

RAPPORT D'ACTIVITÉS

SISB / SACIPS

INFO-SOURDS DE BRUXELLES

EXERCICE 2020



Préambule :

Le Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles (SISB) est agréé en tant que Service d'Appui à la Communication et à l'Interprétation pour les Personnes Sourdes (SACIPS) et fait partie de l'ASBL Info-Sourds de Bruxelles.

L'ASBL regroupe 3 services :

- Service d'Accompagnement (COCOF)
- Service Emploi :
 - Orientation et formation professionnelle (Bruxelles Formation / FSE)
 - Accompagnement à l'emploi (ACTIRIS).
- SISB (COCOF), service d'interprétation et d'appui à la communication.



Le SISB est agréé par la COCOF depuis 2000, mais il est aujourd'hui soumis à un nouvel arrêté suite à l'évolution de la réglementation. La publication au Moniteur de l'arrêté 2017/1388, dit SACIPS, a été faite en mars 2018 avec effet rétroactif au 1er janvier 2018. Ce nouveau cadre réglementaire met en œuvre l'article 27 du décret du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée. Cet arrêté a amené des changements majeurs pour le SISB tant au niveau de ses missions que de son subventionnement.

Le SISB est agréé :

- du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2020, pour les missions visées aux articles 36,4° et 48 à 50 de l'arrêté du Collège de la Cocof du 22 mai 2008 relatif à l'agrément et aux subventions accordées aux services d'accompagnement et aux services d'interprétation pour sourds.
- du 1er juillet 2020 au 30 juin 2030 pour les missions reprises aux articles 3 et 4 de l'arrêté 2017/1388 du Collège de la Cocof du 1er mars 2018 relatif aux services d'appui à la communication et à l'interprétation pour les personnes sourdes, mettant en œuvre l'article 27 du décret de la Cocof du 17 janvier 2014.

A ce jour, il est le seul service agréé SACIPS par la COCOF.

Le service est tenu à atteindre des objectifs quantitatifs annuels :

- **200 personnes sourdes**
2020 : 209 personnes sourdes (présentiel / Relais-Signes)
- **1 800 heures**
2020 : 1768h15 réparties comme suit :
 - 380h10 en Relais-Signes
 - 388h30 en déplacement
 - 605h15 en présentiel par les salariés
 - 301h30 en présentiel par les indépendants
 - 28h30 facture par les salariés
 - 35h00 de prestation interne
 - 29h20 pour des réquisitoires en justice

I - Informations globalisées sur le nombre de personnes sourdes ou malentendantes bénéficiaires de prestations dans le cadre des missions visées aux articles 3 et 4, telles que l'âge, le sexe, le handicap et le domicile :

Le SISB/SACIPS s'adresse aux personnes sourdes/malentendantes et aux personnes entendant souhaitant communiquer avec ces dernières.

Plus spécifiquement, son **public** est le suivant :

- Les personnes sourdes résidant dans la Région de Bruxelles-Capitale, ceci sans limite d'âge.
- Pour le projet Relais-Signes spécifiquement, les personnes sourdes de Wallonie en ordre d'inscription auprès du Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie (SISW).
- Les personnes morales, comme les services publics, les associations et les entreprises, souhaitant rendre leur communication accessible aux personnes sourdes.
- Les personnes entendant qui souhaitent bénéficier de prestations d'interprétation français/langue des signes et autres moyens de communication.

Ils/elles doivent respecter le ROI et le projet du service.

En 2020, **209 personnes sourdes** distinctes ont bénéficié - une fois au moins au cours de l'année - des services d'un-e interprète ou d'un-e translittérateur-trice, que ce soit en présentiel ou au travers de notre plate-forme d'interprétation à distance Relais-Signes.

Notre public se répartit comme suit :

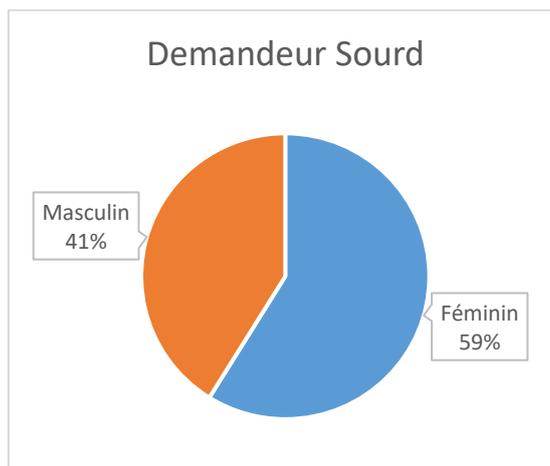
I- 1. Age

Nos bénéficiaires ont de 12 à 88 ans. Cette grande variété d'âge ne montre pas de groupes d'utilisateurs spécifiques.

Nous avons des demandes d'interprétation qui proviennent de SOS Enfants dans le cadre de suivis familiaux. Celles-ci sont mises au nom de l'enfant par l'organisme ayant la garde de l'enfant.

I- 2. Sexe

Demandeur sourd		
Féminin	123	58,85%
Masculin	86	41,15%
Total	209	

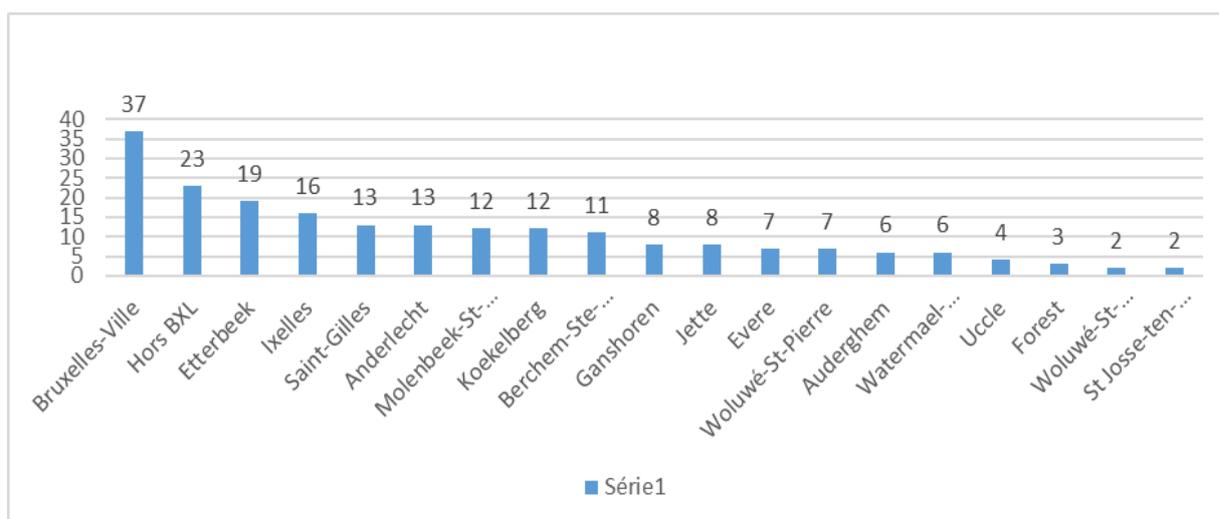


Il est assez récurrent de constater que la gent féminine utilise plus notre service que les hommes. Face à ce constat, nous ne pouvons faire que des hypothèses, telle que l'accompagnement d'enfant dans des démarches médicales ou autre.

I- 3. Type de handicap

En ce qui concerne le handicap, les usagers du service présentent différents degrés de surdité. La déficience auditive peut entraîner, à des degrés variables selon les personnes, un manque d'informations générales, qui se manifeste au niveau de la culture générale et de la maîtrise de codes sociaux entendants. La perte auditive n'est pas le seul critère : la famille, sourde ou entendante, ouverte ou non à la langue des signes, le pays d'origine, le type d'enseignement fréquenté, les expériences jouent également un grand rôle. Une grande partie de nos usagers présente des difficultés avec le français écrit. C'est généralement une seconde langue, la langue maternelle ou d'usage étant la langue des signes.

I- 4. Provenance géographique :



La grande majorité des personnes sourdes ayant bénéficié de nos services sont bruxelloises avec une concentration sur Bruxelles-Ville, Etterbeek et Ixelles. Au regard de l'année dernière, nous remarquons que les utilisateurs du service ont un peu changé.

Dernièrement, Saint-Josse était dans le peloton de tête pour se retrouver bon dernier cette année. La raison de cette modification n'est pas identifiée.

Néanmoins, 9 personnes proviennent d'une autre région. En effet, il arrive également qu'une personne sourde d'une autre région ait besoin d'un interprète dans la zone de Bruxelles. Il serait aberrant, vu la pénurie d'interprète, d'en monopoliser un en provenance d'une région éloignée où il passerait plus de temps en déplacement qu'en interprétation. Dans un souci d'économie de moyens et de bon sens il nous arrive de privilégier le lieu de l'interprétation à l'instar du domicile de la personne demandeuse, qu'elle soit bruxelloise, wallonne ou francophone de Flandre.

II- Le nombre et la durée totale des prestations définies à l'article 27, en distinguant les prestations effectuées à la demande de personnes morales

II- 1 Nombre de demandes

En 2020, **le service a pu répondre à 777 demandes** dont

- 572 demandes prestées par nos salariés et introduites par des personnes sourdes
- 205 demandes prestées par des indépendants et introduites par des personnes sourdes
- 34 demandes prestées par nos salariés et introduites par des personnes morales en faveur de personnes sourdes
- 4 demandes prestées par des indépendants et introduites par des personnes morales en faveur de personnes sourdes

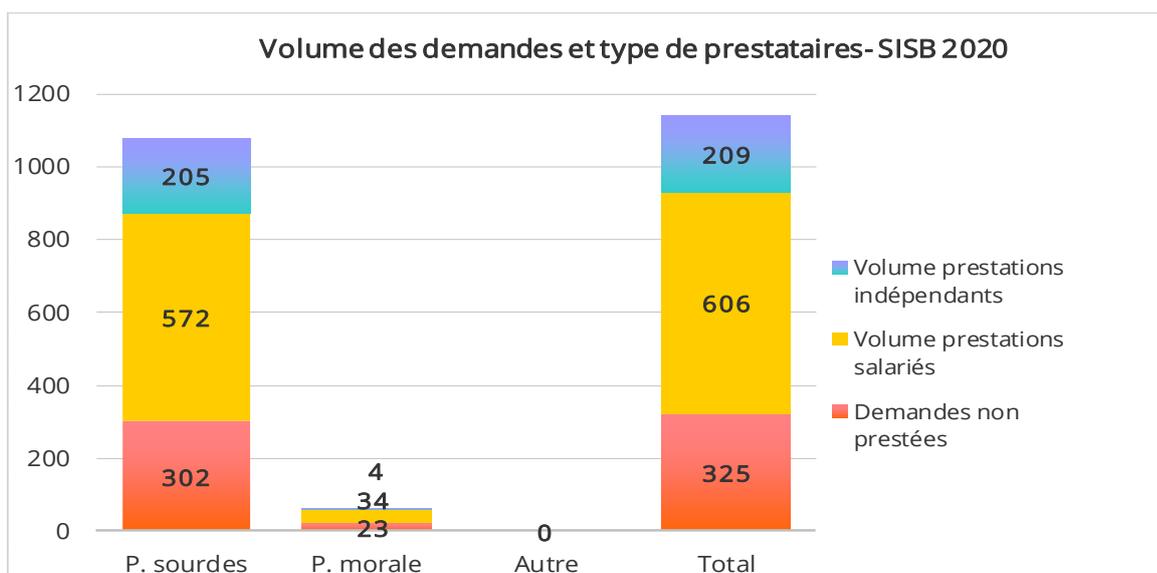
En 2020 la collaboration Relais-Signes a permis de comptabiliser **3 020 appels** en visio de personnes sourdes bruxelloises, pour 3 334 appel reçus.

En 2020, **le SISB a reçu au total 1334 demandes** dont :

- 1.079 proviennent de personnes sourdes (nous avons pu en prester seulement 777),
- 61 proviennent de personnes morales, (38 ont pu être prestées)

39% des demandes n'ont pas été rencontrées, dont 38% au nom des personnes sourdes.

Il nous semble important de signaler que le mode de gestion des demandes s'est adapté à notre réalité. Nous tentons au maximum de déplacer les rendez-vous afin de pouvoir garantir la prestation. De par ce fait un certain volume d'annulation peut être évité. Ceci demande un travail considérable à notre gestionnaire des demandes. Faire coïncider 3 agendas n'est pas chose aisée ! Il est courant d'être en communication avec un hôpital par téléphone et en parallèle en visiophonie/WhatsApp avec le demandeur pour vérifier ce qu'il est possible de mettre en place.

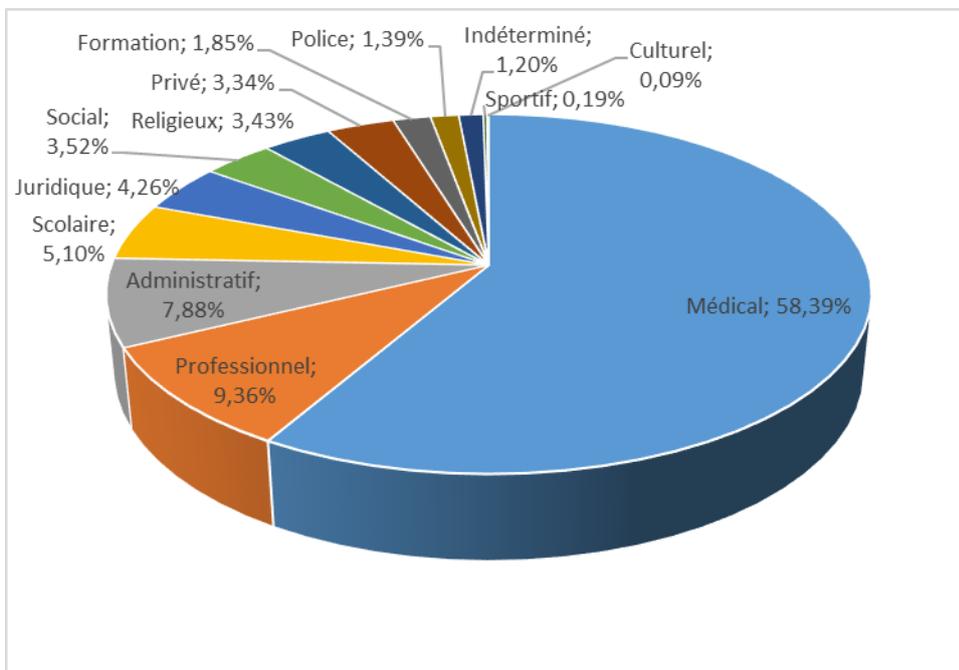


Nous pouvons constater que pour la première fois depuis très longtemps, le volume de prestations est largement dû aux interprètes salariés. Dans leurs prestations nous distinguons celles à la demande des personnes sourdes ou 80% sont prestées par leur soin et 89% pour les demandeurs personnes morales. Ce dernier chiffre peut s'expliquer de différentes manières. D'une part, les personnes morales nous demandent de moins en moins de prestations en passant directement par les interprètes indépendants. Cependant, les demandes arrivant chez nous sont principalement d'ordre judiciaire (réquisitoire police ou justice) pour lesquels les indépendants ne prestent pas (nécessité d'être sur la liste des interprètes jurés et faible revenu pour ce type de prestation).

La question du statut d'indépendant va se poser de plus en plus dans le futur. La professionnalisation du secteur pousse certains de ceux-ci à se constituer en société ou en coopérative. Le statut d'indépendant - ou d'indépendant complémentaire - a ses limites fiscales qui les amènent aussi à faire ce choix. Dès lors ils ne peuvent plus prester pour le SISB. Effectivement, au regard de l'arrêté SACIPS, seules les personnes sous statut d'indépendants personnes physiques peuvent prester pour nous.

De plus le forfait déplacement n'est pas rentable pour eux, la majorité d'entre eux résidant en dehors de Bruxelles.

II-2 Type de demandes



A la lecture du tableau suivant, il est facilement identifiable que les personnes sourdes font appel à notre service principalement et prioritairement pour les choses essentielles. L'aspect culturel et les loisirs sont bons derniers et ceci avec un volume très faible.

Type de demande	
Médical	58,39%
Professionnel	9,36%
Administratif	7,88%
Scolaire	5,10%
Juridique	4,26%
Social	3,52%
Religieux	3,43%
Privé	3,34%
Formation	1,85%
Police	1,39%
Indéterminé	1,20%
Sportif	0,19%
Culturel	0,09%

Dans la logique de l'inclusion et du handistreaming, ne serait-il pas judicieux que les secteurs de la santé, du social et l'emploi contribuent au financement des prestations ? Si tel est le cas, une réflexion sur le cadre réglementaire du service serait pertinente. Une demande en ce sens a été introduite auprès de la COCOF.

On peut remarquer toute l'importance du nombre de prestations dans le domaine de la santé, qui recouvre principalement des consultations hospitalières. On touche là à l'essence même du métier d'interprète, qui permet aux personnes sourdes l'accessibilité aux soins de santé.

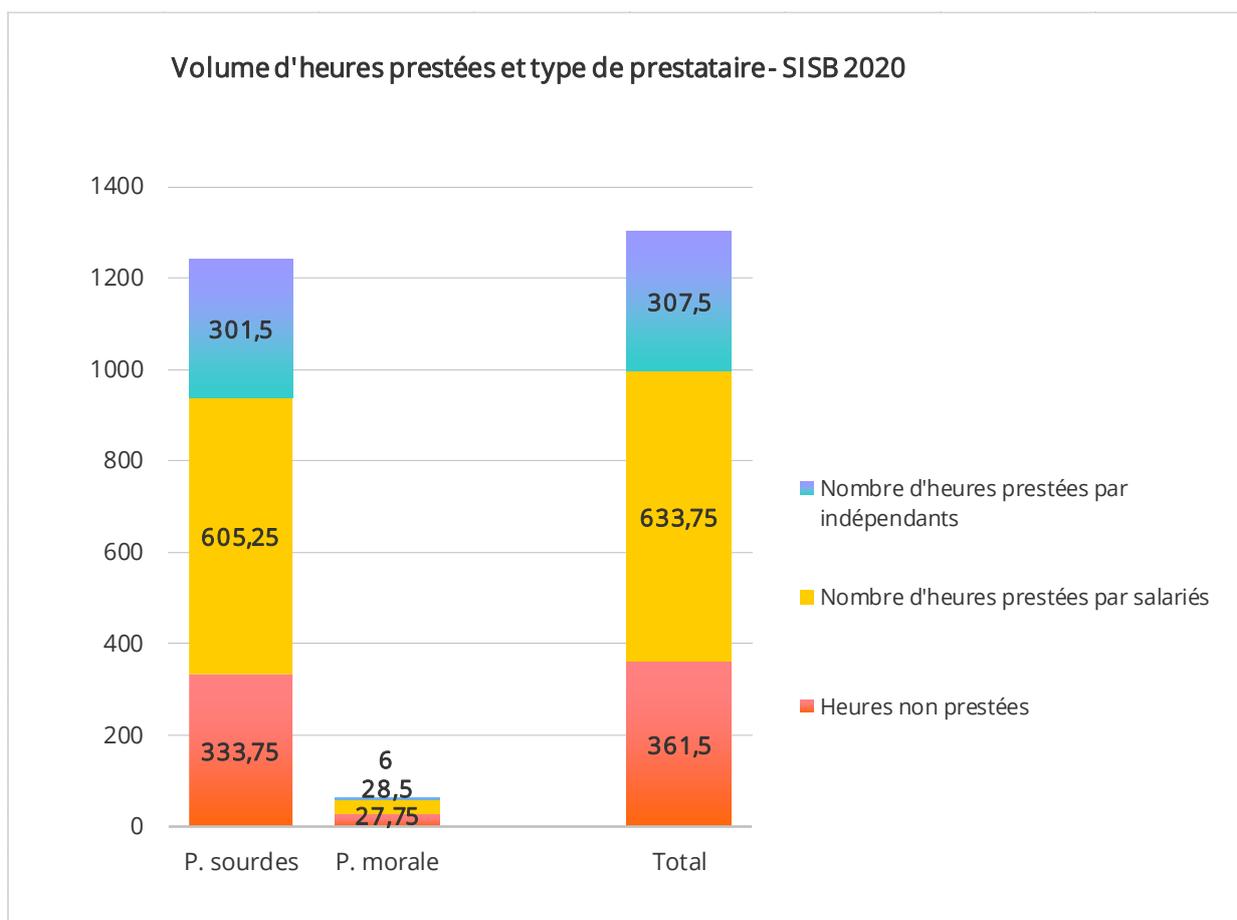
II-3. Nombre d'heures

En 2020, **le service a pu comptabiliser 1 768h15 prestées** dont :

- 380h10 en Relais-Signes
- 388h30 en déplacement
- 605h15 en présentiel par les salariés
- 301h30 en présentiel par les indépendants
- 28h30 facture par les salariés
- 35h00 de prestation interne
- 29h20 pour des réquisitoires en justice/police.

En 2020, **le service a reçu des demandes de prestation pour 1 302h45** dont :

- 1 240h30 proviennent de personnes sourdes : nous avons pu en prester 906h45.
- 62h15 proviennent de personnes morales : nous avons pu en prester 34h30.



Les demandes des personnes morales nous ont amenés à nous interroger sur l'application de l'arrêté SACIPS au regard de l'application du concept de l'inclusion.

Si nous nous en référons à l'Art 26, les prestations doivent être en faveur de 200 personnes sourdes. Dès lors, nous comprenons que le service peut prêter pour les personnes morales et comptabiliser ces heures de prestations, du moins pour ses salariés. La déduction de nos subventions sur base de l'Art. 52 va en ce sens également.

Cependant, il est difficile de :

- comptabiliser les personnes sourdes en faveur desquelles ces prestations sont faites.
- faire en sorte que ces personnes soient inscrites auprès du service car il y a une tendance du public sourd à se retrancher derrière l'inclusion pour ne pas devoir payer de cotisation. Ceci montre un réel danger pour le service. Poussé à l'extrême, sous le principe de l'inclusion nous risquons de ne plus avoir de demande au nom de personnes sourdes que pour les mariages et enterrements.... Ceci risque de se retourner contre eux.

En effet, un grand nombre de personnes morales ou de personnes entendant ne peuvent se permettre le coût de l'interprétation de conférence (120€ l'heure), et donc ces dernières ne vont plus offrir d'accessibilité aux personnes sourdes.

Et donc, la seule solution qui reste pour le service est de relayer les demandes des personnes morales vers les prestataires indépendants et de ne faire prester aux interprètes salariés que celles pour lesquelles aucune autre solution n'est possible. A titre d'exemple, les prestations en justice - vu que la liste des interprètes jurés en langue des signes ne comporte que deux noms (tous deux salariés au sein de notre service) - nous sommes la seule possibilité pour rendre accessibles ces instances aux personnes sourdes. Pouvoir comptabiliser ces prestations de nos salariés nous semble logique.

Le risque est de voir émerger une offre de service privée dont les tarifs, sans cesse plus élevés, seront inaccessibles pour le secteur associatif.

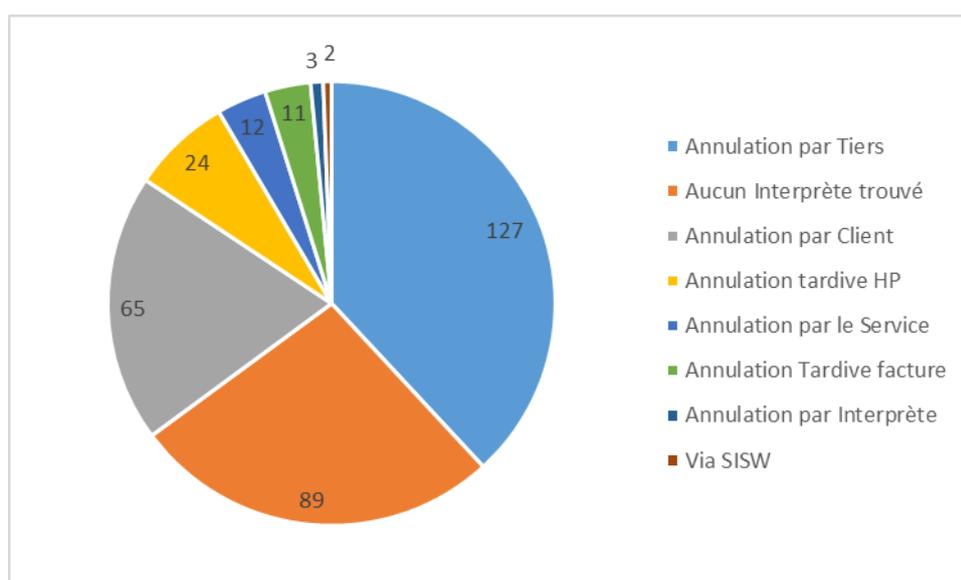
II-4. Annulations

Les motifs de non-prestation sont principalement de 3 ordres :

Le plus important concerne les annulations par tiers (38%). Ceci s'explique par le nombre d'annulations auquel nous avons dû faire face dans le milieu médical lors du premier confinement.

La deuxième concerne des annulations par défaut de prestataires (28%), ceci en raison du peu de prestataires indépendants disponibles. En effet, ceux-ci préfèrent de plus en plus se tourner vers les personnes morales qui sont plus lucratives que les prestations à la demande des personnes sourdes (HP COCOF). Les modifications du secteur font que nous sommes de moins en moins sollicités par les personnes morales qui contactent en ligne directe les prestataires indépendants. Le service ne peut plus assurer un rôle centralisateur ni régulateur du secteur.

La troisième catégorie concerne les annulations au départ des demandeurs sourds. Ces 65 annulations représentent le risque pour les interprètes indépendants de se rendre à une prestation où, à défaut de bénéficiaire, ils ne pourront être rémunérés.



II - 5. Le Relais-Signes



RELAIS SIGNES, c'est ...

Service d'interprétation à distance, service complémentaire à l'offre actuelle des services d'interprétation.



Permet l'interprétation à distance d'un échange entre une personne entendante et une personne sourde, ce au travers :

d'un ordinateur
d'un smartphone
d'une tablette



Partenariat entre 2 services pour une mutualisation des moyens



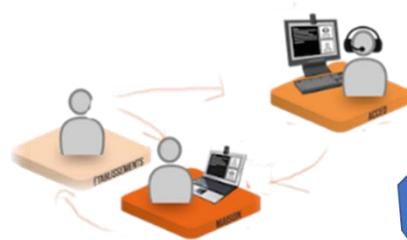
Appels téléphoniques



Interprétation à distance de conversations téléphoniques.



Courts entretiens

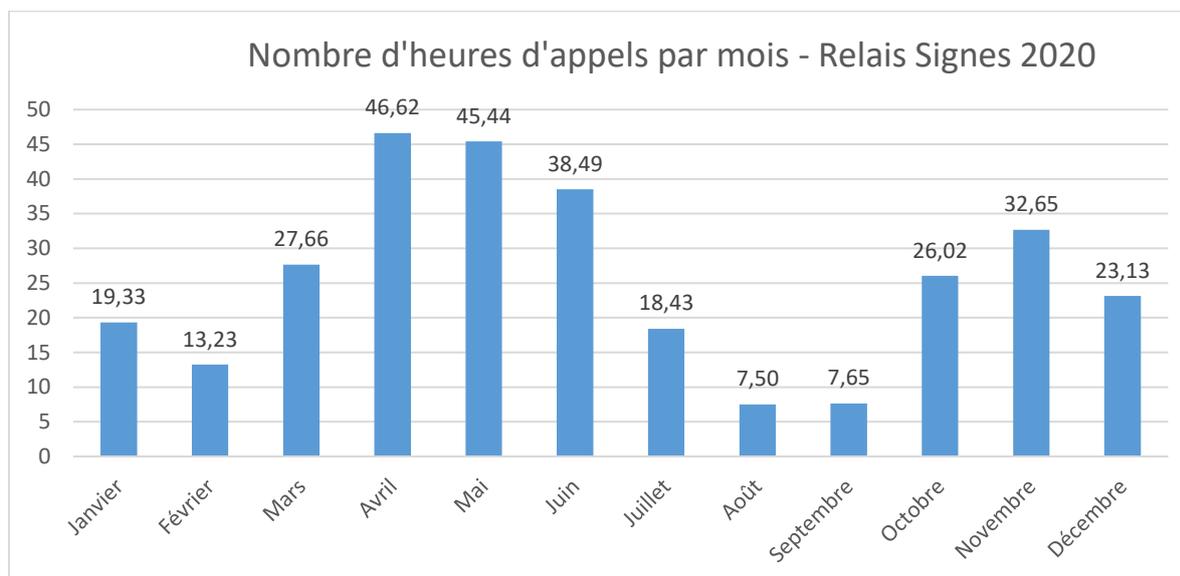


Avec ou sans rendez-vous !

Interprétation de brèves communications entre deux ou trois personnes dans un même endroit.

L'interprétation à distance est un service mis en place en partenariat avec le Service d'interprétation des Sourds de Wallonie depuis 2015. Il concerne les personnes sourdes de Bruxelles et de Wallonie. Six interprètes prestent dans ce cadre dont 2 font partie du SISB et les autres du SISW.

On peut constater une certaine régularité sur l'ensemble de l'année. Il y a peu de différence les 2 mois des vacances d'été.



Il est à noter que les volumes d'appels ont réellement augmenté lors du début de la pandémie, ainsi que lors de la seconde vague. Avoir l'accord d'employer des interprètes indépendants sur ce projet est un réel plus permettant de répondre à une demande qui a fortement augmenté. Précisons que l'accord de rémunérer les indépendants au départ du SISB n'a pas dû être appliqué cette année. Notre pendant wallon, le SISW, ayant obtenu un subside exceptionnel pour cette année, nous avons estimé plus pertinent de prendre de cette enveloppe.

Si nous faisons une comparaison avec l'année dernière, nous constatons une réelle augmentation dans le volume d'heures utilisées (216 en 2019 contre 380 en 2020), et nous remarquons que le service a fourni une **hausse de prestations de l'ordre de 43%**.

Ce projet montre réellement toute son utilité, et il est vraiment nécessaire de le pérenniser et de le développer.

III- L'évaluation de la mise en œuvre du projet de service visé à l'article 13

Le projet de service est constamment évalué dans la pratique quotidienne du service. Comme demandé, nous le passons en revue en suivant sa structure.

III-1. L'évaluation des valeurs sur lesquelles reposent les missions du service :

Nous croyons que tous les humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils méritent le respect, notamment vis-à-vis de leurs différences. Ils ont le droit de communiquer les uns avec les autres de manière autonome.

Nous croyons que le handicap vient de l'interaction entre une personne et son environnement et que des modifications dans l'environnement peuvent lever ou aplanir les obstacles rencontrés.

Nous croyons que les personnes sourdes ont le droit de choisir le moyen de communication avec lequel elles souhaitent interagir avec les personnes entendantes.

Nous croyons que la langue des signes de Belgique francophone est une langue à part entière et qu'elle véhicule une culture.

Notre évaluation se base sur **d'indicateurs, quantitatifs et qualitatifs**, en lien avec nos valeurs : Voir ci-avant, chiffres et analyse des prestations.

Diversité des besoins :

Toutes les demandes portent sur de l'interprétation mais il semble qu'il y ait différents besoins, qui ne sont peut-être pas tous rencontrés au vu des singularités de chaque bénéficiaire.

A titre d'exemple, la majorité des prestations des indépendants sont réalisées par un translittérateur.

Inclusion :

Nous n'avons plus de vue sur les demandes des personnes morales et constatons une tendance à une diminution des demandes des personnes sourdes, probablement car il leur a été dit que ce n'est plus à elles de s'adapter mais à l'environnement d'être accessible (principe de l'inclusion).

III- 2. L'évaluation des missions et du public :

« Le service vise à faciliter la communication entre sourds et entendants grâce à la présence d'un interprète en langue des signes ou d'un translittérateur (Langue française Parlée Complétée, lecture labiale ponctuée de signes ou non).

Ses missions sont de :

- Gérer les demandes d'interprétation ou de translittération et leur assigner un prestataire
- Assurer un rôle de médiation entre les sourds et les interprètes ou les translittérateurs
- Accomplir des prestations d'interprétation ou de translittération
- Garantir la qualité des prestations par :
 - La reconnaissance des compétences professionnelles des prestataires ;
 - Le conventionnement avec les prestataires ;
 - L'organisation de la formation continue des interprètes et des translittérateurs ;
- Rémunérer les prestataires indépendants dans la limite de la subvention accordée par le PHARE

Pour évaluer nos missions et notre public, nous :

- assurons la présence de bénéficiaires dans notre Conseil d'Administration
- menons régulièrement des réflexions avec notre partenaire privilégié qui est le SISW
- travaillons avec la FFSB sur une réflexion concernant les services d'interprétation pour sourds
- avons créé un groupe de travail sur les prestataires. En font partie le Centre Comprendre et Parler, l'ABILS, l'UCL et la FFSB.
- tenons un conseil des usagers annuellement

III- 3. L'évaluation de notre offre de service

Offre de service :

Le service sert de relais entre les demandeurs et les prestataires.

Il prend en charge l'inscription des personnes sourdes répondant aux conditions d'admission du PHARE.

Il assure des prestations d'interprétation en langue des signes ou de translittération.

Il rend accessibles aux personnes sourdes les informations relatives au fonctionnement du service et à leur droit à l'interprétation et à la translittération.

Il assure la gestion financière des moyens mis à disposition par les pouvoirs publics pour rémunérer les prestataires.

Il organise ou co-organise des formations à l'attention des prestataires.

Evaluation :

Nous évaluons l'offre de service via un outil de gestion informatique permettant une lecture simplifiée des différents indicateurs quantitatifs (gestion des heures et des volumes de prestations attribués aux salariés ou indépendants...).

III- 4. L'évaluation de l'organisation et du fonctionnement du service

Moyens humains :

L'équipe salariée comprend des professionnels de la communication (interprètes en langue des signes ou translittérateurs), un(e) gestionnaire des demandes et un responsable à mi-temps :

- 2 ETP interprètes en langue des signes répartis sur trois personnes :

1) Patrice JABENEAU, interprète en langue des signes à 0,7 TP.

01-01-2020 - 10-05-2020 : 0,7 ETP

11-05-2020 - 30-06-2020 : 0,5 ETP

01-07-2020 - 31-12-2020 : 0,7 ETP

Engagé le 1er juillet 2011 grâce à un fonds privé dans un espoir d'autofinancement qui s'est avéré impossible au regard de l'arrêté en vigueur à ce moment-là.

2) Laurence BEER, interprète en langue des signes à 1 ETP ACS.

Engagée le 1er décembre 2001 sur un poste ACS pour les besoins internes de l'association, elle est reprise dans le cadastre de la COCOF et ses prestations sont comptabilisées au SISB/SACIPS.

Pour des raisons logistiques, le poste a été transféré au SISB en 2007 moyennant le maintien des prestations en interne qui, de ce fait, sont comptabilisées.

3) Bénédicte Roberfroid,
 01-01-2020 - 10-05-2020 : 0,44 ETP
 11-05-2020 - 30-06-2020 : 0,64 ETP
 01-07-2020 - 31-12-2020 : 0,44 ETP

Interprète repris sur le cadastre de la COCOF pour 0.33ETP, un supplément d'heure lui est donné sur base de l'article 49-3 de l'arrêté SACIPS qui permet de prendre dans l'enveloppe de frais de fonctionnement jusqu'à 0.5ETP supplémentaire pour des prestataires.

- Un poste de gestionnaire des demandes

4) Fatima OURIAGHLI
 01-01-2020 au 05-01-2020 - 0,6 ETP
 06-01-2020 - 31-01-2020 : 0,85 ETP
 01-02-2020 - 31-12-2020 : 1 ETP

Cette fonction est cruciale et relève davantage du social que de l'administratif. C'est pourquoi nous demandons une revalorisation de ce poste depuis de nombreuses années.

- Un responsable mi-temps : cette fonction est assurée par :

5) Pierre WERA :
 Responsable de service : 01-01-2020 - 31-12-2020 - 0,5 ETP
 Gestionnaire des demandes :
 01-01-020 - 05-01-2020 : 0,4 ETP
 06-01-2020 - 31-01-2020 : 0,15 ETP

Entré en fonction à 1 ETP en 2017, il est passé à 0,5 ETP en janvier 2018 pour la même fonction, ce qui a impliqué un partage des tâches de direction et un recours aux interprètes en langue des signes pour des tâches ne relevant pas de leur fonction (projet de service, ROI, ...).

Il a assuré également la gestion des demandes afin de pouvoir avoir la vision la plus large sur le service.

Prestataires indépendants :

Le service compte sur les indépendants suivants :

- 8 interprètes ayant signé la convention
- 1 translittérateur ayant signé la convention.
- 1 interprète français qui preste une à deux fois par an.
- Nous avons signé la convention avec une interprète sourde.

A noter que dans les signataires de la convention, deux ne répondent pas au critère du statut d'indépendant personne physique, s'étant constitué en société. Ceci est problématique et est en cours de discussion avec le Phare et le Cabinet du Ministre Rudi Vervoort.

Moyens matériels :

Info-Sourds de Bruxelles (ISB) occupe des locaux mis à disposition, moyennant loyer, par « C'est Tout Com » (ASBL) dans une grande maison de maître mise en conformité aux normes incendie et adaptée au public. Ces locaux permettent au SISB/SACIPS de disposer de salles de réunion et d'entretien individuel.

Le service dispose du matériel nécessaire à la réalisation de ses missions : 5 postes de travail avec ordinateurs en réseau ; un téléphone avec répondeur ; 4 GSM (gestionnaire et ILS salariés) ; une connexion internet et des Web Cam afin de recevoir les demandes en direct en langue des signes. Le projet Relais-Signes dispose d'un local isolé et équipé : 2 caméras, des luminaires de tournage vidéo, un grand fond d'écran en tissu vert, 2 ordinateurs (PC de bureau et portable) doté d'une webcam.

Evaluation :

Le personnel salarié est évalué annuellement lors d'un entretien de fonctionnement. Lors de celui-ci l'année écoulée est revue et l'année à venir est envisagée pour parvenir à définir des objectifs individuels.

En raison du Covid et de l'évaluation interne (voir point VIII), nous n'avons pas pu procéder aux entretiens de fonctionnements en 2020.

Les prestataires salariés et indépendants doivent répondre aux critères établis en concertation avec des experts et validés par le service PHARE.

Pour l'aspect matériel, nous n'avons pas connu de souci majeur cette année, si ce n'est avec l'adaptation de la base de données comme repris plus haut.

Le service Relais-Signes utilise le logiciel Djanah, développé et commercialisé par la société française Ivès. Des problèmes techniques sont parfois encore à déplorer. Les responsables du SISB et du SISW restent en contact avec l'entreprise Ivès pour lever les difficultés. Les personnes sourdes utilisant le service nous font parfois part de difficultés de connexion à la plateforme, ou de déconnexion intempestive. Malheureusement, Ivès ne dispose pas de personnes pouvant traiter les demandes en langue des signes et ils utilisent un français trop soutenu pour nos usagers. Il manque donc d'une interface entre nos usagers et l'entreprise, rôle qu'il nous faut dès lors assumer.

L'évaluation du responsable de service relève de la Direction générale et du Conseil d'Administration.

III- 5. L'évaluation de l'organisation du travail pour réaliser de manière optimale les prestations

La gestion des demandes :

Une attention particulière est portée sur ce poste qui est réellement la charnière du service. Des moments de rencontres hebdomadaires entre le responsable de service et la gestionnaire des demandes sont mis en place pour identifier les difficultés et adapter au mieux les solutions (présentation détaillée en annexe).

Les prestations

Pour évaluer les prestations, nous nous basons sur le code de déontologie des interprètes ainsi que les retours de nos interprètes et des bénéficiaires (sourds et entendants). Il faut parfois éclaircir les rôles et fonctions et faire un rappel du cadre et de notre fonctionnement.

La gestion du service

Pour évaluer la manière dont nous organisons le travail nous :

- réalisons des **réunions de service** de manière mensuelle pour identifier et acter les problèmes auxquels nous sommes ponctuellement confrontés. Nous réfléchissons de manière collective pour trouver des solutions.
- essayons d'optimiser **l'outil de gestion informatique**.
- responsabilisons les différents salariés du service sur des missions complémentaires à leur métier premier. Un **outil sous forme de tableau de répartition des tâches** a été réalisé.

III- 6. L'évaluation de la participation des personnes sourdes ou malentendantes

L'évaluation de la participation des personnes sourdes se fait à travers :

- les **échanges en langue des signes**. Elle est omniprésente au sein du service et dans l'interaction avec les bénéficiaires. Ceci permet un ajustement constant et diminue les plaintes des bénéficiaires.
- nos **médias sociaux** (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube) : nous avons constaté une réelle augmentation du nombre d'adhérents sourds (+43% de fans sur Facebook depuis l'attribution de la mission communication à une salariée de l'asbl : novembre 2019 à mai 2021).
- le Conseil des usagers

III- 7. L'évaluation de notre démarche de réseau

Pour évaluer notre démarche en réseau nous menons une **réflexion transversale en réunion d'équipe** de manière à impliquer les autres services de l'asbl. Ensemble, nous identifions les questions et les endroits relatifs à notre secteur, vérifions s'il y a lieu d'y participer et/ou d'être représentés, et comment le faire. Nous prenons comme critères d'évaluation l'impact que nous parvenons à avoir dans les lieux décisionnels.

Une **cellule de travail en interne**, transversale, sur base volontaire, mène une réflexion permanente sur les actions ou interpellations nécessaires.

Un travail sur l'usage des **médias sociaux** nous permet de rester connectés et à l'écoute de notre réseau.

Nous visons à développer au travers de notre **banque de données** une capacité d'évaluation de notre réseau et ceci à tous les niveaux (partenaires, bailleurs de fonds, employeurs potentiels, experts,...)

Nous répondons aux demandes de collaboration, comme celle de Culture et Santé asbl, qui nous a sollicité dans le cadre de la rédaction d'une fiche sur la littératie en santé des personnes sourdes. Le résultat de ce travail est visible sur leur site :

<https://www.cultures-sante.be/nos-outils/fiches-lisa/item/572-fiche-lisa-n-7-la-litteratie-en-sante-et-les-personnes-sourdes.html>

IV- Les faits marquants de l'activité du service

IV- 1. La crise sanitaire liée au COVID 19

Lors du premier confinement, le ralentissement général de la société s'est répercuté sur les prestations en présentiel, qui se sont presque intégralement arrêtées, à l'exception des situations urgentes telles que les plaintes au commissariat.

Les interprètes ont été affectés à l'interprétation à distance dont les permanences ont été fortement renforcées : le Relais-Signes a été ouvert toute la journée, de 9h jusque 19h ou 20 h le soir avec parfois des permanences le WE. En plus des appels habituels, celui-ci a vu apparaître de nombreux appels liés à la crise sanitaire : rendez-vous médicaux par téléphone, demandes de renseignements au centre d'information, centre de tracing Covid, annulations de voyages et de séjours, demandes de remboursement, pertes d'emploi, ...

Les interprètes ont également dû travailler en présentiel, souvent dans des situations difficiles :

- Violence familiale et conjugale
- Plaintes à la Police.
- Urgences médicales et hospitalisations d'urgence
- Prestations à distance : ZOOM, WhatsApp, Google Meet, Teams, ... parfois sur un écran de GSM

La question des masques s'est posée de manière prégnante. En effet, la labialisation (articulation, mouvement de la bouche, configuration des lèvres, ...) est une composante des signes. Nos usagers avaient des demandes différentes : certains pouvaient comprendre l'interprète, même masqué, d'autres n'y parvenaient pas ou plus difficilement. Pour ceux-ci, l'interprète enlevait donc le masque. Nous avons également essayé, avec des succès variables, différents types de masques. De manière générale, la langue des signes demande de voir tout le visage – pas seulement les yeux ou la bouche.

Les personnes sourdes portent bien entendu le masque, ce qui demande de la part de l'interprète un gros effort de compréhension et un risque de malentendu.

De ce fait nos interprètes ont souvent été amenés à prêter sans masque, raison probable qui explique le fait que l'une de nos interprètes ait contracté la Covid.

Nous avons dû acter un grand nombre d'annulation dans le secteur médical en raison du corona virus.

La Covid a également rendu la communication avec nos bénéficiaires plus difficile : en effet une analyse de risque a montré qu'une grande partie d'entre eux n'est pas familiarisé au moyen de communication à distance (fracture numérique, ...).

De même, le COVID n'a pas facilité les échanges avec la COCOF. En effet, une réunion était prévue le 13 mars 2020. Le PHARE l'a annulée et a envoyé, le jour même, un recommandé mettant le service en garde d'un retrait d'agrément pour non-respect des normes. Dans la réponse adressée au PHARE le 26 mars 2020, le service a fait état d'un déficit de communication, a (re)demandé un accompagnement, s'est engagé à faire des efforts de transparence et a insisté sur l'importance de travailler dans la confiance et la compréhension des réalités respectives.

IV- 2. Renouvellement de l'agrément du SISB

Introduction de la demande de renouvellement d'agrément par le service le 12 décembre 2019.
Echanges avec le service Inspection de la COCOF en mai 2020 : Suite au confinement et à la crise sanitaire actuelle, l'Inspection ne s'est pas rendue dans les locaux du service mais a organisé des contacts par e-mail et téléphoniques.

L'inspection a confirmé que le SISB exerce les missions conformément aux normes. Les normes de qualité, d'infrastructure, d'organisation, relatives au personnel, relatives aux personnes handicapées, relatives aux relations entre le service et le demandeur sont respectées.

L'inspection a relevé que le service connaît des difficultés liées à son nouvel arrêté (publié au moniteur en mars 2018 avec effet rétroactif au 1er janvier 2018) et que des tensions en matière d'utilisation de subventions sont dommageables pour l'offre de service. L'inspection a donc estimé qu'une médiation doit être menée avec un accompagnement extérieur neutre ou une analyse de l'organisation du service.

Le service bénéficie d'un nouvel agrément courant de juin 2020 à juin 2030.

IV- 3. Stagiaires interprètes

Les stagiaires du Master Interprétation Français-Langue des Signes (UCL) avaient accès à la base de données des interprètes salariés. Nous avons pris soin de prévenir les personnes sourdes de la présence de ces stagiaires et nous avons demandé leur accord préalablement à la prestation via une présentation vidéo du stagiaire, ce qui était transmis par la gestion des demandes.

Stages pratiques :

Nous avons accueilli deux stagiaires. Le premier stage a eu lieu du 2 au 6 mars. Il a dû être interrompu en raison du confinement et n'a donc pas pu être validé, la durée étant trop courte pour permettre une progression. La seconde étudiante de 2ème Master à l'UCL est venue du 25 juin au 31 août. Elle nous a suivi durant les diverses prestations attribuées aux 3 interprètes salariés. Nous avons de fréquents moments d'échange, de préparation, et d'évaluation afin de compléter les exercices pratiques qu'elle effectuait lors de son stage, en binôme avec le tuteur. Nous avons à cœur de proposer une grande diversité, tant dans les lieux de stage que dans les thèmes (médical, juridique, professionnel, associatif, administratif, ...) via les 3 tuteurs disponibles, tant il est vrai que ces futurs interprètes devront être capables de s'adapter à toutes circonstances. Chaque prestation effectuée par la stagiaire était suivie d'un feed-back sur divers aspects : attitude professionnelle, compétences linguistiques, déontologie, compétences communicationnelles, techniques d'interprétation, ...

Cette mission de formation est essentielle pour nous, tant dans le rôle pédagogique que dans la professionnalisation du métier.

Stages d'observation :

D'octobre à décembre, nous aurions dû accueillir des stagiaires en observation, mais les conditions sanitaires nous ont obligé à ne les accepter que lors des prestations Relais-Signes.

Ce qui nous donnait l'occasion d'avoir des moments d'échanges pour répondre à leurs questionnements, interrogations ou réflexions sur le métier d'interprète au sein d'un service. Il est essentiel pour nous d'encourager et de soutenir la formation et la professionnalisation de notre métier en participant, via une convention avec l'UCL, au Master mis en place.

LES STAGES AU SISB

QUI ?

- * un service d'I.S.B. abbl

I.S.B.

SISB

SA

S. Emploi Formation

→ collaborations ponctuelles
- * reconnu comme S.A.C.I.P.S par le PHARE
 - cadre légal
- * équipe
 - Pierre : responsable et gestion des demandes
 - Fatima : gestion des demandes
 - Laurence : T.P. Maître de stage
 - Bénédicte : 215^e Ancienne prof. UCL
 - Patrice : 315^e Prof UCL Relais Signes

PUBLIC & PRESTATIONS

- * grande variété d'usagers sourds
 - culture, situations, langue des signes, ...
 - Peu de maîtrise du français (généralement)
- * principalement des prestations de Liaison (H.P.)

+ santé

administratif

professionnel

...
- * police - justice - aide à la jeunesse
- * Relais Signes

BIENVENUE !

COMMENT ?

- * carnet de l'étudiant.e
- * observation : discussions
- * pratique

début mi-parcours clôture rapport UCL

Support de communication utilisé lors de la rencontre avec les étudiants

IV- 4. Adaptation de la base de données

Un gros travail d'analyse et de rédaction de cahier des charges en lien avec notre base de données a été effectué en 2019. Cet outil de gestion des demandes est utile autant en interne que pour les prestataires et bénéficiaires extérieurs. L'adaptation au nouvel arrêté a demandé au programmeur une charge de travail considérable et révélé que l'implémentation du décompte des utilisateurs et des heures du Relais-Signes apportait des modifications dans les résultats. Le travail d'optimisation est toujours en cours.

Les modifications de la base de données ont notamment amené les soucis suivants :

- Perte de données en provenance d'IVES (société française gérant l'application Djanah pour le Relais-Signes) suite à un changement de niveau de sécurité pour la connexion.
- Changement dans les identifiants d'IVES pour des mêmes personnes (perte d'une partie de l'historique).
- Nouveaux modes de paiements encodés dans la base de données, mais sans réelle intégration dans les statistiques.

- Absence de nombreux emails ou emails incorrects. Le fonctionnement d'IVES le prenant comme identifiant et ayant dû intégrer ces données, les informations renvoyées ne correspondaient pas à la réalité.

Ces problèmes sont traités au fur et à mesure et toute modification demande un contrôle approfondi pour voir l'impact que cela donne sur l'ensemble des informations qui sont extraites.

La base de données reste un souci que nous devons traiter rapidement. Nous tentons avec l'informaticien de pallier les problèmes que nous rencontrons, mais nous craignons de plus en plus que revoir l'entièreté soit nécessaire. Ce travail pourrait se faire en parallèle avec le mode de gestion de l'informatisation de l'ensemble de l'association. Une plateforme permettant de manière simplifiée d'introduire les demandes de prestations par nos bénéficiaires serait également un réel avantage. Ceci permettrait d'alléger le poste de gestion des demandes. Nous pallions donc au mieux.

IV- 5. Prestation de serment de nos interprètes salariés

Une de nos interprètes salariées, Bénédicte Roberfroid, a suivi une formation universitaire (d'octobre 2020 à février 2021) de manière à pouvoir figurer sur le registre des interprètes et traducteurs dans le milieu judiciaire. En effet, l'autorité fédérale a mis en place de nouvelles règles : à terme, seuls les interprètes figurant sur le registre pourront interpréter en justice. Nous ne pouvons que nous réjouir d'une exigence de formation et de qualité en la matière. Les interprètes indépendants ne prenant actuellement pas ces demandes de prestations, le service se doit donc d'inscrire son personnel salarié sur le registre. En 2021, il est prévu qu'une autre interprète salariée, Laurence Beer, suive cette formation.

IV- 6. Augmentation des plages horaires du Relais-Signes

En 2020, nous avons pu accroître notre effectif d'interprète en faisant appel aux indépendants. Chose qui par le passé n'était pas possible au regard de l'article 49-3° qui précise que la prestation doit être réalisée en présentiel. Ce frein enlevé a réellement permis au projet de se développer et d'augmenter le nombre d'heures d'ouverture. Nous avons non seulement ouvert le service certains après-midis mais avons également doublé, certains matins, le poste d'interprétation afin de réduire les temps d'attente pour accéder au Relais-Signes. Nous avons en outre mis en place des temps dédiés aux rendez-vous, occasion soit de développer de réelles interprétations à distance soit de permettre aux travailleurs sourds de passer des appels téléphoniques interprétés sans faire la file.

La promotion du service n'a pas été simple cette année. Faire des groupes de présentation étant impossible, c'est au travers d'entretiens individuels que nous avons pu expliquer le fonctionnement.

IV- 7. Diversification de notre offre de service : Projet « vélotypie »

Nous avons rentré un dossier à la Fondation Roi Baudouin le 26 juin 2020 dans le cadre de l'appel à projet « Handicap & Inclusion : pour une meilleure inclusion des personnes sourdes ». L'objectif est d'explorer une nouvelle offre de service afin de nous diversifier et ainsi, mieux rencontrer les missions définies dans le Décret Inclusion (Art 27).

La vélotypie est le fait de transcrire la parole simultanément au discours. Elle s'adresse donc à un public qui maîtrise le français écrit.

Une subvention de 8.800 € a été accordée. Elle servira à l'achat de matériel et au remboursement de frais engendrés par les démarches et recherches confiées actuellement à une bénévole.

IV- 8. Promotion du service

En raison du COVID, cette année n'a pas apportée beaucoup d'occasions pour promouvoir le service lors de rencontres avec notre public. Toutefois, un lien constant a été maintenu à travers notre page Facebook.

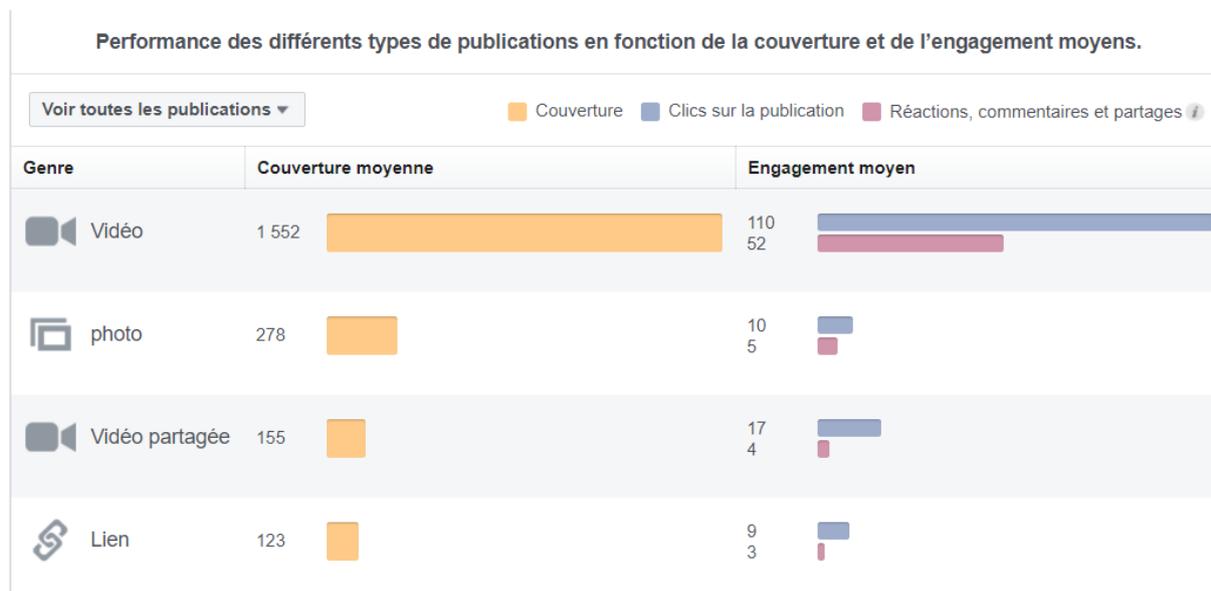
Du 01/01/20 au 31/12/20 :

921 à 1 169 abonnés Facebook. Soit 27% d'augmentation.

887 à 1124 mentions « J'aime la page ». Soit 27% d'augmentation.

En 2019, 58 personnes en moyenne sont touchées par nos publications et en 2020 217. Soit 274% d'augmentation. Nous avons un taux de portée de nos publications de 18%, comparé au taux de portée organique en moyenne sur facebook qui est de 10%, c'est un très bon score.

41 publications en 2019 et 143 publications en 2020 (soit 3 publications par semaine en moyenne) soit 248% d'augmentation.



Taux d'engagement en 2019 : 10,19% et Taux d'engagement en 2020 : 8,49%, soit une baisse de 17%. A prendre en considération : les nouvelles règles de Facebook concernant la portée des publications qui atteignent de manière organique moins de personnes d'année en année (promotion pour des publications payantes). Ces statistiques sont pourtant très bonnes si l'on connaît le taux moyen d'engagement qui est de 0,96%.

27 connections par messages via Facebook Messenger en 2019 et 61 connections en 2020. Soit 125% d'augmentation.

IV- 9. Réflexion face aux difficultés rencontrées

Circulaire interprétative de l'arrêté SACIPS :

Suite à une réunion avec le Cabinet de Rudy Vervoort et le service PHARE le 26 juin 2020, une circulaire interprétative de l'arrêté Nous avons là une réelle avancée permettant d'avoir une base commune de compréhension de l'arrêté (Voir en annexe). Cette circulaire ouvre la voie à un comité d'accompagnement ayant pour objectif de permettre au service de répondre à ses objectifs. Ce point sera développé au point IX-4. perspectives du service.

V- Les modalités de mise en œuvre du travail en réseau conformément aux dispositions de l'article 71, 5° du décret

Collaboration avec les services d'accompagnement :

Au vu de la spécificité du handicap, le service d'appui à la communication et à l'interprétation collabore particulièrement avec les services d'accompagnement (COCOF et APS). En effet il n'est pas toujours possible et confortable d'être à la fois interprète en langue des signes et accompagnateur. Inversement, les accompagnateurs sont parfois « utilisés » uniquement comme interprète (ex : traduction d'un courrier administratif, etc...). En effet, les personnes aidées ont souvent un accès au langage écrit très limité. Cette situation induit un besoin de personnel aux compétences différentes et des situations nécessitant deux ou trois travailleurs présents.

Absence de fédération patronale :

Une demande d'adhésion a été faite auprès de l'ASAH

Partenaires	Modalités de collaboration
Les services APS (aides à l'emploi) internes ou externes	Nos interprètes interviennent dans les situations des bénéficiaires de ces services (entretiens d'embauche, entretiens d'évaluation, stages découverte, formations, etc.) Ceci est un relais indispensable pour les jobcoachs et les employeurs potentiels
Les opérateurs de formation professionnelles	Nos interprètes interviennent de différentes façons dans le cadre de la formation professionnelle. Une collaboration privilégié a pu être établie avec les modules ODPG/DeafGain : présentation du SISB et plus particulièrement du Relais-Signes, explications du rôle des interprètes, interprétation lors de visites à l'extérieur ou de conférenciers invités, etc.
Les services accompagnement qui ont des bénéficiaires sourds	Nos interprètes interviennent dans les situations des bénéficiaires de ces services (dettes, logement, reconnaissance SPF, aides du PHARE, CPAS, avocats et justice, ...). Ce travail se fait en présence des accompagnateurs, ce qui permet à ces derniers de rester dans leur fonction de guidance sans avoir à interpréter, et aux interprètes de travailler en sachant que l'accompagnateur pourra intervenir pour défendre la compréhension de l'utilisateur. Nous avons mis en place certains projets particuliers, comme les permanences « impôts », le projet « écrivain public », etc.
SISW	Il y a entre nos services un soutien mutuel constant dans divers aspects de l'offre de service et essentiellement une collaboration sur le projet Relais-Signes Elaboration des critères d'accès au service
Service d'interprétation du Centre Comprendre et Parler	Echanges de bonnes pratiques Elaboration des critères d'accès au service

ABILS	Echanges de bonnes pratiques Elaboration des critères d'accès au service Formation des interprètes en langue des signes
Service PHARE de la COCOF	Prestations individuelles : Echanges avec Mme Inès Geradin, en charge des personnes sourdes Prestations collectives : Echanges avec Mr Bissot et Mme Eloy
Télécontact	Réunions regroupant des associations de sourds des trois régions linguistiques (Flandre, Bruxelles, Wallonie) afin de mener des réflexions et des actions concertées en lien avec les aides à la communication
Université catholique de Louvain-la-Neuve	Accueil des stagiaires (observation et pratique) en Master d'interprétation en langue des signes Elaboration des critères d'accès au service
Cohésion sociale de Forest	Chaque année, le service participe à la journée de sensibilisation « Handicaptive-moi », (29 juin 2019), organisée par la commune de Forest qui permet au grand public de connaître les divers services du monde du handicap par des stands et des activités ludiques
FFSB	Participation à des actions d'éducation permanente à l'attention du public sourd et à des débats sur l'interprétation en langue des signes
UNIA	Collaboration avec Mme Amélie Meurice, personne de contact pour les « signalements » en cas de situations discriminatoires des personnes sourdes.
IRSA	Informers les finalistes : nous avons mis en place une collaboration étroite à l'attention des finalistes car trop souvent les jeunes, au sortir de l'école, ne savent pas comment faire appel à un interprète en langue des signes ni comment l'utiliser
Institut Alexandre Herlin (type 7)	Informers les finalistes : nous avons mis en place une collaboration étroite à l'attention des finalistes car trop souvent les jeunes, au sortir de l'école, ne savent pas comment faire appel à un interprète en langue des signes ni comment l'utiliser
Des personnes morales, clients de longue date (Pissenlits, La Clé, ...)	Mobilisation autour de la question de l'accessibilité et le coût que représente l'interprétation
Les employeurs	Qui sont en contact avec notre service emploi

VI - Les moyens mis en œuvre pour favoriser la participation et l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes

Tel qu'indiqué dans les statuts de l'asbl, l'Assemblée Générale de l'association se compose, autant que faire se peut, pour moitié de personnes sourdes ou malentendantes et pour moitié de personnes entendant.

Les bénéficiaires sont accueillis en langue des signes dès leur arrivée dans le bâtiment. Ils sont ensuite orientés vers la gestion des demandes qui peut les recevoir au 3ème étage ou au rez-de-chaussée. Des instructions visuelles guident les bénéficiaires dans l'immeuble (plan des locaux, etc.)

A compétence égale et si les fonctions le permettent, nous privilégions l'engagement de personnes sourdes. Tout le fonctionnement de l'ASBL est réfléchi pour leur pleine participation (réunion d'équipe en langue des signes, groupe de communication par des outils adaptés permettant l'échange à distance via webcam). Nous adaptions des postes de travail pour les bénéficiaires et les employés sourds (éviter le contre-jour, ne pas tourner le dos à la porte).

Nous sommes membres de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique qui dans les faits est une association représentative des personnes sourdes.

Par ailleurs, conformément à l'article 71 du décret Inclusion et à l'article 33 de l'arrêté SACIPS, nous avons mis sur pied un conseil des usagers du service. Nous avons organisé deux réunions, le 19 février 2020 de 19h à 21h et le 21 février 2020 de 10h à 12h, pour permettre à notre public d'y participer, quelles que soient ses disponibilités. La plage en journée attire plus de participants (16 contre 4 en soirée) mais les travailleurs insistent sur l'utilité d'une plage hors des heures de bureau. Nous avons apporté les thèmes que nous savions concerner un grand nombre de nos usagers ou nos propres préoccupations : cotisations, annulations et communication. Nous avons également prévu un temps pour que les usagers puissent discuter des thèmes qui leur tenaient à cœur.

Il en ressort :

- la satisfaction de pouvoir s'exprimer et prendre part
- une différence de profils – entre des personnes plus rapides dans leur expression et leur participation, et d'autres ayant besoin de plus de temps
- l'expression de nombreuses préoccupations et l'envie de pouvoir partager ses expériences et ses ressentis. Nous avons pris note de tout ; certains points étaient de simples manques d'informations, d'autres devaient être redirigés vers d'autres instances (Unia, FFSB, Phare, ...)
- les vidéos en langue des signes que produit le service pour informer les bénéficiaires sont regardées sur l'application WhatsApp ou la page Facebook de l'association. Le site internet est quasi inutilisé par nos usagers.
- les explications sur les cotisations et le budget du SISB entraînent une meilleure adhésion au dispositif, mais certains usagers trouvent toujours le principe injuste.

Les participants ont abordé les thèmes des demandes non satisfaites, des demandes hors des heures de bureau, du recours à l'interprétation dans un cadre professionnel, du service Relais-Signes, de la déontologie des interprètes.

Nous avons donc rapidement pris conscience de l'intérêt pour l'activité et le souhait de réitérer ce type d'atelier pour poursuivre le travail et la réflexion entamés.
Malheureusement, nous n'avons pas pu organiser de nouvelles réunions en raison du Covid19. Nous n'avons pas retenu la piste d'un conseil à distance. La réalisation d'un PV de ces réunions en langue des signes a elle aussi été compliquée par la crise.

CONSEIL DES USAGERS

1. Faire connaissance 
2. Le conseil des usagers, c'est quoi ? 
3. Les cotisations 
4. Les annulations 
5. La communication 
6. Vos thèmes 
7. La suite

CONSEIL DES USAGERS

19/2 19h 21h 4R

21/2 10h 12h 16R

PROCHAINE REUNION
FIN MAI / DÉBUT JUIN 2020

THEMES DU SISB

Annulations

par les personnes sourdes et le SISB

- inviter la personne
- amende (ex.: hôpitaux)
- pouvoir prévenir l'interprète (quand le SISB est fermé)

Cotisations

10€ / trimestre / famille // autres services // SISB

- Frais de fonctionnement
- prestations indépendants
- Formations
- Relais Signes

BUDGET SISB

- meilleure compréhension
- OK pour payer
- injustice: L'entendant devrait aussi payer 4x ou 10x: même prix

Communication : vidéos

www.infosourds.be → informations

→ règlement

Aucun usager n'utilise le site

Facebook WhatsApp



THEMES DES USAGERS

- Difficultés à avoir un.e interprète ⇒ dépendance à l'entourage
- Répartition des coûts d'interprétation
 - organiser une réflexion avec tous les acteurs concernés
- Recours à un.e interprète pour le travail
- Gestion des demandes
 - Erreurs
 - Absences → voir sur le statut WhatsApp
 - Temps de réponse trop long des indépendants
 - Pas de réponse = rupture de la convention
 - Plus ou que des salariés
- Demandes pour le soir ou le week-end
 - Imposer quelques prestations soir/week-end aux salariés
 - Utiliser Relais Signes (VRI)
- Relais Signes
 - Horaire: irrégulier et inadapté aux travailleurs
 - Accessibilité des services publics
 - Utilisation pour le travail: coût et petites asbl
- Ponctualité des interprètes
- Déontologie Formation
- Niveau de langue des signes des jeunes diplômés

INFORMATION

- Relais Signes: accéder & être jointe
 - vidéos www.relais-signes.be
- Comment contacter les urgences
 - vidéos www.112.be
- Si un.e indépendant.e est déjà OK
 - prévenir SISB avant le rdv
- Participation des sourds au C.A.
 - Vous pouvez être membres de l'A.G. et candidats au C.A.

THEMES À REORIENTER

- Critique des interprètes sur facebook
 - FFSB
- Comportement inadéquat de la police
 - UNIA
- Niveau de Langue des signes des accompagnateurs.trices
 - Conseil des usagers du service concerné
- Manque de connaissance de la L.s. dans les administrations
 - administrations concernées
 - FFSB
 - UNIA
- Aides matérielles et smartphones
 - PHARE
- Communication écrite du PHARE et C.S.
 - PHARE

Scanned with CamScanner

VII- Des données globalisées relatives au personnel occupé et les changements intervenus pendant l'année

Nom et prénom	Titre fonction	Régime de travail	Tâches principales	Date début contrat	Date fin contrat	Avenant pour changement temporaire	Nom de la personne remplacée	Commission Paritaire	ACS (oui/non)	Si ACS, numéro convention + numéro des postes	Niveau de diplôme reconnu	Source(s) de financement	Secteur
BEER Laurence	Interprète LSFB	1	Interprétation en langue des signes	01-12-01	X	X	X	319.02	O	10093/2	A1	COCOF/Actiris ACS	Politique aide aux personnes handicapées
WERA Pierre	Coordinateur RH/Responsable de service	0,5	Gestion administrative RH et responsable de service	18-04-17	X	X	X	319.02	N	X	A1	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
OURIAGHLI Fatima	Agent dispatching	0,6	Gestion dispatching demandes d'interprétation	15-02-18	X	X	X	319.02	N	X	A2	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
OURIAGHLI Fatima	Agent dispatching	0,25	Gestion dispatching demandes d'interprétation	06/01/2020 (avenant au contrat du 15/02/2018)	X	X	X	319.02	N	X	A2	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
OURIAGHLI Fatima	Agent dispatching	0,15	Gestion dispatching demandes d'interprétation	01/02/2020 (avenant au contrat du 15/02/2018)	X	X	X	319.02	N	X	A2	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
WERA Pierre	Agent dispatching	0,4	Gestion dispatching demandes d'interprétation	12-09-19	05-01-20	X	X	319.02	N	X	A1	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées

WERA Pierre	Agent dispatching	0,15	Gestion dispatching demandes d'interprétation	06/01/2020 (avenant au contrat du 12/09/2019)	31-01-20	X	X	319.02	N	X	A1	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
JABENEAU Patrice	Interprète LSFB	0,7	Interprétation en langue des signes	28-06-11	X	Diminution 0,2 ETP du 11/05/2020 au 30/06/2020	X	319.02	N	X	A1	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
ROBERFROID Bénédicte	Interprète LSFB	0,33	Interprétation en langue des signes	26-06-19	X	Augmentation 0,2 ETP du 11/05/2020 au 30/06/2020	X	319.02	N	X	A1	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
ROBERFROID Bénédicte	Interprète LSFB	0,11	Interprétation en langue des signes	06/01/2020 (avenant au contrat du 26/06/2019)	X	X	X	319.02	N	X	A1	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées

VIII- Les modalités et les résultats de l'évaluation interne visée à l'article 102 du décret ;

L'équipe réalise spontanément des évaluations et mène régulièrement des processus de réflexion et d'analyse en interne.

En 2020, grâce à une subvention du Fonds Venture Philanthropie, l'association dans son ensemble et le service d'Interprétation de manière individuelle, ont démarré une « évaluation interne » avec l'accompagnement de consultants externes. La mission a été confiée à AgileMaker qui prône une démarche participative incluant toutes les personnes concernées. Des indicateurs quantitatifs ont été établis (ex. volume de prestations d'interprétation en langue des signes)

Par évaluation interne, nous entendons une analyse et une réflexion sur des sujets considérés prioritaires afin d'améliorer la qualité des prestations et la gestion du(des) service(s). Nous l'envisageons comme un outil de développement mais aussi d'apprentissage.

Voici les actions visées :

- Redéfinition de la mission de l'organisation
- Redéfinition des valeurs de l'organisation et leur traduction en comportements
- Définition de la vision et des ambitions 2024 par service (travail propre au SISB)
- Définition de feuilles de route par service (travail propre au SISB)
- Réflexion sur l'organigramme et les fonctions de l'organisation et des services

Conclusion : Cette évaluation interne s'avère bénéfique tant pour l'organisation que pour le service d'interprétation grâce à la qualité de l'accompagnement fait par AgileMaker. Toutefois, force est de reconnaître que ce processus participatif est entravé par des facteurs sur lesquels nous n'avons pas de maîtrise : la crise sanitaire, l'accessibilité des réunions en visiophonie aux travailleurs sourds, la pénurie d'interprètes en langue des signes (pour les réunions), l'usage de certains outils tels que Klaxoon (difficile en même temps que l'interprétation en langue des signes), les agendas surbookés de l'équipe, etc.

Ce travail d'évaluation sera poursuivi en 2020 en interne mais aussi dans un processus d'accompagnement impliquant les différentes parties prenantes (voir perspectives ci-après).

IX - Les perspectives d'évolution du service, en termes d'activités et d'organisation.

IX- 1. Base de données

Nous allons poursuivre le travail entrepris de refonte de notre outil de gestion des demandes. En effet, en 2019, l'application du nouvel arrêté a fait émerger des dysfonctionnements qui sont en cours de résolution.

IX- 2. Conseil des usagers

Nous communiquerons les suites des premiers ateliers aux participants et réorganiserons de nouvelles rencontres, sous réserve d'une situation sanitaire le permettant.

IX- 3. Registre des interprètes jurés

Laurence Beer suivra probablement un certificat universitaire, condition requise pour figurer sur le registre des interprètes et traducteurs jurés.

IX- 4. Clarification de l'arrêté et avec la mise en place d'un Comité d'accompagnement

Comme repris au point 4, l'année 2020 a vu la rédaction d'une circulaire interprétative qui ouvre les portes à un comité d'accompagnement (7 séances de prévues jusqu'en juin 2022).

Ce comité se réunira une fois par trimestre et rassemblera :

- Un membre du cabinet Vervoort.
- Au moins un membre du service de l'Emploi et des Aides à l'intégration (Service Phare).
- Le directeur du Service Phare.
- Un inspecteur du service inspection de la COCOF.
- Un membre de la direction de l'association pouvant se faire accompagner par un membre du personnel.
- Un représentant des interprètes indépendants.
- Un représentant des bénéficiaires.
- Un membre de l'ASAH ou du conseil consultatif.
- Les missions confiées au comité sont de s'assurer que :
 - L'organisation soit la plus efficiente possible en faveur des bénéficiaires
 - Les prescrits de l'arrêté sont bien respectés
 - La comptabilité soit la plus claire possible et transparente

Nous sommes optimistes sur les suites de ces échanges permettant de vérifier ce qui est identifié comme frein au regard des prescrits légaux. C'est une chance de voir les adaptations nécessaires permettant aux bénéficiaires sourds de compter sur un service avec un volume d'offre et de qualité répondant à leurs attentes.

IX – 5. Vélotypie

Avec l'aide d'une bénévole extérieure, nous explorerons cette offre de service dans le cadre d'une recherche-action (test and learn).

IX- 6. Comptabilité et gestion financière

Mise en place d'outils de gestion pour plus de performance et plus de transparence grâce à l'accompagnement d'Axiom.

IX- 7. Conclusion

L'année 2020 a été marquée par la crise Covid qui a montré l'importance de l'interprétation à distance et le caractère essentiel de l'interprétation de liaison (à distinguer de l'interprétation de conférence).

L'interprétation de liaison constitue le cœur de notre pratique et la raison d'être du SISB (voir annexe). Elle permet l'accès aux besoins vitaux des personnes sourdes ; accès aux soins de santé, aux services de police, aux prestations en justice, aux services sociaux, aux CPAS, etc.

Le renvoi des demandes des personnes morales vers d'autres prestataires favorise l'augmentation des prix au détriment du secteur associatif.

Le SISB fait donc bien partie des services essentiels, son fonctionnement et sa gestion doivent être optimales et son offre de service en adéquation aux besoins.

Annexe 1: L'interprétation de liaison

Le SISB propose une offre de service en interprétation de liaison pour un public très varié et dans des situations très diversifiées.

En effet, les bénéficiaires sont issus de milieux culturels, économiques et sociaux multiples.

De plus, les domaines d'intervention des interprètes concernent toutes les situations de la vie quotidienne qui impliquent un échange, une communication entre le bénéficiaire sourd et un ou plusieurs interlocuteurs entendants. Il s'agit, de façon non exhaustive de situations telles qu'une consultation médicale, un entretien psychologique, une rencontre avec un architecte ou une réclamation auprès d'une agence de voyage ou d'un service de télécommunication ou la participation à une réunion de parents ou encore un rendez-vous chez un notaire ou un avocat ou une audience en justice, ou enfin une audition dans un commissariat.

Tout travail d'interprétation implique un transfert entre deux langues et deux cultures et requiert la maîtrise des deux langues et des deux cultures en présence, la maîtrise des techniques d'interprétation ainsi qu'un bagage cognitif vaste. Outre ce savoir et ce savoir-faire, l'interprète en langue des signes de liaison mobilisera des compétences spécifiques.

Le travail en bidirectionnalité, impliquant le passage constant d'une langue vocale à une langue visuelle et inversement, nécessite une gestion efficace du potentiel d'énergie et ce d'autant plus que l'interprète de liaison travaille seule et non en binôme, sur des prestations dont la durée dépasse souvent une heure.

Une autre qualité requise est la flexibilité linguistique.

Les interprètes en langue des signes sont exposés à une grande diversité linguistique et ce pour deux raisons principales. D'une part, la langue des signes belge n'est pas uniformisée et se décline en plusieurs dialectes. D'autre part, de nombreux bénéficiaires étant d'origine étrangère, leur langue résulte souvent de l'intégration de leur langue première et de la langue des signes belge acquise plus ou moins tardivement.

C'est notamment grâce au déploiement des services d'interprétation que les personnes sourdes ont pu avoir accès à des situations de communication dont elles étaient exclues encore très récemment.

Cependant, la langue des signes n'étant pas considérée comme langue d'enseignement, elle présente encore aujourd'hui dans certains domaines un vide lexical qui tend à se combler grâce notamment à la participation des personnes sourdes à la vie de la société à l'instar de tout citoyen.

A cet aspect linguistique, viennent se greffer une maîtrise très précaire de la langue française et par conséquent une analphabétisation fonctionnelle chez la majorité des sourds qui entravent fortement l'accès à l'information. Dès lors, le bénéficiaire qui fait appel à un interprète ne dispose souvent pas du bagage tant cognitif que linguistique nécessaire pour une participation pleine et complète.

Pour assurer l'intelligibilité du message, l'interprète procédera à une adaptation culturelle et cognitive et recourra à des stratégies linguistiques tout en respectant son cadre de travail.

Ensuite, l'interprète de liaison doit faire preuve d'une grande capacité d'adaptation au vu de la diversité des situations et du public et doit disposer d'un bagage de connaissances qu'il veillera à étoffer en fonction des situations rencontrées.

Des habilités communicationnelles seront nécessaires dans des situations caractérisées souvent par une appréhension de l'interlocuteur entendant, par une asymétrie de statut au détriment de la personne sourde membre d'une minorité méconnue.

Une connaissance approfondie des deux cultures, de sa propre culture et de la ou des cultures du bénéficiaire, contribuera à assurer une communication efficace.

Vu la coprésence des deux modalités visuelle et orale/vocale, l'interprète assurera l'établissement des conditions de la communication, soit le contact regard, le rythme, la gestion des différentes sources d'information...

Certaines situations incluent une dimension émotionnelle et culturelle importante. Afin de respecter les principes déontologiques d'impartialité et de neutralité, l'interprète développera une capacité de gérer ses propres émotions et son stress.

Notre profession est régie par un code déontologie. Néanmoins, les interprètes sont fréquemment confrontés à des dilemmes éthiques qu'il convient de résoudre par une réflexion, une remise en question continue.

Ce positionnement professionnel s'avère d'autant plus important en regard des enjeux des situations et concourra à la reconnaissance de notre métier.

En conclusion, l'interprétation en langue des signes de liaison se distingue des autres modes d'interprétation par la diversité et la spécificité des situations, de la /des langues ainsi que du public concerné. De même, elle ne peut être assimilée aux autres fonctions d'accompagnement dans la mesure où elle s'inscrit dans un cadre déontologique qui lui est propre et dont les deux principes fondamentaux sont la neutralité et la fidélité.

Pour assurer une interprétation de qualité et efficace d'un point de vue communicationnel, des compétences humaines, relationnelles et cognitives seront requises et consolidées de façon constante.

Annexe 2 : La gestion des demandes de prestations.

1. Réception des demandes par divers canaux :

Le service est accessible, que ce soit sur place, par mail, téléphone, GSM (visio). La gestionnaire des demandes échange avec les demandeurs par écrit, oralement et au travers de la langue des signes en fonction du public auquel elle s'adresse.

2. Traitement des demandes :

Il est souvent nécessaire d'échanger à plusieurs reprises avec les bénéficiaires sourds avant d'obtenir l'ensemble des informations nécessaires (date, heure, lieu, motif et quel type de prestataire est demandé).

3. Recherche de prestataires :

La recherche de prestataires extérieurs prend énormément de temps, entre les mails, les appels de relance, la mise en contact, le transfert d'informations,

En fonction du type de demande, le processus de recherche peut varier.

Demandeurs sourds :

Dans ce cadre, ce sont nos interprètes salariés qui sont mis en priorité sur les prestations ; si ce n'est pas possible en interne, nous prenons contact avec les prestataires indépendants.

Personnes morales :

Justice : vu que seuls nos interprètes sont repris sur la liste des interprètes jurés, ils sont les seuls à pouvoir répondre à ce type de demande.

Associations, employeurs : nous présentons directement les demandes de devis aux prestataires indépendants, et ils sont libres de répondre à la demande ou pas. En cas de non acceptation et en fonction de la nature de la demande, il est possible que l'un de nos interprètes assure la prestation.

4. Recherche et vérification des informations pour les prestations

Etant la porte d'entrée, c'est la gestionnaire des demandes qui va débroussailler au maximum le contenu de la prestation,

Vérifier si des documents préalables peuvent être obtenus afin de permettre à l'interprète de se préparer au mieux. Vérifier les informations (lieu précis dans les hôpitaux, ...)

5. Attribution des demandes :

Il incombe à la gestionnaire des demandes d'attribuer au mieux les interprètes en fonction des demandes. Un choix doit parfois être opéré sur base des contenus des prestations.

6. Encodage et suivi des demandes :

Nous utilisons une base de données permettant aux interprètes de prendre connaissance des différentes prestations qui sont en attente. Pour que le fonctionnement soit optimal, un encodage rigoureux est nécessaire. Il est également courant de pouvoir adapter les prestations en fonctions des modifications qui sont portées à notre connaissance.

7. Gestion des urgences :

Il faut pouvoir réagir promptement face aux demandes urgentes qui arrivent. Il s'agit souvent de rendez-vous médicaux ou juridiques. Une chaîne de modifications doit se mettre en route, déplacer un rendez-vous prévu n'est pas toujours simple et demande une énergie considérable.

8. Etablissement de devis :

Lorsque aucun interprète indépendant ne répond à une demande de personne morale, en fonction du contenu de celle-ci (SAJ, réunion d'équipe ou dans le cadre professionnel), il est possible en fonction de l'agenda que nos interprètes salariés prestent dans ce cadre. Il est dès lors nécessaire de produire des devis et factures pour ce genre de prestation

9. Encodage des factures juridiques et des HP :

Une bonne collaboration entre les interprètes salariés et la gestionnaire des demandes est nécessaire pour établir les factures.

Il est à noter que pour toutes les factures juridiques, nous sommes contraints de suivre le mode de règlement prévu par ces instances. Une bonne collaboration avec ces services externes est donc dès lors indispensable.

10. Traitement des cotisations et des conventions :

De manière trimestrielle nous faisons parvenir les demandes de paiement des cotisations aux personnes sourdes ayant bénéficié d'une interprétation en présentiel. Les rappels et suivi de paiement incombent également à la gestionnaire des demandes avec le soutien du service comptabilité de l'association Info-Sourds.

11. Accueil et gestion des contacts extérieurs et des obligations respectives :

La gestionnaire des demandes assure l'accueil et veille aux relations avec les bénéficiaires sourds, les personnes morales (tribunaux et autres), les prestataires, ...

Elle s'assure que :

- les bénéficiaires s'inscrivent et signent les documents d'acceptation du ROI et du projet de service.
- les prestataires indépendants signent la convention.

Une attention particulière est portée sur ce poste qui est réellement la charnière du service. Des moments de rencontres hebdomadaires entre le responsable de service et la gestionnaire des demandes sont mis en place pour identifier les difficultés et adapter au mieux les solutions.