

Rapport Projet Observatoire

**PROPOSITION RELATIVE AU SUBVENTIONNEMENT D'ETUDES ASSOCIATIVES
EN MATIERE D'EVALUATION DE L'ADEQUATION DES SERVICES ET
PRESTATIONS EXISTANTS AUX BESOINS DE GROUPES OU CATEGORIES DE
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

EXERCICE 2007

NOM DU PROJET

Adéquation des services et associations
aux besoins des personnes sourdes et
malentendantes bruxelloises

Table des matières

Introduction

3

Principes de base, définitions et considérations générales

3

Objet et objectifs de la recherche

8

- | | |
|--|----|
| 1. Présentation de la population ciblée et état de la question | 10 |
| Présentation de la population ciblée | 10 |
| Etat de la question | 11 |
| 2. Questionnement de départ et hypothèses de travail | 14 |

Méthodologie et récolte des données

15

- | | |
|--|----|
| 1. Choix et justification de la méthodologie | 15 |
| Entretiens individuels semi-directifs | 15 |
| Entretien collectif semi-directif | 18 |

Analyse qualitative des résultats

17

1. Présentation de l'échantillon retenu 18
2. Difficultés rencontrées et biais 20

Résultats de l'étude

21

1. Dépouillement des interviews 21
2. Entretien collectif semi-dirigé 31

Analyse et interprétation des résultats

36

Propositions et solutions

42

Conclusions

44

Annexes

45

Introduction

Principes de base, définitions et considérations générales

Quand bien même la plupart des concepts, définitions, sigles et abréviations sont connus du lecteur, nous avons choisi de repréciser ceux-ci afin de répondre également aux interrogations des personnes qui se penchent pour la première fois sur la problématique de la surdité. Afin de ne pas alourdir le présent rapport de toutes ces informations, nous les avons présentées en première page, ce qui évitera de gêner les personnes au fait de la problématique et permettra aux autres de s'y référer de manière aisée.

Ci-dessous, le lecteur trouvera tout d'abord une liste des abréviations utilisées :

- ABILS : Association belge des interprètes en langue des signes
- APEDAF : Association des Parents d'Enfants Déficiants Auditifs Francophones
- CCP : Centre Comprendre et Parler
- CHS : Centre pour le Handicap Sensoriel
- COCOF : Commission communautaire française
- CRAL : Centre de recherches sur les arts et le langage
- ILS : interprète en langue des signes
- LPC : Langage parlé complété
- PROFILS : Programme de Recherche, d'Orientation et de Formation continuée pour les Interprètes en Langue des Signes
- SISB : Service d'interprétation pour sourds de Bruxelles

Ensuite, quelques définitions relatives à la surdité :

- La surdité :

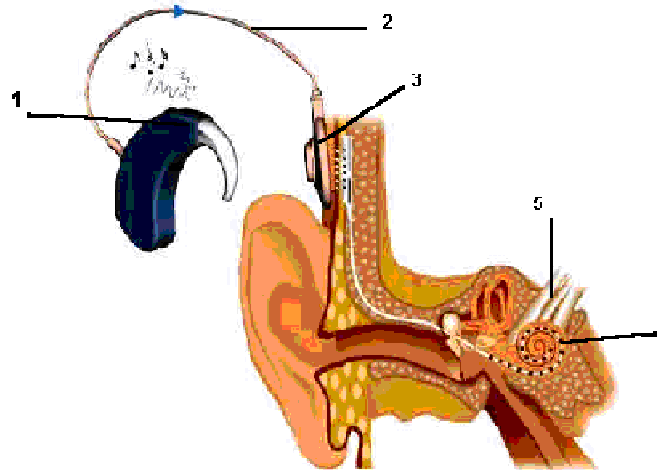
On distingue généralement sourd léger ou malentendant (SL), sourd sévère (SS) et sourd profond (SP) et malentendant. Plusieurs classifications audiologiques sont utilisées pour évaluer le degré de sévérité de la perte auditive, qui s'échelonne de

légère à profonde. La classification utilisée en Belgique par les organismes officiels tels l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI) est celle recommandée par le Bureau International d'Audiophonologie (BIAP – Rec. 07/01). Sur base des données démographiques disponibles pour la Communauté française et la Belgique, nous pouvons formuler les hypothèses suivantes : en Communauté française, la surdité sévère ou profonde toucherait environ 55 nouveau-nés à la naissance et 1900 jeunes avant l'âge adulte (154 nouveau-nés et 2772 jeunes si l'on y ajoute les surdités partielles et légères).

- L'implant cochléaire :

Un implant cochléaire est un dispositif médical électronique destiné à restaurer l'audition de personnes atteintes d'une perte d'audition sévère à profonde et qui comprennent difficilement la parole à l'aide de prothèses auditives.

Ce dispositif comprend deux parties principales, l'unité électronique implantée dans le rocher et le processeur vocal externe. Le processeur est maintenant couramment un appareil miniaturisé porté discrètement derrière l'oreille comme le montre l'image.



- (1) Les sons sont captés par un microphone et transformés en signaux électriques.
- (2) Ce signal est traité par le processeur vocal qui le convertit en impulsions électriques selon un codage spécial.
- (3) Ces impulsions sont envoyées à l'émetteur (ou antenne) qui les transmet au récepteur implanté à travers la peau intacte au moyen d'ondes radio.
- (4) Le récepteur produit une série d'impulsions électriques pour les électrodes placées dans la cochlée.

(5) Les contacts de l'électrode stimulent directement les fibres nerveuses dans la cochlée sans utiliser les cellules ciliées endommagées.

Stimulé, le nerf auditif envoie des impulsions électriques jusqu'au cerveau où elles sont interprétées comme des sons. Le processus entier, de l'arrivée d'un son au traitement par le cerveau, est si rapide que l'utilisateur entend le son au moment où il se produit et ce, de manière continue¹.

- Le Congrès de Milan :

De 1827 à 1889, l'enseignement de la parole articulée prend une place croissante dans le programme scolaire. Il s'agit de "changer le sourd en entendant". Cette période est alors le théâtre d'affrontement entre deux courants : celui de la langue des signes et celui du tout oral. Ce mode de communication triomphera lors du Congrès de Milan, en 1880, regroupant les spécialistes internationaux de l'éducation des sourds (un seul sourd y participait). Il en résulte l'interdiction de la langue des signes au profit de la méthode orale pure pour l'instruction des enfants sourds².

- La langue des signes/le français signé :

La langue des signes est une véritable langue avec un lexique et une grammaire. Elle est la communication spontanée des personnes sourdes et, à travers le monde, chaque langue des signes est porteuse de la culture propre aux personnes qui l'utilisent. Le français signé, lui, est une méthode faussée de communication qui utilise le vocabulaire de la langue des signes dans une structure grammaticale et un ordre appartenant à la langue orale, en l'occurrence le français. Il sert uniquement à montrer l'ordre des mots dans une phrase en français mais ne peut transmettre de manière valable la pensée de quelqu'un, puisqu'il ne respecte pas les règles grammaticales de la langue des signes et la nécessité d'une logique visuelle³.

¹ <http://www.implant-cochleaire.com/implant/>

² http://alize3.finances.gouv.fr/criph/dgi/01_savoir/langue_signes.htm

³ <http://www.ffsb.be/doc/LS/ls2.html>

- La culture sourde, où la déficience fait place à la différence :

Une personne sourde ne définit pas la surdité en termes de déficience, mais plutôt en termes de différence. Cette différence concerne principalement le domaine de communication qui fait que la personne sourde a besoin d'un support visuo-gestuel – *la langue des signes* - pour communiquer. Les personnes culturellement sourdes ont une connaissance claire de leur identité et un fort sentiment d'appartenance à une communauté qui ne se limite pas à un pays. Elles se veulent une minorité socio-culturelle⁴.

- L'enseignement spécialisé type 7 :

Englobe les déficients de l'ouïe, atteints à des degrés divers dans leurs possibilités de communication langagière. Selon le degré du handicap auditif, il est primordial de stimuler et exploiter les restes auditifs dès le premier âge et il importe également d'instaurer un système de communication compensatoire permettant les associations et la structuration mentale⁵. Cet enseignement destiné aux enfants connaissant un retard et/ou un (des) trouble(s) modérés ou sévères du développement auditif. Au 30 septembre 2006, ce type d'enseignement comprenait plus de 631 enfants (de 0 à 8 ans) contre 680 en 2005 à la même période (données fournies par l'administration de l'enseignement spécialisé de la Communauté française). Les autres enfants déficients auditifs, soit une grande majorité, se trouveraient dès lors en intégration scolaire en milieu entendant⁶.

- Le translittérateur :

Le professionnel qui transmet l'information par l'intermédiaire de moyens visuels de communication (signes, codes visuels permettant de distinguer des sosies labiaux, reformulation orales ou toute autre technique ayant le même objectif) sans passage dans une autre langue.

Enfin, quelques considérations générales :

⁴ Plume du Coq, avril 2008

⁵ www.statistiques.cfwb.be/demandes/EnseignemenSpecialise.doc

⁶ Données fournies par l'administration de l'enseignement spécialisé de la Communauté française

- Le monde associatif de la surdité étant assez majoritairement féminin, nous avons choisi de considérer comme féminines les aides à la communication (interprètes, codeuse, interface culturelle...). Seuls le translittérateur et le reformulateur ne semblent pas avoir subi la féminisation des noms de professions, puisqu'il apparaît au masculin dans le décret y relatif.
- Sourd et personne sourde sont invariablement utilisés pour parler de la population qui fait appel aux différents services qui offrent l'un ou l'autre forme d'aide à la communication.
- La combinaison de langues signifie les langues (au moins deux) qui interviennent dans une communication multilingue. La langue source est celle dans laquelle le message a été produit, tandis que la langue cible est celle vers laquelle il sera « traduit ».
- Les documents utiles seront proposés en annexe, en fin de document.

Objet et objectifs de la recherche

Dans le cadre de cette recherche, il s'agissait :

- d'identifier les besoins du public sourd et malentendant de Bruxelles en matière d'aide à la communication au sens large.
- d'identifier les services susceptibles de répondre à ces besoins.
- de vérifier l'adéquation de ces services aux besoins exprimés, actuels et futurs, du public visé.

Nous partons du postulat que les besoins peuvent être multiples, propres à chaque individu, qu'ils évoluent, qu'ils peuvent être bien, non ou mal exprimés, et nécessiter selon les contextes, des réponses différentes.

L'arrêté 99/262/A de la COCOF stipule « interprétation en langue des signes et autres moyens de communication ». Bien souvent, les services et associations qui offrent ces différents services se cantonnent dans l'une des formes d'aide à la communication. Sur le terrain, il s'avère que les demandeurs s'attendent tantôt à de l'interprétation sociale (interface), tantôt à de la translittération au moyen d'une aide visuelle (français signé, LPC, reformulation), tantôt à de l'interprétation en milieu scolaire ou en cours de formation, tantôt à de l'interprétation « pure » en langue des signes. Une clarification s'impose tant au niveau des besoins que des aides à la communication proposées.

Info-Sourds de Bruxelles ne pouvait toucher, dans son étude, un public cible suffisamment représentatif des divers besoins co-existants. C'est la raison pour laquelle il a semblé opportun de réaliser l'étude en lien avec diverses associations qui représenteraient toutes, en termes de public, un aspect spécifique du volet d'intégration de la personne sourde ou malentendante.

Ces associations sont les suivantes :

- Info-Sourds de Bruxelles, porteur du projet,

- Le Centre Comprendre et Parler, et plus particulièrement sa structure d'accompagnement pédagogique
- Le Bataclan, service d'accompagnement pour personnes handicapées accueillant des personnes sourdes
- ABILS, Association Belge des Interprètes en Langue des Signes

Remarques :

- Le Bataclan a associé à sa réflexion le service d'accompagnement l'Escale.
- Le Centre Comprendre et Parler a associé à sa réflexion la structure d'accompagnement pédagogique du CHS.
- L'APEDAF, l'Association des Parents d'Enfants Déficiants Auditifs Francophones était également partante pour s'associer à l'étude vu l'importance des besoins d'aide à la communication (trop peu couverts) des enfants sourds et de leurs familles. Les besoins et l'approche des jeunes enfants nous sont apparus comme trop spécifiques pour pouvoir être inclus dans cette étude. Nous estimons toutefois qu'il est indispensable et urgent de s'interroger également sur ces besoins. L'énergie déployée par l'APEDAF face au manque d'interprète en langue des signes en témoigne.
- La coordination a été assurée par Patricia Kerres, interprète en langues orales, formatrice de traducteurs et d'interprètes en langues orales à l'Institut Libre Marie Haps, chercheuse à PROFILS.

L'originalité du projet est la suivante : s'il est vrai que chacune des associations s'adresse à un public, une tranche d'âge ou un domaine précis (et conscientes du fait que d'autres aspects de la vaste question de l'intégration de la personne sourde pourront faire l'objet d'une étude ultérieure), celles-ci se sont concertées pour tenter de couvrir, dans un premier temps, les besoins d'aide à la communication. Elles se sont engagées à mettre en œuvre, par le biais d'un questionnaire d'interview commun, une méthode d'investigation originale. L'analyse des résultats obtenus permettra l'établissement d'un véritable catalogue des besoins et donnera lieu à une orientation plus adéquate de l'offre des services en matière d'aide à la communication. Notre souhait est d'offrir au politique un outil objectif à partir duquel les décisions pourront être prises en vue d'améliorer la qualité de vie et l'autonomie des personnes sourdes.

1. Présentation de la population ciblée et état de la question

Présentation de la population ciblée

Les déficients auditifs constituent une population hétérogène au regard de nombreux critères parmi lesquels l'importance de la perte auditive, l'âge de survenue, le mode de communication utilisé (langue orale, langue des signes), le recours aux aides techniques mais aussi selon des variables cognitives, psychologiques, scolaires, familiales et sociales. Selon la personne et la situation, le moyen de communication utilisé et l'aide proposée doivent être différents. A l'heure actuelle, le moyen de communication le plus souvent demandé aux services existants est la langue des signes (sans distinction entre interprétation « pure » en langue des signes et français signé) alors que ce moyen de communication ne répond paradoxalement pas toujours aux besoins réels de la personne demandeuse.

Malgré la reconnaissance de la langue des signes le 22 octobre 2003 en Belgique francophone, cette langue reste méconnue, minoritaire et marginale, comme en témoigne d'ailleurs une enquête menée en France qui conclut que seulement 2% de la population française utilise la langue des signes⁷. Ces éléments montrent que l'on a affaire à une population sourde majoritairement signante face à une population entendante qui ignore tout de la langue des signes. Devant un tel constat, on ne peut espérer, dans un avenir proche, pouvoir faire l'économie des différentes aides à la communication existantes. Il existe certes des solutions technologiques significatives (implant cochléaire), mais il est trop tôt et illusoire (pour certaines personnes) de prendre le risque de négliger pour autant la langue des signes, d'autant plus que l'implant ne fait nullement l'unanimité : jamais l'implant ne supprimera pour une partie de la population sourde le besoin d'interprétation en langue des signes ou des autres aides à la communication existantes.

Le rapport d'activité du SISB permet de définir le public d'Info-Sourds comme étant composé majoritairement de personnes sourdes profondes. Elles ont, pour la plupart, un parcours scolaire et professionnel ainsi que des connaissances des réalités sociales assez restreintes. La majorité a suivi un enseignement spécialisé et éprouve de grandes

⁷ Le handicap auditif en France : apports de l'enquête Handicaps, Incapacités, Dépendances, 1998-1999, in Etudes et Résultats n°589, août 2007.

difficultés avec le français écrit. En effet, on peut considérer que 80 % de la population sourde est illettrée. Souvent, les personnes sourdes perçoivent des allocations de chômage et/ou des allocations pour personnes handicapées.

Il nous semble aussi important de souligner que la principale conséquence du handicap de surdité est la difficulté d'accès à l'information comme en témoigne A. Jacobs : « Ce qui m'a toujours frappé chez les adultes sourds, c'est ce désir insatiable d'apprendre et cette souffrance de ne pouvoir satisfaire ce besoin autant qu'il le souhaiteraient⁸ ».

Etat de la question

L'étude vise les personnes sourdes et malentendantes bruxelloises susceptibles de faire appel à l'une des différentes formes d'aide à la communication proposées.

Le nombre des clients sourds et entendants faisant appel à ce type d'aide augmente chaque année. Le rapport d'activité du SISB nous permet d'avoir des données chiffrées pour l'année 2006 :

- importance du nombre de clients : 500 personnes dont 431 personnes sourdes et 69 personnes morales.
- accroissement du nombre de clients sourds : 34 personnes en plus par rapport à 2005
- accroissement du nombre de clients « personnes morales » : 68 personnes en plus par rapport à 2005
- accroissement du nombre de demandes traitées: 1876 en 2006 contre 1735 en 2005, soit 141 demandes en plus
- accroissement du nombre de demandes auxquelles le SISB n'a pu donner une réponse positive : sur 1876 demandes, 302 n'ont pu être honorées faute d'interprète disponible.

Cette hausse reflète une réalité de terrain : les besoins sont criants et trop peu rencontrés !

⁸ Extrait de « Les mains du CRAL » n 160, avril 1997

Ce même rapport met en évidence les domaines dans lesquels les besoins sont plus importants :

- Le médical (27,67 %)
- Le professionnel (22,71 %)
- Le social (11,99%)
- La formation (11,57 %)

A côté de cette augmentation des demandes, la liste officielle des interprètes en langue des signes diminue de manière inquiétante, et pour diverses raisons, et les perspectives de voir cette liste s'allonger sont minimales face à l'absence de formation de base et d'évaluation satisfaisantes.

Toutefois, il faut préciser que, simultanément, est apparu un réel souci de professionnaliser le métier d'interprète en langue des signes.

Malgré l'existence de différents services pouvant apporter une aide au niveau de la communication (accompagnement social ou pédagogique), il apparaît comme évident que nous ne parvenons pas à répondre aux demandes, aussi variées que floues, des personnes sourdes et malentendantes. En outre, les services se retrouvent confrontés à des difficultés spécifiques lors de la recherche d'interprètes en langue des signes à retravailler :

- manque d'interprètes salariés,
- statut précaire des interprètes indépendantes,
- peu de disponibilité en journée vu qu'il s'agit d'une profession exercée en marge d'un autre travail,
- changement d'horaires fréquents et difficulté au niveau de la gestion de ceux-ci,
- peu de réponses aux demandes adressées par les services aux interprètes,
- refus des prestations de moins d'une heure engendrant des pertes de temps trop importantes en matière de déplacement,
- refus de certaines situations d'interprétation comme dans les hôpitaux où le retard est souvent important, ce qui réduit la rentabilité,

- refus liés aux compétences des interprètes et au degré de difficulté de la situation (conférence) ou du sujet,
- profils de compétences linguistiques divers (langue des signes, LPC, français signé),
- refus de travailler pour tel ou tel sourd, en fonction de son statut ou de son type de discours,
- refus des sourds de se voir attribuer tel ou tel interprète,
- difficultés liées aux heures d'ouverture du service et aux moyens humains disponibles pour la gestion des demandes,
- impossibilité de répondre aux demandes urgentes faute d'interprètes salariés disponibles,
- refus de travailler pour les tribunaux qui exigent des interprètes jurés, mais dont le mode de paiement et la gestion de la facturation sont désastreux, tant au niveau administratif que des délais de paiement parfois assez longs,
- difficulté de la gestion du travail en binôme, car paires d'interprètes incompatibles,
- pas ou peu de connaissance des langues étrangères, parfois connaissance passive, mais presque jamais de connaissance active,
- dans les rares cas où la langue des signes internationale intervient à côté de la langue des signes belge francophone, il faut recourir à des interprètes étrangers (Grande-Bretagne, Pays-Bas...),
- soucis dus en partie aux limites de l'outil informatique,
- problèmes de parking (peu nombreux ou payants)
- demandes formulées tardivement, etc.

Il apparaît clairement que les contraintes du SISB sont multiples; cependant, il importe de distinguer les contraintes externes, les caractéristiques du monde des sourds et les difficultés internes du service afin de trouver les réponses appropriées.

Une clarification des besoins des personnes sourdes et malentendantes apparaît également indispensable. Cette démarche permettrait de faire émerger les réponses à apporter à ce public-cible, notamment via d'autres professions que la profession

d'interprète: translittérateur, interprète sociale (ou interface de communication), interprète en milieu scolaire, ...

Outre le fait de faire émerger d'autres professions, une telle clarification permettrait d'aller plus loin dans l'effort de professionnalisation de chacun de ces métiers ainsi que d'augmenter la satisfaction des clients sourds en leur proposant une aide adaptée à leurs besoins.

2. Questionnement de départ et hypothèses de travail

La présentation de la question et du public ci-dessus nous avait permis d'établir certains constats à partir desquels nous avons pu construire nos hypothèses de travail:

- l'existence de besoins directement liés à la déficience auditive. Ex.: besoin d'une aide technique et/ou d'une aide à la communication
- l'existence de besoins indirectement liés à cette déficience dont l'importance peut varier en fonction de la réponse donnée aux premiers. Ex.: besoins d'une aide sociale et/ou d'un « écrivain public »
- la primauté de la langue des signes sur les autres aides à la communication
- la très faible connaissance de la langue des signes par la population entendante
- l'augmentation des demandes émanant de personnes morales
- l'existence d'une insatisfaction tant au niveau du public que des services
- les nombreuses difficultés de toute sorte liées à la gestion des demandes du SISB

Ces constats sont à distinguer en trois niveaux :

- a. Des besoins au niveau des personnes sourdes, lesquels peuvent être différents en fonction d'une multitude de paramètres : interprétation en langue des signes « pure », translittérateur, interprète sociale et interprète en milieu scolaire. Ces besoins, directement liés aux vécus des personnes sourdes, sont difficiles à

cerner tant ils sont « personnels » et conditionnés par des situations spécifiques. Nous pensons toutefois que de grandes tendances peuvent se dégager et qu'il est important de clarifier ces besoins.

- b. Des besoins au niveau de la population en général qui se traduisent par une augmentation des demandes provenant de personnes morales.
- c. Des besoins en termes de service sur le plan qualitatif et quantitatif tant pour la gestion des demandes que pour les prestations elles-mêmes. Ces besoins se situent au niveau des services qui doivent être en mesure de donner une réponse positive à un maximum de demandes ainsi qu'un service de qualité. La qualité du service doit se situer tant au niveau de la gestion de la demande que de la prestation de l'aide à la communication choisie.

Méthodologie et récolte des données

1. Choix et justification de la méthodologie

Entretiens individuels semi-directifs suivant un canevas déterminé (20 à 25 entretiens)

Un questionnaire martyr a été rédigé puis testé sur quelques personnes sourdes avant d'être soumis aux différents partenaires et au chercheur de l'Observatoire.

La personne sourde responsable des interviews a pris contact avec les différents partenaires afin de constituer un échantillon aussi représentatif que possible du public sourd concerné : prise en charge par les différentes associations, hommes/femmes, âgés de 17 à 99 ans (période de la prise en charge), oralistes/signeurs, appareillés ou non, type de surdité, provenant des différentes catégories socio-professionnelles concernées.

Les partenaires se sont mis d'accord sur une liste de 25 personnes sourdes   interviewer, personnes dont les différents critères d'appartenance justifiaient qu'elles

soient prises en considération au niveau de leur représentativité générale sur base des critères ci-dessus.

Cette liste une fois arrêtée, les contacts ont été pris avec les personnes sourdes pour obtenir leur accord. Tout cela aurait été simple s'il avait suffi de téléphoner ou d'envoyer un courrier/courriel aux personnes approchées. Notre mode de fonctionnement a été bien différent, puisqu'il a fallu recourir aux contacts sms, avec toutes les limites que cela implique, ou à la rencontre directe, dans la mesure où même la compréhension du français écrit était un élément non garanti.

Dans la constitution de notre échantillon, nous avons veillé à respecter la représentativité des différentes catégories, d'une part quant aux critères, d'autre part quant aux partenaires. Il se fait que les personnes retenues n'ont pas toutes accepté de participer à l'entretien, certaines parce que leur emploi du temps était trop chargé, d'autres parce qu'elles ne le désiraient pas, notamment faute de « garanties » quant à l'implémentation et la mise en application de solutions si souvent promises mais jamais abouties, d'autres encore par manque d'intérêt. Il est à préciser également que le public visé dont le profil était davantage de type « demande sociale » a très peu réagi à la demande et est donc sous-représenté au niveau des réponses.

Les désistements nous ont dès lors obligées à nous tourner vers d'autres personnes à interroger, ce qui a quelque peu biaisé l'idéal vers lequel nous tendions. Il n'en reste pas moins que notre échantillon est de 25 personnes, et que les différentes rubriques de nos critères de sélection ont été rencontrées.

Pour l'organisation pratique de l'interview, la personne sourde responsable des interviews s'est rapidement rendu compte que la présence d'une deuxième personne chargée de la prise de notes fausserait l'enquête, dans la mesure où le preneur de notes est en soi un « interprète » de ce qui se déroule, donc avec sa perception et sa compréhension des échanges. C'est la raison pour laquelle toutes les interviews ont finalement été filmées puis retranscrites.

Le questionnaire a été testé sur quelques personnes sourdes avant son véritable baptême du feu. La personne sourde chargée des interviews a été entraînée à la technique des interviews par la psychologue d'Info-Sourds de Bruxelles.

En ce qui concerne le déroulement des interviews, ils ont été menés par une personne sourde, et filmés simultanément. Les entretiens suivaient le fil du questionnaire, réorientant éventuellement l'interlocuteur pour que celui-ci reste centré sur l'objectif de l'émergence des besoins en matière de communication. Cette procédure est nécessaire pour le public-cible sourd, qui a généralement tendance à contextualiser abondamment

ses propos. La personne sourde chargée des interviews a dû parfois reformuler à plusieurs reprises une question avant que celle-ci ne soit comprise par la personne interviewée. Ceci met en lumière l'énorme incompréhension qu'a le monde entendant de la communauté sourde (partant de l'idée que si c'est dit « dans la langue de l'autre, c'est forcément compris par l'autre) et le fossé que l'on retrouve au sein même de la communauté sourde entre les différents profils de communication existants. Ainsi une question rédigée dans un français limpide, qui à nos yeux/à nos oreilles d'entendants, ne relève d'aucune forme d'ambiguïté, nécessite cependant une (re)formulation signée très visuelle, très concrète afin de devenir compréhensible en langue des signes (et dans ses « dérivés »).

Il fallut ensuite procéder à la laborieuse retranscription de chaque entretien, ce qui représentait en soi une gymnastique intellectuelle particulièrement complexe, puisque la syntaxe et la grammaire sont extrêmement différentes, et que l'absence de la troisième dimension (la profondeur de champ n'étant pas rendue sur un enregistrement vidéo) rend la compréhension encore un peu plus compliquée. Il s'agissait cependant là d'une solution de loin plus pratique et « productive » que l'interview avec une ou deux personnes extérieures (essentiellement pour une question d'objectivité, et accessoirement, d'agendas).

Entretien collectif semi-directif

Un entretien collectif a permis de compléter le répertoire des données obtenues au cours des entretiens individuels, notamment en incitant des personnes sourdes à expliciter leurs besoins par comparaison à d'autres personnes, via un débat d'idées.

Une invitation à toutes les personnes interviewées a été envoyée. La formule choisie a été la suivante : réunir un panel composé d'un maximum de personnes interrogées (en sachant qu'elles ne viendraient pas toutes), dans l'espoir que tous les profils soient représentés (sourds de famille sourde/entendante, tranche d'âge, sexe, type de scolarité, occupation actuelle(en formation/avec ou sans emploi), type de surdité (profond, sévère...), origine...) et susciter le débat. Il y a eu une présentation de la synthèse des réponses obtenues en mode visuel (pièce ci-jointe «Etude sur les besoins des personnes sourdes ») et l'interprétation a été assurée ; une modératrice a veillé au bon déroulement de la discussion, qui a eu lieu dans un cadre convivial propice aux échanges.

Analyse qualitative des résultats

Les réponses récoltées durant les entretiens individuels et collectifs ont ensuite été analysées et commentées.

1. Présentation de l'échantillon retenu

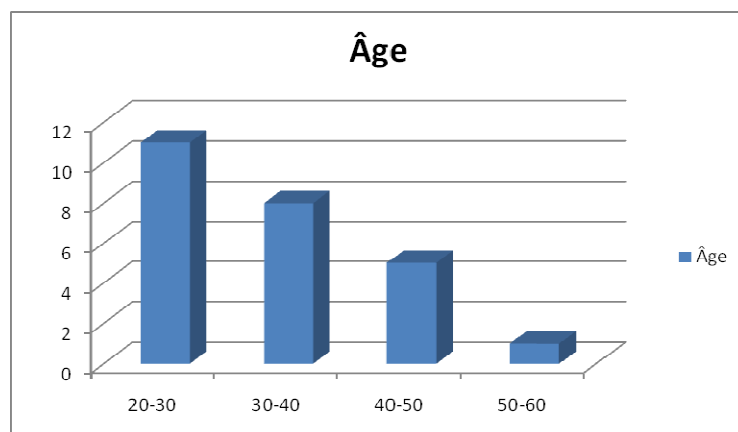
Les critères de sélection de notre échantillon étaient les suivants :

- Le sexe
- L'âge
- La langue maternelle
- La scolarité
- L'emploi actuel
- Le type de surdité

Remarques préliminaires :

Une inconnue était le type de demandes formulées. Afin de mieux connaître le « public client », nous avons introduit dans notre questionnaire des rubriques portant sur les différents types de demandes et la compréhension ou la perception que ce public a des différents types d'aide disponibles.

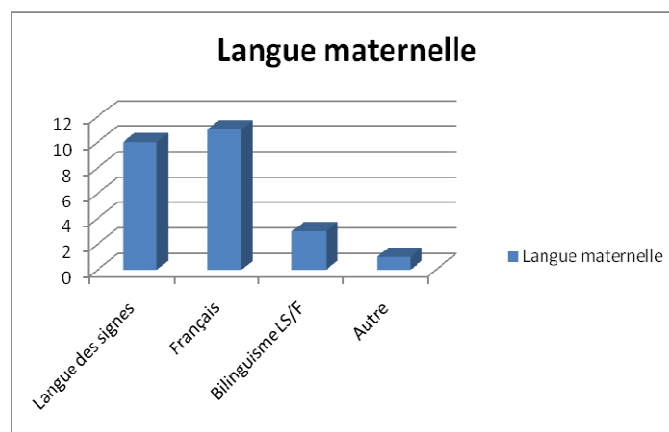
Nous avons interrogé 15 femmes et 10 hommes. De la figure ci-dessous, il ressort que le public jeune est davantage représenté.



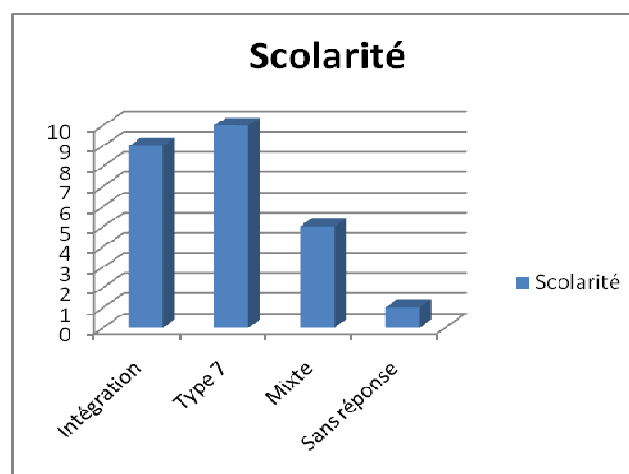
Les différentes langues maternelles en présence sont les suivantes :

- La langue des signes
- Le français
- Le bilinguisme LS/F
- Une autre langue maternelle

ce qui donne la représentation suivante :

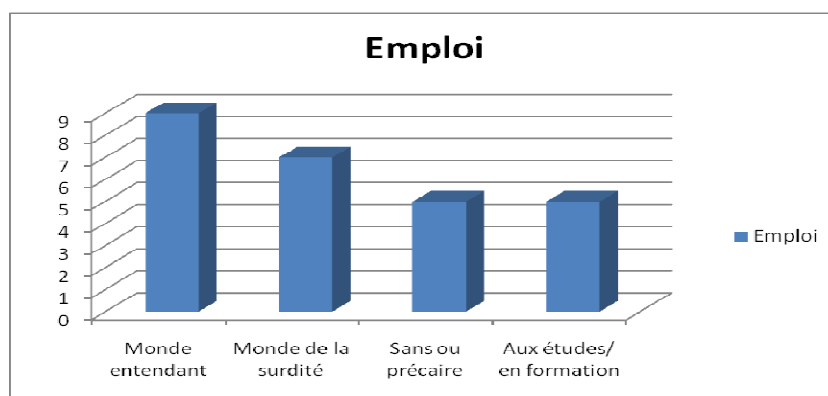


En ce qui concerne la scolarité, trois situations différentes reprenaient les parcours scolaires des personnes interrogées. Une seule n'a pas donné de réponse :



Quant à la vie professionnelle actuelle, les différents profils en présence sont les suivants :

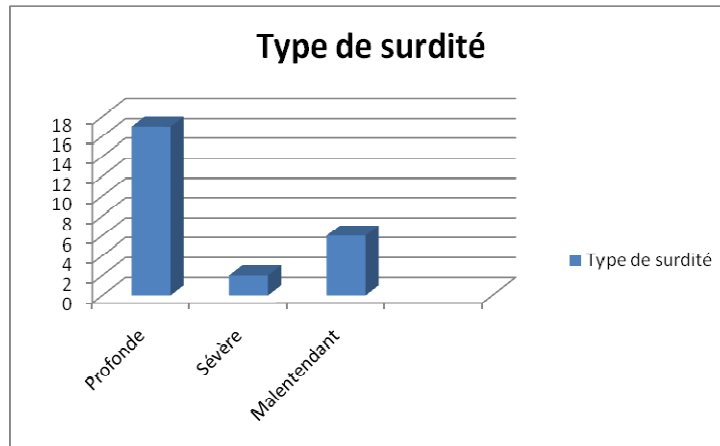
- Dans la vie active (monde entendant)
- Dans la vie active (monde de la surdité)
- Sans emploi ou emploi précaire
- Aux études ou en formation



Notre dernier critère de sélection était le critère du type de surdité, avec trois catégories :

- Surdité profonde
- Surdité sévère
- Malentendant

La répartition de notre échantillon se ventile comme suit :



2. Difficultés rencontrées et biais

La réalisation du questionnaire (en annexe) a été en soi une étape longue et laborieuse, dans la mesure où les « forces » en présence avaient tendance à accorder à l'aspect de la communication pris en charge par leur association un poids différent des autres aspects.

Un premier bémol important est apparu lorsque les personnes retenues dans l'échantillon ont été approchées. Certaines ont refusé par manque d'intérêt, de temps, de disponibilité, par désillusion quant à un changement potentiel de la situation après l'étude. D'autres ont accepté pour se désister par la suite ; heureusement d'autres ont accepté et se sont prêtées de bonne grâce à l'interview. Cette différence importante entre le public pressenti et le public réel a nécessité un recentrage pour conserver le caractère de représentativité que nous nous étions fixé.

Un second bémol concerne le questionnaire : à la réalisation écrite de celui-ci, beaucoup de soin et d'attention avait été accordé au choix des termes à employer. Or, dans la formulation signée, cette nuance dans l'utilisation des termes ne pouvait pas toujours être maintenue, soit parce que la nuance n'existe pas (encore), soit parce que cette formulation nuancée n'était pas comprise par la personne interrogée.

La troisième difficulté est apparue au moment de la retranscription in extenso des réponses au questionnaire dans la mesure où il s'agissait d'un travail fastidieux qui fait déjà intervenir l'interprétation.

Résultats de l'étude

1. Dépouillement des interviews

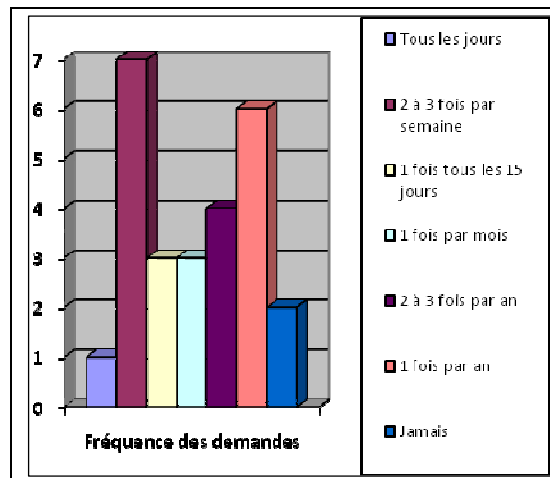
Il est à noter que pour certaines questions, le nombre de personnes ayant apporté l'une ou l'autre réponse peut être déterminant, nous avons alors opté pour une présentation chiffrée. Dans d'autres cas, nous avons privilégié la présentation nuancée des commentaires des personnes interrogées. L'interprétation de ces résultats fera l'objet d'un autre chapitre de ce rapport.

1. Quand vous en avez besoin, vous faites appel à une personne qui va traduire. Qu'attendez-vous de cette personne ?
--

100% des personnes interrogées ont répondu qu'en cas de nécessité, elles faisaient appel à une personne qui peut les aider dans la communication. Les demandes des personnes sourdes sont très diverses et ne nécessitent pas systématiquement la présence d'un ou d'une interprète professionnel(le). Il ressort de l'enquête que les attentes vont essentiellement dans le sens de l'accès à l'information, et nullement dans le sens de la communication à établir d'égal à égal entre deux personnes.

2. Faites-vous souvent appel à ces personnes ? A quelle fréquence ?

Cette question relativement directive (avec l'indication de fréquences) a donné lieu à toutes sortes de réponses quant à la fréquence, allant de la demande quotidienne (mais rarement rencontrée) à l'absence totale de demande, selon la ventilation suivante :



Remarques :

- Certaines personnes ont donné 2 réponses en distinguant deux types de situations. Par exemple, elles ont des besoins fréquents pour les études mais faibles en dehors; tandis que d'autres font appel fréquemment à une aide à la communication pour leurs besoins professionnels mais nettement moins pour leurs demandes d'ordre privé.
- D'autres ont donné 2 réponses en distinguant deux types d'aides à la communication. Par exemple, elles font souvent appel à une aide à la communication de type social (via un service d'accompagnement) mais demandent rarement une interprétation par un interprète professionnel.
- Ceux qui ont répondu « une fois par an » ou « jamais » ont toutefois précisé qu'ils faisaient appel à leur famille, des amis, des proches, des voisins ou des collègues, voire même de tirer profit de la présence d'un interprète lors de réunions collectives.
- Les besoins quotidiens ou de plus d'une fois par semaine sont majoritairement d'ordre scolaire et ensuite dans le domaine de l'aide sociale.

3. Quand vous avez besoin d'une personne pour vous aider dans la communication, qui appelez-vous ?

Le monopole détenu par le SISB en matière d'interprétation fait que 80% des demandes d'aide à la communication (par ailleurs majoritairement qualifiées de demande d'interprétation) arrivent au SISB. D'autres parviennent, selon le type de demande à l'Escale, au Bataclan, au CCP ou directement à l'interprète. Le peu de réponses positives du SISB a pour conséquence, selon certains répondants, que les proches, les voisins et les amis prennent le relais, malgré l'absence ou le manque de professionnalisme de leur intervention.

4. Quelles sont les deux dernières situations dans lesquelles cela a été nécessaire ?

Ici aussi, les réponses ont été très variées, elles reflètent très bien la diversité de la vie sociale, familiale, professionnelle des êtres humains adultes vivant en société. Mais nous ne pouvons pas en dégager des informations quant à la primauté de certaines demandes par rapport à d'autres. En effet, la dernière demande formulée n'est pas forcément la plus fréquente.

Quelques exemples : réunion professionnelle, rendez-vous médical, procédure judiciaire, appel téléphonique, réunion de parents, formation, traduction d'une lettre...

5. Etiez-vous satisfait ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

Quand bien même le degré de satisfaction est relativement important lorsqu'une aide à la communication a pu être mise en place, il est à nuancer par le fait que les situations dans lesquelles l'aide à la communication n'a pas été apportée par un professionnel en la matière étaient nombreuses. En effet la satisfaction est nuancée par le type de personne qui a servi d'aide à la communication. Le niveau d'exigence est par ailleurs en lien avec l'importance de l'attente. La satisfaction dépend de la qualité du service rendu et de la qualification de la personne qui rend le service, elle est aussi liée au simple fait qu'il y ait "quelqu'un pour aider". L'insatisfaction vient des manquements, des

dysfonctionnements et du nombre important de réponses négatives aux demandes d'interprétation exprimées et des aides supplémentaires attendues. La satisfaction est en général grande vers la langue des signes et très réduite vers le français.

6. Dans les situations suivantes, quel « type » d'aide à la communication préféreriez-vous avoir ?
--

Situation familiale :

Pas ou très peu de besoin; la famille prend le relais, car l'intimité de cette situation privée est en contradiction avec la présence d'une personne externe, fût-elle interprète.

Situation médicale :

Certains médecins connaissent la langue des signes, mais il semble que le besoin est énorme; il est cependant aujourd'hui rencontré par d'autres voies que l'interprétation comme l'écrit, l'intervention de la famille, la lecture labiale, la « débrouille » pouvant s'expliquer par le fait que l'urgence en la matière est souvent extrême mais aussi par pudeur, par peur des indiscretions ou pour d'autres raisons.

Situation professionnelle :

L'interprète ne semble déranger personne, il est évoqué en majorité, sa présence apparaît sans doute comme plus importante que dans d'autres domaines de la vie. Tous les intervenants se trouvent en situation professionnelle et les fonds sont davantage disponibles pour payer l'interprète que dans des situations qui ne concernent que la personne sourde. Il y a évidemment un lien entre ces réponses et le fait que la majorité des personnes interrogées travaillent dans le monde de la surdité, où l'idée d'interprétation est généralement bien acceptée et gérée au quotidien dans la mesure des moyens humains disponibles (voir présentation de l'échantillon).

Situation sociale et administrative :

Il ressort des interviews que dans ces situations, la demande d'être accompagné dans les démarches est bien existante. Il peut ici s'agir d'interprètes ou d'autres aides, voire de personnes privées.

Vie en société :

Dans plus de 95% des cas, les personnes interrogées ont précisé qu'il ne s'agissait pas là de situations dans lesquelles elles avaient ou auraient aimé avoir une aide particulière.

Situation juridique :

Ici, le public interrogé réclame majoritairement des interprètes en audience, par contre, en colloque singulier avec l'avocat, les personnes interrogées essaient essentiellement de se débrouiller seules. Il faut savoir que les tribunaux exigent la présence d'interprètes « jurés » alors que les personnes sourdes privilégient les interprètes qu'elles connaissent. Il en ressort que certaines personnes sourdes n'ont pas confiance en ces « inconnus » et ressentent une frustration dans une situation où justement les enjeux tant financiers qu'humains peuvent parfois être importants. Ici aussi ressort donc le désir de disposer d'un interprète attitré.

Situation scolaire :

Nous avons distingué ici trois situations : celle des parents d'enfants scolarisés (en intégration), celles des personnes elles-mêmes scolarisées ou en formation et celle des personnes interrogées qui ne sont ni scolarisées ni parents d'enfants scolarisés.

Dans la première catégorie, il apparaît que tous les profils d'aide sont présents (proches autres que les enfants eux-mêmes, les enfants, d'autres parents, les interprètes, le Bataclan, l'Escale...). La problématique de l'indisponibilité des interprètes professionnelles aux heures des réunions de parents apparaît ici dans toute son envergure.

En ce qui concerne les personnes elles-mêmes en formation, les demandes sont adressés prioritairement au CCP ou au CHS, qui dans la plupart des cas relaient la demande aux services d'interprétation. Ainsi, les demandes adressées directement aux services d'interprétation sont rares. Il est à noter que les demandes d'interprétation scolaire sont souvent non rencontrées, et ce pour diverses raisons ; en ultime recours, ce sont des accompagnateurs pédagogiques qui prennent le relais et jouent le rôle d'aide à la communication. Bien souvent aussi les élèves et étudiants doivent tout simplement se passer d'interprétation pour toute une série de cours. Cette carence peut mener à l'échec, mais plus généralement à l'abandon des études. Et de manière générale, les jeunes sourds désireux de poursuivre leurs études (supérieures) y renoncent parfois, faute de garantie quant au suivi sur lequel ils pourront compter en matière d'interprétation.

Et enfin, en ce qui concerne les personnes interrogées, mais qui ne sont plus scolarisées actuellement, et en tenant compte du fait que la majorité des personnes de l'échantillon a étudié en type 7, ce qui devrait impliquer, a priori, une adaptation en adéquation avec les besoins spécifiques, la demande était davantage de l'ordre de la prise de notes, l'interprétation (et la présence d'une personne étrangère au groupe classe) pendant les cours n'étant pas encore acceptée à l'époque !

Relation avec les autorités :

Ici, la situation est variable selon les circonstances, s'il y a un conflit, la présence de l'interprète est indispensable. De manière générale quoi qu'en soit totalement irréaliste, les personnes interrogées déclarent que si conflit il y a l'interprète est souhaité, si non, l'idéal serait d'être reçu en communication directe (personnel sensibilisé et formé à la langue des signes); au stade actuel des choses, la seule alternative est de se débrouiller seul (par écrit ou par mime), ce qui engendre stress et frustration chez les personnes sourdes, essentiellement par peur de l'incompréhension mutuelle.

Situation religieuse :

L'interprète est rarement sollicité, si ce n'est dans les très grandes occasions comme les mariages et les enterrements ; il est à noter que comme dans la population entendante, l'absence ou la disparition de sentiment religieux dans la population interrogée est un fait; les besoins cependant existants sont couverts par des associations sensibilisées à la surdité qui prennent en charge « l'animation religieuse » dans diverses confessions.

Situation culturelle :

La vie culturelle des sourds est essentiellement une vie en vase clos, donc les besoins d'interprétation en la matière sont peu nombreux, puisque l'accès à la culture est presque exclusivement un accès à la "culture sourde"; pour le reste, les aides techniques, avec le sous-titrage associé à la version originale, permettent de pallier certains manquements ; les besoins sont déjà bien rencontrés par d'autres services (Art et Culture, la Maison des Sourds...). Les animations sont prises en charge par des sourds eux-mêmes et organisées en fonction des besoins du public cible avec présence d'interprète(s).

Situation de loisirs :

Peu de besoins ont été exprimés dans ce domaine de la vie.

7. Faites-vous une différence entre codeuse, interface (interprète sociale), reformulateur oral, translittérateur et interprète ?

Ici, les réponses sont aussi claires qu'interpellantes :

La codeuse est systématiquement perçue comme une personne destinée à aider les enfants, dans leur apprentissage du français; elle exerce donc une fonction exclusivement pédagogique.

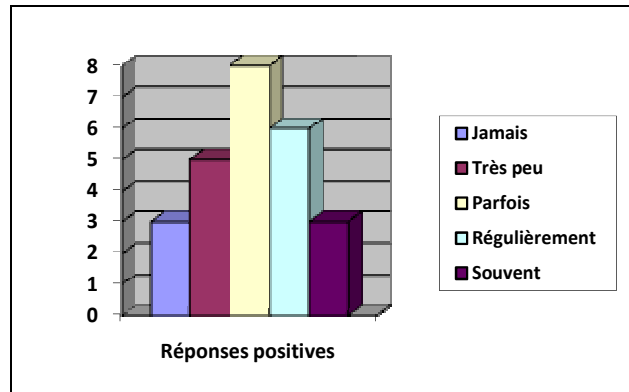
L'interface (ou interprète sociale) : ce terme est inconnu de 60% des personnes interrogées, les autres considèrent l'interface comme un interprète non professionnel ou comme un assistant social connaissant la langue des signes, certains vont jusqu'à le qualifier d'interprète de seconde zone !

Le reformulateur oral : il n'est pas perçu de manière claire, si ce n'est qu'il travaille uniquement en suivant la grammaire française, et se situe dans l'oralité. Cette aide à la communication est connotée négativement par les sourds signants, au point d'être assimilée à un travail de « perroquet », à une personne qui ne connaît rien de la culture sourde.

Le translittérateur : 100% des personnes interrogées ne savent pas de quoi il s'agit et ne connaissent même pas le terme ; elles ne peuvent donc pas exprimer une demande en ce sens. Elles donnent cependant parfois une réponse dont la teneur s'explique par l'étymologie du terme, qui d'une part passe mal et d'autre part prête à confusion, puisque pour certains, il fait référence à l'écrit et induit l'idée d'écrivain public. Ceci montre que le besoin de la prise en charge de tout ce qui touche à la langue écrite est également un véritable besoin.

L'interprète : elle présente une connotation positive, puisqu'elle représente une notion de professionnalisme, de neutralité, d'exhaustivité, mais aussi, de façon contradictoire, d'aide. Remarque très importante: elle est perçue et décrite comme travaillant presque exclusivement du français oral vers la langue des signes.

8. Quand vous faites une demande, recevez-vous toujours une réponse positive ? Si non, que faites-vous ?



Il est à noter que les réponses positives n'émanent majoritairement pas des personnes qui se sont adressées au SISB. Au niveau des formations, il semblerait que les demandes qui passent par le CCP soient mieux rencontrées (les ressources sont différentes, plus souples aussi quant aux réglementations), ce qui augmente le degré de satisfaction. Les réactions possibles en cas de réponse négative sont les suivantes : les demandes sont alors directement adressées aux interprètes, le rendez-vous est annulé ou reporté ou, si c'est impossible ou trop important et urgent, on s'adresse aux non professionnels. Le climat général est à la résignation, les sourds ne semblent plus croire à une amélioration possible.

9. Peut-il arriver que vous fassiez une demande à deux endroits et/ou personnes différent(e)s pour augmenter vos chances d'avoir une réponse positive?

Ici la réponse est non dans 95% des cas. Le monopole du service bruxellois et la politique régionale qui exclut l'appel aux services situés en Wallonie font que les échappatoires sont peu nombreuses; les rares sourds qui font un double appel (appel à deux services simultanément ou à un service et directement à un interprète) le font pour augmenter leurs chances d'avoir une réponse positive.

10. Afin d'obtenir une réponse positive à toutes vos demandes, quelles solutions proposeriez-vous de mettre en place ?

Les réponses ne manquent pas d'intérêt et les propositions spontanées sont les suivantes :

Dans 60% des réponses, il est dit qu'il faut davantage d'interprètes salariés ; les personnes interrogées demandent également un meilleur statut pour les interprètes, une formation de qualité, plus de moyens financiers pour l'engagement d'interprètes salariés, la formation et le paiement des interprètes en général ; elles proposent en outre d'établir des priorités dans les rendez-vous, d'améliorer la gestion des services, de créer des services séparés pour répondre aux différentes demandes.

En ce qui concerne les solutions proposées après les réponses spontanées, les réactions sont les suivantes :

- Les permanences sont littéralement plébiscitées, puisque 90% des personnes interrogées les trouveraient très utiles.
- L'interprétation à distance est perçue avec beaucoup de scepticisme, faute de vécu dans ce sens.
- Parmi les aides techniques, c'est le développement des sous-titres accompagnant les émissions en version originale qui remporte la palme, il est toutefois précisé que cela ne doit pas se faire au détriment du médaillon.
- La formation d'un personnel capable de répondre aux différentes demandes formulées est elle aussi souhaitée dans l'extrême urgence.

11. Avez-vous déjà utilisé des aides plus techniques à la communication (webcam, système FM, téléphone avec amplification, écran du GSM, msn, ...) et dans quel cadre ?

Webcam, msn et sms se partagent les faveurs des personnes interrogées, avec une prédilection pour msn dans les situations privées. Le système FM est parfois évoqué dans le contexte scolaire.

12. Avez-vous déjà eu des problèmes avec une aide à la communication ? Si oui, de quel type ?

Une grande majorité des personnes interrogées sont insatisfaites des services obtenus. Les raisons sont certes diverses, mais très souvent, l'insatisfaction est grande dans le travail réalisé de la langue des signes vers le français. L'interprétation de ces résultats dans le chapitre suivant permettra de mettre en lumière certaines pistes quant à la signification de cette insatisfaction particulière, mais il peut déjà être noté que lorsqu'on ne connaît pas « l'interprète » ou quand il ne s'agit pas de la personne que l'on a choisie comme aide à la communication, la critique est d'autant plus acerbe. Les autres raisons invoquées de manière plus ponctuelle sont le retard de la personne, son absence ou son désistement, sa non compréhension des signes « régionaux », sa restitution incomplète ou incorrecte (vérifiée sur base de la lecture labiale), des problèmes de déontologie. Toute cette insatisfaction accumulée semble en outre se reporter sur le SISB.

13. Vous arrive-t-il de ne pas comprendre ce que l'interprète ou autre aide à la communication vous transmet ? Si oui, que faites-vous alors? Vous interrompez le RDV? Vous réclamez au service qui vous a envoyé la personne pour qu'elle ne vous soit plus attribuée ? Vous poursuivez le RDV et ne dites rien ?

Ici aussi, les réponses sont éloquentes. Dans la mesure où la rubrique « oui » et la rubrique « parfois » sont à associer en matière d'insatisfaction, on peut considérer que dans 80% des cas des demandes d'interprétation, la bonne compréhension n'a pas été assurée. Les réactions énoncées ci-dessous sont diverses et donneront lieu à analyse dans le chapitre consacré à l'interprétation.

La première réaction est de demander à l'interprète (et non à l'entendant) que le message en langue des signes soit répété durant la rencontre « jusqu'à ce qu'il soit compris ».

La seconde est de demander des explications complémentaires, des éclaircissements, des précisions, mais ce aussi au sortir de la rencontre, donc en tête à tête avec l'interprète, qui se transformera alors en interface.

Il n'est jamais mis fin à au rendez-vous dans le chef de la personne sourde, celui-ci peut cependant être interrompu quelques instants pour permettre la clarification, avec à nouveau une sortie de rôle de la part de l'interprète.

Le service, et éventuellement l'interprète, est informé pour que le même interprète ne soit plus attribué à la personne sourde lors d'une prochaine rencontre interprétée.

Il arrive aussi que la personne sourde ne dise rien et poursuive le rendez-vous, « pour ne pas vexer l'interprète » !

L'on relève, de manière générale, une attitude très respectueuse à l'égard de l'interprète.

2. Entretien collectif semi-dirigé

Au terme des interviews menées durant plusieurs mois, nous avons invités toutes les personnes sourdes interrogées à participer à un entretien collectif semi-dirigé. Les réponses peu nombreuses (la moitié des interviewés) nous ont fait opter pour un seul entretien, rassemblant une douzaine de personnes, ainsi que les organisateurs, médiateur et interprète engagée pour la circonstance.

Organisateurs/médiateur/interprète

La coordinatrice dans le cadre de l'étude, la coordinatrice d'Info-Sourds de Bruxelles, association porteuse du projet, la personne sourde responsable des interviews, une représentante de ABILS, une responsable du SISB, médiatrice de la rencontre, une interprète de la rencontre.

Participants sourds

Bien que l'ensemble des personnes interviewées aient été invitées, la majorité des personnes présentes étaient signantes mais d'un bon niveau de français et bien intégrées. Toutes étaient des sourds profonds et connaissaient la langue des signes même si une personne a préféré s'exprimer en français.

Remarque

A l'initiative des organisateurs, la réunion a démarré sans interprète. Il ne s'agissait nullement de provocation, mais uniquement d'une manière humoristique de lancer et de dynamiser la discussion.

Déroulement de l'entretien

- Accueil des participants (en langue des signes) et objectifs de la soirée : alimenter l'étude avec des informations supplémentaires et permettre un échange à bâtons rompus.
- Présentation des participants (tour de table)
- Pas de réaction sur l'absence d'interprète tant que les participants signaient et ce malgré la présence d'une personne entendante inconnue. Par contre, réactions immédiates et prononcées dès que cette personne a pris la parole sans signer.
- Présentation de l'étude de l'Observatoire sur base d'une présentation visuelle remise aux participants (en annexe).

Points mis en exergue dans cette présentation

- Par aides à la communication, il faut entendre toutes les aides possibles y compris les aides techniques et donc pas uniquement l'interprétation en langue des signes.
- Le côté personnel des besoins : il n'y a pas une aide qui convient à tout le monde en toutes circonstances.
- Les vrais besoins ne sont pas toujours exprimés.
- La différence entre ce qui est écrit et la manière dont c'est signé : chaque interview a été adaptée en fonction des capacités de la personne sourde.
- Ce type d'étude peut servir pour appuyer des demandes au niveau du politique ; il faut donc inciter les personnes sourdes à exprimer leurs besoins, à faire état des dysfonctionnements, car elles sont les mieux placées pour en témoigner.

Echanges et réactions des participants

- Intérêt pour cette étude. Souhait de pouvoir prolonger la discussion/réflexion et de constituer un groupe de sourds à cet effet. Besoin de prendre du recul et de réfléchir.

- Doutes quant à la possibilité d'une meilleure réponse à leurs besoins, désillusion face à une situation présentant beaucoup de failles. Qu'est ce que la COCOF va faire des résultats ? Qui est la COCOF ? Pas confiance vis-à-vis du politique et par rapport à l'interprétation possible des résultats. Limite au niveau des moyens.
- Il faudrait des interprètes spécialisés dans différents domaines (secteur public).
- Il faudrait avoir la possibilité d'exprimer son mécontentement et d'être écouté des services d'interprétation.
- Il faudrait s'inspirer de ce qui se fait à l'étranger comme aux USA ou dans les pays nordiques.
- Pas d'accord avec les évaluations sélectives. Certaines des interprètes « éliminées » répondaient bien à certaines demandes. Les conséquences pour les sourds sont dramatiques. Il faut plus de cohérence au niveau des décisions à ce sujet. Il existe donc une différence entre les besoins des personnes sourdes et les exigences de la formation en matière d'interprétation.
- Il faudrait que la formation des interprètes soit plus condensée et donc plus courte dans le temps = formation de jour si possible pendant 5 ans comme les interprètes en langue orale.
- Il faudrait permettre aux interprètes en formation de répondre à des demandes n'exigeant pas de compétences pointues.
- Il faut davantage de postes d'interprètes salariés dans les services d'interprétation mais aussi dans les administrations et/ou services fort fréquentés par les sourds (par exemple les hôpitaux).
- Il faudrait vulgariser l'apprentissage de la langue des signes dans l'enseignement ordinaire et ce dès le plus jeune âge (comme le néerlandais) mais aussi auprès des professionnels (médecins, policiers) = une personne par profession. Ce serait plus simple et moins onéreux.
- Impossible de faire appel à un interprète le soir ou le WE, voire en urgence (accident, enfant malade, etc.). Il faudrait un service d'interprétation de garde (24h/24).
- Pour certaines personnes sourdes profondes, l'interprète ne convient pas. Ces personnes privilégient l'écrit et la lecture labiale. Et ce bien qu'elle connaissent la

langue des signes. Elles préfèrent le direct. Ces personnes ne s'adressent pas aux différents services d'interprétation car, pour elles, ces services sont axés exclusivement sur l'interprétation en langue des signes. Ces personnes estiment qu'il n'est pas normal que leurs besoins ne soient pas pris en considération par les services subventionnés. Elles sont des personnes sourdes au même titre que les sourds signants.

- D'autres ont réagi en relevant que beaucoup de sourds ont des difficultés au niveau du français (écrit et parlé).
- D'autres ont relevé les bienfaits du développement des aides techniques. Pour certains, cela les pousse à améliorer leur français (sms, sous-titrage, email,...)
- D'autres ont souligné l'importance des preneurs de notes pour étudiants
- Pour en revenir aux interprètes en langue des signes, l'évaluation et la formation doivent aussi porter sur la culture sourde et sur le vécu des sourds.
- Des personnes sourdes disent qu'elles ont besoin que l'interprète s'adapte à eux, simplifie et reformule le message si nécessaire. Pour elles c'est à l'interprète de s'adapter s'ils ne comprennent pas et non à eux de signifier à l'interlocuteur qu'il doit simplifier.
- Une interprète en langue orale réagit en disant qu'en principe la personne sourde devrait s'adresser à son interlocuteur et non à l'interprète.
- Il faudrait pouvoir réserver des interprètes via Internet.
- La problématique des tickets d'interprétation (système pratiqué à Bruxelles), dont le nombre est limité, implique que des choix doivent être faits quant à leur utilisation « raisonnable », ce qui implique que toute une série de facettes de la vie de l'être humain en société sont exclues s'il y a lieu de recourir à une interprète ; la conséquence de ces choix est une ghettoïsation importante, ce qui marginalise davantage la communauté sourde et ne contribue en rien à promouvoir la prise de conscience de la problématique par la communauté entendante.
- Il faudrait des services permettant de traduire à distance des documents envoyés par fax ou par mail (interprétation à vue à distance via webcam dans une sorte de centre-relais).

- Améliorer le niveau de français écrit des personnes sourdes de manière à ce qu'elles puissent tirer plus de bénéfice des nouvelles technologies (qui leur permettront de progresser).
- Dans une conférence, il est indispensable que les interprètes puissent travailler en binôme.
- Plusieurs personnes sourdes disent ne pas avoir confiance en l'interprète d'où leur souci de vérifier le travail de l'interprète par la lecture labiale et leur volonté de s'exprimer oralement plutôt que d'utiliser les services de l'interprète de la langue des signes vers le français.
- Les participants insistent sur leur souhait de continuer la discussion et de centrer celle-ci ou la recherche ultérieure uniquement sur l'interprétation.

Analyse et interprétation des résultats

Il ressort du dépouillement que les hypothèses de départ se vérifient clairement, à savoir une inadéquation de l'offre et de la demande et un manque de précision (faute de connaissances précises quant aux différents types d'aide à la communication « disponibles ») dans les demandes formulées, ceci nécessitant des mesures correctrices importantes à tous les niveaux : formation des interprètes, mais aussi des autres profils d'aide à la communication, définition (fonctionnelle et statutaire) de ces profils, classification du personnel « en fonction » sur base de ses compétences réelles, mise en place de solutions alternatives pour pallier le manque actuel de réponses aux divers besoins d'aides à la communication (les propositions sont multiples et intéressantes), réflexion approfondie sur le mode de fonctionnement et la gestion des demandes par les services de dispatching... Il ressort également que de nombreuses réponses données au cours de la même interview sont surprenantes les unes par rapport aux autres, voire totalement contradictoires et que le flou est presque généralisé quand il s'agit de définir les compétences et la fonction des aides à la communication auxquelles il peut être fait appel. Il semble par ailleurs que dans l'importance accordée à tel ou tel élément, c'est souvent l'affectif qui prime sur le souci

de professionnalisme. De plus, nous avons relevé un malaise assez généralisé, probablement dû à différents facteurs tels que la difficulté d'accepter le handicap, la revendication d'une identité culturelle, les mauvaises pratiques auxquelles il semble difficile de renoncer de part et d'autre...

Il nous semble également révélateur de constater dans le « malentendu » qui caractérise la communication entre sourds et entendants que les besoins exprimés par les personnes sourdes se situent essentiellement au niveau de la réception de l'information (donc du français oral vers la langue des signes ou d'autres moyens d'expression utilisés par la communauté sourde) et que l'attention accordée par les sourds à une bonne compréhension par la communauté entendante est totalement secondaire. Cette soif d'informations explique sans doute en partie qu'un bon « interprète » est souvent perçu comme une personne (pas forcément interprète) qui « explique » bien. Il est d'ailleurs fréquent qu'un interprète (ou autre forme d'aide « humaine » à la communication) soit considéré comme « forcément » performant en français (puisque c'est sa langue maternelle). Cet état d'esprit exclut toute forme de mise en cause de la bonne réception du message par l'entendant. Or, une communication réussie passe par la bonne réception des deux interlocuteurs, quelle que soit leur relation hiérarchique, d'autorité, d'employeur/employé, étudiant/enseignant, demandeur/offrant, patient/médecin, client/avocat... Il semblait s'avérer que l'interlocuteur sourd partait a priori du postulat que sa déclaration serait bien rendue en français oral (la langue maternelle de l'interprète ou autre aide à la communication, et donc « forcément la langue la plus performante ») et « passerait » donc bien. Force est de constater que, malgré cet a priori, la méfiance est grande quant à la restitution fidèle vers le français. Cette méfiance peut s'expliquer par l'absence de possibilité de contrôle dans la communication avec le groupe linguistique majoritaire, à savoir le monde entendant. En effet, le seul contrôle possible passe par la lecture labiale (la reformulation et la vérification par questions complémentaires sont un autre moyen de vérification, trop peu utilisé). Les deux langues en présence utilisant des canaux à ce point différents ne permettent pas une « comparaison aisée » ; cette dernière génère forcément des divergences, parce que les termes lus sur les lèvres de l'interprète ne correspondent pas aux termes signés. Nous y reviendrons plus tard.

Il semble enfin que face à la « pénurie » d'interprètes, c'est aux besoins vitaux et élémentaires – à savoir l'accès à l'information – qu'il faut prioritairement répondre.

Un élément qui nous interpelle réellement est l'importance qu'a prise cette étude dans la communauté sourde et malentendante. Nous envisageons dès lors de la faire suivre d'une « communication » aux différents interlocuteurs (sourds et entendants) concernés par celle-ci, mais aussi par ses éventuelles retombées et conséquences.

Ces différents constats nous permettent de conclure que cette étude a permis de mettre en lumière différentes choses très importantes, tout d'abord quand au déroulement de celle-ci :

- La relative « infidélité » du texte au questionnaire signé. En effet, une grande disparité est apparue dans les compétences en langue des signes des différentes personnes sourdes interrogées, ce qui a nécessité, comme évoqué plus haut, une adaptation continue de la part de la personne sourde chargée des interviews.
- La nécessité de reformuler l'une ou l'autre question lorsque l'incompréhension est manifestement à l'origine de réponses parfois totalement contradictoires durant la même interview.
- C'est en règle générale la réponse à la question la plus « reformulée » qui se rapproche également le plus de la vérité.
- L'échantillon, bien que représentatif de l'ensemble des demandes exprimées auprès des différents partenaires de l'étude, n'en est pas moins qu'imparfaitement représentatif de la population du SISB : en effet, malgré une vigilance de chaque instant, les critères d'âge, de fragilité sociale et d'origine culturelle et religieuse n'étaient pas suffisamment représentés dans l'étude, ce qui a quelque peu adouci les critiques exprimées. Nous avons évoqué plus haut dans le présent rapport les raisons pour lesquelles certaines personnes pressenties avaient refusé de participer à l'étude. Il va de soi qu'une intégration rendue doublement difficile par la barrière de la langue et la barrière culturelle, ainsi qu'une plus grande fragilité sociale, rendent l'approche de cette population plus difficile et sont de nature à augmenter la méfiance de ces personnes dont les réponses et les déclarations critiques pourraient, à leur yeux, augmenter encore le risque de se voir refuser une interprète.
- Et enfin, l'attente de la communauté sourde est immense par rapport à cette étude, elle y met l'espoir de pouvoir ensuite bénéficier d'une palette d'aides à la communication telle que tous les besoins en cette matière puissent être rencontrés, en termes de fréquence, d'horaire, de qualité, de réponses spécifiques et donc du type d'aide proposé, de quantité et de niveau « d'intervention ».

En ce qui concerne les résultats proprement dits, voici les constats relevés :

- Remarquons tout d'abord que le poids de l'histoire, des habitudes, des représentations, des avantages acquis ... (quelques exemples : le décret de Milan, l'idée selon laquelle l'interprète aide, la perception du sourd assisté, l'interprète social considéré comme un amateur...) freinent l'évolution de la situation. Ceci explique combien il est difficile de trouver une cohérence dans les attentes par rapport aux professionnels de l'aide à la communication.
- Ce premier constat est associé à un second, puisque les difficultés éprouvées à (re)connaître les différents types d'aide existants et donc d'y recourir de manière différenciée semblent très grandes. En effet, les personnes sourdes ne connaissent qu'un seul terme, celui d'« INTERPRETE », c'est d'ailleurs aussi le seul terme repris dans les textes légaux (INAMI, Décret de la COCOF 4 mars 1999)
- A ceci s'ajoute encore le manque d'assurance en ce qui concerne la définition des propres besoins, avec le chapelet de contradictions qui en découlent : beaucoup de contradictions subsistent dans les réponses données. Un exemple : les sourds réclament du professionnalisme pour ensuite demander « l'aide » des interprètes ou refuser que, sur base d'une évaluation professionnelle effectuée par un panel de sourds, d'entendants qui maîtrisent la langue des signes et de consommateurs objectifs, l'on raie des listes des interprètes non compétents (voir point suivant).
- Nous pouvons en toute logique aborder ici les difficultés qui subsistent toujours à propos des raisons d'être et des conséquences du CCI (Comité de Conduite des Interprètes), dont l'historique complexe est fourni en annexe. Ici aussi les contradictions sont nombreuses, elles s'expliquent par un élément majeur : la rareté, sinon le manque cruel d'interprètes (ajouter le nombre d'interprètes sur les listes du SISB pour couvrir les demandes bruxelloises), et donc le nombre important de demandes non rencontrées, font que les sourds privilégient la solution du « quelqu'un plutôt que personne », au détriment de la qualité et du respect des règles déontologiques.
- Le nouvel arrêté relatif à l'agrément du SISB a notamment pour objectif de distinguer, d'une part, la fonction d'interprète en langue des signes et, d'autre part, la fonction de « translittérateur ». Dans ce contexte, il a été demandé au SISB d'établir deux listes sur base des critères définis dans l'arrêté. La liste des interprètes en langue des signes (ILS) comprend 22 personnes. Celle des translittérateurs 17 dont 5 sont aussi sur la liste des ILS et 4 sont en formation de promotion sociale à Liège. Attention, toutes ces personnes ne travaillent pas

pour le SISB pour diverses raisons (choix personnels, distance, ...). Par ailleurs, dans la pratique, le SISB ne fait pas encore la distinction entre les deux listes.

La collaboration du SISB avec les interprètes est la suivante :

Fréquence	Nombre de personnes	ILS	Translittérateur
Régulièrement	8 dont une salariée	4	4
Occasionnellement	9	9	0
Jamais	22	9	13

Ceci explique également l'attitude de la communauté sourde à l'égard des interprètes :

- Respect de l'interprète pendant la prestation dans la relation d'interprétation (quand le besoin est là) et attitude différente quand on s'exprime à son propos (en son absence).
- Difficultés à s'exprimer de manière critique et objective à propos des dysfonctionnements individuels ou associatifs car peur de perdre l'interprète, ou de ne pas voir la prochaine demande traitée.
- Grande résignation par rapport au côté immuable de la situation.
- Présence importante des proches, membres de la famille, amis dans le processus d'aide et donc risque de collusion.
- De plus, la réaction tout à fait humaine et compréhensible qui consiste à considérer sa propre demande comme importante et urgente, induit que l'attribution, essentiellement par le SISB, des rares interprètes disponibles peut paraître, sur base des nombreuses demandes non rencontrées, tout à fait aléatoire, et ce d'autant plus que la procédure manque (parfois) totalement de transparence.
- La relativité de l'urgence : bon nombre de personnes sourdes ont un accès limité et difficile à l'écrit ; elles confient donc la gestion de leur courrier, reçu et

envoyé, à une assistante sociale. C'est ainsi qu'il arrive fréquemment qu'une convocation, reçue suffisamment tôt pour permettre une gestion « confortable » de la demande d'interprétation qui permettrait d'y donner suite, ne soit prise en considération par l'assistante sociale qu'à la veille de la date fixée. Dans ces conditions, il est effectivement bien difficile de trouver une interprète disponible et bien informée du contexte d'interprétation. Il en découle soit une mission imparfaitement accomplie, soit un rendez-vous sans interprète, mais peut-être avec une assistante sociale qui joue alors le double rôle de l'assistante sociale et de l'interprète (ce qui renforce l'ambiguïté et la confusion des rôles), soit un report du rendez-vous.

Il ressort de l'enquête que l'insatisfaction est moins grande pour les demandes différentes de celles de l'interprétation, sans doute parce que les personnes qui expriment ces besoins s'adressent spontanément et directement à d'autres structures qu'au SISB, davantage spécialisées dans ce type d'aide.

Globalement, nous pouvons dire ceci : la frustration liée à la dépendance face à l'outil humain qui permet la communication fait que lorsque le contrôle n'est pas possible ou n'existe pas, l'insatisfaction est d'autant plus grande. Cette situation est fréquente, si non systématique, dans la mesure où ni le travail vers le français, ni le message source en français ne peuvent être contrôlés par le sourd. Il est donc totalement tributaire et dépendant de l'interprète. Cette dépendance engendre une situation d'amour-haine tout à fait particulière qui décrit fort bien le type de lien unissant la communauté sourde aux différentes personnes qualifiées « d'aides à la communication ». A ce lien déjà particulier vient s'ajouter un manque de confiance (parfois mutuel), qui envenime le contexte et le climat de travail.

Bien que cette situation de dépendance par rapport à l'interprète existe aussi pour les autres combinaisons de langues interprétées, l'histoire de la communauté sourde, l'histoire de la langue des signes et le sentiment d'ignorance, voire d'oppression, dans lequel la communauté sourde a vécu durant des dizaines d'années renforcent le climat de méfiance, le besoin de contrôle et la priorité donnée à la recherche d'informations dans la relation triangulaire entre les deux interlocuteurs et l'interprète. Il est par exemple à noter qu'en situation d'interprétation, le sourd considère presque toujours l'interprète comme son interlocuteur, ce qui n'est jamais le cas en interprétation entre langues orales, si ce n'est dans les situations d'interprétation d'une langue minoritaire vers une langue majoritaire ou en interprétariat social.

Un élément tout à fait marquant est le manque d'interprètes salariées auxquelles les services peuvent faire appel ; cette conclusion est cependant à nuancer sur base des

difficultés auxquelles les services sont confrontés pour rencontrer les demandes en la matière (voir page 12), mais aussi sur l'erreur fondamentale qui consiste à demander systématiquement une interprète, alors que l'aide demandée n'est nullement à qualifier d'interprétation.

Il convient également d'ajouter que contrairement à d'autres langues nationales ou étrangères (le néerlandais ou l'anglais, par exemple), le monde entendant est fort peu sensibilisé à la langue des signes, il n'en connaît pas les rudiments, n'en a aucune connaissance ; il ne connaît pas la culture sourde et ne fait donc aucun effort d'adaptation particulier. Ceci empêche toute forme de communication un peu structurée.

Le monopole du SISB – et par là même le fait qu'il soit partie prenante dans l'étude – pose également problème, et faute de solutions nouvelles et créatives, mais qui risquent de bouleverser des modes de fonctionnement bien ancrés, cette situation risque bien de s'enliser davantage.

Il semble évident que faute de définition claire des différents profils susceptibles d'intervenir dans l'aide à la communication des personnes sourdes et malentendantes, le risque des « doubles casquettes », dont découle la probabilité de voir les comportements non déontologiques se multiplier, est immense.

Propositions et solutions

Quand bien même les solutions proposées ci-dessous peuvent paraître utopiques, nous avons choisi de les présenter pour la simple raison soit qu'elles ont émergé au cours des interviews et de l'entretien collectif, soit que sur base des réflexions reçues, elles nous sont venues à l'esprit. Nous rappelons que notre mission était d'étudier les besoins d'aide à la communication des personnes sourdes et malentendantes de Bruxelles, et non d'étudier la faisabilité des propositions émergentes.

Il conviendrait dans un premier temps de définir officiellement les différents types de besoins. Ils ont été très largement décrits dans la présente étude.

Sur base de cette (re)connaissance des besoins, il faudra ensuite définir les différentes professions susceptibles d'apporter aux sourds et malentendants une aide à la communication. Ce travail de définition devrait pouvoir se faire en dehors du contexte

monopolistique évoqué ci-dessus, et donc de préférence à un niveau politique bien informé, afin de pouvoir être intégré dans un texte légal.

Sur base de ces définitions, des formations adéquates devraient être mises en place. Le programme de ces formations devrait se baser sur l'offre déjà existante dans d'autres pays, afin de répondre au mieux aux divers besoins co-existants. Il semble important d'envisager un programme plus consistant que ce qui a été proposé en Belgique francophone jusqu'ici. En effet, les lacunes en langue maternelle, en culture générale, mais aussi en langue des signes (malgré 9 ou 10 unités de formation en promotion sociale) sont telles qu'un programme en horaire décalé, suivi par des personnes déjà dans la vie active, ne permet pas d'arriver au niveau de qualité, de fiabilité et de compétence qu'exige chacune des demandes d'aide formulées.

Cette formation en adéquation avec les demandes devrait pouvoir permettre d'étoffer progressivement le « stock » d'interprètes ou autres aides à la communication disponibles, ce qui réduirait de beaucoup les problèmes liés au fonctionnement individuel des interprètes en place.

La formation n'est cependant pas tout. Il faut aussi tenir compte des propositions et idées nouvelles qui ont fusé durant les interviews et la rencontre collective.

- La promotion de la langue des signes dans le monde entendant.
- L'engagement, dans les services publics, les hôpitaux, les administrations, d'une personne capable de communiquer directement en langue des signes, sans pour autant être une interprète professionnelle.
- Sur base des innovations technologiques actuelles et futures, il semble important de mener une politique active qui permettrait de développer une réflexion à long terme sur la problématique.
- Au-delà de la formation des aides à la communication, il y a l'urgente nécessité d'information de tous les interlocuteurs : la communauté sourde, la communauté entendante, les aides à la communication, les services proposant ce type d'aides, les autorités, les administrations... Tous devraient mieux connaître les codes, les usages, les critères de qualité et de performance, les droits et devoirs des uns et des autres. Il va de soi que les supports permettant de véhiculer cette information devraient être suffisamment diversifiés pour répondre aux multiples profils du public à atteindre.

- Quitter la sphère de l'amateurisme pour augmenter le professionnalisme des intervenants. Celui-ci est encore à définir et ensuite, il faudra s'en donner la volonté – véritable – et les moyens !
- La création d'un espace neutre, impartial et objectif d'expression des besoins, des frustrations et des difficultés rencontrées pourrait mener à terme à la mise en place d'un organe indépendant de la gestion des plaintes.
- Dans cette attente, le fonctionnement des services pourrait être entièrement repensé afin de répondre mieux aux demandes. Il appartiendrait à chaque intervenant de s'interroger sur ses exigences personnelles, susceptibles de nuire au bon fonctionnement d'un service situé à la croisée des chemins entre la personne sourde, la personne entendante et l'interprète.

Conclusions

Au-delà du travail d'investigation entrepris par cette étude et qu'il convient absolument de poursuivre, dans la mesure où elle a permis de lever le voile sur toute une série d'éléments qui mériteraient chacun de faire l'objet d'une étude à part entière, il est important de faire par ailleurs un effort important de professionnalisation, de clarification et de communication.

Sans une volonté politique claire et déterminée, toutes ces suggestions resteront lettre morte... une fois de plus.

Nous osons donc croire que les espoirs si souvent déçus d'une communauté certes minoritaire et complexe tant les profils en présence sont divers, mais non moins désireuse de participer à la vie dans notre société démocratique, ne seront pas foulés aux pieds, mais que bien au contraire, cette communauté se verra offrir autre chose que des déclarations de principe. Seule une politique globale, qui nécessitera la concertation de nombreux interlocuteurs, permettra d'aborder les nombreuses facettes de la vie sociale dans lesquelles il convient d'intervenir. Seule cette politique globale assurera à la communauté sourde le droit à la formation, à l'information, à l'intégration,

au respect des droits élémentaires, droit auquel chacun de ses membres peut prétendre au titre de citoyen.

Pour les partenaires de l'étude Observatoire
Patricia Kerres
Coordinatrice

Annexes



QUESTIONNAIRE.do
c



Entretien
collectif.ppt



Rapport d'activités
SISB 2006.doc



Plume du Coq avril
2008.doc