

## Analyse

**CAMPAGNE 2017**

**SOURD ET BIEN INFORMÉ !**

FACILITONS L'ACCÈS DES SOURD·E·S ET MALENTENDANT·E·S  
À L'INFORMATION DANS LES SERVICES PUBLICS



ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

Découvrez l'ensemble  
de notre campagne sur  
[www.apedaf.be](http://www.apedaf.be)



Elodie Jiménez

Chargée de projets Education permanente

## Table des matières

<b>1. Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objectifs de la campagne .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Accès à l'information.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Mais comment informer ? .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Sondage .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Conclusion .....</b>	<b>12</b>

## 1. Introduction

Pour sa campagne 2017, l'APEDAF se penche sur la thématique de l'accessibilité et plus particulièrement sur la question de l'accès à l'information dans les services publics en Fédération Wallonie-Bruxelles pour les sourds et les malentendants.

En général, lorsque l'on parle d'accessibilité, on ne pense pas en premier lieu à une personne sourde mais plutôt à une personne à mobilité réduite (PMR). Pourtant, les sourds et les malentendants sont des personnes à mobilité réduite.

Une directive européenne de 2001<sup>1</sup> donne une définition des personnes à mobilité réduite dans laquelle sont incluses les personnes sourdes ainsi que les personnes malentendantes. Dans cette définition, il n'est pas seulement question de personnes handicapées mais aussi de personnes âgées, de femmes enceintes ou encore de personnes transportant des bagages lourds.

Pourquoi une grande partie de la population ne fait-elle pas le lien PMR – surdité ? La réponse est simple : la surdité est un handicap invisible. La société et les pouvoirs publics se posent donc rarement la question de l'accessibilité concernant les sourds ou les malentendants.

Cette accessibilité soulève cependant plusieurs questions. Principalement concernant les difficultés en terme d'accès à l'information rencontrées au quotidien par les personnes sourdes et malentendantes.

- Quelles sont ces difficultés ?
- Comment communiquer efficacement ?
- Quels aménagements mettre en place ?
- Sourds, malentendants ... est-ce la même chose ?
- Par conséquent, les difficultés d'accès et les aménagements sont-ils les mêmes pour une personne sourde ou pour une personne malentendante ?

Via cette analyse (et plus généralement via la campagne « **Sourd et bien informé !** »), nous chercherons à répondre à ces questions le plus clairement possible en tentant également d'apporter des pistes de réflexion afin d'améliorer l'accès à l'information pour les personnes sourdes et malentendantes dans les différents services publics de Fédération Wallonie-Bruxelles.

---

<sup>1</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/TXT/?uri=CELEX%3A32008D0164>

## 2. Objectifs de la campagne

Le but est double :

- Que, dans un premier temps, les agents administratifs (et plus généralement le grand-public) prennent conscience des difficultés rencontrées par le public sourd et que, dans un deuxième temps, ils appliquent des mesures au sein de leurs services pour faciliter l'accès à l'information des sourds et des malentendants ;
- Que les personnes sourdes et malentendantes puissent mieux s'informer et ainsi mieux interagir dans la société.

D'une manière générale, grâce à la campagne « **Sourd et bien informé !** », l'APEDAF espère contribuer à une prise de conscience des lacunes en termes d'accessibilité à certaines informations essentielles pour les personnes sourdes et suggérer des pistes de solutions intéressantes.

Entendre peu ou pas implique des efforts considérables pour s'adapter à l'environnement. En tant qu'interlocuteur, si vous prenez conscience des difficultés que cela entraîne, vous pourrez plus aisément aider la personne à les dépasser. Une meilleure connaissance de la surdité est en effet indispensable pour favoriser l'insertion des personnes sourdes dans la société. En augmentant le nombre de personnes familiarisées aux difficultés d'un public spécifique tel que la communauté sourde que nous serons plus à même de favoriser des mesures adéquates permettant un « mieux vivre ensemble ».

Il s'agit donc de démystifier la surdité, de dépasser un constat fataliste, de lutter contre les préjugés et surtout d'encourager les initiatives pour que chacune, chacun puisse aller vers ces personnes, sans crainte, avec empathie et confiance.

La campagne « **Sourd et bien informé !** » va sensibiliser les autorités compétentes et le grand public pour faire évoluer les mentalités et ensuite les structures de la société pour qu'elle devienne plus inclusive.

### 3. Accès à l'information

Quand on parle d'accessibilité, la principale difficulté que rencontrent les sourds et les malentendants est **l'accessibilité à l'information**.

Or, l'accès à l'information est un droit essentiel pour tous. **Dans ce cadre, il est donc important que tous les citoyens soient traités de façon juste et équitable par rapport à celui-ci.** Mais pour s'approprier au mieux son rôle de citoyen, il faut d'abord pouvoir comprendre et analyser le flot d'informations officielles émanant des services publics et des administrations.

L'accessibilité pour tous est non seulement un droit mais aussi un devoir qu'impose la société dans laquelle nous vivons.

Être bien informé permet au citoyen :

- de participer de façon engagée à la vie démocratique ;
- de devenir un acteur réel de la société dans laquelle il vit.

Une personne sourde ou malentendante est un citoyen à part entière et dispose à ce titre du droit d'accéder à l'information comme tout un chacun.

Les 2 juillet 2009, la **Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées**<sup>2</sup> a été ratifiée par la Belgique.

Extraits :

Préambule, point v

*« Reconnaissant qu'il importe que les personnes handicapées aient pleinement accès (...) à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales »*

En adhérant à cette convention, notre pays s'est engagé, entre autres, à prendre des mesures pour respecter le droit des personnes handicapées à recevoir des informations sur base de l'égalité avec les autres. Comment ? En utilisant les moyens technologiques adaptés aux différents types de handicap.

- ➔ Pour les personnes sourdes, la convention encourage les États parties à reconnaître et favoriser l'utilisation de la langue des signes. Le sous-titrage est aussi à favoriser.

---

<sup>2</sup> <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?navid=15&pid=605>

Dans la vie de tous les jours, un accès à l'information juste et équitable pour tous est une nécessité, principalement lorsqu'il s'agit des informations officielles émanant des services publics et des administrations diverses. Tout un chacun doit pouvoir comprendre et analyser les nombreuses informations émanant de ceux-ci. Et ce n'est pourtant pas toujours facile, qu'on soit sourd, malentendant ou même entendant !

Il faut donc impérativement tenir compte de ces difficultés et trouver des solutions qui permettront aux personnes sourdes d'être moins isolées, et leur ouvrir ainsi la voie à plus d'égalité. Les possibilités existent (notamment via la sensibilisation, l'évolution technologique, etc.) mais la société doit se donner les moyens de mettre en place différentes solutions si elle veut intégrer au mieux les personnes sourdes et malentendantes.

C'est donc un enjeu d'importance. Et forte de ses valeurs d'égalité et de son lien à la démocratie, la fonction publique peut montrer l'exemple, se révéler ouverte à toutes et tous, sans discrimination, en cohérence avec son devoir et sa raison d'être.

#### **4. Mais comment informer ?**

Selon le degré de surdité ; les capacités orales ; les restes auditifs éventuels ; le milieu familial ou le choix des personnes sourdes, différents moyens de communication sont privilégiés. Les solutions envisagées pour permettre un accès à l'information vont dépendre des modes de communication choisis et utilisés par les personnes sourdes.

En fonction de sa spécificité, de son parcours ou de l'appareillage choisi, une personne sourde :

- aura accès au langage oral ;
- lira sur les lèvres ;
- utilisera la langue des signes ;
- ou utilisera plusieurs de ces moyens de communication (en fonction de la situation).

Pour favoriser l'accessibilité des sourds et des malentendants, il faudra envisager des stratégies et des solutions adaptées à une compréhension et à une expression utilisant la langue des signes, la lecture labiale ou l'écrit.

L'écrit peut sembler être une solution idéale pour communiquer de manière optimale avec une personne sourde, mais il ne doit pas toujours être privilégié. En effet, aujourd'hui encore et ce, malgré une évolution positive, de nombreuses personnes sourdes de naissance ont encore des problèmes de lecture ou d'écriture.

Du point de vue de l'accès à l'information dans les services publics, plusieurs solutions existent pour faciliter le parcours de la personne sourde ou malentendante<sup>3</sup> :

- Sensibilisation à la surdité ;
- Formation à la langue des signes ;
- Aménagements et signalétique visuelle multiple (pictogrammes, lettrages, couleurs,...) ;
- L'interprétariat à distance (via Relais-Signe)

### Ils l'ont fait !

Certains services publics ont déjà mis en place différentes initiatives permettant d'accueillir au mieux les personnes sourdes et malentendantes. Des exemples à suivre !

- **Ville de Liège** : La Ville de Liège est la première à avoir mis en place un service Relais Signes au sein de trois de ses Mairies de quartier. Ce service est accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h aux Mairies de quartier des Guillemins, Bois de Breux et Rocourt. Concrètement, la Ville de Liège a pris un abonnement à Relais Signes et a muni chaque bureau d'une tablette numérique. Le personnel des mairies a suivi une formation. C'est une première en Belgique francophone ! Plus d'infos : <http://www.liege.be/etat-civil-et-population/antennes-administratives>
- **Ville de Namur** : Au sein de la [Ville de Namur](#), plusieurs agents communaux maîtrisent la langue des signes et peuvent ainsi plus facilement aiguiller les citoyens sourds ou malentendants qui se présentent à leur service.
- **Partenamut** : La mutuelle a mis en place un service de call center (via Relais Signes) pour sourds et malentendants. Ce service offre un accès direct à un interprète en langue des signes à toute personne sourde ou malentendante désirant contacter Partenamut. Ce service est accessible de 9h à 12h du lundi au vendredi, sans prise de rendez-vous. Plus d'infos : <https://www.partenamut.be/fr/contact/relais-signes>

---

<sup>3</sup> Retrouvez toutes les informations sur les initiatives existantes dans la campagne « **Sourd et bien informé !** » sur [www.apedaf.be](http://www.apedaf.be)

- **Mutualité Chrétienne (Liège)** : En collaboration avec le [Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie \(SISW\)](#), un nouveau service est désormais accessible dans l'agence de la Mutualité Chrétienne située Place de XX Août à Liège: un service d'interprétation à distance destiné aux personnes sourdes et malentendantes. Ce service est accessible dans les bureaux de la Mutualité Chrétienne Liège du lundi au vendredi de 9h à 12h30 sans rendez-vous.
- **SPF Finances** : Depuis juin 2016, les personnes sourdes et malentendantes peuvent bénéficier gratuitement d'un service d'interprétariat à distance (via Relais Signes) en langue des signes et d'une boucle magnétique mobile. Celle-ci est également prévue pour les personnes malentendantes sans appareil auditif. Plus d'infos : [https://finances.belgium.be/fr/particuliers/declaration\\_impot/declaration/aide\\_au\\_replissage/doven\\_en\\_slechthorenden](https://finances.belgium.be/fr/particuliers/declaration_impot/declaration/aide_au_replissage/doven_en_slechthorenden)
- **SPF Sécurité Sociale** : Au Service public fédéral de la Sécurité Sociale, il y a un point de contact spécifique pour les personnes sourdes et malentendantes. Celles-ci peuvent contacter Bart Verheyden, assistant social à la Direction Générale Personnes handicapées. Pour le contacter : [bart.verheyden@minsoc.fed.be](mailto:bart.verheyden@minsoc.fed.be)
- **Maison Médicale d'Anderlecht** : A la Maison Médicale d'Anderlecht, tous les services sont accessibles en langue des signes (différents services médicaux, démarches administratives, sociales etc.) y compris les visites chez les médecins généralistes. Plus d'infos : <http://www.mmanderlecht.be/mma/index.php/accueil-langue-des-signes>
- **Province du Luxembourg** : en partenariat avec le service d'accompagnement surdité - Alter & GO, la province du Luxembourg sensibilise à la surdité le personnel administratif de ses communes. Plus d'infos : <http://www.province.luxembourg.be/fr/alter-go-services-d-accompagnement.html?IDC=5091&IDD=108197#.WgGE9XbjIdU>
- **Province du Brabant Wallon et Sour'Dimension** : Qu'il s'agisse d'une aide téléphonique, d'une demande d'information ou d'un soutien administratif, le service Sour'Dimension s'adapte au besoin et à la demande du public sourd et malentendant sur le territoire de la province du Brabant-Wallon. Plus d'infos : <https://www.facebook.com/SourDimension> ou [cedrine.delforge@publilink.be](mailto:cedrine.delforge@publilink.be)

- **Planning Familial de Watermael-Boitsfort** : Depuis 2000, le Planning Familial de Watermael-Boitsfort accueille les personnes sourdes et malentendantes en langue des signes grâce à Dimitri Van Weyenbergh, animateur et psychothérapeute sourd. Plus d'infos : [dvw.pfboitsfort@skynet.be](mailto:dvw.pfboitsfort@skynet.be)

## 5. Sondage

Dans le cadre du travail préparatoire de la campagne « **Sourd et bien informé !** », l'APEDAF a réalisé un sondage pour recueillir l'avis des sourds et des malentendants sur l'accès à l'information dans les services publics.

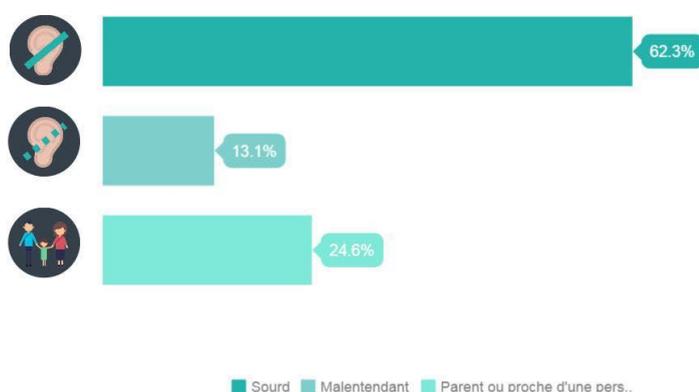
Via ce questionnaire, nous souhaitons

- faire part de notre thème de campagne aux parents membres de l'APEDAF et à la communauté sourde ;
- leur demander quelle(s) administration(s) ou service(s) public(s) ils souhaitent voir sensibiliser (afin de mieux préciser les public-cibles de cette campagne).
- les inviter à une réflexion commune sur ce thème.

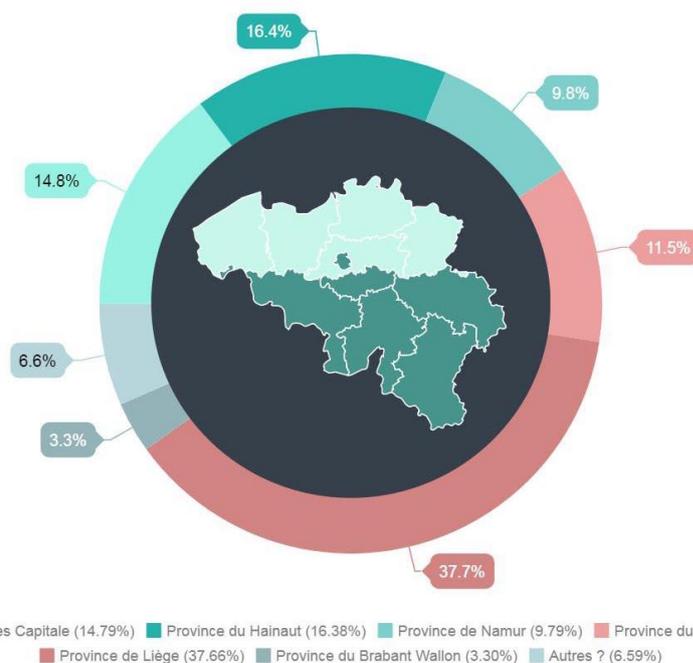
Voici les résultats de ce sondage. En tout, nous avons reçu une septantaine de réponses.



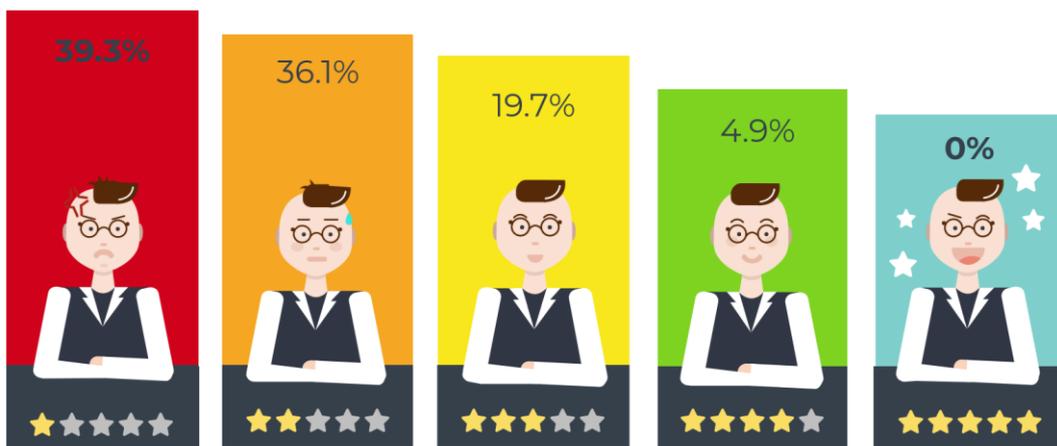
## 1. Les participants à cette enquête étaient



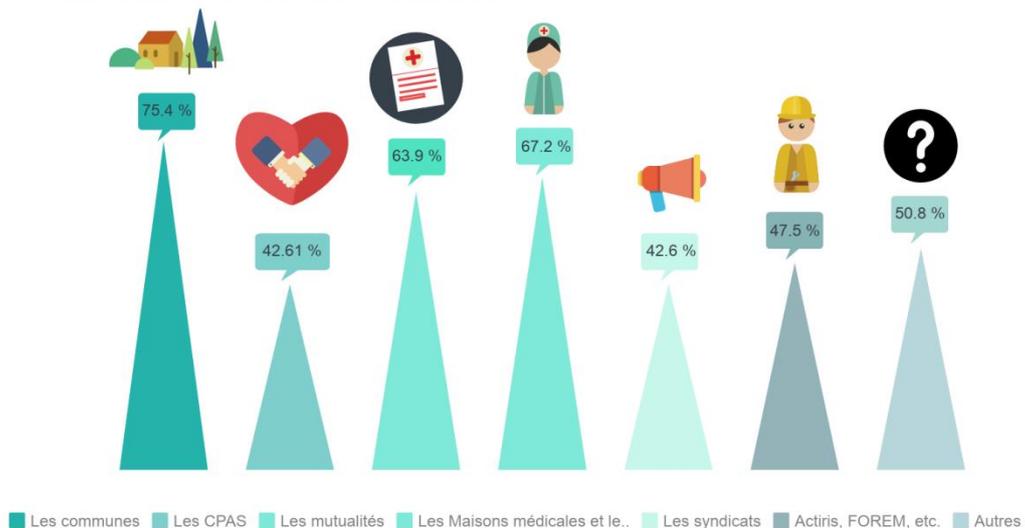
## 2. De quelle région de Belgique venaient les personnes interrogées?



### 3. Comment évalueriez vous l'accès aux services publics et à l'information en Fédération Wallonie-Bruxelles?



### 4. Quelle administration ou services publics souhaitez-vous voir sensibiliser à l'accès à l'information pour les personnes sourdes et malentendantes



## 6. Conclusion

Un meilleur accès à l'information permet aux personnes sourdes et malentendantes de mieux connaître leurs droits, leurs devoirs et leur rôle en tant que citoyen. Cela pourrait également favoriser un engagement citoyen.

Les personnes travaillant dans les différents services amenés à accueillir la population en Fédération Wallonie-Bruxelles peuvent ainsi devenir les ambassadeurs d'une Belgique inclusive, d'un territoire et d'un espace où il fait mieux vivre, où bien-être et qualité de vie se conjuguent avec autonomie et émancipation.

---

➔ **Plus d'informations sur la campagne « Sourd et bien informé ! » :**

[www.apedaf.be](http://www.apedaf.be)

[www.facebook.com/apedaf](https://www.facebook.com/apedaf)

[www.twitter.com/APEDAFasbl](https://www.twitter.com/APEDAFasbl)

