

Les Quatre Matins – Cycle de conférences – Les appels téléphoniques via des centres relais

Ce mercredi 16 octobre 2024, la FFSB a organisé sa troisième conférence dans le cadre du cycle *Les Quatre Matins*. Le thème de cette matinée de vulgarisation est consacré aux appels téléphoniques via des centres relais. Dans ce cadre, une première intervention a porté sur l'offre d'une aide à la communication pour les appels téléphoniques (AVANOA), tandis qu'une seconde a été dédiée au service du Relais-Signes (proposé par les Services d'interprétation de Bruxelles et de Wallonie)¹. Dans la foulée de ces deux interventions, un échange fécond entre les intervenants et la salle a pu avoir lieu.

1. AVANOA : entre la réponse à un besoin d'accessibilité et les limites d'une offre non-professionnelle

Affiliée à la FFSB, EBISU est une asbl dédiée au bien-être social et culturel des personnes sourdes. Dans ce cadre, EBISU a développé une offre d'aide à la communication pour les appels téléphoniques, dénommée AVANOA. L'objectif d'AVANOA est de faciliter, au quotidien, la vie des personnes sourdes signantes dans leur communication téléphonique avec des interlocuteurs entendants. Pour réaliser sa mission, AVANOA propose aux usagers sourds des rendez-vous d'une demi-heure en vue de pouvoir passer des appels téléphoniques. Ainsi, ce laps de temps permet de procéder à l'appel téléphonique, tout en permettant à chaque partie de connaître et de comprendre son rôle. Si cela s'avère évident pour la personne sourde et l'aide à la communication, ce n'est, en effet, pas toujours aisé pour l'interlocuteur entendant à l'autre bout du fil qui est peu habitué à une telle configuration communicationnelle à trois (plutôt qu'à deux).

Malgré le succès d'AVANOA auprès du public sourd signant, cette offre associative présente trois limites. D'abord, il n'y a qu'une seule personne qui travaille à mi-temps pour AVANOA : cette première limite a pour effet de restreindre l'offre par rapport à la demande. Ensuite, le prestataire en question d'AVANOA n'est pas un interprète professionnel, mais une aide à la communication. Alors que les interprètes professionnels sont diplômés de l'enseignement supérieur au terme de 5 années d'études approfondies, l'aide à la communication est un type de professionnel, non diplômé de l'enseignement supérieur, dont la compétence centrale est la maîtrise plus ou moins aboutie de la langue des signes et de la langue vocale (comme, par exemple, la LSFB et le français). Concrètement, l'aide à la communication n'est pas nécessairement tenue par les règles déontologiques du corps des professionnels de l'interprétation et de la traduction en langue des signes, comme le secret professionnel, la neutralité (c'est-à-dire l'interdiction pour l'interprète de s'immiscer dans l'échange) et la fidélité du message (cela signifie que l'interprète doit garantir l'intégrité des échanges). Enfin, il n'existe aucun subside structurel pour financer une telle offre à moyen ou long terme. Par conséquent, cette dernière limite a poussé EBISU à suspendre (et non fermer, comme une rumeur l'avait annoncée) AVANOA, malgré son succès

¹ L'aide à la communication, tout comme l'interprétation en langue des signes, sont des prestations proposées par des individus qui adoptent un rôle d'intermédiaire communicationnel entre une personne sourde et une personne entendante ; mais l'interprète en langue des signes, à la différence de l'aide à la communication, s'avère formé à cette fin et est tenu par une obligation de secret professionnel ainsi que par un devoir de neutralité vis-à-vis de ses clients et de fidélité du message. L'aide à la communication désigne, au surplus, autant la pratique communicationnelle que l'individu qui s'y adonne.

auprès des personnes sourdes signantes. En somme, l'offre d'AVANOA est confrontée à des défis financiers et humains structurels qu'il faut résoudre dès à présent, si EBISU veut répondre à court, moyen ou long termes aux besoins quotidiens des usagers sourds.

2. Le Relais-Signes : une offre professionnelle dans un secteur en pénurie

Pour sa part, le Relais-Signes a été constitué grâce à une initiative commune d'Info-Sourds, au travers de son service d'interprétation en langue des signes de Bruxelles (ci-après le SISB), et du Service d'interprétation en langue des Signes de Wallonie (ci-après, le SISW). Le Relais-Signes est donc un service d'interprétation à distance proposé par des professionnels de l'interprétation en langue des signes. À ce titre, les interprètes du Relais-Signes sont tenus de respecter la déontologie de leur métier, dont le secret professionnel ainsi que la neutralité et la fidélité du message.

L'interprétation à distance est une forme particulière d'interprétation qui est fort utile, entre autres, pour les télécommunications. En ce sens, l'interprétation à distance ne remplace pas l'interprétation en présentiel : les deux sont complémentaires. Concrètement, les deux partagent ce que les professionnels nomment la « triangulation » : c'est-à-dire que l'échange se déroule entre deux interlocuteurs (l'un entendant, l'autre sourd signant) et l'interprète fait le lien entre ces deux-là. Concrètement, l'interprétation à distance se déroule comme suit : la personne sourde appelle un entendant et le service d'interprétation (à distance ou non) sert d'intermédiaire entre eux.

Il existe deux modalités d'interprétation à distance. La première consiste pour la personne sourde et son interlocuteur entendant à être ensemble, tandis que l'interprète est à distance. Cela demande alors de prendre rendez-vous, au préalable. La seconde part du principe que les trois parties sont chacune à distance (l'échange est entièrement numérique) : il s'agit donc d'un véritable appel en ligne. À ce propos, les services en ligne durent au maximum 20 minutes, sinon il faut un rendez-vous en présentiel.

L'interprétation à distance présente des différences importantes avec l'interprétation en présentiel. D'une part, l'interprète doit pouvoir faire preuve d'une très grande souplesse linguistique et communicationnelle puisque les usagers sourds ont des profils diversifiés et les situations d'interprétation sont plurielles (administrations, entreprises, hôpitaux, professions libérales, etc.). D'autre part, la gestion de la parole est rendue plus difficile par l'entremise des écrans puisque les interlocuteurs sourds et entendants peuvent se mettre à parler en même temps sans s'en apercevoir.

Si l'utilisation de l'offre du Relais-Signes est entièrement gratuite pour la personne sourde, il est tout de même exigé de sa part une inscription préalable auprès du service compétent (c'est-à-dire le SISB ou le SISW, en fonction de son domicile). Dans la foulée de cette inscription, l'utilisateur reçoit un mail de confirmation qui permet d'accéder à l'application. Pour bénéficier de la prestation du service, il faut s'assurer sur le site web du Relais-Signes qu'il y ait un créneau horaire de libre. Un code couleur permet de savoir si le Relais-Signes est disponible : vert quand il est ouvert, jaune quand il y a une possibilité de rendez-vous et rouge quand il est fermé. Enfin, il faut taper le numéro de téléphone que l'on veut indiquer et procéder à l'appel.

Dans le cadre de l'appel, il y a certains usages à respecter. Il faut d'abord bien se préparer, c'est-à-dire qu'il faut connaître au préalable l'identité des interlocuteurs sourd et entendant (la réponse à la question du qui ?) ainsi que l'objet de l'appel (la réponse à la question du pourquoi ?). Cette préparation préalable aide au travail de l'interprète et permet d'éviter les incompréhensions

réiproques ainsi qu'une perte de temps durant l'échange. Ensuite, il faut veiller à ce que les conditions logistiques soient remplies, comme une bonne luminosité à l'écran, mais aussi autour des interlocuteurs, de même qu'une bonne connexion Internet. La durée d'un échange avec Relais-Signes dure au maximum 30 minutes, réparties comme suit : 10 minutes, au maximum, pour le temps d'attente et 20 minutes, au maximum, pour l'appel. Il faut noter que c'est toujours l'interprète qui raccroche et non la personne sourde ou la personne entendante ; c'est à la fois une question de respect envers l'interprète et un moyen de garantir le fait que la discussion entre la personne sourde et son interlocuteur entendant est bien achevée.

Après une décennie d'activité, l'équipe du Relais-Signes dispose d'un meilleur recul pour évaluer son service à partir des retours des usagers sourds et entendants. Deux problèmes récurrents, en particulier, ressortent de la pratique : des soucis d'ordre technique, d'une part, et, d'autre part, de longues files d'attente, en raison d'une demande supérieure à l'offre d'interprétation disponible. Bien entendu, des solutions existent face aux nombreux défis de Relais-Signes. Parmi celles-ci, l'équipe du Relais-Signes a récemment opté pour une nouvelle plateforme plus efficace : ELIOZ. De même, Relais-Signes a augmenté le nombre de ses plages horaires afin de satisfaire davantage d'usagers sourds signants. Face à la question financière, force est de constater que les subsides actuels sont insuffisants : les pouvoirs publics doivent être mieux et plus sensibilisés à la question de l'accessibilité communicationnelle ainsi qu'à la pertinence du Relais-Signes à cette fin.

3. Les limites financières, logistiques ou humaines d'AVANOA et du Relais-Signes ainsi que le rôle que peut jouer la communauté sourde pour s'en affranchir

On l'a vu, les appels téléphoniques via des centres relais coûtent très cher, tant sur le plan humain et logistique que financier, pour les associations qui proposent ce type d'offre. En parallèle, la demande d'appels téléphoniques exprimée par les personnes sourdes demeure supérieure à l'offre proposée par les centres relais, aussi bien du Relais-Signes que d'AVANOA. Cela s'explique par le manque d'interprètes professionnels en langue des signes, tant pour le SISB et le SISW que du côté d'EBISU. En particulier, vis-à-vis des interprètes professionnels, les nouvelles recrues issues du master représentent une poire pour la soif, compte tenu du fait qu'elles sont peu nombreuses à rentrer chaque année sur le marché de l'emploi. Par ailleurs, ces nouvelles recrues sont tout juste diplômées de l'université, il leur faut donc un temps d'adaptation au monde du travail et à la diversité des situations interprétées, ce qui ne peut être acquis qu'avec de l'expérience professionnelle. Dans les faits, on ne peut pas raisonnablement exiger d'une ou d'un interprète en langue des signes qui débute le même niveau de qualité qu'une consœur ou un confrère qui dispose de quinze ou vingt ans d'expérience. Les personnes entendants et sourdes, usagères des appels téléphoniques via des centres relais, doivent donc aussi faire preuve d'une certaine bienveillance envers les plus jeunes interprètes professionnels en langue des signes.

De manière générale, face aux problèmes logistiques, de quantité ou de qualité de l'interprétation, il est essentiel que les personnes sourdes signalent les soucis auxquels elles sont confrontées auprès d'EBISU ou du SISB et du SISW. Les plaintes peuvent porter sur l'offre en elle-même, non seulement dans ses aspects logistiques (souci avec l'emploi de la plateforme, file d'attente trop longue, etc.), mais aussi au sujet de la qualité de l'interprétation ou de l'aide à la communication. La transmission de l'insatisfaction est essentielle pour l'amélioration constante des prestataires (tant pour AVANOA que pour le Relais-Signes). Au surplus, les personnes sourdes peuvent aussi se plaindre éventuellement auprès d'UNIA (dans le cadre d'une discrimination, par exemple, en raison d'un refus injustifié d'un aménagement raisonnable) ou auprès des pouvoirs subsidiant EBISU ou le SISB et le SISW. Quoiqu'il en soit, ces diverses

plaintes permettront aux acteurs du terrain de montrer au monde politique l'ampleur de la demande et l'urgence d'y répondre efficacement. La pire solution serait pour les personnes sourdes d'arrêter le recours à ces services, professionnels ou non, car alors la demande d'accessibilité communicationnelle disparaîtrait des radars du monde politique, faute de chiffres suffisants en ce sens. En revanche, les retours, positifs comme négatifs, de la part des usagers sourds permettront de fonder une analyse quantitative et qualitative des offres d'appels téléphoniques via des centres relais. Par l'entremise de ces plaintes, les associations et les pouvoirs publics pourront mieux mesurer l'impact de la demande qui est, en réalité, frustrée dans son désir d'autonomie et d'inclusion.

4. Les appels téléphoniques via des centres relais : une concrétisation du droit à l'autonomie et à l'inclusion dans la société

On le saisit bien : les appels téléphoniques via des centres relais ont pour but de faciliter la vie des personnes sourdes et entendantes au quotidien. D'un point de vue juridique, leur fonction est, ainsi, de garantir l'autonomie des personnes sourdes et leur inclusion au sein d'une société largement entendant.

En droit, l'autonomie et l'inclusion ont un sens bien précis. Dans le cadre de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (ci-après, la CDPH), l'autonomie se comprend comme la capacité pour l'individu de contrôler sa vie et de poser des choix par et pour lui-même : il s'agit d'un droit à part entière pour les individus en situation de handicap, dont les personnes sourdes². L'inclusion, pour sa part, se comprend dans un sens strict et un sens large. D'une part, l'inclusion porte sur la reconnaissance de la différence, comme le fait d'être sourd dans une société entendant³. D'autre part, l'inclusion traite de la levée des entraves dans la société : il s'agit donc des politiques d'accessibilité et d'un droit fondamental aussi à destination des personnes sourdes⁴. En outre, les personnes sourdes signantes disposent d'un droit de communiquer en langue des signes aussi bien avec les prestataires publics que privés, notamment par l'intermédiaire d'une interprétation professionnelle en langue des signes⁵.

Par leur présence, les appels téléphoniques via les centres relais garantissent la possibilité pour les personnes sourdes de choisir la modalité linguistique avec laquelle elles s'expriment, tout en assurant la levée des entraves communicationnelles à leur rencontre durant leurs échanges avec des interlocuteurs entendants. Par conséquent, ces outils sont essentiels dans la mise en œuvre du droit à l'autonomie et à l'inclusion des personnes sourdes (CDPH, art. 19 ; Constitution, art. 22*ter*). Parce qu'il s'agit de la mise en œuvre d'un droit humain, cela signifie que les pouvoirs publics doivent consulter le secteur associatif pertinent, conformément au principe du « rien sur nous sans nous » (CDPH, art. 4, §3 et 33, §3). En l'occurrence, il s'agit d'EBISU (à l'origine d'AVANOA), d'Info-Sourds et du SISW (pour le Relais-Signes) ainsi que de la FFSSB, en sa qualité d'association représentative des personnes sourdes. De même, la réalisation du droit à l'autonomie et à l'inclusion des personnes sourdes exige un financement adéquat de l'accessibilité des services télécommunicationnels de la part des pouvoirs publics. Des subsides structurels devraient être, en ce sens, alloués au Relais-Signes afin pour ce dernier, de devenir un véritable outil d'inclusion au profit de toutes les parties prenantes (c'est-à-dire les personnes

² CDPH, art. 3, lettre a et 19, lettres a et b.

³ CDPH, art. 3, lettre c.

⁴ CDPH, art. 3, lettre f et 19, lettre c.

⁵ CDPH, art. 9, §2, lettre e et art. 21, lettres b et c.

sourdes ainsi que les services publics et privés).). Ici, comme ailleurs, l'argent demeure « le nerf de la guerre ».

5. Conclusion

En conclusion, les appels téléphoniques via des centres relais peuvent connaître différentes modalités et être proposés par des acteurs professionnels ou non. En ce sens, il faut veiller à distinguer l'interprétation professionnelle de l'aide à la communication. L'un et l'autre ne sont pas soumis aux mêmes règles déontologiques. Par exemple, l'interprète professionnel en langue des signes ne peut intervenir dans le contenu de la discussion, alors que rien (sinon l'utilisateur sourd) n'empêche l'aide à la communication d'endosser un rôle de conseiller, en plus de la facilitation de l'échange interlinguistique. De la même manière, l'interprétation professionnelle est le fruit d'une formation universitaire exigeante de 5 ans, alors que l'aide à la communication est une tâche à la portée de quiconque s'estime apte à interagir en langue des signes avec une personne sourde. De ce fait, les aides à la communication ne sont pas tenues aux mêmes exigences qualitatives de la prestation que les interprètes en langue des signes professionnels. Malgré leurs différences substantielles et limites respectives, il faut tout de même souligner que, dans les deux cas, l'objectif est de répondre à un besoin d'accessibilité et donc d'autonomie et d'inclusion des personnes sourdes signantes dans la société. En ce sens, ces démarches, émanant des professionnels de l'interprétation de la langue des signes ou d'une association du terrain, soulignent toutes deux une demande importante d'accessibilité télécommunicationnelle qui n'est pas encore rencontrée parfaitement par la société (largement entendante) et les pouvoirs publics. À ce sujet, le manque de subsides publics structurels ou de financements privés éventuels constitue un véritable défi qui a, notamment, amené à la suspension d'AVANOA, laissant aux usagers sourds la seule option du Relais-Signes, lui-même débordé par une demande plus importante que ses moyens humains, logistiques et financiers. Si AVANOA ne répond pas aux exigences de l'interprétation professionnelle, il faut souligner que, dans l'immédiat, sa présence s'est pourtant révélée utile dans le quotidien des personnes sourdes signantes. Cela dit, une sensibilisation constante de la société entendante s'avère indispensable afin de susciter des vocations envers les métiers de l'interprétation et de la traduction en langue des signes en vue de combler la pénurie dans ce secteur d'activités⁶. Gageons, finalement, que ces initiatives citoyennes et associatives permettent aux pouvoirs publics de considérer avec plus de sérieux leurs engagements internationaux en faveur de l'autonomie linguistique et de l'inclusion communicationnelle des personnes sourdes dans la vie de la société.

6. Recommandations

Au regard des enjeux, il appartient aux pouvoirs publics de mettre en œuvre le droit à l'autonomie et à l'inclusion au bénéfice des personnes sourdes, aussi dans le cadre de leurs télécommunications. À cette fin, la FFSB propose de développer les services de télécommunications accessibles en langue des signes (en plus de ceux accessibles à l'écrit). Ce développement doit se faire en partenariat avec la FFSB et l'association belge des interprètes en langue des signes (ABILS), en tant qu'organisation représentative des usagers sourds et en tant qu'association représentant ce corps professionnel⁷. Le financement d'une telle politique

⁶ Conformément à l'obligation de sensibilisation qui incombe aux pouvoirs publics (CDPH, art. 8).

⁷ Cette participation à l'élaboration, à l'évaluation et la mise en œuvre des politiques publiques inclusives est une obligation dans le chef des Parties à la CDPH, dont l'Union européenne et la Belgique (CDPH, art.

inclusive pourrait, voire devrait, se faire par l'instauration d'une caisse spécifique permettant le financement de l'accès aux télécommunications. Cette caisse pourrait, voire devrait, être financée par les entreprises publiques (comme Belgacom-Proximus) et privées de télécommunications, dans le cadre de leur contribution à l'inclusion des personnes sourdes dans le système télécommunicationnel⁸.

4, §3 et 33, §3). Cf. aussi l'*Observation générale n° 7* du Comité des droits des personnes handicapées, à ce propos.

⁸ Voy., à ce sujet, le Mémoire de la FFSB pour les élections de mai 2024, Bruxelles, 2023, [Élections 2024 : découvrez notre Mémoire – FFSB](#) (consulté le 3 décembre 2024).