



Quel accompagnement spécifique pour les personnes sourdes et malentendantes en matière d'emploi à Bruxelles ?

Rose EBOKO

Analyse Esenca 2025

Introduction

Les handicaps sensoriels renvoient à des situations où une personne interagit avec le monde à travers des modes perceptifs différents, qu'ils concernent la vue, l'ouïe, le toucher, l'odorat ou le goût. Ces différences sensorielles façonnent la perception et la compréhension de l'environnement. Parmi ces handicaps sensoriels, la vision et l'audition sont les plus répandus.

Dans cette analyse, nous avons choisi de nous concentrer sur l'expérience des personnes sourdes et malentendantes, en nous intéressant à la manière dont les environnements influencent leur quotidien et l'accès à des activités essentielles comme le travail.

Contexte

Lorsqu'on évoque la surdité, on évoque également la culture et la communauté sourde. Il est essentiel de reconnaître qu'elle n'est ni homogène ni uniforme, mais qu'elle se compose de parcours, de pratiques linguistiques et d'expériences très diversifiés.

Le grand public (les non-sourds/entendants) doit par ailleurs être sensibilisé aux différentes réalités auxquelles ces personnes peuvent être confrontées au quotidien : l'accès à l'information, la maîtrise ou l'apprentissage de la langue des signes francophone de Belgique, les représentations et stéréotypes persistants, ou encore les situations de discrimination.

« Être en situation de handicap » recouvre une série de réalités de vie qui ne sont pas forcément perçues par l'environnement. »¹. Pour rappel 80 %, des handicaps sont invisibles. La surdité ou la malentendance en font partie, c'est pourquoi à travers cette analyse, nous voulons mettre en lumière les défis auxquels sont confrontées les personnes sourdes ou malentendantes face au monde du travail.

Pour cela nous avons pris un temps d'échange avec deux accompagnatrices emploi et de l'ASBL Info Sourds, ASBL qui accompagne entre autres des personnes sourdes et malentendantes dans leurs recherches d'emploi.

¹ [Handicap-invisible-brochure_compressed.pdf](#)

Pourriez-vous nous présenter le travail d'info Sourds Bruxelles et les besoins auxquels répond l'association ?

Nos missions sont l'inclusion et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes en Région bruxelloise grâce à un accompagnement global portant sur tous les aspects de leur vie quotidienne. Nous percevons des subsides de la Communauté française et de la Région bruxelloise pour la création de projets visant à soutenir ces missions.

Nos projets sont regroupés en services articulés comme suit :

Le **service d'Accompagnement** accompagne des personnes sourdes les démarches spécifiques quotidien : démarches administratives, besoin de logement, démarches chez le notaire, des binômes d'accompagnatrices sociales sourdes et entendants.

On ne sait pas faire de l'accompagnement de qualité si on ne sait pas communiquer avec les chercheurs d'emploi/bénéficiaires, donc l'accompagnement est entièrement en langue des signes (LSFB², IS³...)

Ensuite, on retrouve les **services Emploi et formation** pour les accompagner dans leur projet professionnel. Au service emploi, nous faisons le même travail qu'ACTIRIS, mais pour un public spécifique, à savoir les personnes sourdes et malentendantes. Le suivi et la communication sont donc adaptés à ce public spécifique, chose rarissime pour ce public trop méconnu des services d'accompagnement et qui présente des besoins très spécifiques. Le Service Formation propose des **préformations professionnelles** pour les chercheurs d'emploi afin de leur permettre de se remettre à niveau. Nous organisons donc des formations qui se font en langue des signes : Alpha, FLE (français langue étrangère), et 5 modules de formation base.

Ensuite, nous avons le **SISB**, qui est le service d'interprétation des sourds de Bruxelles, qui propose des services d'interprétation en langue des signes en présentiel et en distanciel, mais également des aides à la communication et de la transcription en direct.

Nous avons également une **permanence d'écrivain public** pour les personnes sourdes présentant des difficultés face à la rédaction et la compréhension des courriers en français écrit.

Développées depuis le milieu de l'année passée, nous proposons des séances de sensibilisation à la surdité en entreprise. L'objectif est de travailler sur l'environnement de travail des personnes sourdes et malentendantes, en sensibilisant les services publics

² LSFB = langue des signes francophone de Belgique

³ IS= interprétation en langue des signes

(administrations, hôpitaux, centres médicaux, entreprises publiques ou privées, etc.) et en faisant tomber les barrières liées aux craintes face à ce handicap.

Pour information, nous sommes le seul organisme bruxellois en partie francophone à offrir un accompagnement global pour ces publics spécifiques !

Votre travail diffère de celui d'ACTIRIS en matière d'accompagnement vers l'emploi, notamment parce que vous vous concentrez sur un public en particulier. Celui-ci est régulièrement oublié des politiques publiques. Pouvez-vous nous en dire plus ?

ACTIRIS a réalisé qu'il y a toute une catégorie de public qu'ils n'étaient pas en mesure de suivre. Parmi elles, les personnes sourdes et malentendantes, aveugles et malvoyantes. Ils ont alors décidé de déléguer ce travail à différentes ASBL, différents partenaires en octroyant des subsides pour mener à bien cette mission d'accompagnement. Info Sourds est donc un partenaire d'ACTIRIS, par le biais des aides à public spécifique (APS). Le public que nous accompagnons nécessite une expertise qu'ACTIRIS nous reconnaît. Cette mission nous est donc déléguée.

Toutefois, il faut comprendre la dynamique derrière ces collaborations : ACTIRIS souhaite offrir un accompagnement de qualité et une insertion professionnelle pérenne pour tout le monde et notre public demande une expertise très spécifique.

Comment collaborez-vous avec les employeurs et quelles sont les difficultés que vous rencontrez ? Quels sont les freins que vous identifiez et dans quelle mesure est-il possible d'y répondre ?

L'accompagnement des personnes face aux employeurs est de nature très variable, parce qu'il y a en grande partie la peur de l'inconnu de part et d'autre. Pour certaines personnes sourdes, certains sens sont plus développés que d'autres, mais il faut pouvoir l'expliquer aux employeurs. Notre travail est de lever ces craintes en légitimant que les demandeurs d'emploi bien que sourds ont des aptitudes et qu'il faut passer le cap pour susciter l'envie de découvrir les aptitudes de la personne. Forcément, l'employeur que ça n'intéresse pas va rester dans sa zone de confort/ses habitudes. Du côté des personnes sourdes, il y en a également qui vont être maladroites en se demandant comment communiquer. Les employeurs, tout comme le grand public, devraient prendre conscience que le premier frein

à l'emploi est le préjugé qui entoure la surdité. Les personnes sourdes et malentendantes ne sont pas différentes, ou moins qualifiées, que les personnes entendantes.

Notre rôle chez Info-Sourds c'est notamment de sensibiliser l'employeur et pour cela, nous organisons de grandes séances de sensibilisation. Et dans l'immense majorité des cas, quand nous rencontrons un employeur, on doit le sensibiliser. C'est dommage parce que c'est à petite échelle et cela concerne parfois uniquement un bénéficiaire qui a postulé pour l'offre pour le poste, mais qu'à cela ne tienne, nous devons absolument le sensibiliser. Informer, c'est vraiment la première étape, parce qu'il y en a qui ne savent pas du tout comment s'y prendre. En fait, c'est inhérent le processus. Si vous ne levez pas ces petites questions-là, ces doutes, on va vous éjecter ou refuser de poursuivre le processus de recrutement. Au final, c'est notre bénéficiaire qui sera en difficulté.

Il existe de nombreux types de profils différents, certains maîtrisant mieux l'écrit que d'autres. En fonction de leurs acquis, nous adaptons notre accompagnement.

Il revient également à l'employeur d'adapter sa communication. Parfois, cela implique par exemple de ne pas faire de phrases, ne pas mettre d'expressions françaises, enfin pas des choses compliquées, mais de parler succinctement. Évidemment, il s'agit là clairement d'un des freins à l'emploi parce que cela demande un travail d'ajustement.

Par exemple, nous accompagnons une bénéficiaire qui ne sait ni lire, ni écrire, ni se repérer dans l'espace ni dans le temps. Face à un employeur, c'est vraiment compliqué et là c'est un véritable enjeu pour trouver un travail. Elle fonctionne et communique par émojis. Avec le temps, nous apprenons à nous comprendre parfaitement.

Il faut savoir que dans notre public cible, il y a des gens très autonomes, mais il y en a également qui ne le sont pas du tout. C'est pour cela qu'on ne peut pas parler d'un profil, mais bien d'une diversité de profils et de besoins. Chez Infosourds, on s'adapte vraiment à chaque personne, tant au niveau de la communication, du degré d'autonomie, du projet professionnel, etc. et c'est normal pour nous !

Parmi les bénéficiaires les plus éloignés de l'emploi, certains savent eux-mêmes lire une offre d'emploi, la comprendre, peut-être envoyer eux-mêmes leur CV. D'autres, en revanche, ne comprennent pas l'offre, n'en comprennent pas les avantages, ni comment envoyer le CV. Donc nous travaillons en réalité au cas par cas. On peut être amenées par exemple à, de

temps en temps, rédiger des premiers mails d'échange avec le potentiel employeur et/ou accompagner en entretien d'embauche si le besoin se fait ressentir.

Il faut également noter que le potentiel employeur de son côté a déjà connaissance du fait que la personne est sourde ou malentendante, il est donc déjà dans une démarche constructive en ce sens, a priori. S'il se retrouve dans notre liste d'employeurs, c'est qu'on est déjà dans une démarche d'inclusion avec laquelle le potentiel employeur est familier. Ceci vaut pour des employeurs qu'on a déjà abordés et avec lesquels on a déjà bien collaboré et qui ont déjà engagé des personnes sourdes. Lorsqu'il s'agit également des plus grosses entreprises, si l'entreprise est super motivée et qu'elle a envie de s'investir dans l'engagement d'une personne sourde ou malentendante, il faudrait malgré tout que ça suive au niveau de la hiérarchie. Sinon ça n'ira pas, et ça peut être vécu comme un échec, pour nous comme pour les personnes qui souhaitent intégrer l'entreprise. En définitive, on peut dire que l'engagement des personnes dépend quand même fortement du bon vouloir, mais aussi du fait d'avoir de bonnes personnes aux bons endroits; quand les personnes travaillant dans une entreprise sont sensibilisées d'une manière ou d'une autre au handicap, ça change beaucoup de choses et cela facilite les potentiels engagements.

Quelles sont les réussites dont l'ASBL peut être fière à ce jour ?

Selon nous, il s'agit de **l'expertise** et la longueur du partenariat avec ACTIRIS, Bruxelles Formation et le Fonds Social Européen (FSE). C'est donc aussi la combinaison entre l'expertise professionnelle et l'expertise du vécu, la confiance des bailleurs de fonds et des bénéficiaires. Dans Bruxelles, nous sommes là depuis pas mal d'années.

Nous soulignons également la collaboration entre collègues et le fait d'apprendre plein de choses chaque jour grâce aux collègues sourds, que ce soit au niveau de la langue des signes, au niveau de la culture sourde ou autre. Ne fut-ce que sur un temps de pause à midi, il nous est possible d'apprendre des tas de choses, en échangeant entre nous.

Cette expertise-là, partagée par tout le monde dans l'ASBL, garantit la qualité et l'intégrité de notre travail avec les personnes. Néanmoins, nos équipes grandissent d'année en année, il y a des choses nouvelles, nous évoluons.

En qualité de professionnelles, quel regard portez-vous sur la société actuelle ?

Il est vraiment difficile de parler d'inclusion des personnes sourdes ou malentendantes tant les chantiers sont nombreux. L'inclusion sans moyens financiers, c'est un leurre. Pourtant, notre public a besoin d'avoir accès à des services qui demandent un réel investissement financier. L'expertise de nos services spécifiques doit être maintenue. Nous prôtons l'importance de la concertation avec public cible et attirons vivement l'attention sur les pièges générés par le Handistreaming. En effet, en ce qui concerne les personnes sourdes et malentendantes particulièrement, cela entraîne fatalement une perte d'expertise si nos services disparaissent et que les personnes doivent intégrer des structures non adaptées.

Par ailleurs, les personnes sourdes vivent aujourd'hui très différemment d'il y a 30 ans. Il y a plus de choses qui sont mises en place, même si c'est toujours trop peu. La société évolue, mais tellement lentement par rapport aux besoins de la population concernée. Nous savons aussi que les récentes mesures en matière de chômage vont impacter notre public, et nous travaillons à anticiper au mieux ces enjeux.

De quoi manquez-vous pour mener vos missions à bien ? Qu'est-ce qui peut rendre votre travail complexe ?

Nous avons besoin d'un ou d'une collègue sourde et un ou une interprète en langue des signes sans que cela implique une augmentation du nombre de personnes à prendre en charge par nos services, car c'est un métier bien différent de celui de Job Coach. Certaines démarches sont à segmenter entre nos différents services, mais la frontière n'est pas toujours aisée à percevoir. Dans certains cas, il faut passer par le parcours de vie de la personne avant d'entamer un accompagnement vers l'emploi, et ça peut être très subtil. Par exemple, si une personne est principalement dans l'angoisse parce qu'elle risque finir à la rue, chercher un travail sera secondaire pour elle, donc on ne sait même pas se concentrer dessus. En fait à ce moment-là ce n'est pas possible. Puis la personne arrive avec de nombreux papiers, elle ne sait pas lire le français et elle se retrouve évidemment avec des amendes dans tous les sens parce qu'elle ne comprend pas une série de choses. Ce sont des situations compliquées auxquelles nous sommes souvent confrontés.

Ces situations viennent souvent alourdir les procédures et il est difficile de laisser les personnes livrées à elles-mêmes lorsque les personnes concernées n'ont pas d'assistante sociale par exemple. C'est plus compliqué effectivement humainement de faire comprendre clairement que certaines réponses ne sont pas liées à nos compétences en matière d'accompagnement à l'emploi. Il nous est plus facile de cadrer quand on sait que la personne en face est accompagnée au niveau social, et justement on collabore vraiment beaucoup

avec les assistantes sociales de nos bénéficiaires. C'est très précieux comme collaboration et c'est un facteur de réussite de nos missions.

Êtes-vous touchées par les mesures politiques récentes ? Votre activité se concentre sur la Région bruxelloise qui est toujours sans gouvernement. Comment cela impacte votre association et vos publics ?

Le service emploi d'Info-Sourds fonctionne grâce aux subsides octroyés par ACTIRIS qui sont valables pour 5 ans. C'est une situation stressante, le fait d'être tributaire d'appels à projets.

Tout ceci est très révélateur du fait que la dimension actuelle qu'on a du non marchand, et la dynamique qui nous fait vivre est celle de l'appel à projets, c'est quelque chose qui est hyper néfaste pour les associations, et par conséquent pour les bénéficiaires. Et puis tout cela crée également une surcharge administrative qui ne baisse pas. Par ailleurs, pour nous, si les montants des appels à projets ne sont pas renouvelés, on n'a plus de travail non plus. Ce qui n'est absolument pas une situation agréable. Toutefois, nous sentons une pleine et bonne collaboration avec ACTIRIS, la référente du projet APS chez ACTIRIS avec qui nous travaillons est très soutenante.

Le projet « Écrivain public » ne peut pas faire l'objet d'une subvention en initiative, ce qui est également inconfortable.

Le transfert des aides à l'emploi du service PHARE vers ACTIRIS risque d'impacter les employeurs et les services, dans la mesure où ce transfert se fait sans augmentation budgétaire et que le partage se fera également avec les services néerlandophones. Il faut donc réaliser qu'au vu de la lenteur administrative en plus, il n'y a aucune certitude que ces projets continuent à être subventionnés.

Conclusion

En ce qui concerne l'accompagnement des personnes sourdes ou malentendantes en Belgique, de nombreuses lacunes sont encore épinglées et notamment en ce qui concerne l'insertion socioprofessionnelle. Nous relevons ici différentes difficultés à Bruxelles, mais qui illustrent bien la réalité sur l'ensemble du territoire francophone. Pour Esenca, il faudrait assurément garantir suffisamment d'interprètes, de job coach à disposition pour accompagner ce public cible dans la recherche d'emploi, dans les interactions avec les recruteurs, mais également des collaborations claires entre les différentes structures existantes en matière d'emploi et les associations des personnes sourdes ou malentendantes.

Il y a une quinzaine d'années, nous avons déjà mentionné dans une analyse⁴ l'importance d'octroyer des moyens suffisants pour développer l'autonomie et les activités des personnes sourdes et malentendantes avec notamment les recommandations suivantes :

« Il est important de reconnaître et de professionnaliser le métier d'interprète à cause du manque d'interprètes en Wallonie et à Bruxelles.

Pour améliorer la communication et permettre aux personnes sourdes et malentendantes d'accéder à différentes informations et services, il est indispensable de former le personnel des administrations et différents services aux bases de la langue des signes.

Il est indispensable d'augmenter le nombre de formations professionnelles et le nombre de centres de formation accueillant les personnes sourdes et malentendantes »

En définitive, nous réitérons donc que pour une plus grande autonomie des personnes sourdes et malentendantes, des ASBL pluridisciplinaires à l'expertise historique doivent être soutenues et renforcées, pour garantir à ce public un accès à ses droits fondamentaux.

Pour citer cette production

EBOKO, Rose (2025). « Quel accompagnement pour les personnes sourdes en recherche d'emploi à Bruxelles? », Analyse Éducation Permanente, Esenca.

URL : www.Esenca.be

⁴ [Microsoft Word - ASPH 20 La situation des personnes sourdes en Belgique.doc](#)

Esenca

Esenca défend les personnes en situation de handicap et/ou atteintes de maladie grave et invalidante, quels que soient leur âge ou leur appartenance philosophique.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis plus de 100 ans, Esenca agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes** : lobby politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'accompagnement, etc.

Nos missions

- Conseiller, accompagner et défendre les personnes en situation de handicap, leur famille et leur entourage
- Militer pour plus de justice sociale
- Informer et sensibiliser le plus largement possible sur les handicaps et les maladies graves et invalidantes
- Informer le public sur toutes les matières qui le concernent
- Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les domaines de la vie

Nos services

Un contact center

Pour toute question sur le handicap ou les maladies graves et invalidantes, composez le **02 515 19 19** du lundi au vendredi de 8 h à 12 h.

Le contact center est accessible de 9 h 30 à 11 h aux personnes sourdes ou malentendantes habitant en Région wallonne ou bruxelloise. Il suffit de cliquer sur le logo « Relais Signes » du site d'Esenca. Esenca prend en charge le coût de l'interprète. Pour s'assurer de la présence d'un interprète, il peut être utile de vérifier les horaires sur le site de Relais Signes.

Handydroit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handydroit® est compétent pour les matières liées aux allocations aux personnes handicapées, aux allocations familiales majorées, aux reconnaissances médicales, aux décisions de remise au travail et aux interventions octroyées par les Fonds régionaux.

Handyprotection

Pour toute personne en situation de handicap ou avec une maladie grave et invalidante, Esenca dispose d'un service technique spécialisé dans le conseil, la guidance et l'investigation dans le cadre des législations de protection de la personne handicapée.

Cellule Anti-discrimination

Esenca est un point d'appui UNIA en ce qui concerne les situations discriminantes « handicap » afin d'introduire un signalement (plainte). Ex : votre compagnie d'assurance vous refuse une couverture, car vous êtes atteint d'une maladie chronique ? Elle vous propose une surprime ? Elle supprime votre police familiale en raison du handicap de votre enfant ou de votre partenaire ? Faites-nous-en part, nous assurerons le relais de votre situation.

Handyaccessible

Notre association dispose d'un service en accessibilité compétent pour :

- Effectuer des visites de sites et proposer des aménagements adaptés
- Analyser des plans et vérifier si les réglementations régionales sont respectées
- Auditer les festivals et bâtiments selon les normes « Access-i »
- Proposer un suivi des travaux pour la mise en œuvre de l'accessibilité

Contact

Tél : 02 515 02 65 • www.esenca.be • esenca@solidaris.be



POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE, SOLIDAIRE ET ACCESSIBLE