

Rapport final de l'étude de l'Observatoire

Info-Sourds

Février 2010

Alain Joret
Patricia Kerres
Pascale van der Belen

Rapport final de l'étude de l'Observatoire

Info-Sourds

Février 2010

Les besoins d'aide à la communication des personnes sourdes et malentendantes de Bruxelles

Second volet - Les besoins d'aide à la communication des personnes sourdes et malentendantes vus par les interprètes et autres professionnels bilingues intervenant comme «facilitateurs de la communication» entre personnes sourdes et entendantes

Nous désirons remercier tout particulièrement les personnes qui ont grandement contribué à la réalisation de cette étude :

les interprètes et les autres professionnels bilingues, pour leur disponibilité et le temps qu'ils nous ont consacré

la FFBSB, pour son soutien

Inès Guerreiro, Thierry Adnet et Nicolas Rettmann, pour la présentation et l'animation de la soirée débat du 23 février 2010

mais également

le Comité d'accompagnement et les chercheurs de l'Observatoire, qui nous ont efficacement conseillés

et Madame la Ministre E. Huytebroeck, sous l'égide de laquelle notre travail a été réalisé

Alain Joret
Patricia Kerres
Pascale van der Belen

Table des matières

Abréviations utilisées dans le présent rapport	4
I. Introduction	5
II. Méthodologie	7
III. Résultats de l'enquête menée auprès des interprètes en langue des signes et autres aides à la communication	9
IV. Résultats de l'enquête et hypothèses	25
V. Réactions des personnes sourdes	29
VI. Ecueils et embûches	31
VII. Conclusions générales	35
VIII. Annexes et adresse utiles	37

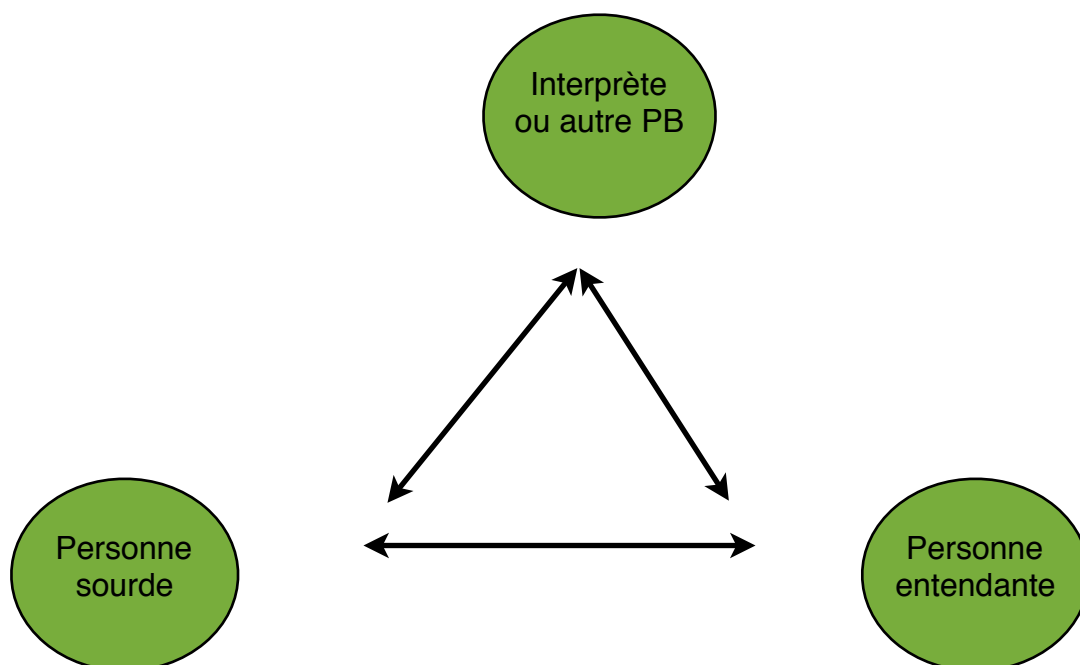
Abréviations utilisées dans le présent rapport

Sigle ou abréviation	Signification
AàC	Aide à la communication
AS	Assistant social
CCI	Comité de conduite des interprètes
FFSB	Fédération francophone des sourds de Belgique
FS	Français signé
fr	français
ILMH	Institut Libre Marie Haps
I	Interprétation
ILS	Interprète en langue des signes
LO	Langue orale
LS	Langue des signes
LSF	Langue des singes française
LSI	Langue des signes internationale
PE	Personne entendante
PS	Personne sourde
SISB	Service d'interprétation pour sourds de Bruxelles
SO	Sans objet
ST	Sous-titres
TC	Enseignement de type court
TL	Enseignement de type long
TP	Temps plein
Tp	Temps partiel
UF	Unité de formation (équivalent à un semestre en enseignement de promotion sociale)

I. Introduction

Après une première étude destinée à définir les besoins d'aide à la communication des personnes sourdes et malentendantes de Bruxelles, réalisée en 2007, qui s'était basée sur une enquête réalisée auprès d'un échantillon de personnes sourdes et malentendantes, la seconde enquête s'est adressée aux interprètes en LS ainsi qu'aux autres professionnels bilingues (fr-LS), tels que les assistants sociaux, les médiateurs, les translittérateurs...

Il semblait évident qu'une confirmation des besoins exprimés lors de la première étude par l'un des protagonistes de la triangulation qui caractérise toute situation de communication bi- ou multilingue facilitée par la présence d'un interprète, à savoir le protagoniste sourd, pouvait être apportée par un autre des protagonistes, à savoir l'interprète ou autre professionnel bilingue.



Il pourrait évidemment être important d'interroger également le troisième protagoniste, à savoir la personne entendante. Cependant, la méconnaissance générale du monde entendant, fût-il quelque peu sensibilisé à la problématique de la surdité, aux enjeux de toute situation de communication sourd/entendant, par rapport aux besoins réels d'aide à la communication des personnes sourdes, est à ce point immense qu'une enquête effectuée sur un échantillon représentatif ne présenterait qu'un intérêt tout à fait relatif. En effet, les entendants ne continuent-ils pas à dire qu'il est absurde que tous les sourds du monde n'utilisent pas une seule langue, sorte d'espéranto de la surdité ou LSI, mais ne manquent pas de s'offusquer lorsqu'on leur propose d'utiliser comme unique langue de communication l'anglais et sont capables de mener, des années durant, une impitoyable guerre linguistique.

L'objectif n'était certainement pas de faire émerger de nouveaux métiers ou de déstabiliser qui que ce soit, mais il est rapidement apparu que tant chez les professionnels de la communication fr<->LS (interprètes et autres professionnels bilingues) que chez les personnes sourdes cette étude suscitait beaucoup d'inquiétude qui s'est manifestée de manière très différente mais a fréquemment donné lieu à des manifestations de colère démesurée.

Une présentation des solutions proposées ailleurs, en Belgique ou à l'étranger, qui présentent toutes des avantages et des inconvénients, devrait elle aussi permettre d'étayer les pistes à suivre. Ces solutions ne seront pas décrites in extenso, mais disponibles en annexes et les éléments intéressants ou susceptibles d'être importés dans le fonctionnement des services et organismes auxquels les personnes sourdes et malentendantes de Bruxelles ont recours dans leur quotidien seront cités dans les conclusions du présent rapport.

II. Méthodologie

Afin de compléter l'enquête de 2007-2008 et d'en confirmer ou d'en infirmer les résultats, nous avons décidé de nous adresser cette fois aux interprètes et autres professionnels bilingues intervenant comme aides à la communication entre sourds et entendants.

A cette fin, nous avons rédigé un questionnaire certes spécifique au public interrogé, mais constitué en parallèle avec le questionnaire auquel avait été soumis l'année précédente un échantillon de personnes sourdes et malentendantes de Bruxelles.

Ce questionnaire a été rédigé en plusieurs étapes, justifiées tant par le désir de travailler de manière scientifique que par la nécessité de respecter les susceptibilités de chacune des parties impliquées dans l'étude ou concernées par ses résultats, hypothèses et conclusions.

Ainsi, le questionnaire a d'abord été soumis à deux reprises au comité de suivi pour conseil et approbation. Il a ensuite été soumis pour lecture et commentaire aux représentants de diverses associations actives dans le domaine de la surdité, ce qui a à nouveau nécessité beaucoup d'adaptations et de modifications et a postposé le démarrage de l'enquête proprement dite.

Deux équipes d'enquêteurs se sont ensuite constituées, pour interroger d'une part les personnes reprises sur les listes des interprètes dans les différents hauts-lieux où oeuvrent celles-ci, et d'autre part les personnes qui fournissent un autre type d'aide à la communication que l'interprétation pure. La première équipe était menée par Pascale van der Belen, la directrice d'Infosourds et la seconde par Alain Joret, psychologue indépendant. En tout, 17 interprètes et 13 autres professionnels bilingues ont été interrogés. Leurs réponses ont été soigneusement retranscrites selon une présentation contrastive question par question.

Ces résultats ont ensuite été soumis au public sourd de Bruxelles, invité pour l'occasion à une soirée débat qui s'est tenue dans le cadre habituel des rencontres de sourds, à savoir le Foyer des sourds de Woluwé-St-Lambert, dit «la Charrette».

La préparation de cette soirée a été longue et minutieuse, eu égard aux difficultés qu'avait rencontré le groupe organisateur de la réunion d'information qui avait eu lieu après la première étude. Il a en effet semblé qu'une présentation par une personne entendante, Patricia Kerres, dont le modérateur était lui aussi un entendant, Damien Huvelle, et bien qu'interprétée par une interprète professionnelle qui jouissait de la confiance du public sourd et soutenue par une présentation powerpoint aussi dépouillée que possible, n'avait pas rencontré les attentes du public sourd présent. Nous avons basé cette seconde présentation sur le principe d'une rencontre présentée par les sourds aux sourds. Tant les présentateurs (Inès Guerreiro et Thierry Adnet) que l'animateur (Nicolas Rettmann) étaient sourds, l'ensemble de la rencontre étant interprété par deux interprètes (Laurence Beer et Bénédicte Roberfroid) pour les personnes entendantes présentes. Le plus difficile fut de permettre aux présentateurs sourds de s'approprier les résultats de l'étude, ceux-ci étant en français et donc dans la culture entendante. Cet exercice a monopolisé 6 personnes durant 3 demi-journées : Inès Guerreiro, Thierry Adnet, Alain Joret, Pascale van der Belen, une ILS et la responsable du SISB, Muriel Brunneval. Durant cette présentation, les présentateurs ont fait remarquer à plusieurs reprises que la présentation powerpoint était inaccessible aux personnes sourdes car le français reste pour elle une langue étrangère que certains sont loin de maîtriser. par ailleurs, l'adaptation de la présentation à un public sourd aussi varié était impossible. Pour bien faire, il aurait fallu que les présentateurs rencontrent les personnes sourdes individuellement, ce qui n'était matériellement pas possible. Toutefois, les personnes sourdes ont été nombreuses à demander des rendez-vous individuels après la soirée. Malheureusement, les délais ne nous ont pas permis d'insérer les comptes-rendus de ces entretiens dans le présent rapport.

La soirée débat constitua d'une part d'un rappel des constats de la première étude, ensuite d'une présentation, toujours contrastive, des résultats de la seconde étude, suivie enfin de la présentation d'hypothèses soumises à la réflexion du public présent.

Le déroulement de cette soirée a ensuite été analysé par les différents intervenants en vue d'arriver à des conclusions générales et de nouvelles pistes de réflexion tant pour les individus et les services que pour les autorités politiques et les pouvoirs subsidiaires.

III. Résultats de l'enquête menée auprès des interprètes en langue des signes et autres aides à la communication

1. Présentation de la personne :

a. diplômes et formation

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>* 5 universitaires, TC 10 : majorité de logopèdes, quelques-unes formations secondaires</p> <p>* LS : 6 ont UF 12, 3 formation interprète, 5 formation de Mons et 4 ILMH, 5 ont réussi le CCI, 8 insistent sur le contact avec les sourds.</p>	<p>* Majorité de personnes ayant 1 formation de type court, mais aussi universitaire, supérieur type long et secondaire</p> <p>* LS : la moitié a terminé les UF de promotion sociale, l'autre moitié a entamé la formation ou suivi des formations de LS sur le tas.</p>

Pensez-vous que pour votre travail d'aide à la communication vous avez reçu une formation suffisante ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>Globalement : non</p> <p>2 : oui, à condition qu'elle soit complétée par les échanges entre interprètes, l'expérience...</p> <p>Demande récurrente : besoin d'une formation de TL comme interprètes en LO</p>	<p>8 : non, manque de connaissance en LS ou pas de formation en l</p> <p>5 : oui</p> <p>Moins conscients des exigences pointues de l'I, car spécialisés dans 1 domaine et souvent dans un autre métier social à côté de leur fonction d'AàC</p>

Si non, quelle a été cette formation et pour la suppléer, pensez-vous que l'expérience acquise au fil du temps soit suffisante ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
8 : insuffisante 8 : suffisante, si... - formation continue - lieu d'échange entre interprètes - si on est né de parents sourds	3 : insuffisante 8 : suffisante Voir commentaires question 2, beaucoup parlent du terrain, du contact avec les PS et de l'expérience que cela apporte.

Que suggérez vous pour pallier les manques ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
* Formations continues : 10 * Spécialisation des interprètes * Espace de réflexion des interprètes * Bains de culture sourde * Formation TL, mais pour la génération montante, pas pour les interprètes en fonction	* Modules de formations sur des sujets précis (langue de spécialité, PS plus âgés, PS d'origine étrangère)

b. emploi/définition du travail/statut

Interprètes	Autres professionnels bilingues
* Majorité : Tp dans le scolaire 11, complété par quelques heures d'indépendant (sauf 2 qui ont fait un TP indépendante - financièrement invivable!) * Travaillent essentiellement dans des services (Epée) * 2 TP	Globalement statuts de salariés TP ou Tp dans une autre profession (accompagnateur, AS), minorité salariés AàC, autres : pensionnés, bénévoles... Se définissent comme travailleurs bilingues

c. années d'expérience

Interprètes	Autres professionnels bilingues
En moyenne 20 ans, min 8 ans, max 26 ans	En moyenne 10-12 ans, mais courbe de Gauss très propre (max 48 ans, min 3 mois)

d.langue maternelle

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * Grosse majorité français, ce qui les handicape * 2 bilingues F/LS (parents sourds) * 1 langue étrangère latine, ce qui la rend plus proche des sourds que des interprètes 	<ul style="list-style-type: none"> 9 francophones 2 LS 2 bilingues fr/LS (parents sourds) 2 langue étrangère orale (cela les aide d'avoir 1 langue maternelle autre que le fr)

2. Dans quel cadre votre activité d'interprète ou autre aide à la communication est-elle exercée (service, école...), et à quelle fréquence ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * 8 dans le scolaire (parfois indépendantes, parfois non) * 8 indépendantes dont une pas pour les services * 5 salariés pour les services, dont 3 TP <p>D'autres domaines important sont le juridique/médical et la conférence (cette dernière n'est appréciée par aucune)</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 2 dans le scolaire * 5 service social/ accompagnement * 2 maison médicale * 1 hôpital * 1 AàC pour collègues sourds * 1 justice <p>* Plusieurs occasionnels pour proches (voisins, famille...)</p> <p>6 se considèrent dans une fonction sociale avec accessoirement des tâches d'AàC, 7 dans une fonction d'AàC principalement</p>

3. Parmi les personnes sourdes signantes, quel type de public(s) rencontrez-vous dans le cadre de l'exercice de vos activités d'interprétation ou autre forme d'aide à la communication ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>* Dans les services, public signant 98%, public d'adultes et varié, essentiellement défavorisé avec un faible niveau de français, sauf chez les PS plus jeunes ! Il y a peu de demandes de FS ou de reformulation.</p> <p>* Epée : public varié d'adultes, issus de l'enseignement spécialisé, ayant besoin d'aide sociale et largement défavorisé.</p> <p>* Scolaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - issus de l'intégration (connaissance du F) - issus du spécialisé - jeunes enfants (tous implantés, peu de LS et aussi peu de fr) - adolescents (rejet de l'implant, revendication de l'identité sourde et de la LS, même s'ils ont un bon niveau de fr, dont l'utilisation est inévitable, l'interprète se rapproche dans le cadre scolaire strict du fr) 	<p>Peu de personnes parlent d'un public large et différencié, beaucoup insistent sur le public défavorisé, les PS plus âgées, d'origine étrangère, globalement en besoins sociaux, public largement prévisible</p>

4. Ce(s) public(s) ont-ils une influence sur le type de service que vous offrez? Si oui, laquelle ? N'hésitez pas à expliciter et à commenter votre réponse.

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>* Les intervenants s'adaptent systématiquement, à la personne et à la situation, cette adaptation est pour certains l'essentiel du travail d'interprétation.</p> <p>* L'adaptation dans le contexte scolaire est une adaptation toute particulière, moins iconique, plus FS, déontologie différente... Ceci permet de dire qu'il s'agit d'un métier différent.</p> <p>* Certains disent que l'adaptation ne va pas jusqu'à passer au FS.</p>	<p>Globalement, les intervenants s'adaptent à la LS de la personne, avec simultanément un travail de soutien et d'AàC (allant jusqu'à la conception d'outils plus globaux ou ponctuels).</p>

5. Pourquoi les personnes sourdes vous sollicitent-elles ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * Confiance relationnelle dans la personne * Confiance dans le respect de la déontologie et des règles de la profession * Qualité de la prestation <p>Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Les PS ne choisissent pas l'interprète, le manque d'offre fait qu'on attribue l'interprète qui convient à ce type de demande et qui est disponible (volonté du service pour éviter de créer des paires 'personne sourde-interprète' et pour supprimer le risque de travail «sur l'affectif» * Les interprètes disent qu'elles renvoient les demandeurs vers les services et ne répondent plus (que rarement) aux demandes directes. 	<ul style="list-style-type: none"> * Parce que le service d'aide offert est global, à la fois social et AàC (longue durée, confiance, bonne connaissance). * Les intervenants sont très disponibles (permanences, TP couvert par 2 intervenants...)

6. Pouvez-vous toujours répondre de manière adéquate ou satisfaisante à leurs demandes ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * 10 oui, si ... (préparation possible, compétences respectées) * 9 non parce que ... (préparation impossible, demande de sortie de rôle, car besoins qui vont au-delà de ce que les I peuvent donner...) * 2 oui/non 	<ul style="list-style-type: none"> * Oui 4 * Oui avec réserves 5 parce que ... (Manque de moyens en temps ou de disponibilité) * Non 5 (Manque de compétences, situations particulièrement difficiles - peu de ressources communicationnelles ou implication humaine lourde)

7. Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez dans votre travail ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * Manque de préparation, sentiment de prendre le train en marche et manque de suivi * Non reconnaissance ou méconnaissance de la profession d'I, essentiellement dans le monde entendant * Différence culturelle et linguistique entre PS et PE * Créativité en LS, trouver une LS correcte * Dans le scolaire : le nombre d'heures fait que la fatigue joue sur la qualité * Dans les services : la longueur d'une liaison dont la dynamique ne peut être interrompue * Le respect de la fidélité et la difficulté de faire les bons choix * Le manque de relais, pas (suffisamment de médiateurs ou de services sociaux en parallèle * La gestion du temps de parole * La demande des PS qui va au-delà de l'I 	<ul style="list-style-type: none"> * Manque de moyens (I, services débordés, délais longs...) * Manque de préparation * PS ayant une communication très limitée, une précarisation sociale, un vécu très difficile ou une situation éthiquement très difficile à supporter * devoir aller davantage vers l'I que vers le travail social (rôle de conseil, de soutien...) - certains voudraient avoir à côté d'eux un interprète qui se chargerait de cet aspect du travail - certains voudraient que la PS soit la personne centrale

8. Devez-vous parfois sortir de votre rôle? Si oui, comment le vivez-vous? Aimeriez-vous qu'un changement s'opère ici? Dans quel sens ? Si non, expliquez pourquoi.

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>Oui, car l'humain et les circonstances priment sur la déontologie (mais de moins en moins souvent)</p> <ul style="list-style-type: none"> * Oui, mais en connaissance et en conscience de cause - soit pour expliquer à la PS - soit pour répondre à l'entendant - soit pour faire un retour à des tiers (parents, enseignant, AS...) - * Non, et en tous cas de moins en moins, car les I renvoient aux relais (AS, médiateurs, accompagnateurs) 	<ul style="list-style-type: none"> * devoir aller davantage vers l'I que vers le travail social (rôle de conseil, de soutien...) - certains voudraient avoir à côté d'eux un I qui se chargerait de cet aspect du travail - certains voudraient que la PS soit la personne centrale

9. Quelles sont les situations les plus compliquées ou les demandes auxquelles vous ne pouvez/voulez pas répondre, ou seulement difficilement ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * Conférences et grosses réunions, à cause des jugements des participants, public varié, gestion du temps de parole * Sujets pointus et spécialisation importante * FS * Manque de préparation et de relais 	<ul style="list-style-type: none"> * Justice * Questions médicales et d'intégrité physique -> appel à des spécialistes en renfort * Relationnel (conflit, manque d'ouverture) * En dehors de leurs compétences (négociations pour achat d'une maison...) * Globalement, c'est dans le métier de travailleur social que la difficulté est la plus grande que dans le métier d'AàC

10. Voici diverses situations. Pouvez-vous nous dire pour chacune d'elles si l'on fait appel à vous ? Quel type de service conviendrait davantage à la situation?

- Situation familiale [rencontre de la famille élargie, jubilés, ...]
- Situation médicale [RV généraliste, spécialiste, généticien, psychologue, psychiatre, gynécologue/obstétricien, hospitalisation, intervention chirurgicale...]
- Situation professionnelle [réunion d'équipe, conférence, manifestation extérieure, travail au quotidien, contacts clientèle, départ à la pension...]
- Situation sociale et administrative [demande de logement, d'intervention d'un fonds, allocations spéciales, Vierge Noire, SBFPH, médecin conseil, commune...]
- Situation en société [amis, participation aux fêtes de quartier, contact avec les voisins, fêtes d'écoles, soirées, AG diverses, mouvements de jeunesse, mouvement politique...]
- Situation juridique [courriers d'huissiers, mise en demeure, contact avocat, procès, auditions, certificat bonne vie et mœurs...]
- Situation scolaire [réunion de parents, choix de l'école, contacts avec d'autres parents, services d'accompagnement pédagogique, voyage scolaire, rencontre avec titulaire et autres professeurs, portes ouvertes, salons, formations continues...]
- Relation avec les autorités [police, contrôleurs de transports en commun, hiérarchie...]
- Situation religieuse [cérémonies religieuses (selon la confession) et sacrements...]
- Situation culturelle [conférences, concerts, expositions, visites guidées, théâtre...]
- Situation loisirs [sports, yoga, voyages, hobbies, cours de cuisine, de couture...]

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>* Familial : rarement ou Non, les seuls Oui viennent des 'I à tout prix partout'</p> <p>* Médical : Prioritaire absolu (il faut un professionnel éventuellement avec accompagnement voir modèle du Pôle de soins de santé de Lille)</p> <p>* Professionnel : Oui 100% (3e position après médical et juridique)</p> <p>* Social : Nuancé, en 4e position, car cela dépend de l'autonomie de la personne sourde</p> <p>* Société : grosse majorité de Non, sauf pour le politique, qui fait davantage d'efforts pour demander des interprètes et les PS qui désirent être impliqués dans le politique</p> <p>* Juridique : Oui, deuxième priorité, terrible manque d'information du secteur, et donc confusion des rôles entre I et AS de la part du monde judiciaire</p> <p>* Scolaire : large majorité de Oui, dans la classe, il faut autre chose qu'un I, plutôt un accompagnateur pédagogique. Attention, demande important difficile à rencontrer.</p> <p>* Autorités : Oui unanimement, surtout avec la police</p> <p>* Religieux : Faible proportion de Oui, (il faut avoir la foi pour ce genre de prestation)</p> <p>* Culturel : majoritairement Non, on donne la préférence au direct en LS et si I il faut, c'est pour la préparation</p> <p>* Loisirs : Non, sauf pour le premier contact</p>	<p>* Familial Oui 5, Non 5 (rôle d'un proche ou d'un interprète car intimité importante de la situation)</p> <p>* Médical 11 Oui, 2 Non, avec interprètes présents 7, ou en duo entre AàC, Attention au danger de la présence de proches</p> <p>* Professionnel : 8 Oui, 4 Non</p> <p>* Social Oui 8, 3 Non, avec interprète ou seul</p> <p>* Société : 6 non, 5 oui (dont 3 rarement), ce n'est pas leur place en tant que travailleur sociaux, sauf quand c'est lié à leur travail, oui dans le cadre de conflit (entre voisins)</p> <p>* Juridique : 8 Oui, 2 Non, 1 une seule fois, souligne le besoin d'interprète et de spécialisation, responsabilité importante (si sans interprète, en duo AS pour assurer au mieux)</p> <p>* Scolaire : 6 Oui, 4 Non (avec deux types de rencontres entre parents et écoles, si individuelles, AàC si réunions plénières, I) Il faudrait aussi des enseignants bilingues.</p> <p>* Autorités : 8 Oui, 3 Non Attention : l'entendant est l'objet du problème et sert d'I pour ses parents (aide jeunes)</p> <p>* Religieux 3 oui, 8 non, on parle plutôt d'I spécialisé ou officiants bilingues</p> <p>* Culturel : 6 Oui, 4 Non, il faut un interprète bien au fait et des guides qui pratiquent la LS - il existe aussi la culture sourde dans laquelle les PS peuvent puiser</p> <p>* Loisirs : 6 Oui, 4 Non, mais peu de gens se voient intervenir dans la régularité de l'exercice d'un loisir</p>

11. Si un pôle de professionnels ayant pour mission de répondre aux divers besoins des personnes sourdes devait être constitué, quels seraient selon vous les profils qui devraient s'y retrouver ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * Surtout des interprètes en LS (spécialisés, médical, juridique, conférence) * Les médiateurs sourds formés * Les AS qui connaissent la LS * Les translittérateurs (même si le terme est peu apprécié) à la demande * Les accompagnateurs sourds ou entendants signants * Les traducteurs sourds <p>Remarques :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Les interfaces et AàC «ne sont pas des métiers», ils ne répondent pas aux besoins des PS, n'ont pas de formation, peur de créer de nouveaux métiers, il faut mettre l'accent sur la formation professionnelle des interprètes * Modèles : Epée, Pôle Santé, Interprétis * Le SISB n'est pas un mauvais modèle, mais il manque d'interprètes salariés. 	<ul style="list-style-type: none"> * Les interprètes, dont les spécialisés * Les travailleurs bilingues AS ou accompagnateurs, * Les médiateurs sourds, d'abord médiateur, puis sourd, surtout avec des personnes étrangères ou lorsque la PS est trop loin de la communauté entendante pour que le message puisse passer * Les AàC, psychologues, écrivains publics * Les facilitateurs locaux pour les urgences, le premier accueil

12. Pensez-vous que l'interprétation sociale est la forme d'interprétation majoritairement utilisée dans la triangulation sourds/entendants/interprète ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>Remarque : le concept d'interprétariat social n'est pas connu et a dû être défini, sauf à l'Epée, où une recherche a été faite notamment sur CETIS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Oui majoritairement, mais.../si... * -> le social est un énorme besoin chez les PS * -> si on suit l'évolution au CETIS (code de déontologie, entrée dans la langue parlée par l'autre et non dans l'explication) * -> si PS fragilisées * Non, venant des fervents défenseurs de la présence des médiateurs sourds, des AS... qui ont peur de sortir de leur rôle. 	<p>Remarque : le concept d'interprétariat social n'est pas connu et a dû être défini</p> <ul style="list-style-type: none"> * Soit interprétariat social majoritairement demandé par les sourds, sauf en conférence * Soit demande d'AS et d'AàC en plus d'un travail d'I

13. Avez-vous le sentiment que les personnes sourdes sont davantage en demande d'information et semblent moins se soucier de ce que les entendants puissent eux aussi être informés ? Si oui, comment peut-on l'expliquer ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * Majoritairement : Non, mais ce n'est pas spécifique à la surdité, toujours la cas entre autorité et demandeur. La PS a parfois un sentiment d'infériorité, de manque d'estime de soi lié au vécu et de préjugés tenaces. L'interprète doit y être attentif pour donner sa place à la PS, d'autres disent que cela ne relève pas de la responsabilité de l'interprète * Oui, quand les PS sont d'un bon niveau de culture générale, il s'agit alors davantage de restructurer le discours plutôt que de rééquilibrer la relation * Cela dépend des tempéraments et des situations 	<ul style="list-style-type: none"> * Non 9, mais lié à la situation du sourd demandeur et de l'entendant qui a le pouvoir. La présence de l'accompagnant permet parfois de rééquilibrer la situation

14. En situation d'interprétation, les différents intervenants dans la triangulation font semblant d'être en binôme. Que pensez-vous de cette déclaration ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>* Une évolution manifeste vers la triangulation, surtout chez les PS qui sont mieux préparées et savent qui est l'interlocuteur. Les I sont perçues comme plus professionnelles. Si l'impression de binôme reste, c'est parce que l'I est perçu comme une personne avec laquelle ils peuvent communiquer.</p> <p>* Chez les entendants, la triangulation n'est pas acquise, l'I est souvent considéré comme l'interlocuteur (notamment car le 'je' de l'interprète n'est pas compris)</p>	<p>* Risque de se trouver au centre de la relation, ce qui n'est pas trop dérangeant dans le rôle de AS. La problématique du regard fausse la possibilité de relation entre la PE et la PS</p> <p>* Les PE ne sont pas très ouvertes, essentiellement dans le domaine médical, considérant que le binôme est entre PE et interprète</p>

15. Arrive-t-il souvent que la personne sourde ne comprenne pas ce que vous transmettez ? Qu'est ce qui est à l'origine de cette incompréhension ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>* Oui, cela arrive et les raisons sont multiples:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décalage entre PS et PE, absence de prérequis chez la PS et niveau de discours trop élevé chez la PE - I en LS : expression e LS imprécise ou inconnue, erreur grammaticale, travail d'adaptation et de restructuration culturelle insuffisants 	<p>* 6 Non, parfois, rarement</p> <p>* Oui 5</p> <p>Car :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Manque de compétence en LS officielle * Limites viennent de l'entendant pas clair ou du sourd pas clair * 1 seule fois l'intervenant est mis en cause

Comment réagit la personne sourde ?

- * elle ne réagit pas
- * elle vous demande d'expliquer
- * elle demande à son interlocuteur d'expliquer

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * Cela varie selon la situation et l'autonomie de la personne sourde * La PS réagit par le non verbal * Pas de tendance globale dans l'attitude de l'interprète * Les PS demandent à l'interprète ou à l'interlocuteur, mais pas toujours, car elles ne peuvent pas toujours définir d'où vient le problème d'incompréhension 	<ul style="list-style-type: none"> * 3 pas de réaction * 11 la PS demande à l'aidant * Rarement: la PS sait d'où vient le problème et demande clarification * 2 réponses vont dans le sens du «je réagis avant la personne sourde»

Comment réagissez-vous ?

- * vous interrompez brièvement le rendez-vous pour clarifier les choses
- * vous mettez fin au rendez-vous
- * vous demandez au service de ne plus travailler ou vous refusez de travailler pour cette constellation sourd/entendant
- * vous refusez d'autres missions avec cette personne sourde

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * Grande majorité interrompent brièvement le rendez-vous pour renvoyer dans les deux langues aux interlocuteurs pour qu'ils reformulent (cela rentre dans la dynamique) * Jamais mettre fin au RV * Signaler au service * Ne plus travailler avec la PS à l'avenir si elle en a fait la demande ou si elle demande du FS <p>Autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Recherche de marque d'incompréhension non verbale et reformulation de celle-ci dans l'interprétation * Renvoi à des relais (services de médiation ou accompagnateur sourd) * Dans le scolaire : clarification des choses à la fin du cours 	<ul style="list-style-type: none"> * 12 interviennent et expliquent * Aucun ne met fin à la rencontre * Proposition d'1 autre interlocuteur rare * Arrêter le travail avec cette personne sourde : rare, sauf si incompatibilité majeure * Renvoi vers un service d'accompagnement ou vers un service d'I

Que pensez-vous de la pertinence des solutions suivantes :

- * permanences dans certains lieux de demandes fréquentes (hôpitaux, services sociaux...)
- * interprétation à distance (vidéophonie, webcam)
- * développement des aides techniques (sous-titrage, téléphone avec amplification, écran

du GSM, msn...)

* formation de personnes susceptibles de répondre à certaines demandes spécifiques

* autres :

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>* Permanences : Oui, majoritairement, avec une préférence absolue pour la permanence d'I plutôt que de professionnels, si ceux-ci sont très bon niveau de LS. exemple: Pôle Santé de Lille et maison médicale d'Anderlecht, avec une limitation au premier accueil</p> <p>* Vidéo : oui, si matériel techniquement de qualité et projet bien cadré</p> <p>* Aides techniques : oui majoritairement, avec préférence pour le ST, pour autant que les progrès en F des PS soient assurés</p> <p>* Majoritairement la formation des I, mais pas seulement eux: les formateurs des I, les AS... Les formations des I concernent les nouveaux I, les I en place devraient pouvoir valoriser leur expérience</p> <p>* Autres : Sensibilisation et information générale sur la culture sourde et information des sourds sur ce qu'est l'I et la différence avec les autres métiers</p>	<p>* Permanences : Oui 9 (sous forme d'une AàC, ou de 1er accueil possible (questionnement sur la qualité), mais I mieux</p> <p>* Vidéo : plutôt réticentes, et uniquement pour l'urgence, la fixation de RV et commander qqch, risque de qualité technique insuffisante, quid du contact direct entre personnes?</p> <p>* Aides techniques : Oui, plus il y en a, mieux c'est. GSM 3G pas très connu mais génial, ST +++ sur émission télé et DVD en fr, plus vite et mieux remboursé</p> <p>* Autres formations : I spécialisés; juridique, médical...</p> <p>* Autres : SO</p>

16. Vous avez entendu parler de la première étude, vous avez apporté votre aide concrète à cette seconde étude. Aimeriez-vous commenter l'une ou l'autre ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>* 6 retours positifs, 4 négatifs, 3 sceptiques ou prudents et nuancés, 3 sans commentaires</p> <p>Parmi les retours positifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - C'est bien d'informer le politique pour qu'il parte du terrain - Récolte de données importantes pour améliorer le fonctionnement des services et mieux répondre aux besoins des personnes sourdes <p>Parmi les retours négatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Devraient davantage porter sur le statut des interprètes et non développer des métiers fantômes comme translittérateur et AàC - Ne doivent pas cautionner des interprétations cowboy - Echantillon trop restreint - Les besoins sont connus et on n'y répond pas depuis fort longtemps - Risque que le politique ne puisse apporter de solutions concrètes - Risque de confusion entre I et AàC dans les services - Prudence - En attente de concrétisation politique - Scepticisme et résignation 	<p>* Quelques-uns n'avaient pas eu accès à la première étude, mais tous considèrent que c'est important, deux doutent des résultats concrets et constatent que la reconnaissance de la LS n'a pas apporté grand chose</p>

17. Les résultats de cette seconde étude seront présentés au public sourd. Les résultats des deux études seront ultérieurement confrontés et analysés en parallèle. Désirez-vous participer à cette rencontre ? Si non, pourquoi ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<p>* Oui, majoritairement, trois Non car</p> <ul style="list-style-type: none"> - crainte de débats violents et légitimation de certaines pratiques - pas par manque d'intérêt, mais parce que les PS doivent pouvoir s'exprimer librement et qu'une présence des trois piliers risque de devenir un débat entre I et AàC, à l'exclusion des PS - désir de prise de distance par rapport à toutes ces guerres 	<p>* Oui, sauf 1 personne</p>

18. Question ouverte : Sur base de votre expérience, quels sont les moyens/solutions à mettre en oeuvre de manière prioritaire ?

Interprètes	Autres professionnels bilingues
<ul style="list-style-type: none"> * Créer des métiers pour les sourds, en particulier le métier de médiateur, de traducteur sourd, d'accompagnateur sourd, en mettant l'accent sur la formation de ceux-ci. * Professionnaliser les translittérateurs * Eclaircir pour tous (PS et PE) la distinction entre ILS et translittérateur ++++ * Former (à la base) les ILS, seule la qualité garantira un service professionnel et permettra aux PS de faire respecter leurs droits +++++++ * Professionnaliser le métier et reconnaître le statut d'ILS +++++ * Amélioration des technologies existantes * Formation des enseignants sourds * Renforcer la formation continue des ILS, durant leur temps de travail ++ * Informer les PS sur les différents métiers ++ +++ * Informer les entendants * Créer de bons services d'I avec des moyens humains, techniques (vidéophonie) et financiers (formation continue * Renforcer le service de médiation à travers la Plateforme Christian François, en faire un véritable point de rencontre entre les différentes ressources et établir des priorités +++ * S'inspirer du fonctionnement et de l'expérience de l'étranger * Créer, renforcer les associations professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> * Revendication importante sur le nombre et la formation mieux organisée des interprètes * Accès à la LS à tous les niveaux de l'enseignement pour les entendants * Sensibilité à la LS du monde entendant * Revendication du statut personnel des personnes interrogées * Regret de ne pas pouvoir poursuivre une formation d'ILS parce qu'elle n'est plus proposée

IV. Résultats de l'enquête et hypothèses

Les résultats et les hypothèses n'ont pas été présentés sous cette forme à la communauté sourde. Une présentation de ce type n'est en effet pas accessible à la grande majorité des personnes sourdes. La présentation Powerpoint (qui a été signée lors de la rencontre) est disponible dans les annexes du présent rapport.

Les résultats :

1. Les interprètes en LS ont pour la plupart une formation à l'interprétation, les autres professionnels bilingues ont notamment une formation en langue des signes. Leurs formations en dehors de la langue des signes sont assez similaires (universitaires, type long, type court, secondaire supérieur), avec une prévalence de la logopédie pour les interprètes et des métiers dits sociaux pour les autres professionnels bilingues.
2. Les interprètes manquent de formation continue en interprétation, les autres professionnels bilingues manquent de formation sur des problématiques très précises.
3. Les interprètes travaillent surtout à temps partiel pour différents employeurs, mais n'ont pas d'autre métier à côté. Beaucoup exercent pour une part importante dans le milieu scolaire. Ils sont peu nombreux comme salariés dans les services d'interprétation. Les autres professionnels bilingues interviennent comme facilitateurs de communication dans le cadre de leur fonction sociale globale.
4. Les interprètes en langue des signes ont en général une plus longue expérience professionnelle que les autres professionnels bilingues.
5. Les publics auxquels s'adressent les uns et les autres varient : la langue des signes est (presque exclusivement) le dénominateur commun des deux groupes, mais les autres professionnels bilingues soulignent l'importance de leur travail social. Les interprètes qui travaillent dans le scolaire ont davantage un public adolescent qui a une certaine connaissance du français, tout en revendiquant la langue des signes comme langue de communication. Les très jeunes enfants sont implantés à 100% et ont peu de connaissances de la langue des signes.

6. Les conditions de travail des interprètes ne sont pas toujours idéales, ils doivent souvent faire autre chose qu'interpréter, n'ont pas assez la possibilité de se préparer correctement... et cela rend leur travail moins bon.
7. La difficulté de l'AS est double: d'une part les sujets peuvent être compliqués et d'autre part, l'enjeu social peut être immense. Pour les interprètes, ce sont essentiellement les conférences et les grosses réunions qui posent problème, car les interprètes ont fait le choix de l'interprétation de liaison et manquent donc de pratique pour gérer les difficultés propres à l'interprétation de conférence (publics variés, peur du jugement...).
8. Peu d'interprètes souhaitent travailler en FS.
9. Pour les interprètes, les domaines du médical, du juridique, du professionnel et du socio-administratif sont dans l'ordre les domaines dans lesquels l'interprète est absolument indispensable. Le domaine scolaire est un domaine à part, dans lequel les besoins sont également énormes, mais où le rôle de l'interprète est différent. Pour les autres professionnels bilingues, on trouve dans l'ordre le médical, suivi du socio-administratif, du juridique mais avec interprète. Les AS et encore plus les accompagnateurs interviennent dans l'ensemble de la vie des personnes sourdes.
10. La dimension sociale répond un énorme besoin chez les personnes sourdes, pourtant l'interprétariat social est un concept assez vague pour beaucoup d'interprètes. Ici, le besoin de travailleurs sociaux bilingues et de médiateurs sourds est criant.
11. Les personnes que l'on appelle aujourd'hui interfaces et aides à la communication ont une compétence spécifique qui se différencie de celle d'interprète. Elles ne prétendent pas se substituer à ces dernières et sont spécialisées dans un volet de l'aide sociale. Cependant, pour les interprètes, l'interface et l'aide à la communication ne sont pas des professions et ne répondent pas aux besoins des personnes sourdes, mais les confinent au contraire dans un statut d'assistés. L'interface et l'aide à la communication considèrent au contraire qu'elles répondent tout particulièrement aux besoins des personnes sourdes précarisées et/ou fragiles (domaine médical essentiellement).
12. La personne sourde a autant besoin de recevoir des informations que de s'exprimer.
13. En situation d'interprétation, la triangulation saine est en phase de concrétisation grâce à une prise de conscience du rôle de l'interprète pour les personnes sourdes. Ceci n'est pas encore totalement acquis pour l'interlocuteur entendant.
14. Le déséquilibre entre entendant et sourd est dû à la situation particulière du demandeur face à un expert, elle n'est pas spécifique à la surdité.

15. Les permanences, l'interprétation par vidéo (avec certaines réserves), les aides techniques... sont des solutions bienvenues complémentaires à l'offre d'interprétation, pour peu qu'elles soient judicieusement utilisées, soigneusement cadrées et techniquement fiables.
16. Tant pour les interprètes que pour les autres professionnels bilingues, la priorité actuelle est la formation de base des interprètes et la professionnalisation du métier. Les deux groupes souhaitent que le monde entendant soit mieux informé sur la LS et la surdité. Pour les interprètes, la seconde priorité va dans le sens de la clarification des métiers existants et des besoins, pour les autres professionnels bilingues, l'accès à la LS pour tous est primordiale, ce qui souligne l'aspect sensibilisation. Ils demandent par ailleurs plus de moyens pour répondre aux besoins sociaux. Les deux groupes insistent sur la création de métiers pour les sourds (médiateurs, traducteurs, accompagnateurs, formateurs...).

Il avait été prévu que les hypothèses seraient soumises à la communauté sourde présente (une centaine de personnes dans les faits) après un bref exposé des résultats de la première étude et de la seconde étude. Ces hypothèses devaient être validées (ou non) par les personnes sourdes en vue d'actions ou de revendications concrètes. L'expérience a en effet montré que les solutions proposées ou imposées par les instances politiques qui n'auraient pas été soumises et explicitées au préalable à la communauté sourde risquent d'être mal comprises, mal interprétées, mal perçues par celle-ci et de renforcer davantage le sentiment d'oppression, de brimade, de non respect des droits humains fondamentaux dont les personnes sourdes se sentent si souvent victimes.

Les hypothèses :

1. Les interprètes et les autres professionnels bilingues s'adaptent à la personne sourde et aux différentes situations rencontrées.

Exemple : interprétation différente si en milieu scolaire, si sourd bilingue, si sourd étranger...

2. Quand elles peuvent choisir leur interprète, les personnes sourdes le font sur le critère de la confiance dans la personne de l'interprète d'abord et pas en premier lieu pour la qualité de l'interprétation.
3. Les intervenants sociaux sont plus disponibles que les interprètes, car il existe des permanences.

4. Tant les intervenants sociaux que les interprètes font du bon travail si les conditions de préparation, de relais sont assurées.
5. Beaucoup de gens, sourds et entendants, ne connaissent pas bien la profession d'interprète et ignorent ce que celui-ci peut faire ou non.
6. Si les interprètes avaient davantage de possibilités de relais (en étant accompagnés d'un AS, d'un médiateur sourd ou d'un autre professionnel bilingue ou sourd), la qualité de leur travail n'en serait que meilleure.
7. Les interprètes doivent encore souvent sortir de leur rôle car l'aspect humain et les circonstances priment sur le respect de la déontologie.
8. En fonction de la complexité du message à faire passer, si les AS et les accompagnants avaient à leurs côtés un interprète qui prendrait en charge la partie interprétation, les AS et les accompagnants pourraient mieux se consacrer à leur mission sociale.
9. Dans un service pour les sourds, il faudrait que les profils suivants soient présents :
 - beaucoup d'ILS formés et spécialisés
 - des médiateurs sourds formés
 - des AS sourds ou entendants signants
 - des translittérateurs pour les oralistes et les malentendants
 - des accompagnateurs sourds ou entendants signants
 - des traducteurs sourds
10. En cas d'incompréhension dans la communication, les stratégies mises en place varient selon les mandats d'intervention : les AS et accompagnateurs expliquent les enjeux à la personne sourde, tandis que les interprètes signalent le problème aux deux parties. Les uns et les autres sont conscients de l'utilité de la présence simultanée des deux profils (aidant social et interprète).

Le déroulement réel de la soirée n'a pas permis que ces hypothèses soient exposées de manière linéaire et structurée, car les personnes sourdes présentes avaient un besoin criant d'exprimer leurs inquiétudes, leurs peurs, leur découragement et leur colère aussi. Toute une série de réactions ont cependant pu être recueillies qui ne manqueront pas, nous l'espérons, d'éclairer les décideurs et de les guider dans leurs choix stratégiques pour une meilleure intégration sociale, culturelle, professionnelle, scolaire dans la société.

V. Réactions des personnes sourdes

Comme lors de chacune des rencontres avec les personnes sourdes dans un contexte qui semble être initié par les entendants, les protagonistes sourds sont représentatifs de diverses tendances : les personnes sourdes de familles sourdes signantes, les personnes sourdes issues de l'immigration, les personnes sourdes implantées, de famille entendante en général, les personnes sourdes scolarisées dans l'enseignement spécial, intégrées dans l'enseignement ordinaire, les jeunes sourds et les sourds âgés, les sourds bons lecteurs et les personnes sourdes pour lesquelles l'écrit reste un obstacle insurmontable. Et au-delà de tout cela, il y a les personnes sourdes réservées, timides ou intimidées, les personnes sourdes modérées et nuancées dans leurs propos et les personnes sourdes qui le sont (un peu, voire nettement) moins, et ce bien a priori, donc sans encore avoir reçu aucune information.

Le panel réuni pour la soirée débat était fidèle à cette description, certains, bien à l'avance, prenant la peine de venir saluer les organisateurs et de les remercier pour leur initiative, d'autres, bien à l'avance également, mais déjà très énervés et irrités. Les habitués retardataires sont venus aussi, les uns discrets, les autres bruyants et «chahuteurs», bien décidés à en découdre avec les présentateurs.

La présentation a commencé selon le schéma défini dans la section méthodologie, introduit par une prudente information générale, à savoir que les présentateurs n'étaient nullement les responsables des résultats obtenus. Il a également été précisé qu'un temps de partage et de discussion important suivrait les exposés. Le déroulement de la soirée n'a cependant pas été conforme aux prévisions. Certaines personnes sourdes présentes, par ailleurs très connues dans le microcosme de la surdité, ont rapidement monopolisé la discussion, donnant aux extérieurs médusés l'impression qu'ils jouaient un rôle, celui du contestataire systématique et à tout prix. Les hypothèses n'ont pu être présentées dans leur ensemble, mais les enseignements tirés tant des réactions à chaud que des témoignages qui nous sont parvenus au terme de la soirée, voire dans les jours suivants, ne manquent pas d'intérêt :

1. L'annonce même d'une étude sur les besoins des personnes sourdes et d'une rencontre d'information fait déjà l'objet des plus vives critiques
2. Une communication qui sort du cadre tout à fait concret est peu ou mal comprise par le public sourd dans son ensemble, les termes comme «déontologie» ou «secret professionnel» étant souvent inconnus.

3. Une communication qui sort du cadre tout à fait concret est peu ou mal comprise, même si elle est signée par des sourds pour des sourds et soutenue par une présentation powerpoint «épurée».
4. Beaucoup de personnes sourdes continuent d'avoir l'impression qu'elles sont écartées, mises de côté et ignorées alors que c'est de leur avenir, de leur intégration qu'il s'agit.
5. Certaines personnes sourdes semblent avoir des difficultés à reconnaître que les besoins d'autres personnes sourdes diffèrent des leurs (les personnes malentendantes, les personnes sourdes implantées...)
6. S'il y avait davantage d'interprètes disponibles, un plus grand nombre de demandes pourraient être prises en considération
6. Le «professionnel bilingue» est tout aussi mal perçu/compris que le translittérateur ou l'aide à la communication. Il convient d'insister ici sur le fait que le cycle complet de la formation en promotion sociale (UF 12) n'est pas synonyme de bilinguisme et ne peut en aucun cas être synonyme de professionnel bilingue. Le professionnel l'est dans une autre matière que la langue des signes et apporte en outre une maîtrise de la langue des signes.
7. Le médiateur (sourd) signant semble important même dans la communication entre personnes sourdes informantes et personnes sourdes informées. Il l'est d'autant plus que l'informant est entendant.
8. La communauté sourde craint que l'émergence de nouveaux «métiers» ne mène à l'appauvrissement de la langue des signes.
9. Il faut davantage d'interprètes en langue des signes, en tant que personnel salarié dans les services. Pour cela, il faut organiser prioritairement une formation de qualité. Tant les deux groupes interrogés que les personnes sourdes mettent cet élément en évidence, dans la première et dans la seconde étude.
10. Il est important que les services puissent reconnaître les besoins réels des personnes sourdes, même si ces besoins ne sont pas clairement exprimés. d'où l'importance d'une possibilité de retour ou de débriefing après la mission.
11. Il faut donner à la communauté sourde l'occasion de parfaire ses compétences en langue des signes et en langue française écrite (accès au sous-titrage, sms...).
12. Certaines personnes sourdes sont à ce point désabusées qu'elles ne voient plus pour se faire «entendre» que deux pistes : la manifestation, certes silencieuse, mais non moins déterminée et le financement d'un cabinet avocat par les particuliers (sourds) en vue du saisissement d'un tribunal susceptible de recevoir une plainte pour violation des droits humains fondamentaux, comme cela a été entrepris avec succès en Grande-Bretagne.
13. La communauté sourde est très diversifiée et les plus réservés ont parfois du mal à s'exprimer dans les rencontres collectives. Ils profitent alors de permanences ou de rencontres individuelles pour prendre la parole. Certains envoient des messages écrits.
14. Toutes les personnes sourdes soulignent l'importance de trouver une solution à leurs besoins réels, variables selon les personnes et les contextes.

15. Les personnes sourdes refusent les «nouveaux métiers gravitant autour de la langue des signes» s'ils ne sont destinés qu'à «recaser» les interprètes ayant échoué dans les évaluations qu'ils ont eu à passer.

VI. Ecueils et embûches

Les points abordés ci-dessous reprennent les difficultés rencontrées tout au long de la réalisation de cette étude. La présentation retenue est de type chronologique, même si certains aspects traversent les différentes étapes de l'étude ou se retrouvent à deux ou plusieurs de ces étapes.

Les problèmes rencontrés ne sont cependant pas présentés ici dans leur ordre d'importance.

1. Le passif de la première étude, à savoir l'échantillon relativement limité (une petite trentaine de personnes sourdes interviewées) et le déroulement chaotique de la présentation de l'étude à un vaste public de personnes sourdes, voire l'agressivité (du moins perçue comme telle par les personnes entendant) de certaines d'entre elles et le fonctionnement en microcosme, tant dans la communauté sourde que dans la communauté des interprètes ont généré un certain scepticisme, si non une suspicion certaine de la part des collectivités concernées.

- seule une interprète a finalement refusé de répondre au questionnaire. Toutes les autres se sont coupées en quatre pour répondre à l'entretien, n'hésitant pas à se déplacer ou à interrompre leurs vacances
- une fois en confiance et durant les entretiens toutes les interprètes interrogées se sont montrées prêtes à collaborer tout en expliquant les raisons de leurs réticences : leur long combat, toujours bénévole et en marge d'un emploi du temps chargé, porté par la passion pour leur travail et leur attachement à la Communauté des sourds. Un combat auquel le monde politique semble rester sourd
- lors des entretiens, beaucoup d'interprètes se sont exprimées ouvertement sur leur métier, souvent pendant plusieurs heures, témoignant de leurs difficultés mais aussi de leur volonté de professionnalisation et de souci à l'égard des intérêts des personnes sourdes
- il y a à la fois d'énormes craintes et beaucoup d'attentes et d'investissement personnel chez les interprètes. C'est un peu moins passionnel chez les autres professionnels bilingues. Cet aspect émotionnel et passionnel se retrouve également chez les personnes sourdes.

2. Les problèmes de terminologie ont été très importants, dans la mesure où l'émergence de «nouveaux métiers» semble être actuellement un problème crucial dans le monde des ILS. Ceux-ci redoutent en effet que de nouveaux métiers ne soient officialisés, métiers qui s'apparentent à l'interprétation sans en être, qui «marchent sur les plates-bandes de l'interprétation», qui décrédibilisent celle-ci parce que pratiqués sans véritable formation (elle est interrompue pour les ILS aujourd'hui, et est inexistante en Belgique à l'heure actuelle pour les autres professionnels bilingues). Certains n'hésitent pas à parler de «pratiques cowboy», ou à nier les besoins spécifiques auxquels répondent ces nouvelles pratiques.

Quelques exemples :

- a. «aide à la communication» : le terme est perçu de manière péjorative, tant dans la communauté sourde que dans la communauté des interprètes, d'une part à cause de l'occurrence du mot «aide», qui implique une situation d'assistanat, dont se défendent tant les sourds que les interprètes, et d'autre part à cause du risque de confusion entre le métier et l'activité. Dans le monde de l'interprétation en LO, toute activité permettant à deux personnes, deux collectivités, deux communautés de communiquer est considérée comme apportant une aide à la communication. L'interprétation est une de ces activités, il en existe d'autres.
- b. «professionnel bilingue» : ce terme a fait l'objet de nombreuses réflexions. Il a finalement été choisi pour éviter justement les problèmes liés à «aide à la communication». Le «professionnel bilingue» est en effet une personne qui exerce un métier (AS par exemple) et est donc un professionnel de celui-ci, tout en étant par ailleurs bilingue fr-LS. Il est vrai que la notion de bilingue revêt une signification bien différente selon que l'on est interprète de conférence, sourd ou citoyen belge francophone pour lequel le fait d'avoir suivi durant quelques années les cours de néerlandais à l'école secondaire implique déjà le bilinguisme. Mais malgré ces explications, il n'a pas rencontré la sympathie de la communauté sourde qui ne peut s'empêcher de voir dans le professionnel bilingue que «celui qui fait semblant d'être un interprète mais n'en est pas un».
- c. «triangulation» : dans la littérature sur l'interprétation en langues orales, on peut trouver bon nombre de réflexions sur la relation triangulaire qui préside à l'interaction entre les représentants de deux communautés linguistiques incapables de communiquer efficacement sans la présence d'un interprète. On peut ainsi lire

qu'une interprétation réussie est celle où l'on est à trois en ayant l'illusion d'être seulement à deux. Certains «clients» francophones, qui n'ont très certainement pas lu les articles de Gide ou d'autres auteurs célèbres en interprétologie, n'hésitent pas à dire qu'en présence d'un interprète de qualité, tous leurs interlocuteurs se mettent soudain à parler le français. Les ILS ne réagissent absolument pas à cette déclaration sur la triangulation de la même manière, ils invoquent au contraire la formation officieuse du binôme comme un échec de la triangulation. Nul ne peut les blâmer, dans la mesure où au stade actuel de l'offre de formation, rares sont les interprètes qui ont eu accès à la littérature spécialisée dont mention ci-dessus.

d. «interprétariat social» : dans une communauté, où, les résultats de l'enquête, tant chez les interprètes que chez les autres professionnels bilingues, démontrent combien les besoins sont importants en matière sociale, la notion même d'interprétariat social, avec ses spécificités, est peu connue (du moins en Région bruxelloise), ceci met une fois de plus en évidence qu'une formation théorique solide fait cruellement défaut.

3. La difficulté du passage de l'écrit à l'oral, ensuite à nouveau de l'oral à l'écrit, de l'écrit à l'iconique, et ensuite de l'iconique à l'écrit est un des grands défis de ce type d'étude. S'y ajoute le type de lecture/d'interprétation que chaque individu a ou peut avoir d'une information qui lui est transmise et qui vient modifier l'interaction. Il convient en effet d'insister sur le soin accordé à la rédaction du questionnaire, à la rédaction de son introduction. Chaque terme avait été pesé, chaque nuance analysée, mais il est apparu au dépouillement que la manière dont une question avait été posée ou explicitée pouvait avoir influencé la réponse. Le fait que deux interviewers, chacun avec ses propres «lunettes», ont interrogé les interprètes et autres professionnels bilingues peut avoir provoqué un premier «glissement» et avoir eu un impact sur les réponses. La présentation aux personnes sourdes des résultats de l'enquête, avec d'une part un support écrit réalisé par des entendants et d'autre part une présentation en langue des signes, a représenté un second moment à risque, avec la nouvelle possibilité de «glissement» de l'information. Les réactions des personnes sourdes ont été interprétées pour les «entendants unilingues» présents, avec un troisième «glissement». Et enfin, la mise par écrit des résultats, conclusions... est sans aucun doute à l'origine du dernier «glissement». Cette cascade de «déformations» n'est pas sans générer de nombreux malentendus et frustrations peu propice à une communication dénuée d'affect et d'émotionnel.

4. Dans le même ordre d'idée, il apparaît très clairement au fil des contacts avec la communauté sourde que tant de frustrations et de rancœurs émaillent la vie des personnes sourdes depuis trop longtemps. La contrariété que représente le passage obligé par des entendants pour effectuer les études, rédiger les rapports, transmettre les demandes à la classe politique est très difficile à vivre pour certaines personnes sourdes qui se sentent exclues alors que c'est de leur sort qu'il est question. Toute démarche effectuée «pour défendre leurs intérêts» est par définition suspecte, si non condamnable, puisqu'elle émane d'une personne certes de bonne volonté, mais indiscutablement «manipulée» par les entendants.

5. Il apparaît clairement que la définition du mot «sourd» pose problème. Pour un entendant non averti, un «sourd» est une personne qui «n'entend pas». Un «malentendant» est une personne qui n'entend pas bien. Les notions de surdité légère, moyenne, sévère ou profonde échappent à la plupart des entendants. Pour les personnes sourdes qui défendent leur culture, le terme de «sourd» semble surtout être d'application pour les «sourds signants » souvent issus de famille «sourde signante». Les sourds oralistes, les «implantés» (implant cochléaire), les malentendants, les sourds intégrés dans l'enseignement ordinaire, les enfants sourds de parents entendants sont moins considérés comme des sourds. Leurs besoins ne sont donc pas souvent mis en avant par les promoteurs de la culture sourde. Il leur est également difficile de pouvoir prendre en considération que d'autres solutions que l'interprétation «pure et dure» puisse convenir à certaines personnes sourdes.

6. Il semble important de distinguer tant dans les rôles, les compétences, les budgets que dans la gestion les instances telles que la FFSSB, Info-Sourds et le SISB, dont à la fois la proximité géographique que l'organigramme prêtent encore parfois à confusion et décrédibilisent tour à tour l'un ou l'autre.

VII. Conclusions générales

Sur base des résultats obtenus au cours des différentes rencontres, avec les interprètes, les autres professionnels bilingues, les personnes sourdes, sur base également des résultats de la première étude, et enfin sur base de l'avance importante qu'ont nos voisins en terme de solutions à apporter à la problématique de la communication entre sourds et entendants, nous pouvons maintenant énoncer certaines conclusions et suggérer diverses pistes :

1. Conclusions

- le manque d'interprètes (dans les services francophones), qu'il soit fonctionnel ou structurel, est indéniable
- il n'y a actuellement aucune offre de formation digne de ce nom pour les candidat(e)s à l'interprétation en langue de signes
- la confusion des rôles est toujours existante, dans la mesure où de «nouvelles professions» non encore définies dans les textes, et pour lesquelles aucune formation n'est encore organisée, semblent s'organiser et avec elles de nouvelles pratiques qui déstabilisent tant les interprètes que les personnes sourdes
- les personnes sourdes ont parfois du mal à exprimer précisément leurs besoins en matière d'aide à la communication
- les gestionnaires des demandes ont parfois du mal à percevoir précisément les besoins qu'expriment les personnes sourdes en matière d'aide à la communication et dès lors d'y répondre
- les structures qui offrent en un seul espace centralisé un vaste panel d'intervenants (interprètes, assistants sociaux, médiateurs sourds ou entendants signants, reformulateurs, translittérateurs, interprètes sociaux et interprètes scolaires, psychologues signants...) et qui pratiquent le débriefing et le suivi répondent mieux aux besoins des personnes sourdes que les structures non multidisciplinaires
- l'information des personnes sourdes et des personnes entendantes doit devenir un automatisme de manière globale, et encore bien davantage avant chaque mission, aussi longtemps que les différents protagonistes ne disposeront pas du savoir partagé nécessaire au bon déroulement des rencontres communicationnelles entre personnes sourdes et personnes entendantes.

2. Pistes

- il est primordial d'envisager l'organisation d'une formation de la nouvelle génération d'interprètes
- à l'étranger, cette formation est de plus en plus souvent proposée dans l'enseignement supérieur de type long/ à l'université
- la formation d'interprète qui semble le mieux répondre aux critères de professionnalisme est celle qui combine la langue des signes, la langue orale nationale et une autre langue orale (voir à ce propos le programme de Graz, en Autriche)
- si de nouvelles professions doivent émerger, il est essentiel qu'elles soient définies, que leurs représentants soient formés et que les «clients» soient informés de leurs compétences
- il convient de libérer des moyens spécifiques (en personnel, en temps et en budgets) pour que les personnes sourdes puissent apprendre et aient l'occasion d'exprimer clairement leurs besoins, mais aussi pour que les services puissent diagnostiquer ces besoins et donc d'y répondre
- il convient de s'inspirer de ce qui existe ailleurs en Belgique (notamment à l'Epée) ou à l'étranger (notamment à Lille avec Sourds et Santé, SoursMédia). L'équipe de Sourds et santé se compose des personnes suivantes :

- * un médecin qui consulte directement en LSF
- * des médiateurs (sourds)
- * des interprètes fr-LSF
- * des psychologues qui consultent directement en LSF
- * une secrétaire bilingue fr-LSF
- * un expert linguistique, formateur en LSF
- * une coordinatrice des programmes d'éducation à la santé en LSF

- tant les personnes sourdes que les interprètes et les services déplorent l'absence de volonté politique pour que puisse évoluer la condition des personnes sourdes en Belgique et pour que leurs droits fondamentaux soient respectés.

IX. Annexes et adresses utiles

Annexes

1. Questionnaire vierge soumis aux interprètes et autres professionnels bilingues
2. Invitation à la soirée débat de février 2010 pour les personnes sourdes
3. Powerpoint de la présentation de rappel de la première étude (Inès Guerreiro) pour les personnes sourdes - janvier 2009
4. Powerpoint de la présentation de la seconde étude (Inès Guerreiro et Thierry Adnet) pour les personnes sourdes - février 2010
5. Recherche sur la médiation
6. Equivalent néerlandophone au SISB
7. Le service proposé à Lille
8. Le projet du service d'accompagnement et d'interprétation de l'Epée
9. Témoignage d'une étudiante en droit

Adresses utiles

1. L'Epée :

L'**Epée asbl**, Service social d'accompagnement d'interprétation destiné aux Sourds et Malentendants, Rue de Rotterdam, 9 4000 Liège, Tél.: 04/252.26.26

2. Sourdsmédia

45/4 av. de Flandre 59290 Wasquehal

3. ITAT Graz <http://www.uni-graz.at/itat/>

4. CAB <http://www.cabvlaanderen.be/>

5. Interpretis www.hotfrog.fr/Entreprises/Interpretis

1. Questionnaire vierge soumis aux interprètes et autres professionnels bilingues

Introduction

La présente étude sur les besoins d'aide à la communication, non en tant que métier, mais en tant que besoin et problématique, a été commanditée par la Cocof. Elle doit servir de base à la réflexion de la ministre en charge des personnes handicapées en vue de la modification du décret de 1999 régissant l'ensemble du secteur handicap, dont le fonctionnement du SISB. Les questions de l'enquête, qui ne se veut nullement scientifique, mais bien totalement empirique, sont formulées de manière stratégique, pour éviter que le nouveau décret n'aille à l'encontre des personnes sourdes ou des interprètes.

Il convient peut-être de signaler ici qu'en langues orales également, les questions sont nombreuses sur les besoins différenciés selon les publics. Force est de constater qu'à ces besoins différenciés, il faut apporter des réponses différenciées. Le pouvoir subsidiant, une fois conscientisé, pourra sans doute envisager d'accorder davantage de moyens à la formation de base et à la formation continue des interprètes en vue d'un élargissement, par le pouvoir subsidiant toujours, de la palette des réponses à offrir. Les modèles étrangers, ceux de Flandre et aussi de Wallonie répondent mieux aux attentes des personnes sourdes. Il est donc important de repenser la situation à Bruxelles.

Sur base des résultats de la première étude sur les besoins d'aide à la communication des personnes sourdes de Bruxelles, nous désirons dans cette seconde étude analyser la situation sur le terrain. Pour connaître cette réalité de terrain, nous avons tout d'abord envisagé de refaire une étude auprès des personnes sourdes. Ne sont-elles pas les mieux placées pour définir leurs besoins? Certes, mais le déroulement, les contradictions des résultats et les réactions à la suite la première étude nous incitent à penser que rares sont les personnes sourdes qui arrivent à prendre le recul nécessaire par rapport à leurs besoins et à formaliser ceux-ci.

Pour compléter l'information, la nuancer et permettre à toutes les parties de la triangulation d'exprimer leur perception du fonctionnement de l'aide à la communication aux personnes sourdes de Bruxelles, il nous semble essentiel d'interroger également les professionnels impliqués dans la communication du binôme sourd/entendant, au-delà du SISB. Rien ne peut remplacer la richesse de leur expérience et c'est à ce titre que nous nous adressons à vous. Votre avis, en tant que professionnels de la communication entre entendants et sourds signants, nous intéresse, votre expérience encore bien davantage.

Ce second angle d'attaque devrait par ailleurs nous permettre de clarifier les choses. En effet, sur base des constats ci-dessous, il apparaît clairement que le pouvoir subsidiant est en demande de cette clarification, pour, le cas échéant, professionnaliser et officialiser certaines pratiques/créer de nouveaux métiers.

Nous ne cherchons pas à mettre en évidence les besoins prioritaires des personnes sourdes car nous estimons que les résultats de la première

étude sont valables/sont suffisamment éclairants et que c'est aux personnes sourdes que nous devons nous adresser à ce sujet. Par contre, nous souhaitons mettre en évidence les difficultés pour les structures et les professionnels de rencontrer les besoins exprimés dans la première étude ainsi que les réponses les plus adaptées à ces besoins (toujours sur base des résultats de la première étude).

Constats :

A. Il est fort difficile de trouver un(e) interprète.

B. Dans la bouche populaire, le mot "interprète" est utilisé très largement (interprète codeuse, interprète français signé, interprète en reformulation orale, etc.). Certains textes légaux contribuent à maintenir ce flou artistique, notamment dans certaines instances administratives. Or, en principe, l'interprétation implique le passage d'une langue à une autre langue (dans notre cas, du français vers la langue des signes ou de la langue des signes vers le français, sans perte d'informations, de saut de registre ou de prise de position de «l'interprète»).

C. Selon le degré de surdité mais aussi selon des variables cognitives, psychologiques, scolaires, familiales et sociales, le moyen de communication utilisé et l'aide proposée sont parfois très différents.

D. Le moyen de communication le plus souvent demandé est la langue des signes alors que ce moyen de communication ne répond paradoxalement pas toujours aux attentes et aux besoins réels de la personne demandeuse. Il est interpellant de voir que le français signé est aujourd'hui n'est certes pas demandé, mais plus souvent attendu. La distinction s'installe peu à peu entre LS et FS.

Cette seconde étude se déroulera comme suit : interviews de 25 interprètes avant le 20 décembre, ensuite interprétation des réponses, confrontation avec un panel de personnes sourdes signants et publication des résultats fin février.

1. Présentation de la personne :

a. diplômes et formation

Pensez-vous que pour votre travail d'aide à la communication vous avez reçu une formation suffisante ?

Si oui, quelle a été cette formation ?

Si non, quelle a été cette formation et pour la suppléer, pensez-vous que l'expérience acquise au fil du temps soit suffisante ? Que suggérez vous pour pallier les manques ?

b. emploi/définition du travail/statut

c. années d'expérience

d. langue maternelle

2. Dans quel cadre votre activité d'interprète ou autre aide à la communication est-elle exercée (service, école...), et à quelle fréquence ?
3. Parmi les personnes sourdes signantes, quel type de public(s) rencontrez-vous dans le cadre de l'exercice de vos activités d'interprétation ou autre forme d'aide à la communication ?
4. Ce(s) public(s) ont-ils une influence sur le type de service que vous offrez? Si oui, laquelle ? N'hésitez pas à expliciter et à commenter votre réponse.
5. Pourquoi les personnes sourdes vous sollicitent-elles ?
6. Pouvez-vous toujours répondre de manière adéquate ou satisfaisante à leurs demandes ?
7. Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez dans votre travail ?
8. Devez-vous parfois sortir de votre rôle? Si oui, comment le vivez-vous? Aimerez-vous qu'un changement s'opère ici? Dans quel sens ? Si non,expliquez pourquoi.
9. Quelles sont les situations les plus compliquées ou les demandes auxquelles vous ne pouvez/voulez pas répondre, ou seulement difficilement ?
10. Voici diverses situations. Pouvez-vous nous dire pour chacune d'elles si l'on fait appel à vous ? Quel type de service conviendrait davantage à la situation?

- Situation familiale [rencontre de la famille élargie, jubilés, ...]
- Situation médicale [RV généraliste, spécialiste, généticien, psychologue, psychiatre, gynécologue/obstétricien, hospitalisation, intervention chirurgicale...]
- Situation professionnelle [réunion d'équipe, conférence, manifestation extérieure, travail au quotidien, contacts clientèle, départ à la pension...]
- Situation sociale et administrative [demande de logement, d'intervention d'un fonds, allocations spéciales, Vierge Noire, SBFPH, médecin conseil, commune...]
- Situation en société [amis, participation aux fêtes de quartier, contact avec les voisins, fêtes d'écoles, soirées, AG diverses, mouvements de jeunesse, mouvement politique...]
- Situation juridique [courriers d'huissiers, mise en demeure, contact avocat, procès, auditions, certificat bonne vie et mœurs...]
- Situation scolaire [réunion de parents, choix de l'école, contacts avec d'autres parents, services d'accompagnement pédagogique, voyage scolaire, rencontre avec titulaire et autres professeurs, portes ouvertes, salons, formations continues...]
- Relation avec les autorités [police, contrôleurs de transports en commun, hiérarchie...]
- Situation religieuse [cérémonies religieuses (selon la confession) et sacrements...]
- Situation culturelle [conférences, concerts, expositions, visites guidées,

- théâtre...]
- Situation loisirs [sports, yoga, voyages, hobbies, cours de cuisine, de couture...]

11. Si un pôle de professionnels ayant pour mission de répondre aux divers besoins des personnes sourdes devait être constitué, quels seraient selon vous les profils qui devraient s'y retrouver ?

12. Pensez-vous que l'interprétation sociale est la forme d'interprétation majoritairement utilisée dans la triangulation sourds/entendants/interprète ?

13. Avez-vous le sentiment que les personnes sourdes sont davantage en demande d'information et semblent moins se soucier de ce que les entendants puissent eux aussi être informés ? Si oui, comment peut-on l'expliquer ?

14. En situation d'interprétation, les différents intervenants dans la triangulation font semblant d'être en binôme. Que pensez-vous de cette déclaration ?

15. Arrive-t-il souvent que la personne sourde ne comprenne pas ce que vous transmettez ? Qu'est ce qui est à l'origine de cette incompréhension ?

Comment réagit la personne sourde ?

- * elle ne réagit pas
- * elle vous demande d'expliquer
- * elle demande à son interlocuteur d'expliquer

Comment réagissez-vous ?

- * vous interrompez brièvement le rendez-vous pour clarifier les choses
- * vous mettez fin au rendez-vous
- * vous demandez au service de ne plus travailler ou vous refusez de travailler pour cette constellation sourd/entendant
- * vous refusez d'autres missions avec cette personne sourde

Que pensez-vous de la pertinence des solutions suivantes :

- * permanences dans certains lieux de demandes fréquentes (hôpitaux, services sociaux...)
- * interprétation à distance (vidéophonie, webcam)
- * développement des aides techniques (sous-titrage, téléphone avec amplification, écran du GSM, msn...)
- * formation de personnes susceptibles de répondre à certaines demandes spécifiques
- * autres :

16. Vous avez entendu parler de la première étude, vous avez apporté votre aide concrète à cette seconde étude. Aimerez-vous commenter l'une ou l'autre ?

17. Les résultats de cette seconde étude seront présentés au public sourd. Les résultats des deux études seront confrontés et analysés en parallèle. Désirez-vous participer à cette

rencontre ? Si non, pourquoi ?

18. Question ouverte : Sur base de votre expérience, quels sont les moyens/solutions à mettre en oeuvre de manière prioritaire ?

Merci pour votre collaboration.

2. Invitation à la soirée débat de février 2010 pour les personnes sourdes

3. Powerpoint de la présentation de rappel de la première étude (Inès Guerreiro) pour les personnes sourdes - janvier 2009

4. Powerpoint de la présentation de la seconde étude (Inès Guerreiro et Thierry Adnet)
pour les personnes sourdes - février 2010

5. Recherche sur la médiation et le métier de traducteur sourd

6. Equivalent néerlandophone au SISB

7. Le service proposé à Lille

8. Le projet du service d'accompagnement et d'interprétation de l'Épée

9. Témoignage d'une étudiante en droit