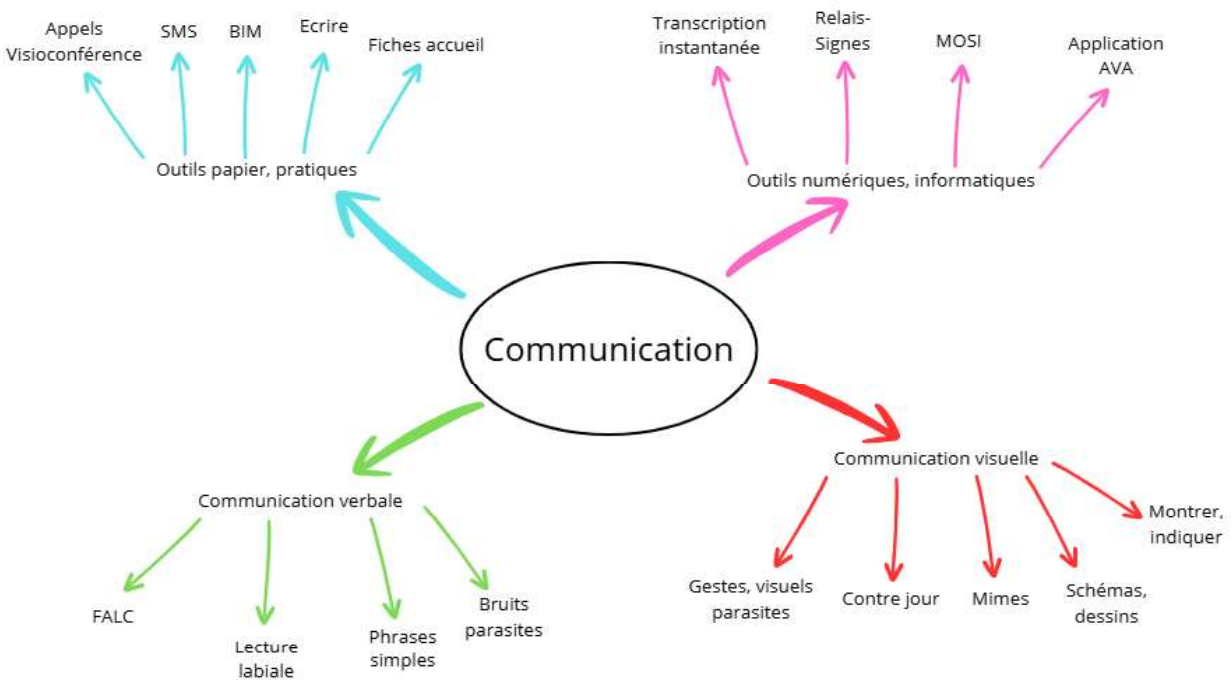
IV. Thématique de l'année

Le rapport d'activités de l'année passée présentait les rôles respectifs de l'interprète, de l'assistant social, de l'assistant social de Sour'Dimension et de la personne sourde ou malentendante (voir code QR).

En 2025, notre pratique de terrain a mis en lumière de nombreuses interpellations du réseau autour des méthodes de communication avec les personnes sourdes et malentendantes.

C'est dans ce contexte que nous vous avons développé une ***Mindmap***[36] (Voir annexe page 34), qui regroupe des outils de communication classés en ***4 catégories*** :

- Les outils « papier » et pratiques
- Les outils numériques, informatiques
- La communication verbale
- La communication visuelle



[36] Carte mentale

Cette cartographie reprend les éléments suivants permettant de communiquer sans l'utilisation de la langue des signes :

Outils « papier » et pratiques :

- La **BIM**[37] (+ voir annexe page 35)
- Si disposition d'un smartphone, contact par **SMS**
- Si disposition d'un smartphone ou d'un ordinateur avec webcam, contact par **visioconférence**
- L'**écriture**
- Les **fiches accueil** de Sour'Dimension reprenant nos coordonnées (– voir annexe page 35)

Outils numériques, informatiques :

- **Transcription instantanée**
- **Relais-Signes** www.relais-signes.be Numéro de téléphone : 02/808.21.49 (– Voir annexe page 36)
- **MOSI** – Extension à Google ou Firefox (**MO**t-**SI**gne)
- Application **AVA** qui transforme les paroles en texte.

La communication verbale :

- **FALC**[38]
- **Lecture labiale** – veillez à la visibilité de la bouche et à éviter la rupture de connexion visuelle
- **Phrases simples**
- Attention aux **bruits parasites** (stylo, ventilation, environnement urbain,…)

La communication visuelle :

- Attention aux gestes et **visuels parasites** (éviter le chewing-gum, stylo, objets)
- Attention au **contre-jour**
- **Mimes**
- **Schémas, dessins**
- **Montrer, indiquer**

Après cette énumération, nous allons vous présenter ces outils dans des cas pratiques afin de les mettre en action.

Avant de passer à la mise en application de ces outils, vous devez savoir qu'il y a 4 éléments sur lesquels vous n'avez pas de pouvoir :

- la disposition de votre bureau
- le profil de la personne que vous avez devant vous (Sourd, Malentendant, présentant ou non une capacité en français, …)
- le temps de compréhension du message véhiculé
- et un sentiment d'incomplétude de part et d'autre.

[37] Boucle à Induction Magnétique

[38] Facile A Lire et Comprendre

Dans le cadre de **l'accueil d'une administration** :

Que ce soit pour une personne malentendante ou une personne sourde, voici les points d'attention lors de l'accueil de celle-ci au sein de votre administration :

- Le parlophone : un obstacle majeur pour l'accessibilité de vos locaux, souvent inaccessible pour une personne porteuse de déficience auditive.
- Le fléchage : les panneaux et/ou pictogrammes présents vont aider.
- Arrivée au bureau : Disposez-vous d'une BIM ou de la fiche accueil ?
  Ne pas hausser le volume de la voix.
  Pensez à l'écriture en utilisant des phrases simples, les schémas ou un plan pour indiquer le bureau utile. Le mieux, c'est accompagner la personne si vous en avez la possibilité.
- Dans le cadre d'un rdv avec le service social, vérifiez si Sour'Dimension tient sa permanence dans votre entité ce jour-là.
- Si une prise de rendez-vous est nécessaire avec un des services de votre administration, est-ce possible de joindre le service adéquat et de déterminer une date de rendez-vous ? Pour votre parfaite information, il existe le service Relais-signes qui vous permet de laisser un message court aux personnes malentendantes ou sourdes à travers la présence d'un interprète à distance.

Privilégier une adresse mail car le contact téléphonique reste compliqué pour une personne malentendante, impossible pour une personne sourde sans l'intervention d'un tiers.

Dans le cadre d'un **rendez-vous avec un assistant social** :

Que ce soit pour une personne malentendante ou une personne sourde, voici les points d'attention lors d'un rendez-vous :

- Arrivée dans le bureau : Attention aux obstacles visuels (bouteilles d'eau, grand écran, veillez à ce que votre champ visuel soit dégagé)
  Ne pas hausser le volume de la voix.
- Pensez à l'écriture, des phrases simples, des schémas
- Les outils informatiques peuvent venir soutenir la communication : l'extension MOSI, Google Transcript, ou encore l'application AVA qui transforme vos paroles en texte.
- La lecture labiale : attention à ne pas interrompre le contact visuel lorsque vous parlez. De plus, toutes les personnes malentendantes ou sourdes n'ont pas accès à celle-ci.
- Si une prise de rdv est nécessaire avec un des services de votre administration, est-ce possible de joindre le service adéquat et de déterminer une date de rdv ?
  Pour les services hors administration, vous pouvez renvoyer les personnes vers le service Relais-Signes.

Pour une personne malentendante, disposez-vous d'une BIM ? Celle-ci peut être utilisée si la personne face à vous est appareillée et si les appareils sont compatibles avec la BIM.

Pour vos échanges futurs, privilégiez une adresse mail car le contact téléphonique reste compliqué pour une personne malentendante et impossible pour une personne sourde sans l'intervention d'un tiers.

Les deux cas de figure que nous vous avons présentés, sont bien évidemment sans ILS[39]. Ces situations vous invitent à trouver vos ressources, en utilisant votre créativité et votre empathie. Mais comme cité précédemment, vous risquez d'avoir un sentiment d'incomplétude ou de doute sur la compréhension du message transmis.

Dans le cadre de votre agent d'accueil, il est possible d'utiliser Relais-Signes. Cependant, dans le cadre d'un rendez-vous, si votre interlocuteur pratique la LSFB, réservez un interprète (www.sisw.be ou 0478/31.52.33).

Dans la négative, utilisez les outils de votre choix et terminez par le principe du **Feed-back** : donner l'information et vérifier ce que la personne a compris.

Pour toute interaction supérieure à 5 minutes, il est indispensable qu'un interprète diplômé intervienne.

Voici le symbole ainsi que le signe pour l'interprète :





Si vous souhaitez aller plus loin dans les apprentissages, il est possible de :

- Participer à des cours de langue des signes (cours du soir, FALS[40], etc.). La liste des lieux de formation est disponible via la FFSB (voir annexe page 36)
- À titre informatif, il existe également des alternatives à la LSFB tel que le Langage Parlé Complété (LPC).

[39] Interprète en Langue des Signes
[40] Formation Accélérée en Langue des Signes – CREE ASBL