID
- ✓ **Création de son emploi (emploi indépendant)** : apparition d'un cas en 2020

- ✓ **Entrée en CAP (Contrat d'adaptation professionnel) :** passage de 5 (10,87) à 7 (21,21%) pour 2020. Ce qui se traduit par une continuité dans l'accompagnement vers la mise en CAP malgré la période COVID
- ✓ **Entrée en formation :** passage de 13 (28,26%) à 2 (6,06%) par rapport à 2019. Cela se traduit par une chute drastique de CE mis en formation lié notamment à la période COVID et la fermeture des différents centres
- ✓ **Réorientation :** passage de 1 (2,17%) à 2 (6,06%) Ce qui se traduit par un cas supplémentaire
- ✓ **Sans nouvelles :** passage de 5 (10,87%) à 7 (21, 21%) ce qui se traduit par une augmentation. En termes de pourcentage, cela est presque doublé par rapport à 2019 lié notamment à la période COVID

Sorties positives 2020 :

Passage de 27 (58,70%) à 16 (48,48%) pour 2020 ce qui représente une baisse modérée de +- 10% malgré les effets néfastes de la période COVID.

La répartition des **fin**s d'accompagnement "**Trajet**" selon le type de résultats se présente de la sorte :

Ces chiffres sont calculés sur base de **5** personnes ayant eu une **fin** d'accompagnement en 2020

Résultat	Total	%
<b>Arrêt (quel que soit le motif)</b>	<b>1</b>	<b>20 %</b>
<b>Clôture automatique</b>	<b>2</b>	<b>40 %</b>
<b>Mise à l'emploi en milieu adapté</b>	<b>1</b>	<b>20 %</b>
<b>Mise à l'emploi salarié ordinaire</b>	<b>1</b>	<b>20 %</b>
<b>Sorties positives</b>	<b>2</b>	<b>40 %</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00 %</b>

Nous constatons :

- **Arrêt (quel que soit le motif) :**  
Reste peu comme cas de figure
- **Autre mesure d'aide à l'emploi :**  
Le seul cas apparu en 2019 disparaît ici en 2020
- **Clôture automatique :**  
Proportionnellement, les clôtures automatiques restent presque semblables par rapport à 2019 (37 et 40 %)
- **Entrée en CAP (Contrat d'adaptation professionnel) :**  
Entrée en CAP disparaît ici en 2020 lié entre autres aux fermetures liées au COVID
- **Entrée en formation :**  
Entrée en formation disparaît ici en 2020 lié aux fermetures suite au COVID
- **Mise à l'emploi en milieu adapté**  
1 CE a pu obtenir un travail dans une ETA

- **Mise à l'emploi salarié ordinaire**  
2 CE ont pu obtenir un travail dans le circuit ordinaire
- **Sans nouvelles**  
Sans nouvelles disparaît ici en 2020

En 2020, l'élément majeur aura été la situation sanitaire impactant le nombre de fin d'accompagnement et sorties positives tant pré-trajet que trajet. Des facteurs tels que la fermeture de nombreuses entreprises, centres de formation, services publics, difficulté pour prendre des rendez-vous en présentiel dans les services d'accompagnement, ont littéralement paralysé et freiné la mise à l'emploi de nombreux CE.

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

Non.

## Promotion et publicité

---

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

La promotion du service emploi (APS et ODPG) renforce notre présence dans le paysage de l'insertion socioprofessionnelle à Bruxelles. Cela se traduit par de la formation continue, des réunions de rencontres et d'échanges avec les partenaires ISP. Une attention particulière a été apportée à la visibilité du service à travers les réseaux sociaux.

Malheureusement, cette année, les actions qui auraient pu promouvoir notre projet ont été annulées à partir du mois de mars.

Plusieurs événements étaient au programme : Duo day, Cap vers l'emploi,...

- 23 janvier : Rencontre ULB Mme. VEYS : mise en place plan diversité ACTIRIS mais partenariat déjà mis en place avec DIVERSICOM
- 04 février : Comprendre & Parler, Alpha-Signes : réunion de collaboration, en vue de signer une convention, avec les services en charge de la formation professionnelle des personnes sourdes.
- 06 février : DuoDay PHARE : réunion préparatoire à l'évènement national afin de sensibiliser les employeurs et favoriser l'engagement de PH au sein des entreprises
- 14 février : Forum diversité
- 18 février : Salon Des Possibles organisé par PHARE
- 05mars : Employeur BPOST : sensibilisation RH
- 10 mars : Bilan écrivain public en STOP
- 18 mars : fermeture ISB COVID-19 : avec mise en place rapide d'un système de permanence présentielle CE ainsi qu'une information en vidéo signée pour les CE
- Formation ODPG

Toute l'année, l'association a fait des efforts et des actions de promotion du projet auprès des personnes sourdes et des partenaires :

- ✓ Collaboration active et permanente avec la consultation sociale d'Actiris,
- ✓ Collaboration et participation permanente à différentes réunions avec le service Phare,
- ✓ Participation permanente à des lieux d'échanges : réunions interservices, groupes Handstreaming de Bruxelles Formation, Bruxelles entrepreneuriat, Bruxelles Economie Emploi, World Café FSE+ région de Bruxelles Capitale, Google Atelier Digital, Préparation du Salon Cap Vers l'emploi, AVIQ-EASPD Atelier Développement de projets, Webinaire Inclusion des personnes en situation de handicap – Bruxelles Formation/Cité des métiers, Comité d'experts offre de formation pour personnes sourdes à Bruxelles - Alpha-Signes, Webinaire stratégie numérique de l'UE - ICC,
- ✓ Participation à différents événements tels que Handicaptive moi, Forum de la Diversité d'Actiris, Salon des Possibles, Launch Pact for Skills- EC,
- ✓ Création d'une conférence sur l'insertion socio-professionnelle des jeunes sourds en collaboration avec l'APEDAF
- ✓ Promotion permanente en vidéo via notre page Facebook « Info-Sourds de Bruxelles »,

- ✓ Rencontres avec différents partenaires tels que APEDAF, Fédération Francophone des Sourds de Bruxelles, VDAB, CAWAB, SAREW, Mission Locale Etterbeek, La Fonderie, Cap Inclusion
- ✓ Contacts avec des professionnels d'écoles spécialisées pour les finalistes : IRSA, Berchem, Sainte Marie
- ✓ Echanges continus avec les services internes et les services externes à Info-Sourds tels que L'Escale, Bataclan, Alpha-Signes, Centre Comprendre et Parler, etc.
- ✓ Diffusion d'affiches au sein et en dehors de nos bureaux,
- ✓ Réalisation de supports visuels (PPT)
- ✓ Sensibilisation / promotions des formations sous format vidéo en langue des signes et sous-titrées via des sites internet et e-mails.
- ✓ Rencontre d'employeurs pour sollicitation future de lieux de stage pour la formation/emploi.

Durant cette année 2020, la promotion du service emploi a continué à être une priorité de manière à renforcer notre visibilité et notre présence dans le paysage de l'insertion socio-professionnelle et du handicap. Nous avons continué à utiliser les nouveaux supports de communication spécifiques pour la formation, créés en 2019 (affiche, flyers, power points...). Le logo d'Actiris est toujours présent sur n'importe quel support (PPT utilisés en formation, vidéos, courriers...).

A cela s'ajoute la promotion permanente via notre page Facebook, Instagram, LinkedIn et YouTube. Nous avons également bénéficié d'un passage à la radio Arabel à l'occasion de la journée mondiale des sourds.

## Partie 3 - Caractéristiques du public suivi

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

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

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

### Contexte :

Les chiffres comparatifs des années 2019 et 2020 sont présentés sur base de pourcentages afin de visualiser de manière proportionnelle les variations ainsi que les éventuels basculements dans les postes 1-2-3 en fonction de caractéristiques demandées.

### Suivi de personnes :

2018	2019	2020
95 personnes = 100%	95 personnes = 100%	68 personnes = 100%

### Classe d'âge :

	2018	2019	2020
1.	18,95% de 25-30 ans	20% de 20-25 ans	19,12% de 20-25 ans exæquo avec 30-35
2.	16,95% de 20-25 ans	16,84% de 25-30 ans	17,65% de 25-30 ans
3.	15,79% de 45-50 ans	15,79% 50-55 ans	13,24% de 40-45 ans

### En 2020 :

1. 19,12% de 20-25 ans exæquo avec 30-35  
Deux tranches d'âge représentent d'une part la partie jeunes sortant de l'école et d'autre part les CE plus âgés en recherche d'emploi qui apparait cette année
2. 17,65% de 25-30 ans  
Représentent la partie jeunes actifs en recherche d'emploi. Ceux-ci représentent la tranche d'âge intermédiaire à celle qui est plus élevée en catégorie un.
3. 15,79% 50-55 ans  
Représentent la partie inactive qui tente de retrouver un emploi. Celle-ci représente la même tranche d'âge que 2019 dans une proportion quasi égale.

Sexe :

Une proportion "Homme –Femme" en 2020 de respectivement 54,41% et 45, 59 (2019 : 56,84% et 43,16%). Ce qui signifie une augmentation de fréquentation de la population masculine à hauteur de +- 2% en 2020.

Nationalité :

	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
1.	72,63% Belgique	70,53% Belgique	70,59% Belgique
2	16,84% Hors UE	15,79% UE	16,18% Hors UE
3	10,53% UE	11,58% Hors UE	11,76% UE
4			1,47% ONU-refugie

En 2020 :

Le poste 1 reste en même position qu'en 2019.

Le basculement se fait entre le 2 et le 3 : UE bascule en 3e position.

Ce basculement de poste s'explique par la baisse de +- 4% UE et d'une augmentation UE de +-4%

Études :

	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
1	36,84% autres études	32,63% autres études	27,94% 3 <sup>e</sup> degré professionnel
2	37,89% 3 <sup>e</sup> degré professionnel	20% 3 <sup>e</sup> degré professionnel	25% 3 <sup>e</sup> autres études
3	15,79% 2 <sup>e</sup> degré technique	12,63% 3 <sup>e</sup> degré technique	13,24% 3 <sup>e</sup> degré technique I

- 1<sup>er</sup> degré = 1<sup>ere</sup> & 2<sup>e</sup> secondaire
- 2<sup>e</sup> degré = 3<sup>e</sup> & 4<sup>e</sup> secondaire
- 3<sup>e</sup> degré = 5-6-7<sup>e</sup> secondaire

**2020**

Poste 1 fait place à « 3<sup>e</sup> degré professionnel » avec une augmentation de presque 8% par rapport à 2019.

« Autres études » dégringolent de presque 8% et se place en 2<sup>e</sup> position.

Cela se traduit par une qualification type fin de secondaire de plus en plus caractéristique chez nos CE.

Durée d'inoccupation :

	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
1	49,47% =ou> 24 mois	40,00% =ou> 24 mois	38,24% =ou> 24 mois
2	30,53% 12 à 23 mois	26,32% 12 à 23 mois	30,88% 12 à 23 mois
3	11,58% <6 mois	18,95% <6 mois	9,77% 6 à 11 mois

**2020**

Les positions sont identiques à l'année 2019 pour la position 1 et 2, malgré une diminution du poste 1 et 2 avec une augmentation du poste 2 (+ 3%).

Poste 1 : diminution de 01,76%

Poste 2 : augmentation de 04,56%

Poste 3 : nouvelle catégorie

Nous voyons apparaitre en position 3 une durée plus longue (6 à 11 mois) au détriment de 2019 qui étaient inférieure à 6 mois.

Statut social :

	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
1.	35,79% DEI –DEDA	32,63% DEI –DEDA	33,82% DEDA
2.	32,63% Autres	30,53% Autres	26,47% Autres
3.	14,74% DEI – autres	13,68% DEI – autres	17,65% Autres DEI

DEI-DEDA = Demandeur d'Emploi Indemnisé-Demandeur d'Emploi Demandeur d'Allocation

**2020**

Un presque statuquo par rapport à 2020.

Les 3 postes restent en même position avec pour le 3e une légère augmentation pour 2020(+4%).

La remarque concernant les DEI-autres reste valable pour 2020.

*“Notre public spécifique (sourd) se trouve dans une situation complexe car il n’a pas accès à l’information de manière adaptée. Pour diverses raisons, nos CE peuvent être radiés car ils n’ont pas compris, car il n’y a pas d’interprète. Quand les CE sont en stage ou en CAP et malgré tout convoqués, nous (job coaches) devons contacter le call center afin de régulariser la situation. Les CE sont également parfois convoqués à des séances d’infos sans interprète, etc.”.*

La question de l’accessibilité pour l’information en lien avec la recherche d’emploi vient à se poser. Surtout pour des CE sourd qui ne sont pas encore suivi par un partenaire comme Infosourds de Bruxelles.

## Partie 4 – Conclusions et perspectives

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

### Conclusion :

De manière globale, le partenariat ARAE initié en 1998 entre Actiris et Info-Sourds de Bruxelles, sous la forme actuelle de projet APS, permet aux CE sourds et malentendants bruxellois de bénéficier d'un accompagnement vers l'emploi, adapté à leurs besoins spécifiques. Ce projet leur permet également de s'investir davantage dans la réflexion et la mise en place de leur parcours professionnel à court, moyen et long terme.

Le projet APS d'Info-Sourds est en constante évolution, s'adapte aux réalités du terrain et met tout en œuvre pour proposer un service de qualité aux chercheurs d'emploi (cf. facteurs favorables). Toutefois, certains obstacles nous demandent beaucoup d'investissements, principalement en termes de temps (cf. facteurs bloquants).

Nous tenons à souligner que les CE que nous accompagnons sont en grande partie des personnes fragilisées. Celles-ci connaissent de longues périodes d'inactivité, sans emploi ou avec des contrats précaires. L'analyse des pré-trajets montre bien que leur sortie positive dans les postes les plus importants, à savoir la formation et la mise en CAP, restent des solutions à court terme. Cela ne leur permet pas toujours de trouver un emploi stable et durable. Leur situation reste donc précaire.

L'appel à projet prenant (2017-2020-2021) arrivant bientôt à son terme, plusieurs rencontres sont planifiées afin d'amorcer le bilan et d'envisager les perspectives pour le suivant.

2020 a été une année particulière et chamboulée en raison de la crise sanitaire.

Info-Sourds de Bruxelles a dû constamment s'adapter en fonction des règlementations COVID :

- L'adaptation de son accompagnement avec CE en distanciel
- L'adaptation de son réseau informatique pour une accessibilité à distance
- L'élargissement du rôle de job coach : il a fallu rassurer, informer et remotiver les CE
- L'annulation d'évènements et/ou rencontres pour collaborations

Force est de constater que le manque d'interprète en langue des signes reste une problématique. En effet à plusieurs reprises nous, job coach's, avons été contraints d'interpréter pour des CE lors d'entretiens d'embauche. Même si nous utilisons et maîtrisons la langue des signes, nous ne possédons pas le diplôme et les compétences d'un.e interprète. Cette situation, de double casquette, est certes salvatrice afin que l'entretien ait lieu et que le CE ne soit pas pénalisé par cette pénurie d'interprète. Mais en aucun cas ne constitue une solution idéale. Que ce soit pour le CE, pour le job coach et pour l'employeur.

L'accessibilité en matière de communication est très importante dans le parcours d'insertion professionnelle. Pour notre public sourd, l'interprétation en langue des signes est un enjeu majeur. Soulignons qu'il ne s'agit pas d'un aménagement raisonnable mais d'un droit, la langue des signes étant officiellement reconnue par la Communauté française depuis le 22 octobre 2003. Pour différentes raisons, ce droit n'est pas rencontré. Et, contrairement aux attentes, le paradigme de l'inclusion complique la donne. En effet, en renvoyant la responsabilité à chaque ministre (handistreaming) nous perdons en clarté, en expertise et en efficacité (tout le monde = personne). Qui plus est, notre système institutionnel et la réglementation en vigueur ne facilitent pas la transversalité.

Créer un service de sensibilisation / conseils aux employeurs est un questionnement qui revient assez régulièrement. Une des problématiques est que nous n'intervenons principalement que sur le volet bénéficiaire, nous ne proposons pas de réelle offre de service d'accompagnement des employeurs. La limite est effectivement floue entre ce qui est pris en compte dans le projet APS et donc financé par Actiris et ce qui ne l'est pas. Notre choix actuel est de ne pas prioriser le volet employeur, celui-ci requérant d'autres compétences. En outre, il nous apparaît essentiel que les bénéficiaires sentent que les Jobcoach's sont là pour eux et accessoirement pour les employeurs. Dès lors, nous prônons la collaboration avec une autre structure axée sur les employeurs, c'est en ce sens que nous soutenons l'existence de POOL H.

De manière générale, il est important que ce « matching » ne se fasse pas au détriment des CE moins « vendables » en ne proposant que ceux demandant moins d'adaptations, moins "d'efforts" de la part des entreprises, et donc reproduirait les mêmes exclusions que sur le marché du travail classique.

### **Perspectives :**

Le maintien de l'accompagnement des chercheurs sourds et malentendants vers le marché de l'emploi est essentiel. Il permet aux CE de s'intégrer dans le parcours ISP. Info-sourds de Bruxelles veille à s'adapter en fonction des besoins des CE sourds et malentendants.

#### **A court terme :**

- Nous nous attelons à développer des collaborations avec d'autres partenaires afin de fluidifier la circulation de l'information et la prise en charge globale des CE pour un travail de qualité.
- Maintenir un lien avec les CE malgré les effets de la crise tout en respectant la réglementation liée à la crise sanitaire.

#### **A Moyen terme :**

- Le nouveau statut « non-mobilisable » (ancien PMS) est une solution qui permet au CE fragilisé d'être sorti des obligations de recherche d'emploi pour pouvoir réaliser des actions adaptées à son statut de chercheur d'emploi non-mobilisable tout en maintenant une allocation de chômage ou de sauvegarde. Une fois ce projet finalisé, nous pourrons apporter une solution adaptée à une partie de notre public.

- Nous poursuivrons le renforcement de nos compétences et de nos ressources (formations, groupes de travail, etc.) afin d'améliorer notre démarche d'accompagnement au service de la personne sourde. Cela se traduit notamment par une écoute active, la construction d'un lien de confiance et un échange constant avec le CE.

**A long terme :**

- Nous continuerons la prospection et la sensibilisation pour l'inclusion des personnes sourdes par le travail, que ce soit auprès des différents acteurs de l'ISP, du monde politique, des employeurs et du tout public.
- Pré-trajet :
  - Créer un service de première ligne avec une guidance sociale adaptée en LSF et une orientation vers des partenaires extérieurs sensibilisés, un service d'écrivain public en LSF contribue entre autres à ce type d'aide.
  - Orienter le public primo-arrivant vers une formation « parcours d'intégration » via nos partenaires.
- Trajet :
  - Renforcer nos liens avec des acteurs de la formation professionnelle afin de combler les besoins et affiner le projet professionnel du CE.
  - Renforcer l'accompagnement et la sensibilisation des employeurs
  - Proposer un suivi pour le CE durant l'emploi.
  - Garantir une solution adaptée réaliste dans un temps imparti.

Pour les deux types d'accompagnement, nous resterons particulièrement attentifs à la communication et à être en mesure de garantir la présence d'un ILS ou d'un appui à la communication dans les différentes étapes de la mise à l'emploi.

Nous souhaitons également développer notre communication afin d'être mieux connus et reconnus pour notre expertise dans la mise à l'emploi des CE sourds et malentendants bruxellois

Pour conclure,

La mesure APS englobe différents partenaires avec des approches différentes. Le dénominateur commun étant l'accompagnement vers l'emploi.

Le positionnement d'Info-sourds de Bruxelles depuis 1998 sur l'accompagnement ARAE puis APS des personnes sourdes et malentendantes, se fait sur la conviction qu'un handicap n'est pas l'autre. Un accompagnement spécifique s'impose, tant pour les bénéficiaires que pour les autres parties prenantes. C'est pourquoi nous nous revendiquons comme spécialiste de la surdité.

Cette approche durable permet une meilleure inclusion des personnes sourdes et malentendantes en situation de handicap. Conformément à nos valeurs en tant qu'asbl, c'est cela qui donne sens à notre travail au quotidien.

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

- ✓ Adapter la communication pour la rendre plus accessible aux publics fragilisés :

Nous proposons, à Actiris, d'adapter ses moyens de communication aux personnes ne maîtrisant pas la langue française. Différentes solutions sont possibles : capsules vidéo en langues des signes belge francophone, Facile A Lire, ...

Une partie de nos CE pourront alors comprendre un courrier ou un mail reçu sans devoir faire appel à leurs jobcoach's pour traduire le texte.

- ✓ Alignement et clarté sur l'interprétation des chiffres du RPE :

Les chiffres réalisés, durant l'année en cours ou les années précédentes, sont visibles via le programme informatique RPE. L'initiative de rendre accessible aux partenaires ces informations (résultats, statistiques, etc.) est, certes, utile et nécessaire mais manque de clarté quant à son interprétation.

Nous proposons à Actiris d'organiser une séance d'information, avec les partenaires APS, qui aurait pour objectif d'expliquer comment interpréter ses tableaux.

- ✓ Formation des Job Coach's :

Nous mettons tout en œuvre afin de renforcer nos compétences et nos ressources au sein d'Info-Sourds. Cependant, nous apprécierons beaucoup de recevoir des propositions de formations ciblées jobcoach's de la part d'Actiris.

- ✓ Vision globale du parcours ISP des personnes en situation de handicaps :

Nous souhaitons une réflexion sur l'accompagnement à l'emploi des personnes en situation de handicap, les différents acteurs, subsides et limites (accompagnement bénéficiaires, accompagnement employeur, sensibilisation employeur, maintien dans l'emploi, réorientation professionnelle ...)

## Partie 5 - Statistiques

---

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

### ATTENTION

- Les rapports statistiques ne doivent pas être annexés au rapport d'activités
- Seuls les modifications et les ajouts dans les dossiers IBIS des CE encodés au plus tard le 31/12/2020 seront pris en compte dans les rapports statistiques annuels 2020