



Met de steun van

fedasil

FEDERAAL AGENTSCHAP VOOR
DE OPVANG VAN ASIELZOEKERS



FFBSB
ASBL
Fédération Francophone
des Sourds de Belgique

GUIDE

Accompagnement des demandeurs sourds & malentendants

Introduction

Bienvenue! Vous avez trouvé ce guide ayant pour objectif d'optimiser vos services auprès des demandeurs de protection internationale sourds et malentendants. Vous trouverez ici des informations utiles à savoir pour faciliter vos contacts avec les demandeurs d'asile sourds et malentendants.

Nous pouvons imaginer que vous vous posez des questions sur la surdité et la perte d'audition. Et comment cela affecte les personnes sourdes et malentendantes, issues d'un autre pays, qui arrivent en Belgique en quête d'asile et de protection. Évidemment, vous aimeriez savoir comment vous pouvez vous y prendre de la meilleure façon dans le cadre de votre propre rôle afin de bien aider les demandeurs sourds et malentendants. Ce guide abordera tous ces sujets. Vous trouverez ici [des informations générales sur la surdité et la perte d'audition](#) ainsi que sur les [différentes formes de communication](#) utilisées par les personnes sourdes et malentendantes. Mais aussi des informations plus pratiques et concrètes telles que les obstacles que les demandeurs sourds et malentendants peuvent rencontrer au cours de leur trajet, des informations relatives à l'intervention des interprètes, et des recommandations grâce auxquelles vous pouvez vous-mêmes vous mettre au travail.

Vous ferez aussi la connaissance de cinq demandeurs sourds/malentendants différents. Sur base de leurs [profils personnels](#), des outils et des exercices, nous vous ferons découvrir la meilleure façon pour les guider. Une grande attention est accordée non seulement à la communication et à la langue, mais aussi à une meilleure compréhension de la vie quotidienne des personnes sourdes et malentendantes.

Tout au long du guide, nous aborderons aussi la terminologie appropriée lorsque nous parlons de personnes sourdes et malentendantes. Nous répondrons aussi à certaines des [questions fréquemment posées](#) (FAQ) et nous vous aiguillerons régulièrement vers des sites Internet où vous pourrez trouver plus d'informations sur les sujets spécifiques que nous abordons ici.

Ce guide a été réalisé en collaboration avec Fedasil et Doof Vlaanderen durant le projet 2021 « Accessibilité du réseau d'accueil : construire des ponts entre les prestataires de soins et les demandeurs d'asile sourds/malentendants ».

Auteurs : Isabelle Heyerick, Lena Vaes, Tiina Van Hoorebeke. Le guide a été traduit en français par Delphine le Maire et révisé par Oliva Moors.

Liste de termes

Interprétation consécutive	l'interprète écoute l'orateur, prend des notes si nécessaire et, une fois que l'orateur a fini de parler, interprète le message pour son interlocuteur.
dB	décibel. Unité de mesure du son. La définition audiolologique selon laquelle une personne est malentendante commence à partir d'une perte de 35 décibels, le seuil de la surdité étant de 90 décibels.
Interprète auxiliaire	personnes multilingues non formées auxquelles le personnel de Fedasil fait parfois appel pour faciliter la communication entre les prestataires de soins et les demandeurs. Elles réalisent le même travail que les assistants linguistiques. Fedasil envisage de donner une courte formation, à terme, à tous les interprètes auxiliaires.
International Sign (ou <i>Signes internationaux</i>)	il ne s'agit pas d'une langue des signes universelle, mais d'une forme de langue des signes qui rend possible la communication entre des personnes qui connaissent chacune une langue des signes différente mais non commune.
LSFB	Langue des Signes de Belgique Francophone. Reconnue depuis 2003 par la Communauté française comme première langue des utilisateurs de la langue des signes sourds et malentendants en Wallonie et à Bruxelles.
Interprétation simultanée	l'interprète réalise l'interprétation et écoute en même temps le message. Les actions d'écoute et d'interprétation se déroulent en même temps.
Interprète en milieu social	un interprète en milieu social est un interprète en langues vocales (néerlandais, français ou autre langue) à qui on fait appel pour les entretiens entre une personne parlant une langue étrangère et les collaborateurs des services publics, sociaux et d'accompagnement.

Lecture labiale

également dénommée lecture sur les lèvres, consiste à lire les sons qu'une personne produit avec sa bouche tout en déchiffrant les informations véhiculées via les expressions du visage et le langage du corps. Les personnes sourdes peuvent avoir recours à la lecture labiale pour pouvoir comprendre ce que les personnes, ne maîtrisant pas la langue des signes, leur disent. Les personnes malentendantes y ont également souvent recours pour compléter des informations manquantes.

Assistant linguistique

bénévoles multilingues qui interprètent pour les entretiens entre les prestataires de services et les interlocuteurs d'une langue étrangère. Ils suivent une formation courte et sont appelés à interpréter uniquement lors d'entretiens non complexes et informatifs.

VGT

Vlaamse Gebarentaal. Reconnue depuis 2006 par la Communauté flamande comme première langue des utilisateurs de la langue des signes sourds et malentendants en Flandre et à Bruxelles.

Le saviez-vous ? Les personnes sourdes & malentendantes

Pour commencer, il faut savoir que chaque personne sourde ou malentendante est unique et que la surdité et la perte d'audition présentent beaucoup de facettes différentes. D'un point de vue purement médical, on distingue la surdité de la perte d'audition sur base du degré de perte d'audition d'une personne. Une personne est malentendante ou sourde lorsqu'elle entend moins bien voire rien du tout. La définition audiolinguistique de la perte d'audition commence dès une perte de 35 décibels, le seuil de la surdité étant de 90 décibels.

Les personnes malentendantes présentent une perte d'audition qui peut être légère jusqu'à sévère et peuvent, éventuellement à l'aide des appareils auditifs, comprendre une langue vocale.

Voici quelques chiffres (attention, il s'agit d'approximations et deux personnes ayant le même degré de perte auditive peuvent toutefois chacune communiquer d'une façon tout à fait différente, plus d'informations ci-après) :

une perte de 30dB – 50dB
perte d'audition légère à moyenne

Lorsque l'interlocuteur parle tout bas, se tient à distance (plus d'un mètre), qu'il y a beaucoup de bruits dans les alentours, la personne malentendante peut difficilement suivre une conversation.

une perte de 50 dB – 70dB
perte d'audition sévère

Seule une voix amplifiée (par le biais d'un microphone, d'appareils auditifs, ou d'autres aides techniques) peut être perçue par une personne malentendante présentant une perte d'audition sévère. Suivre une conversation entre plusieurs personnes est impossible.

une perte de 70 dB – 90 dB
perte d'audition profonde

Percevoir une langue vocale et même s'exprimer dans cette langue peuvent être périlleux. Même les sons bruyants qui se trouvent à plus de 30 cm de l'oreille ne sont pas détectés.

une perte de 90 dB – 120 dB
surdité

Les sons que les personnes sourdes peuvent encore percevoir sont plutôt des vibrations. Les voix - même si elles sont puissantes ou émises près de l'oreille - ne sont pas perçues. La compréhension de la langue parlée est hors d'atteinte.

De plus, les préférences de personnes sourdes et malentendantes en termes de communication ou les langues qu'elles utilisent peuvent être très divergentes. Cela est dû en partie au degré de la perte auditive et en partie au contexte personnel, des préférences et de la situation dans laquelle la personne se trouve. Une personne malentendante ayant une perte d'audition moyenne peut, par exemple, préférer avoir recours à une langue écrite plutôt qu'à une langue vocale dans un environnement bruyant. Une personne sourde qui maîtrise une langue des signes va, dans la plupart des situations, accorder sa préférence à cette langue pour recevoir les informations (souvent par le biais d'un interprète) et pour s'exprimer. Les personnes sourdes ou malentendantes qui utilisent la langue des signes comme première langue ou langue préférée sont également considérées comme membres d'un groupe minoritaire ayant sa propre langue et sa propre culture.

De manière générale, nous pouvons constater que les personnes sourdes et malentendantes déploient de nombreuses formes et moyens de communication pour comprendre quelqu'un et pour se faire comprendre. Certaines communiquent de préférence par le biais d'une langue vocale (parler, lire sur les lèvres), d'autres par le biais d'une langue écrite, et encore d'autres préfèrent la langue des signes. Une combinaison de toutes ces formes de communication est, bien évidemment, possible.

Dans le cas des demandeurs sourds et malentendantes, nous ne pouvons pas ignorer le fait que seule la surdité ou la perte d'audition constitue un obstacle, mais aussi la connaissance des langues elle-même. Une condition de la communication directe est, bien sûr, que les deux interlocuteurs partagent une langue commune (que ce soit une langue vocale, une langue écrite ou une langue des signes). Identifier et comprendre la connaissance des langues des demandeurs sourds/malentendants est donc crucial. Nous y accorderons plus d'attention à la suite de ce guide.

Comment communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes?

Comme mentionné précédemment, les personnes sourdes et malentendantes communiquent de différentes manières. Cela dépend fortement de quelles langues ils connaissent et dans quelles formes : uniquement vocale, uniquement en langue des signes ? Aussi bien par l'écrit qu'en langue des signes ?... Nous aimerions également souligner que évaluer correctement la connaissance des langues est crucial pour l'accompagnement des demandeurs sourds ou malentendants. C'est pourquoi il est primordial que la personne avec qui vous avez un entretien soit considérée comme une personne et non seulement étiquetée en tant que « sourd » ou « malentendant ». Chaque demandeur a sa propre histoire, a son propre contexte particulier, est un individu. Il en est de même pour les demandeurs sourds et malentendants, pour qui le fait de ne pas entendre constitue une vulnérabilité supplémentaire en ce qui concerne la communication et l'accès aux informations.

Idéalement, vous devriez savoir, avant l'entretien, que le demandeur est sourd ou malentendant et quelle forme de communication il préfère. Vous pouvez alors bien vous y préparer et anticiper ce qui sera nécessaire (aides techniques, interprètes, etc).

Lorsque ce n'est pas le cas et que vous découvrez lors du premier contact que la personne est sourde ou malentendante, il est important de suivre les conseils suivants :



- adressez-vous à la personne sourde ou malentendante elle-même et non à l'accompagnant, à la famille ou aux enfants
- vérifiez auprès de la personne elle-même quelles langues elle comprend et quelles formes de communication sont possibles
- prenez le temps pour essayer différentes formes de communication
- si vous n'avez pas une même langue en commun : reportez l'entretien afin de pouvoir faire appel à un interprète (vous trouverez plus d'informations à ce propos dans la partie sur les interprètes)

Dans cette partie, nous abordons les différentes formes de communication que les personnes sourdes et malentendantes utilisent et vous donnons des conseils pratiques que vous pouvez appliquer. N'oubliez surtout pas les points suivants :



- combiner plusieurs formes de communication est un atout
- mettez l'accent sur les façons visuelles de communiquer

- vérifiez ce que la personne souhaite
- assurez-vous que la personne vous comprend
- ajustez quand et où c'est nécessaire

Langue vocale

Certaines personnes sourdes ou malentendantes pourront comprendre une langue vocale et même s'exprimer dans cette langue. Cela dépend de différents facteurs tels que le degré de la perte d'audition, l'éducation, etc. Afin de pouvoir communiquer avec un demandeur sourd ou malentendant à l'aide d'une langue vocale, il faut que cette langue soit commune. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez aussi travailler avec des interprètes en langue vocale (vous trouverez plus d'informations à ce propos dans la partie sur les interprètes). Lors d'entretiens où on a principalement recours à une langue vocale, le demandeur s'appuie sur la lecture labiale et sur ce qu'il peut encore entendre (éventuellement à l'aide d'appareils auditifs). Les conseils suivants sont primordiaux si vous voulez communiquer essentiellement via une langue vocale :

- parlez lentement et clairement
- maintenez toujours le contact visuel
- assurez-vous que la bouche et le visage sont bien visibles
- évitez les bruits de fond
- parlez chacun à votre tour
- parlez dans un langage clair et avec des phrases courtes
- utilisez des gestes, des expressions, le langage du corps
- appuyez ce que vous dites avec des informations visuelles
- écrivez les informations
- vérifiez si la personne vous comprend bien
- répétez si nécessaire



Suivre une conversation à l'aide de la lecture labiale est épuisant et émotionnellement éprouvant pour la plupart des personnes sourdes et malentendantes. Prévoyez suffisamment de temps, de pauses et de vérifications pour voir si on a bien compris l'information. Un demandeur sourd ou malentendant ne se sentira pas toujours en sécurité pour pouvoir dire si quelque chose n'était pas clair parce qu'ils se trouvent dans une position vulnérable et ne veut pas vous accabler.

Langue écrite

Si vous, en tant que collaborateur, avez une langue écrite en commun avec le demandeur sourd ou malentendant, alors c'est aussi une possibilité. Vous pouvez prévoir un ordinateur fixe, un ordinateur portable ou une tablette sur lequel vous pouvez tous les deux communiquer entre vous par chat.

Les personnes sourdes ou malentendantes utilisent souvent aussi leur smartphone pour communiquer. Les logiciels de reconnaissance vocale (comme par exemple Siri, Alexa, OK Google ou Cortana) qui sont mis à disposition dans la plupart des smartphones peuvent traduire votre message exprimé oralement vers une version écrite de la langue que le demandeur connaît. La personne sourde ou malentendante répond alors en tapant son message sur le clavier. Bien évidemment, il faut que la langue soit disponible dans l'application. Cela peut être problématique pour les langues moins usitées. Il est également possible d'utiliser du papier et un stylo mais c'est moins confortable et pratique. Si vous communiquez par le biais d'une langue écrite, prévoyez donc...



- un ordinateur fixe, un ordinateur portable ou une tablette disposant d'un logiciel de reconnaissance vocale
- un smartphone disposant d'un programme de reconnaissance vocale
- un stylo et du papier

Si le demandeur connaît bien la forme écrite d'une langue, mais que le collaborateur ne la maîtrise pas, il est possible de faire appel à un interprète qui traduira le message oral du collaborateur en langue écrite (voir ci-dessous la [partie sur les interprètes](#)).

Langue des signes

Pour les personnes sourdes et malentendantes dont la langue des signes est la première langue, il est conseillé de communiquer avec elles en

langue des signes également. La langue écrite peut être utilisée en guise de soutien, mais pas comme le seul moyen de communication. La langue vocale ne sera probablement pas du tout accessible pour les sourds utilisateurs de la langue des signes.

Il est improbable qu'un collaborateur et un demandeur sourd ou malentendant partagent une langue des signes commune (la langue des signes n'est pas universelle, voir la FAQ). Dans le cas où vous connaissez une langue des signes (langue des signes flamande (VGT), ou langue des signes de Belgique francophone (LSFB)), vous pourrez probablement établir un lien avec le demandeur sourd ou malentendant à l'aide de quelques signes, gestes et mimiques.

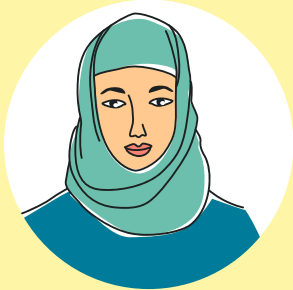
Toutefois, pour des entretiens d'accompagnement, ce ne sera pas suffisant. Il sera donc nécessaire de faire appel à un interprète en langue des signes. De cette façon-là, vous pourrez réaliser votre travail correctement et le demandeur sourd/malentendant aura non seulement accès à toutes les informations, mais aussi il pourra partager des informations avec vous. Pour savoir comment faire appel à un interprète en langue des signes, [lisez les informations présentées plus loin dans ce guide.](#)

Les demandeurs sourds & malentendants

Nous aimerions maintenant vous présenter cinq demandeurs qui vous accompagneront tout au long de ce guide. Sur base de leurs profils personnels et de leur histoire, vous en saurez plus sur leur contexte ainsi que leur profil linguistique, et leur surdité ou perte d'audition. Dans les différentes parties de ce guide, nous vous demanderons de déterminer comment vous vous y prendriez avec eux dans une situation spécifique. Il s'agit d'un exercice de réflexion qui vous permet d'appliquer les informations dans la pratique.

Mais tout d'abord: faisons la connaissance.





PRÉNOM
Fatima

ÂGE
19 ans

PAYS DE NAISSANCE
Afghanistan

TYPE DE PERTE AUDITIVE
Sourde



Compétences en langue des signes

connaissance limitée de la langue des signes afghane (utilise une «langue de foyer» avec sa plus jeune sœur)



Compétences en langue écrite

connaît quelques mots en Dari



Compétences en langue vocale

aucune

Aucune expérience avec des interprètes professionnels.

Arrivée en Belgique avec sa famille. Son père, sa mère et sa sœur âgée de 15 ans sont entendants. Fatima allait dans une école pour enfants sourds en Afghanistan. Elle peut bien dessiner et s'exprime souvent par ce biais. Fatima est plutôt timide.



PRÉNOM
Maryan

ÂGE
60 ans

PAYS DE NAISSANCE
Syrie

TYPE DE PERTE AUDITIVE
Sourde



Compétences en langue des signes

aucune (utilise une « langue de foyer » avec sa famille)



Compétences en langue écrite

aucune



Compétences en langue vocale

aucune

Aucune expérience avec des interprètes professionnels.

Arrivée en Belgique avec sa famille: son mari, leurs quatre enfants et cinq petits-enfants. Tout le monde est entendant, Maryan est la seule personne sourde de la famille. Elle a été à l'école pendant un certain temps auparavant. Elle maîtrisait la langue des signes syrienne mais elle a perdu ses connaissances dans cette langue lorsqu'elle épousa un homme entendant et n'utilisa plus la langue des signes. Elle s'occupe surtout de ses petits-enfants. C'est une personne douce.



PRÉNOM
Natalia

ÂGE
35 ans

PAYS DE NAISSANCE
Russie

TYPE DE PERTE AUDITIVE
Malentendante



Compétences en langue des signes

bonne maîtrise de la langue des signes russe



Compétences en langue écrite

aucune



Compétences en langue vocale

bonne maîtrise du russe

Expérience avec des interprètes professionnels dans l'enseignement supérieur.

Natalia est venue en Belgique pour raisons politiques. Elle a le syndrome d'Usher. Ce qui signifie qu'elle est aussi bien malentendante que malvoyante. Son champ de vision se limite à une vision "en tunnel". Elle ne voit pas ce qui se passe à côté d'elle. Elle ne se sent pas en sécurité dans les endroits sombres. Elle a suivi l'enseignement ordinaire en primaire et en secondaire en Russie, sans interprète en langue des signes russe. Elle a cependant suivi les cours en tant qu'étudiante avec un interprète. Natalia est une battante et a une volonté.



PRÉNOM
Mohamed

ÂGE
40 ans

PAYS DE NAISSANCE
Palestine

TYPE DE PERTE AUDITIVE
Malentendant



Compétences en langue des signes

bonne maîtrise de la langue des signes arabe



Compétences en langue écrite

parle l'arabe et peut lire sur les lèvres en arabe

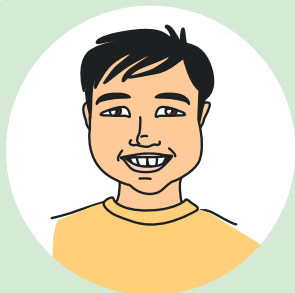


Compétences en langue vocale

arabe et anglais rudimentaire

Un peu d'expérience avec des interprètes professionnels.

Mohamed est arrivé en Belgique avec un groupe d'hommes issus de Palestine. Il a et peut établir des contacts aussi bien avec des personnes sourdes que malentendantes mais privilégie le contact individuel ou en petit comité. Les parents de Mohamed sont sourds et c'est via eux qu'il a appris la langue des signes arabe. Il a appris à lire et écrire en arabe à l'école et à parler l'arabe à la logopédie. Il est seul en Belgique mais a bien des contacts avec d'autres palestiniens sourds et malentendants. Mohamed est une personne prudente qui a besoin de temps pour accepter les changements.



PRÉNOM

Mahmoud

ÂGE

15 ans

PAYS DE NAISSANCE

Irak

TYPE DE PERTE AUDITIVE

Sourd

**Compétences en langue des signes**

maîtrise limitée de la langue des signes arabe (utilise une « langue de foyer » avec d'autres Irakiens)

**Compétences en langue écrite**

peut lire un peu sur lèvres en arabe

**Compétences en langue vocale**

connait quelques mots en arabe

Aucune expérience avec des interprètes professionnels.

Arrivé en Belgique avec son petit frère entendant (11 ans). Son frère interprète souvent pour lui. Mahmoud a fait connaissance avec un autre sourd Irakien (30 ans) dans un centre d'accueil et est souvent avec lui. Mahmoud est allé à l'école durant cinq années en Irak.

Mahmoud est très social et curieux.

Le trajet des demandeurs sourds & malentendants

Fedasil est chargé de l'accueil des demandeurs et garantit la qualité et la conformité au sein des différentes structures d'accueil. La vulnérabilité au sein de ces structures d'accueil est une question de plus en plus importante. La loi de 2007 sur l'accueil¹ reconnaît explicitement la nécessité d'une protection des demandeurs vulnérables. La législation demande que les besoins spécifiques de ces personnes soient mieux pris en compte. Les articles 21 et 22 de la Directive Européenne 2013/33/EU exigent aussi que les instances d'accueil des Etats membres de l'Union européenne tiennent compte de la situation et des besoins des personnes vulnérables qui demandent une protection internationale.

Afin d'en faire une réalité, différentes conditions doivent être remplies. D'abord, il faut pouvoir identifier les vulnérabilités éventuelles. Ensuite, les besoins individuels en termes d'accueil doivent être évalués. Enfin, des soins et une communication appropriés doivent être proposés.

La loi sur l'accueil distingue les groupes vulnérables suivants : les mineurs, les mineurs non-accompagnés, les parents isolés accompagnés de mineurs, les femmes enceintes, les personnes ayant un handicap, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes victimes de violence ou de tortures ou encore les personnes âgées. La vulnérabilité doit être considérée comme un phénomène complexe où on prend en compte les facteurs personnels et les facteurs environnementaux².

Les personnes sourdes et malentendantes qui demandent la protection internationale peuvent principalement être considérées comme faisant partie d'un de ces groupes vulnérables : les personnes ayant un handicap. Elles peuvent, en plus, appartenir à l'une des autres catégories vulnérables (p.ex. : sourd et mineur, sourde et enceinte, etc.). Il est donc important que les vulnérabilités soient bien identifiées au niveau individuel et que les besoins en termes d'accueil et de communication soient ajustés sur base de leur situation personnelle.

Exercice



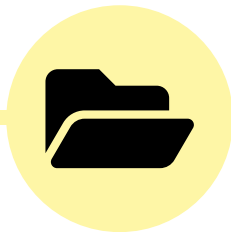
Identifiez les vulnérabilités spécifiques de Natalia et de Mahmoud. Déterminez quels sont leurs besoins spécifiques en termes d'accueil et de communication. Est-ce que vous communiqueriez différemment avec eux ?

¹ En particulier les articles 11, 22 et 36.

² Rapport final "Personnes vulnérables avec des besoins d'accueil spécifiques. Définition, identification, prise en charge." 2018. Fedasil, Direction Appui à la Politique, Service Etude et Politique.

Dans ce qui suit, nous vous donnons des outils pour, en premier lieu, identifier les personnes sourdes et malentendantes et se faire une idée de leurs préférences en matière de communication. Sur base de ces informations, nous vous donnerons des conseils pour vous permettre de garantir une communication qui se déroule le mieux possible dans les deux sens. Nous examinerons également les besoins spécifiques en termes d'accueil que les demandeurs sourds et malentendants peuvent avoir/ont. Nous nous attarderons aussi aux étapes dans leur trajet qui peuvent constituer un risque ou un défi. Le trajet se présente comme suit:

OFFICE DES ETRANGERS



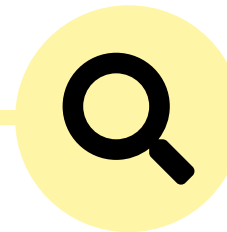
- Signaler correctement la surdité ou la perte d'audition dans le dossier électronique
- Première évaluation des moyens de communication possibles

DISPATCHING AVEC UNE OBSERVATION MEDICALE & SOCIALE



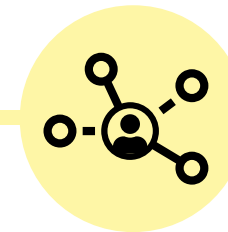
- Identifier les facteurs personnels & les vulnérabilités**
- Compétences linguistiques ( crites, vocales, langue des signes)
- Moyen de communication préféré

CENTRE D'ACCUEIL/ STRUCTURE D'ACCUEIL



- Déterminer les besoins spécifiques en termes d'accueil**
- Surpasser l'obstacle de la communication
- Facteurs environnementaux
- Culture et communauté

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INDIVIDUALISÉ



- Soins et service adaptés**
- Orientations
- Accompagnement / ressources supplémentaires
- Identification du réseau

Identification de la surdité/perte d'audition et des besoins spécifiques en termes de communication et d'accueil

Lors de la première rencontre avec un demandeur, on rédige souvent une note à l'intention de l'Office des Etrangers (OE). A ce jour, ce screening est limité. Il serait souhaitable que l'on y mentionne certaines vulnérabilités, de la surdité/perte d'audition, des informations sur le profil linguistique du demandeur, et sur la/les préférence(s) communicationnelle(s). Cette note devrait être ajoutée au dossier administratif de la personne concernée. Ce qui permettrait au service Dispatching de Fedasil d'en recevoir une copie. Ces informations peuvent ensuite être prises en compte dans les contacts avec la personne, l'accompagnement et l'attribution d'une place d'accueil.

L'**Office des Etrangers (OE)** est le premier acteur qui peut jouer un rôle dans l'identification de la surdité ou de la perte d'audition. Quand une personne introduit une demande de protection internationale, on remplit un formulaire d'inscription. Dans ce formulaire, les informations de base sur le demandeur sont reprises. De plus, les problèmes et les soucis de santé, souvent signalés par la personne elle-même, peuvent y être enregistrés. Le demandeur fait aussi une courte déclaration. Il est donc évident que la langue et la communication jouent un rôle important lors du premier contact avec l'OE. Lors de cette première rencontre une note devrait être produite dans laquelle on mentionne certaines vulnérabilités, la surdité/perte d'audition, des informations sur le profil linguistique du demandeur, et la ou les préférence(s) communicationnelle(s). Cette note devrait être ajoutée au dossier administratif de la personne concernée. Le service Dispatching de Fedasil devrait en recevoir une copie. De cette manière, on peut prendre ces informations en compte lors des contacts avec la personne, durant l'accompagnement et lors de l'attribution d'une place d'accueil.

Le service **Dispatching** réalise aussi une première observation sociale et médicale dans le centre d'arrivée et joue donc un rôle comme second acteur lors de l'identification de la perte d'audition/surdité.

Les collaborateurs dans les **structures d'accueil** sont les prochains acteurs importants du processus d'identification. Ils jouent souvent un rôle primordial dans le signalement des vulnérabilités des résidents sur base individuelle. Ils disposent de divers instruments pour aider à identifier les besoins éventuels, tels que les plans de soutien individuels, les réunions d'équipe multidisciplinaires, les rapports et les briefings.



Les constatations à propos de la surdité/perte d'audition et des besoins supplémentaires en termes d'accueil et de communication font partie d'un processus continu durant lequel différents services et collaborateurs jouent un rôle. En pratique il semblerait que non seulement l'échange d'informations en interne mais aussi la transmission d'informations aux acteurs et services externes font souvent défaut. Ces transferts d'informations sont justement importants pour garantir la continuité des soins et de la communication.

Il est important que le dossier contienne toutes les informations permettant à l'employé de bien réaliser son travail. En plus de l'aspect médical de la surdité ou de la perte d'audition (dB), les informations relatives aux compétences linguistiques et préférences communicationnelles sont essentielles. Ces éléments devraient être conservés systématiquement. La [check-list](#) ci-dessous peut vous aider.



Lors d'examens courts, il est possible que la surdité ou la perte d'audition ne soit pas détectée. Si les personnes ne le signalent pas elles-mêmes, il peut arriver qu'elles passent entre les mailles du filet. Il est en effet possible que le fait de « ne pas (bien) entendre » passe inaperçu parce qu'on peut supposer que cela provienne du fait de ne pas maîtriser la langue, et non d'une perte auditive.

Après le constat de la surdité ou de la perte d'audition et l'identification des compétences linguistiques et des préférences communicationnelles, il est important d'offrir un soutien adéquat au sein du **réseau d'accueil** et de **l'accompagnement social individualisé**. Ce n'est que lorsque les spécificités du demandeur sourd ou malentendant sont suffisamment décrites que la décision quant au soutien adéquat peut être prise. Les besoins des personnes sourdes et malentendantes peuvent en effet fortement varier d'une personne à l'autre. Ainsi le soutien à octroyer à une personne ayant une perte d'audition en raison de la vieillesse sera différent de celui destiné à une personne qui est sourde de naissance et qui utilise la langue des signes pour communiquer.

Il est également important de prévoir des **aides techniques** pour rendre l'environnement de la personne sourde ou malentendante accessible et ce, durant le séjour de ces demandeurs dans le centre d'accueil. Pensez aux systèmes de flashes lumineux pour rendre l'alarme incendie accessible, aux signaux lumineux pour une sonnette à la porte, et à un réveil vibrant ou lumineux pour remplacer le son d'un réveil. Consultez [cette page](#) pour plus d'informations sur les aides techniques.

Check-list

Sourd/malentendant

- sourd
- malentendant
- degré de perte auditive (dB)
- certificat médical

Connaissances linguistiques

- langue des signes : laquelle ?
- langue écrite : laquelle ?
- langue vocale : laquelle ?

Compétences linguistiques

- langue des signes
- écrire
- lire
- parler
- lecture labiale

Communication

- interprète : lequel ?
- communication écrite
- communication orale avec des aides techniques

Une personne sourde ou malentendante peut également rencontrer des obstacles dans la société même **après avoir obtenu un titre de séjour**. En effet, ils ne peuvent pas téléphoner eux-mêmes pour trouver un logement, ou pour chercher un travail. Construire un réseau social de soutien peut aussi être ardu. Organiser un entretien avec la personne pour identifier quel accompagnement ou quelles aides techniques elle aurait encore besoin après son séjour dans un centre d'accueil peut être primordial.

Il est donc important, tout au long du trajet, de comprendre qu'il n'existe pas une seule approche adéquate pour toute la population sourde/malentendante. Il s'agit d'un groupe fortement hétérogène de personnes qui, pour diverses raisons, sont arrivées en Belgique. Certaines ont grandi avec la langue des signes dans leur pays d'origine, d'autres n'ont jamais eu accès à une langue des signes ou n'ont pas pu bénéficier d'un enseignement et n'ont jamais appris à lire et à écrire. Ce qui les relie cependant est le fait qu'elles rencontrent de nombreux obstacles à leur arrivée. Les services ne leur sont pas accessibles, ce qui fait qu'elles sont perdues dans le labyrinthe administratif. Elles sont toutes confrontées à un double obstacle linguistique : elles n'ont pour la plupart aucune connaissance de la langue des signes flamande (VGT) ou de la langue des signes de Belgique francophone (LSFB), ni du néerlandais ou du français.

Exercice



Préparez quelques questions qui vous permettraient d'avoir une meilleure compréhension de la situation personnelle et du contexte dans lequel se trouve Fatima. Pensez aussi, sur base de son profil linguistique, comment vous poserez vos questions : quels sont les différents moyens de communication que vous pourriez utiliser ?

Besoins spécifiques en termes de communication et de soutien

La question qui se pose est donc de savoir comment vous pouvez adapter votre approche aux demandeurs malentendants et sourds de la meilleure manière possible. Comme précédemment mentionné, il est primordial de prendre connaissance du profil du demandeur sourd ou malentendant. Sur base de ces informations, vous pouvez bien préparer votre entretien ainsi que votre approche. Vous trouverez ci-dessous quelques règles de base qui seront certainement utiles :

1. Prévoyez suffisamment (ou plus) de temps pour les entretiens

En raison des obstacles linguistiques, les entretiens prennent plus de temps que lorsque vous communiquez avec quelqu'un dans une langue commune. Le fait qu'une personne soit sourde ou malentendante demandera encore plus d'attention et de temps. Nous vous recommandons de prévoir (encore) plus de temps que d'habitude pour ces entretiens. Ainsi l'entretien pourra se passer en toute sérénité. Vous pourrez alors aussi prendre le temps pour essayer et utiliser plusieurs méthodes de communication différentes ainsi que pour constater ce qui fonctionne ou pas.

2. Planifiez les entretiens bien à temps

Trouver des interprètes peut prendre beaucoup de temps. Un rendez-vous ne pourra parfois avoir lieu que lorsque un interprète est disponible. C'est pourquoi il est important de planifier les rendez-vous à temps et de bien les préparer. Pour plus d'informations pratiques à ce propos, veuillez consulter la partie sur les interprètes.

3. Déterminer les besoins en termes de communication

L'adaptation la plus importante dans l'offre de services pour les demandeurs sourds et malentendants est celle de répondre aux besoins spécifiques en termes de communication. Pour savoir comment s'y prendre au mieux, veuillez consulter [le guide de communication](#). La langue et la communication sont essentielles pour déterminer les besoins du demandeur. Un obstacle linguistique et communicationnel rend plus difficile la collecte d'informations et l'établissement d'une relation de confiance. Pouvoir accéder à l'expérience, aux informations et aux besoins du demandeur est d'une importance primordiale pour pouvoir répondre à ces besoins avec qualité. Communiquer de façon appropriée permet d'y accéder. Veuillez noter que, pour des raisons personnelles, toutes les personnes sourdes et malentendantes ne pourront exprimer leurs besoins de la même manière. Et même si la communication est optimale, il faut rester vigilant et s'assurer que tout a été compris et/ou si la personne sait raconter son histoire.

4. Acquérir de l'expertise

Un manque de connaissances ou d'expérience chez les collaborateurs rend ardu l'identification de la surdité et de la perte d'audition, ainsi que l'identification des besoins individualisés et du soutien adéquat. Il est intéressant de désigner une personne au sein d'une équipe ou d'un centre qui peut se spécialiser dans la thématique et être la personne de contact à ce propos.

5. Prise en compte des besoins en termes de communication lors des orientations vers les contacts externes et les services

Il est essentiel de mettre au courant les institutions chez qui les personnes sont orientées (comme par exemple pour l'audition au CGRA ou un entretien auprès du Forem) à propos des besoins du demandeur en termes de communication. Le fait de conserver les informations pertinentes dans un dossier (voir [check-list](#)) et de les communiquer permet d'assurer un meilleur service.

6. Prise en compte des informations manquées

Les demandeurs sourds et malentendants se trouvent souvent à l'intersection entre la migration et le fait d'être sourd. De ce fait, ils rencontrent à la fois des obstacles liés à la migration, des obstacles liés à leur surdité et des obstacles spécifiques à cette intersection. Il ne faut pas sous-estimer les obstacles spécifiques au fait d'être sourd/malentendant qui concernent principalement la communication. Ces obstacles engendrent souvent un manque d'accessibilité des informations ou rendent des informations non compréhensibles. Il faut donc être particulièrement prudent. Est-ce qu'ils ont reçu toutes les informations nécessaires ? Est-ce qu'ils ont aussi compris toutes les informations ? Leur demander de répéter les informations peut être utile pour vérifier si tout leur a bien été communiqué. Vous trouverez ci-dessous des conseils pratiques en matière de communication.

7. Isolement social

L'obstacle linguistique et communicationnel que les personnes sourdes et malentendantes rencontrent peut éventuellement créer un sentiment de solitude ou d'isolement social. Est-ce qu'elles disposent d'un réseau de soutien solide composé d'amis/de membres de la famille sur qui elles peuvent compter ? Aspirer-elles à un sentiment d'appartenance à une communauté ou veulent-elles entrer en contact avec d'autres personnes sourdes ou malentendantes ?

8. Faire appel à des experts ou orienter

Différentes organisations disposent d'une expertise dans le soutien et l'accompagnement des personnes sourdes et malentendantes. Vous pouvez trouver un aperçu de ces organisations dans les régions spécifiques et obtenir leurs coordonnées sur [le guide social](#).

9. Accompagnement/aides techniques supplémentaires après l'obtention du statut de séjour

Même après avoir obtenu un statut de séjour, une personne sourde ou malentendante peut aussi rencontrer des obstacles dans la communauté. Par exemple, ils ne savent pas téléphoner eux-mêmes pour trouver un logement ou pour chercher un emploi. La construction d'un réseau de soutien social peut aussi être ardue. Il peut être utile de s'entretenir avec la personne en question pour voir quels sont ses besoins en accompagnement et en aides techniques après un séjour dans le centre d'accueil.

Une politique de communication adéquate

Le degré de perte d'audition ou de surdité (perte de dB) n'est pas un critère pertinent pour identifier les besoins en termes d'accueil et de communication. Le contexte linguistique de la personne en question a plus d'importance lors de l'identification du service adéquat à lui fournir. Est-il/elle analphabète ou pas ? Maîtrise t'il/elle la langue des signes ? (voir [check-list](#))

Ainsi une personne sourde ou malentendante qui ne sait pas (suffisamment) lire ou écrire, mais qui maîtrise une langue des signes, a absolument besoin de recevoir les informations en langue des signes et de communiquer en langue des signes. Les demandeurs sourds ou malentendants qui ne maîtrisent pas la langue des signes mais qui savent lire ou écrire bénéficient d'informations écrites. Certaines personnes sourdes ou malentendantes peuvent aussi avoir recours à une langue vocale : elles peuvent parfois parler elles-mêmes et/ou comprendre les autres par la lecture labiale (voir aussi la [question 9 de la FAQ](#)).

Les personnes sourdes et malentendantes connaissent, généralement, une ou plusieurs langue(s) écrite(s) et/ou langue(s) des signes. En fonction de la connaissance et des souhaits du demandeur, on peut communiquer avec lui par le biais de la langue écrite ou de la langue des signes ou en combinant les deux. Il est important de savoir quelles langues la personne maîtrise, quelle(s) forme(s), et à quel niveau (voir [check-list](#)).

Guide de communication

Compétences linguistiques du demandeur sourd/ malentendant

Compétences linguistiques du collaborateur

Manière de communiquer



Langue des signes
(identifiez laquelle)

→

OUI

→

directement

→

NON

→

Interprète en langue des signes
(déterminez quelles combinaisons de langues)



Langue écrite
(identifiez laquelle)

→

OUI

→

directement

→

NON

→

- interprète ou traducteur qui peut interpréter le message écrit
- applications de traduction pour messages courts
- collègue multilingue pour un simple entretien
- Interprète auxiliaire pour un simple entretien



Langue vocale
(identifiez laquelle)

→

OUI

→

directement

- parlez posément et clairement
- utilisez des messages courts et concrets
- vérifiez la compréhension
- répétez

→

NON

→

- interprète en langue vocale
- collègue multilingue pour un simple entretien
- Interprète auxiliaire pour un simple entretien
- parlez posément et clairement
- utilisez des messages courts et concrets
- vérifiez la compréhension
- répétez

Évitez de faire appel à des membres de la famille, des amis ou des connaissances comme interprètes pour les demandeurs sourds ou malentendants. Ils peuvent toutefois, avec l'interprète professionnel, aider pour la communication ou clarifier si nécessaire.

Sur la base de ces informations et d'une évaluation du contexte vous pourrez identifier la/les méthode(s) de communication adéquate(s). Bien entendu, plusieurs combinaisons de méthodes de communication sont possibles. Certaines formes de communication sont plutôt utiles comme soutien (p.ex. : symboles indicatifs, soutien avec des gestes) et d'autres ne peuvent être utilisées que dans certaines situations (comme par exemple les applications de traduction).

Le guide de communication au-dessus montre quelle manière de communiquer convient le mieux en fonction des compétences linguistiques du demandeur et du collaborateur. Dans le cas où une langue commune est utilisée par les deux parties, la communication directe est recommandée (langue des signes, langue écrite, langue vocale, ou une combinaison de ces formes). Si ce n'est pas le cas, il est préférable de travailler avec des interprètes formés (voir la partie ci-dessous sur [les interprètes](#) pour plus d'informations). Faire appel à des interprètes/ traducteurs non formés pour communiquer avec des demandeurs sourds ou malentendants est, vu la complexité, déconseillé. De plus, il est toujours important de suivre les règles générales suivantes :

- structurez votre message
- gardez un contenu simple et concret
- soyez concis et clair
- répétez et paraphrasez
- utilisez le langage du corps
- visualisez (dessins, calendriers, planificateurs d'itinéraire, pictogrammes, etc.)
- évitez les bruits de fond
- lors d'entretiens avec plusieurs personnes : ne parlez pas en même temps



Exercice



Identifiez, à l'aide du guide de communication ci-dessus, pour chacun des cinq demandeurs par quel moyen vous pouvez communiquer avec eux.

L'interprétation en Belgique

Il n'est pas évident de savoir qui a droit à l'intervention d'un interprète en Belgique, et où et quand. Nombreux sont les profils variés d'interprètes et les différentes modalités linguistiques (langues vocales, langues des signes, langues écrites) et la réglementation dans notre pays n'est pas toujours aussi facile à comprendre.

Le droit à l'intervention d'un interprète est une matière personnalisable et relève donc des Communautés. La Communauté flamande est compétente pour les habitants de la Flandre et les habitants néerlandophones de Bruxelles. La Communauté française est compétente pour les habitants de la Wallonie et les habitants francophones de Bruxelles.

En plus de cela, il y a aussi des différences au niveau local : certaines villes proposent un service spécifique par le biais d'interprètes et d'autres non. Ce qui est assez compliqué aussi bien pour les services concernés que pour la personne utilisant une langue étrangère.

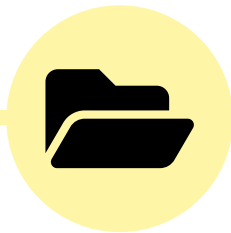
L'offre et les possibilités de services d'interprètes sont également différents pour les migrants, les demandeurs d'asile et les réfugiés qu'ils soient entendants ou sourds.

Afin de ne pas perdre le nord, nous allons d'abord donner un bref aperçu de ce que sont et (peuvent) faire les interprètes dans les situations où il faut communiquer avec une personne sourde ou entendante utilisant une langue étrangère. Ici, nous parlerons de leur rôle et de leur mission. Nous aborderons ensuite la différence entre, d'une part, les interprètes qui ne travaillent qu'entre les langues vocales et, d'autre part, les interprètes qui travaillent entre les langues vocales et les langues des signes. Nous jetons également un bref coup d'œil aux interprètes qui travaillent entre plusieurs langues des signes (voir [question 4 de la FAQ](#)). Ensuite, nous examinons en détail la réglementation et les dispositions actuelles pouvant concerner les personnes sourdes et/ou les services qui souhaitent faire appel aux interprètes. Ceci est discuté en fonction des règlements en vigueur dans les communautés respectives (Communauté flamande, Communauté française, et la situation à Bruxelles).

Un interprète ?

En termes simples, un interprète est une personne qui facilite la communication entre des personnes qui ne parlent pas la même langue. Un interprète transmet le message d'une langue à une autre afin qu'il soit bien compris. Un interprète peut travailler entre plusieurs langues vocales, entre une langue vocale et une langue écrite, entre plusieurs langues des signes, et entre des langues vocales et des langues des signes. Les interprètes travaillent dans de nombreuses situations et, selon le contexte, ils travaillent de différentes manières. Au cours du trajet des demandeurs sourds et malentendants, il y a plusieurs situations où il est recommandé de faire appel à un interprète :

OFFICE DES ETRANGERS



- Signaler correctement la surdité ou la perte d'audition dans le dossier électronique
- Première évaluation des moyens de communication possibles

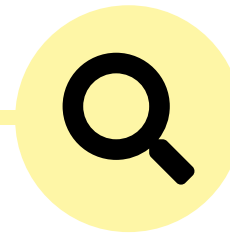
DISPATCHING AVEC UNE OBSERVATION MEDICALE & SOCIALE



Identifier les facteurs personnels & les vulnérabilités

- Compétences linguistiques ( crites, vocales, langue des signes)
- Moyen de communication préféré

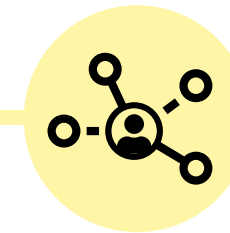
CENTRE D'ACCUEIL/ STRUCTURE D'ACCUEIL



Déterminer les besoins spécifiques en termes d'accueil

- Surpasser l'obstacle de la communication
- Facteurs environnementaux
- Culture et communauté

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INDIVIDUALISÉ



Soins et service adaptés

- Orientations
- Accompagnement / ressources supplémentaires
- Identification du réseau

Les interprètes qui interviennent durant le trajet des demandeurs sont considérés comme interprètes en milieu social (parfois aussi dénommés comme interprètes communautaires ou de services publics). Cette dénomination trouve sa source dans le contexte où ils travaillent : lors d'un entretien ou d'une intervention dans le cadre d'une assistance ou d'un service.



Lien utile

[Traducteur ou interprète en milieu social](#)

Mais comme le trajet ci-dessus le montre, il y a des entretiens individuels, médicaux et même juridiques. Faire appel au bon interprète pour le bon contexte est donc important.

Interprètes en langues vocales (et écrites)

Un interprète en langues vocales dispose d'une connaissance minimale de deux langues vocales. Il peut aussi en maîtriser plus que deux. Ce sont les langues de travail de l'interprète. Les interprètes en milieu social (voir plus haut) n'interprètent qu'entre une des langues nationales et une autre langue. Tous les interprètes en langues vocales ne sont pas certifiés. Certains n'ont aucune qualification ou n'ont suivi qu'une formation courte. On les appelle des assistants linguistiques.



Lien utile

[Comment travailler avec des interprètes et des assistants linguistiques en milieu social ?](#)

En Communauté française des interprètes auxiliaires ont aussi été formés sous l'impulsion de l'asbl Bruxelles Accueil, la Vrije Universiteit Brussel et Fedasil.



Lien utile

[Offre de formation & outils linguistiques comme soutiens aux interprètes auxiliaires \(p.51-72\)](#)

En plus des interprètes professionnels et certifiés, qui exercent leur profession en tant qu'indépendants (à titre principal ou complémentaire), il y a aussi des interprètes ad hoc qui prestent à titre bénévole. Les interprètes de langues vocales interprètent souvent les entretiens d'accompagnement en consécutif. Cela veut dire qu'ils écoutent l'interlocuteur, prennent souvent des notes, et après qu'une idée soit aboutie, ils interprètent le message pour l'autre partie.

Dans le cas où le demandeur sourd ou malentendant maîtrise une langue écrite, demander à l'interprète en langues vocales de travailler en partie via la langue écrite peut être une option. Le collaborateur peut alors mener la conversation dans sa propre langue (néerlandais ou français). L'interprète interprète à partir de cette langue vers la langue écrite du demandeur. Le demandeur sourd/malentendant peut alors s'exprimer dans sa propre langue en utilisant un clavier, ce que l'interprète traduit vers le néerlandais ou le français oral. Dans cette situation il faut prévoir un ordinateur fixe ou portable, et il est nécessaire de s'assurer que le demandeur maîtrise sa propre langue écrite.

Exercice



Identifiez pour qui, parmi les cinq demandeurs, prévoir un interprète en langues vocales serait une bonne solution. Qui a besoin d'un interprète langue vocale – langue écrite ?

En 2021 il y a sept bureaux d'interprètes et de traducteurs en milieu social en Belgique. Le secteur des interprètes en milieu social est organisé au niveau régional, avec une offre qui se différencie en Flandre, en Région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie. Il y a actuellement trois grands services qui sont actifs exclusivement en Flandre. Ce sont l'Agentschap Integratie en Inburgering, Atlas (uniquement à Anvers), In-Gent (uniquement à Gand). Il y a un service d'interprètes qui n'est actif qu'en Wallonie, le SeTIS wallon. De plus, il y a le SeTIS Bruxelles qui n'est actif, en principe qu'en Région bruxelloise. Le SeTIS Bruxelles peut toutefois intervenir en Wallonie uniquement si le SeTIS wallon ne sait pas répondre à la demande en interprétation. Brussel Onthaal est également actif en Région bruxelloise et propose un service supplémentaire en Flandre. Contrairement à AGII, Atlas et In-Gent, Brussel Onthaal travaille aussi bien avec des interprètes certifiés que des interprètes bénévoles. Son organisation sœur, Bruxelles Accueil, est principalement active en Région bruxelloise et propose un service supplémentaire en Wallonie. Bruxelles Accueil ne dispose pas de cadre structurel de collaboration avec le SeTIS Wallon et le SeTIS Bruxelles en ce qui concerne le champ d'action.

Liens utiles

[Agentschap Inburgering & Integratie](#)

[Atlas Antwerpen](#)



[In-Gent](#)

[SeTIS Wallon](#)

[SeTIS Bruxelles](#)

[Brussel Onthaal](#)

[Bruxelles Accueil](#)

Interprètes langue vocale – langue des signes

Ce groupe d'interprètes maîtrise au moins une langue vocale et une langue des signes entre lesquelles ils assurent l'interprétation dans les deux sens. En Flandre tous les interprètes néerlandais – langue des signes flamande (VGT) sont formés et certifiés. En Wallonie ce n'est pas toujours le cas en raison d'un manque de formation dans le passé pour l'interprétation français – langue des signes de Belgique francophone (LSFB). Les interprètes langue vocale – langue des signes travaillent dans des contextes très variés : de l'enseignement à la justice en passant par les congrès et les parlements. Ils interprètent presque toujours en simultané, ce qui signifie qu'ils écoutent le message et, en même temps, ils le transmettent à l'autre partie. Il y a toutefois des contextes dans lesquels l'interprète peut passer en interprétation consécutive. La qualité de l'interprétation peut être meilleure lorsque l'interprète travaille en consécutif, surtout en milieu judiciaire et lors d'entretiens chargés d'émotions. Les interprètes travaillent aussi dans les deux sens. Les interprètes néerlandais – VGT interprètent donc aussi bien du néerlandais vers la VGT que de la VGT vers le néerlandais. Les interprètes français – LSFB travaillent aussi dans les deux sens. Tous les interprètes néerlandais – VGT sont inscrits auprès du service central d'interprétation Communicatie Assistentie Bureau Vlaanderen (CAB – voir plus loin). Pour ce faire, ils doivent soumettre un diplôme ou une preuve d'expérience équivalente ainsi qu'accepter le code de déontologie et le signer. Certains interprètes en langue des signes en Flandre travaillent aussi entre d'autres langues vocales (comme l'anglais, l'espagnol, le français) et la langue des signes flamande. Certains interprètes peuvent aussi interpréter entre une langue vocale et une langue des signes autre que la langue des signes

flamande (p.ex. : LSFB, langue des signes française (LSF), International Sign (ou Signes Internationaux)). Vous pouvez trouver ces interprètes langue vocale – langue des signes maîtrisant ces autres combinaisons de langues sur le site Internet du CAB (voir plus loin). Ils n'ont toutefois pas toujours reçu de formation spécifique pour l'interprétation entre les langues autres que le néerlandais et la langue des signes flamande. En Wallonie et à Bruxelles, la majorité des interprètes travaillent uniquement entre le français et la LSFB, et non dans d'autres langues vocales. Il n'y a pas un seul service central unique où les interprètes français – LSFB sont inscrits (voir plus bas).

Il est possible de faire appel à un interprète langue vocale – langue des signes dans le cas où un demandeur sourd ou malentendant maîtrise la langue des signes flamande ou la langue des signes de Belgique francophone. Gardez toutefois à l'esprit que cela n'arrivera pas souvent. Le demandeur sourd ou malentendant ne connaît probablement pas la VGT ni la LSFB à son arrivée en Belgique, mais peut-être bien sa propre langue des signes nationale. Faire appel à un interprète VGT – néerlandais ou LSFB – français n'est alors pas utile. Les demandeurs sourds ou malentendants issus d'une région où la langue officielle est le français ne connaissent ou ne comprennent donc pas la langue des signes de Belgique francophone (voir [FAQ pour plus d'informations sur les différentes langues des signes](#)). Vérifiez donc bien si le demandeur sourd/malentendant maîtrise la langue des signes, et aussi laquelle.

Interprètes langue des signes – langue des signes

Dans le cas où un demandeur sourd/malentendant maîtrise bien une langue des signes, mais qui n'est pas la langue des signes flamande ou la langue des signes de Belgique francophone, il est nécessaire de faire appel à un interprète sourd. Ce dernier peut interpréter entre différentes langues des signes ou entre une langue des signes et l'International Sign (ou Signes Internationaux) et est lui-même sourd. En coopération avec un interprète entendant pour la langue parlée – langue des signes, cet interprète peut alors veiller à ce que l'entretien soit accessible à toutes les parties.

L'interprète entendant langue vocale – langue des signes traduira le message du collaborateur dans l'une des langues régionales (VGT ou LSFB). L'interprète sourd traduira ce message dans la langue des signes que le demandeur sourd ou malentendant comprend. Cet interprète sourd va aussi traduire les interventions de la personne sourde ou malentendante vers la VGT ou la LSFB. L'interprète entendant se chargera alors de les traduire vers le néerlandais ou le français oral pour le collaborateur.

En raison du manque de formation en Flandre et en Wallonie pour les interprètes multilingues en langue des signes, ceux-ci ne sont généralement pas certifiés. Celui qui l'est peut s'inscrire auprès du CAB en Flandre. Vous y trouverez quelques interprètes sourds pouvant interpréter entre plusieurs langues des signes. Il n'y a pas encore de système d'inscription pour toutes les personnes sourdes capables d'interpréter entre plusieurs langues des signes. Les trouver et les contacter n'est donc pas évident et se fait souvent sur référence.

Exercice



Pour qui, parmi les cinq demandeurs, prévoir un interprète en langue des signes pourrait être une bonne solution ?

Quelles langues l'interprète doit-il maîtriser pour interpréter un entretien entre vous et Natalia ?

Pensez-vous que faire appel à un interprète faciliterait l'entretien entre vous et Maryan ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

Arbre de décisions: quel interprète à quel moment ?

Le demandeur sourd/malentendant maîtrise et comprend...

- | | | |
|---|---|---|
| ... la forme écrite de sa propre langue | → | interprète langue vocale qui transmet les messages par écrit |
| ... la langue des signes flamande (VGT) | → | interprète néerlandais - VGT |
| ... la langue des signes de Belgique francophone (LSFB) | → | interprète français - LSFB |
| ... une autre langue des signes | → | interprète sourd & interprète NL - VGT ou FR - LSFB |



Exercice

Identifiez pour chacun des cinq demandeurs quel interprète serait le plus approprié ?

Réglementation Communauté flamande

(pour tous les habitants de Flandre & les habitants néerlandophones de Bruxelles)

Pour les Flamands sourds & malentendants

Il y a différents types de situations pour lesquelles une personne sourde peut prétendre au droit à des heures d'interprétation en Flandre (situations de vie privée, emploi, enseignement). Il faut les demander auprès de différentes instances (VAPH (l'Agence flamande pour les Personnes handicapées), VDAB, l'établissement d'enseignement). Aussi longtemps qu'une personne n'est pas inscrite au registre des étrangers, cette demande ne peut être initiée. Les demandeurs sourds ou malentendants ne peuvent donc pas demander ou obtenir leur droit à des heures d'interprétation individuelles tant qu'ils ne sont pas reconnus comme étrangers.

Cela se distingue de la situation des Flamands sourds ou malentendants ou de ceux qui sont inscrits au registre des étrangers. Ceux-ci peuvent prétendre au droit à des heures d'interprétation. Une fois qu'ils ont obtenu ce droit, ils peuvent faire appel, gratuitement, à l'intervention d'interprètes. Le droit aux heures d'interprétation est personnel et limité en nombre par an en fonction du contexte.

Pour les demandeurs sourds & malentendants

Afin de pouvoir faire appel à des interprètes (demande et paiement), les demandeurs sourds et malentendants dépendent de l'organisation avec qui ils entrent en contact.

Les interprètes en langue des signes ne sont pas repris auprès du service Sociaal Tolken en Vertalen van het Agentschap Integratie & Inburgering. Une organisation qui a conclu un contrat avec ce service ne peut pas demander des interprètes pour les personnes sourdes ou malentendantes via ce service.

Il y a un seul service en Flandre où les interprètes certifiés en langue des signes- langue vocale/langue des signes sont inscrits : le Vlaams Communicatie Assistentie Bureau (CAB). Sur [la page Web](#) vous pouvez chercher un interprète de façon ciblée. Soyez aussi spécifique que possible dans votre recherche. Si vous souhaitez une interprétation entre le néerlandais et une autre langue des signes que la langue des signes

flamande, vous devez chercher deux interprètes : un interprète sourd et un collègue entendant VGT – néerlandais. Sur la page de résultats vous trouverez les coordonnées des interprètes et vous pouvez les contacter directement. Le paiement se fait sur facture. Si vous n'arrivez pas à trouver un interprète de cette façon, vous pouvez tout de même introduire une [demande d'interprétation](#) auprès du CAB. Le service cherchera alors l'(es) interprète(s) adéquat(s). Une contribution financière supplémentaire sera alors demandée.

Liens utiles



[Rechten & plichten van dove migranten in Vlaanderen](#)

[CAB Vlaanderen](#)

[Hoe een tolk zoeken](#)

[Hoe een tolk aanvragen](#)

[Afstandstolk VGT - Nederlands](#)

Réglementation Communauté française

(tous les habitants de la Wallonie & les habitants francophones de Bruxelles)

Pour les Wallons sourds & malentendants

Une personne sourde qui est domiciliée dans la région de langue française en Belgique (Wallonie) peut s'inscrire auprès du SISW (Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie). Ce service est reconnu par l'AVIQ (l'Agence pour une Vie de Qualité) pour la mise à disposition d'interprètes français – LSF dans tous les domaines sauf l'enseignement obligatoire. Les Wallons sourds ou malentendants peuvent faire appel à des interprètes qui se rendent sur place ou qui travaillent à distance. Pour avoir droit aux 40 heures d'interprétation, une personne sourde ou malentendante doit payer 40€ par an. Les couples ou les familles qui résident au même domicile ont droit à 80 heures d'interprétation moyennant un paiement annuel de 60€. L'interprétation à distance pour des entretiens (téléphoniques) courts (maximum 20 min.), organisée par Relais-Signes, est gratuite pour les Wallons et les Bruxellois sourds et malentendants. Tous ces services ne peuvent être utilisés que par des

personnes qui sont domiciliées en Communauté française. Les personnes sourdes et malentendants, peu importe l'endroit où elles résident, peuvent aussi faire appel à des interprètes français – LSFB du service Cosens. Les pouvoirs publics n'interviennent pas dans le payement des services fournis par Cosens.

Pour les demandeurs sourds & malentendants

Les demandeurs sourds et malentendants dépendent, à nouveau, pour pouvoir faire appel à des interprètes en langue des signes (demande et payement), du service avec qui ils entrent en contact. Lorsqu'il est nécessaire de prévoir des interprètes français – LSFB (ou autre langue des signes), l'organisation peut prendre contact avec le SISW ou Cosens. Attention, les interprètes en langue des signes ne travaillent qu'à partir du ou vers le français oral, et non avec d'autres langues vocales. Par le biais d'interprètes sourds, qui forment une équipe avec un collègue interprète entendant, il est possible de prévoir une interprétation entre le français et une autre langue des signes. Sur base de la demande (quelles langues, durée de la prestation, à distance ou en présentiel), le service cherchera l'interprète adéquat. Le payement est effectué sur facture. Les tarifs varient en fonction de la prestation.

Liens utiles



[SISW](#)

[Cosens](#)

Situation à Bruxelles

Pour les Bruxellois francophones sourds & malentendants

Les Bruxellois francophones sourds et malentendants peuvent faire appel au service d'interprétation spécifique, le SISB (Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles). Pour ce faire, ils doivent remplir les conditions d'admission au PHARE, ce qui signifie qu'ils doivent avoir leur domicile sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Ils payent donc 10€ par trimestre pour bénéficier du droit à l'interprétation. De plus, ils

peuvent avoir recours au service d'interprétation à distance Relais-Signes pour des entretiens (téléphoniques) courts, comme mentionné précédemment. Cosens peut aussi prévoir des interprètes français – LSFB pour les prestations qui ont lieu à Bruxelles. Il n'est pas possible de bénéficier d'une intervention des pouvoirs publics pour ces frais.

Pour les demandeurs sourds & malentendants

Finalement, il en va de même pour les demandeurs sourds et malentendants au sein des communes francophones de Bruxelles : ils ne peuvent eux-mêmes pas prétendre au droit à l'interprétation gratuite. C'est le service avec qui ils entrent en contact qui doit intervenir pour la demande et le paiement de l'interprète ou des interprètes, comme décrit ci-dessus. Le fait que les interprètes en langue des signes ne travaillent qu'à partir du ou vers le français oral est également d'application pour la Région bruxelloise. L'interprétation entre le français et une autre langue des signes peut être prévue par l'intermédiaire d'interprètes sourds. Il est possible de faire appel à des interprètes auprès du SISB ou de Cosens.

Liens utiles



[Infosourds Bruxelles](#)

[Phare](#)

[Cosens](#)

En résumé

Vu que les demandeurs sourds et malentendants ne peuvent pas tout de suite s'inscrire au registre des étrangers, ou élire leur domicile dans une des communautés en Belgique, ils n'ont pas droit à l'interprétation gratuite. Ce qui est bien possible pour les Flamands, Wallons ou Bruxellois sourds ou malentendants domiciliés. Avec pour conséquence que si un demandeur sourd ou malentendant entre en contact avec un service, c'est ce service en question qui devra intervenir pour faire appel à un interprète. La demande et le paiement de l'interprète sont donc pris en charge par le service.

Pour ce faire, vous pouvez faire appel à :

Flandre & Bruxellois néerlandophones (néerlandais – VGT / autre langue vocale – VGT / autres langues des signes / International Sign)

[CAB Vlaanderen](#)

[CAB Vlaanderen \(interprétation à distance\)](#)

Wallonie (français – LSF / autres langues des signes / International Sign)

[SISW](#)

[Cosens](#)

[Relais-Signes \(interprétation à distance\)](#)

Bruxellois francophones (français – LSF / autres langues des signes / International Sign)

[SISB](#)

[Cosens](#)

[Relais-Signes \(interprétation à distance\)](#)

Quel interprète cherchez-vous ?

Pour un long entretien :

Pour un court entretien :

Langue vocale étrangère - néerlandais

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING



In-Gent
integratie en inburgering.



AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING



In-Gent
integratie en inburgering.



Langue vocale étrangère - français



VGT - néerlandais



LSFB - français



cosens
coop



Langue des signes étrangère - VGT - néerlandais



/

Langue des signes étrangère - LSFB - français



cosens
coop



/

Questions fréquemment posées & réponses

Question 1. Combien de personnes sourdes et malentendantes y-a-t-il ?

Au niveau mondial, on estime que 70 million de personnes sont sourdes et malentendantes. L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) constate que 5% de la population mondiale a une perte d'audition plus ou moins sévère.

Question 2. Qu'est-ce qu'une langue des signes ?

Une langue des signes est une langue, un moyen de communication humain qui s'est naturellement développé avec lequel vous pouvez vous exprimer sur tout ce à quoi vous pensez, voyez, sentez et ce dont vous rêvez. Cette langue dispose d'un vocabulaire propre et d'une grammaire à part entière. Les langues des signes ne dérivent pas des langues vocales.

Question 3. Pourquoi dit-on la langue des signes flamande (VGT) ? Pourquoi dit-on la langue des signes de Belgique francophone (LSFB) ?

La langue des signes flamande (VGT) est la langue des signes qui est utilisée par les personnes sourdes et malentendantes en Flandre et à Bruxelles. Elle a été reconnue par le Parlement flamand en 2006. La langue des signes de Belgique francophone (LSFB) est la langue des signes des Wallons et Bruxellois sourds et malentendants. La LSFB est reconnue depuis 2003 par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Question 4. Il n'y a donc pas de langue des signes universelle ?

Non. Chaque pays ou région a sa propre langue des signes. Tout comme il existe une grande variété de langues vocales, il y a aussi une grande variété de langues des signes. Ainsi il n'y a pas que la langue des signes flamande (Vlaamse Gebarentaal, VGT), d'autres langues des signes existent aussi : la langue des signes de Belgique francophone, la langue des signes américaine, la langue des signes japonaise, etc. Même la langue des signes néerlandaise se distingue fortement de la langue des signes flamande, alors que les langues vocales en Flandre et aux Pays-Bas sont identiques. Cependant, il est vrai que deux personnes sourdes qui utilisent respectivement une langue des signes différente pourraient

communiquer assez aisément entre elles. L'International Sign (ou les Signes Internationaux), ça existe. Vous trouverez un aperçu des différentes langues des signes connues dans le monde sur cette page de [Wikipedia](#).

Question 5. Qu'est-ce que l'International Sign (ou les Signes Internationaux)?

Lorsque des personnes qui connaissent chacune une langue des signes nationale, mais que celle-ci n'est pas commune entre elles, et qu'elles se rencontrent, elles peuvent alors passer à une langue des signes de contact. Lorsque cette langue des signes est utilisée dans un cadre officiel comme par exemple lors de conférences, ou lorsqu'elle est pratiquée par des interprètes, on l'appelle souvent l'International Sign. Il ne s'agit pas d'une langue avec des règles grammaticales ou un vocabulaire fixes. Les signeurs cherchent ensemble des signes pour des concepts qu'ils comprennent tous les deux. Ceux-ci sont souvent plus descriptifs que les signes d'une langue des signes nationale. L'objectif de l'International Sign est de rendre possible la communication entre des signeurs au-delà des limites des langues des signes nationales. Dans le cas des demandeurs d'asile sourds qui ne connaissent ni la langue des signes flamande ni la langue des signes de Belgique francophone, mais bien une autre langue des signes, engager un interprète en International Sign (ou Signes Internationaux) offre un grand avantage (voir partie du guide sur [les interprètes langue des signes – langue des signes](#)).

Question 6. Est-ce que les langues des signes sont équivalentes aux langues vocales ?

Oui. Les langues des signes sont de vraies langues à part entière avec leur propre grammaire et leur propre vocabulaire à l'instar du français, de l'anglais et de nombreuses autres langues. Les langues des signes sont des langues visuelles par lesquelles les mains et les expressions du visage sont utilisées. Vous pouvez aborder tout sujet en langue des signes : des informations concrètes issues de la vie quotidienne jusqu'aux sciences, en passant par la poésie. Et tout comme les langues vocales, les langues des signes évoluent et de nouveaux signes apparaissent constamment.

Question 7. Est-ce que toutes les personnes sourdes ou malentendantes peuvent signer ?

Non. Le fait que quelqu'un connaisse la langue des signes ou non, dépend de facteurs personnels : si elle a été élevée en/avec la langue des signes ; si l'enseignement a été donné en langue des signes ou pas ; si la langue des signes est utilisée dans la famille et parmi les proches de la personne ; et si la personne dispose d'un réseau au sein de la communauté sourde par le biais d'autres personnes sourdes, des clubs de sourds,

etc. Et même si toutes les personnes sourdes et malentendantes ne maîtrisent peut-être pas la langue des signes, elles peuvent sûrement tirer un bénéfice de la communication visuelle.

Question 8. Est-ce que toutes les personnes sourdes ou malentendantes peuvent lire et écrire ?

Comme c'est le cas chez les personnes qui ne sont pas sourdes, l'alphabétisation dépend des circonstances personnelles et de l'accès à l'enseignement. Pour les personnes sourdes qui ont pour langue première la langue des signes, la langue écrite est plutôt leur seconde langue. Leurs compétences peuvent donc se distinguer de celles d'un locuteur natif d'une langue vocale. Cependant la plupart des personnes sourdes et malentendantes sont multilingues et peuvent utiliser plusieurs modes de communication (elles peuvent comprendre et s'exprimer en langue des signes, en langue écrite, par le biais de la communication visuelle, et dans une certaine mesure en langue vocale (voir question 9)). Pour les personnes sourdes et malentendantes utilisant une langue étrangère, il est important de vérifier quelles langues écrites et/ou vocales elles maîtrisent éventuellement et à quel niveau.

Question 9. Est-ce que toutes les personnes sourdes ou malentendantes peuvent lire sur les lèvres ?

Non. Et même pour les personnes qui peuvent comprendre ce qui est dit à l'aide de la lecture labiale, il s'agit un exercice très fatigant qui demande beaucoup d'énergie. De plus, les risques de malentendus sont assez grands. Le fait de lire sur les lèvres ou la lecture labiale signifie que vous essayez de comprendre ce qui est dit uniquement sur base du mouvement de la bouche. A condition bien sûr que la personne sourde ou malentendante connaisse la langue que vous utilisez et la comprenne. Déchiffrer une langue étrangère inconnue à l'aide de la lecture labiale est quasiment impossible.

Question 10. Que devrais-je faire si je rencontre une personne sourde ou malentendante ?

Essayez d'identifier quelle langue(s) et dans quelle forme(s) (signes, écrit, parlé) la personne la ou les comprend. Adaptez votre communication en fonction. Dans le cas d'une préférence pour la langue des signes, prévoyez un interprète pour d'importants et longs entretiens (voir [Une politique de communication adéquate](#)). Pour de courts entretiens, vous pouvez utiliser le langage du corps, les gestes, le pointage et les aides techniques visuelles et non-verbales. Si vous maîtrisez la même langue écrite que celle de la personne en question, vous pouvez communiquer

entre vous dans cette forme écrite : à l'aide d'un bic et du papier, d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone. Si vous connaissez tous les deux une même langue vocale et que la personne sourde ou malentendante signale qu'elle peut lire sur les lèvres, parlez alors posément mais pas trop lentement non plus. Articulez bien. Utilisez des phrases courtes et un langage concret. Veillez à ce que votre visage soit bien visible. Accompagnez-le du langage du corps et de gestes. Notez et répétez les informations importantes. Gardez bien à l'esprit qu'une combinaison de différentes formes de communication mène souvent au meilleur résultat, mais qu'il est important d'identifier, en amont, quelle(s) langue(s) la personne maîtrise.

Question 11. Qu'est-ce que je ne dois surtout pas faire lorsque je rencontre une personne sourde ou malentendante ?

Ignorer la personne ou ne pas lui parler directement. Même lorsqu'un interprète est présent, vous pouvez parler directement à la personne sourde ou malentendante. Ne criez pas ou ne parlez pas plus fort, cela ne sert à rien. Ne parlez pas trop vite mais aussi pas trop lentement. Utilisez un débit de parole normal. Ne détournez pas les yeux de la personne sourde ou malentendante. Ne lui tournez pas le dos, il est important qu'elle puisse voir votre visage. Ne couvrez pas votre bouche par exemple.



Sources

<https://www.integratie-inburgering.be/nl/sociaal-tolken-en-vertalen>

<https://www.servicedinterpretariatsocial.be>

https://www.sociaalvertaalbureau.be/wp-content/uploads/2020/05/Rapportering_VTOH2018_-NL-002.pdf

<http://www.doofenmigratie.be/nl/mijn-rechten-plichten>

<http://www.cabvlaanderen.be/doc/Hoe%20vind%20je%20in%20Vlaanderen%20tolk%20VGT%20of%20schrijftolk%20voor%20Derden.pdf>

<https://www.sisw.be/convention.php>

<https://www.infosourds.be/interpretation-et-translitteration/>

<https://phare.irisnet.be/aides-à-l-inclusion/aides-individuelles/interprétariat-en-langue-des-signes-et-translittération/>

Buytendijk, E., Batavier, K., & van Rooij, S. 2015. Problemen die dove asielzoekers ervaren bij een asielaanvraag in Nederland. Hogeschool Utrecht.

de Gruijter, M., & Yohannes, R. 2021. Inburgering van dove en blinde statushouders. Een verkenning van uitdagingen en kansen in het nieuwe inburgeringsstelsel. Kennisplatform Integratie & Samenleving, Utrecht.

Rapport final « Personnes vulnérables avec des besoins d'accueil spécifiques . Définition, identification, prise en charge. » 2018. Fedasil, Direction Appui à la Politique, Service Etude et Politque.

Nurminen, J. 2019. Encountering a deaf patient in nursing: from the perspective of first aid.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019052913100>

Rapport “Vormingsaanbod en taalhulpmiddelen als ondersteuning voor hulptolken (VTOH).” 2018. Fedasil.

Reeves, D. & Kokoruwe, B. 2009. Communication and Communication Support in Primary Care: A Survey of Deaf Patients. *Audiological Medicine*. 3. 95-107.

Scheiris, I. 2013. Hoe zoenen doven? Een antwoord op de meest gestelde vragen over doofheid. Fevlado-Diversus vzw, Gent.

UNIA. Communicatie met doven en slechthorenden. Infoblad voor ziekenhuismedewerkers.

https://www.unia.be/files/Infoblad_voor_ziekenhuismedewekers_def.pdf

Van Herreweghe, M., & Vermeerbergen, M. 2012. 30 vragen over gebarentaal in Vlaanderen en 29 antwoorden. Fevlado-Diversus vzw / Academia Press Wetenschappelijke Uitgeverij, Gent.

Wikipedia:

<https://nl.wikipedia.org/wiki/Spraakafzien>

https://fr.wikipedia.org/wiki/Lecture_labiale