



# Inter 38



Au

*service de la communication entre  
Sourds et Entendants*

31 rue Normandie Niemen  
BP 303  
38434 Echirolles Cedex  
06 37 75 95 66  
04 76 20 27 77  
[inter38@mutuellesdefrancereseau.fr](mailto:inter38@mutuellesdefrancereseau.fr)  
fax : 04 76 20 27 52



*Plus proche de vous !*

Projet réalisé avec le soutien de la Fondation Paul  
Bennetot, □ sous l'égide de la Fondation pour  
l'Avenir Paris France



## RAPPORT FINAL

<b>Numéro de codification du projet</b>	<b>SQVA08-0023</b>
<b>Intitulé du projet</b>	<b>"Inter 38, au service de la communication entre Sourds et Entendants"</b>
<b>Thème</b>	"Service d'Interprétariat en Langue des Signes français"

### Données relatives à l'organisme porteur du projet

Représentant de l'organisme	M. BERTHON
Responsable du Projet	Luigi CALI
Adresse	31 rue Normandie Niemen 38330 Echirolles
Téléphone	04 76 40 98 98 / 04 76 20 27 77
E-mail	inter38@mutuellesdefrancereseau.fr
Site Web de l'organisme	sans

### Données relatives au projet

Localisation du projet	Echirolles
Date de début du projet	Mars 2008
Date de fin du projet	-----
Durée du projet	Indéterminée
Budget total du projet	272 000 €
Contribution Paul BENNETOT	14 600 €
Partenaires financiers	Conseil général

## I - Résumé du projet

**L'absence de service d'interprétariat**, Français / Langue des signes français, fait défaut sur le département de l'Isère depuis décembre 2005.

Cette carence provoque des situations de vie très difficiles pour les Sourds.

En effet chaque moment de vie nécessitant une communication, entre un Sourd et un Entendant, devient extrêmement compliqué, voire impossible, renforçant par conséquence les phénomènes d'exclusion ou de discrimination des Sourds.

Les représentants d'associations de Sourds se sont mobilisés pour palier cette situation inacceptable et d'autant plus paradoxale que l'accessibilité fait l'objet de campagnes de communication et d'initiatives importantes sur le plan national ou local, depuis ces cinq dernières années.

Ainsi constituant un groupe de travail au sein de l'ODPHI (Office Départemental des Personnes Handicapées de l'Isère), ils ont interpellé le Conseil Général afin que celui-ci se saisisse du dossier d'aide à la communication pour les Sourds et lance un appel d'offre pour la création d'un service d'interprétariat en Langue des Signes Français.

Les Mutuelles de France Réseau Santé, retenues par le groupe de travail surdité, ont mandaté un directeur chargé de la création du service d'interprétariat :

**Inter 38 "Au service de la communication entre Sourds et Entendants".**

Ce service, qui bénéficie d'un agrément qualité, a ouvert ses portes le 10 mars 2008 avec une interprète LSF diplômée.

**L'objectif du service** est de proposer des prestations d'interprétariat entre Sourds adultes et Entendants en Langue des Signes Française sur tout le département de l'Isère à partir du domicile, et dans tous les lieux, et moments de droit commun et d'activité professionnelle.

- ▶ Les prestations d'interprétariat s'exercent en face à face, au téléphone et également pour traduire ou rédiger des textes.
- ▶ Toute personne, majeure ou émancipée, qu'elle soit sourde ou entendante peut s'adresser au service.
- ▶ De même ce service s'adresse également aux entreprises et services, publics et privés.
- ▶ Le service bénéficie d'un agrément qualité dans le cadre des services d'aide à la

## Fondation Paul Bennetot

personne. Cet agrément est délivré par la Direction Départementale du Travail et de la Formation Professionnelle.

- ▶ Chaque Sourd qui le désire peut signer avec le service Inter 38 un contrat de prestation. L'objectif premier du contrat est d'encadrer.

Hormis la première année pour laquelle le Conseil Général de l'Isère a octroyé une dotation de financement pour son lancement, Inter 38 devra s'autofinancer dès 2009, par : . la PCH (Prestation de Compensation du Handicap), . les prestations délivrées aux entreprises, . les appels à projet ou concours...

Après 10 mois de fonctionnement, nous comptons 50 usagers Sourds avec lesquels nous travaillons ou nous sommes en contact.

Parmi eux, 38 contrats de prestation ont été signés. A titre indicatif les contrats de prestation ont été signés entre le mois de septembre et décembre 2008.

## II – Déroulement du projet

Nous avons respecté le calendrier.

Nos prévisions vont au-delà de ce que nous escomptions pour la première année.

Nous avons annoncé dans le dossier de candidature, le planning suivant :

Janvier 2008	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Enquête, dispositifs d'information, constitution des modalités de travail en partenariat.</li><li>▶ Envoi à la DDEFP du dossier pour l'attribution de l'agrément qualité.</li></ul>
Février	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Embauche du 1er interprète</li></ul>
Mars	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Ouverture du service d'interprète</li><li>▶ Installation provisoire du service au siège des Mutuelles de France Réseau Santé</li><li>▶ Embauche du 2<sup>ème</sup> interprète</li></ul>
Septembre	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Installation du service dans ses locaux</li><li>▶ Embauche d'une 3<sup>ème</sup> interprète</li></ul>
Décembre	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Bilan et évaluation des 10 premiers mois</li></ul>

Toutes les étapes ont été respectées, hormis l'installation d'Inter 38 dans ses propres locaux. Nous avons renoncé à la recherche de locaux spécifiques.

## **Fondation Paul Bennetot**

En effet suite à un accord avec le Conseil Général, le service Inter 38 sera prochainement hébergé dans la nouvelle Maison de l'Autonomie située en plein coeur de Grenoble, tout proche de la gare SNCF.

C'est une opportunité tout à fait satisfaisante pour les usagers, le service et la Maison de l'autonomie et cela à plusieurs titres :

- ▶ Accessibilité du service, proximité avec les transports en commun.
- ▶ Logique du guichet unique : depuis les réformes des lois sur l'accessibilité et l'autonomie des personnes en situation de handicap, les Maisons Départementales pour les Personnes Handicapées regroupent un ensemble de services administratifs et d'information sur un même lieu. Les sourds auront la chance d'avoir en plus, le service d'interprétariat — service qui demeure sous l'autorité et la responsabilité des MFRS.
- ▶ Partenariat avec les services de la CDAPH, Commission départementale des droits et de l'autonomie par la mise à disposition d'interprètes lorsque nécessaire.
- ▶ Économie de coût de fonctionnement pour Inter 38.

Nous avons par ailleurs, au mois de novembre dernier, anticipé l'embauche d'une secrétaire à mi-temps.

Enfin, le Conseil consultatif composé d'usagers Sourds, de représentants d'association et de salariés d'Inter 38 s'est réuni pour la première fois au mois de décembre. Comme son nom l'indique ce conseil est une instance de débat, d'échange d'information, une aide à la réflexion et la décision.

## ► **Activités réalisées à ce jour**

L'activité consiste à délivrer des prestations d'interprétariat sur rendez-vous au domicile, ou à partir du domicile, pour des entretiens relatifs à la vie personnelle ou professionnelle dans des services publics ou privés, entreprises, administrations, commerces, centre culturel, sportifs, organismes de formation, écoles...

Nous accueillons également les Sourds dans les bureaux d'Inter 38 pour des traductions d'écrits divers, pour téléphoner ou pour donner des informations.

Chaque prestation fait l'objet d'une prise de rendez-vous selon des modalités adaptées aux moyens de communication de l'utilisateur: Fax, SMS, Email...

Pour chaque rendez-vous une fiche est établie rapportant le nom de l'utilisateur, le motifs de la demande, le temps passé par l'interprète en déplacement et en face à face.

Le contenu de cette fiche est reporté sur le compte individuel de l'utilisateur qui peut contrôler l'ensemble des prestations dont il a bénéficié, leurs coûts et les versements de la PCH.

Par ailleurs chaque interprète rapporte sur une fiche mensuelle le détail des heures travaillées. Ainsi nous pouvons distinguer le pourcentage d'heures passées en interprétariat, en réunion, en déplacement ou encore le temps consacré aux tâches administratives.

Le conseil consultatif est un autre support à d'évaluation.

En effet bien que partielles et non exhaustives, les informations rapportées du terrain par les représentants d'utilisateurs ou les utilisateurs eux-mêmes permettent d'être attentif à l'évolution de la demande des utilisateurs et à la qualité du service proposé.

## ► **Les freins rencontrés**

Nous savions d'emblée, lors de la création du service que nous serions confrontés à terme à des difficultés ou des freins.

Le premier concerne les interprètes

Si nous avons pu, jusqu'à présent, répondre à la quasi totalité des demandes d'interprétation, nous sommes confrontés depuis très peu de temps à une difficulté pour satisfaire les besoins des utilisateurs ou des entreprises.

D'une part parce que les demandes sont de plus en plus nombreuses, ce qui montre l'intérêt du service, d'autre part parce qu'il est difficile de recruter des interprètes diplômés. En effet dans ce métier, et dans certaines régions, les offres d'emploi sont bien

## **Fondation Paul Bennetot**

plus importantes que les demandes.

Pour limiter les effets de cette carence et maintenir une qualité de services nous multiplions nos offres d'emploi et sollicitons les réseaux et toute personne concernée, de près ou de loin, par la surdité et la langue des signes.

Nous sommes également en lien avec des services d'interprétariat d'autres départements. Dans le cadre d'une convention, les interprètes d'un service peuvent intervenir pour le compte d'un autre service, ce qui nous permet encore aujourd'hui de satisfaire la très grande majorité des demandes.

Le second point est un peu plus complexe car il touche à la fois la communication et la compréhension par les Sourds du système de la PCH ainsi que de l'articulation entre la MDPH et Inter 38.

En dépit des campagnes d'information de la MDPH sur la Prestation de Compensation du Handicap, nombreux sont les Sourds qui ne comprennent pas ce nouveau dispositif d'allocation.

De surcroît la majorité des Sourds qui utilisent les services d'Inter 38 ne perçoivent pas leur PCH alors que le dossier de demande de PCH a été déposé, pour certains, il y a plus d'un an.

D'autres encore ont du mal à distinguer la Prestation de type "Aide humaine" relative aux besoins de communication, des prestations de compensation pour les aménagements techniques du domicile ou du véhicule, en passant par les prestations Aides animalieres ou exceptionnelles.

Il faut savoir en effet qu'il existe 5 PCH différentes, éventuellement cumulables mais non interchangeables.

Tout ceci provoque donc quelques inquiétudes ou génère des amalgames ou de la méfiance (crainte d'être obligé d'établir un contrat avec Inter 38, de rembourser le coût des prestations ...).

Afin de rassurer les Sourds ou palier les manques ou défauts d'information, nous maintenons une diffusion soutenue de l'information : dans les bureaux du service, sur les lieux de rendez-vous avant ou après la prestation.

Nous avons récrit certains de nos documents afin qu'ils soient encore plus accessibles. Des représentants d'association de Sourds exercent également un relais d'information.

### III - Analyser (ou évaluer) les résultats et impacts du projet

#### - Avenir du projet -

##### ► Les communications prévues

Nous avons prévu à la création du service d'organiser une assemblée générale chaque année afin de présenter les résultats, les perspectives à venir et permettre aux usagers de s'exprimer. La première aura lieu au cours du premier trimestre 2009.

- ▶ Il est remis à chaque usager un livret d'accueil, une plaquette d'information sur Inter 38 et sur les Mutuelles de France Réseau Santé.
- ▶ Des plaquettes d'information circulent dans différents services : CAF, MDPHI, organismes d'interprète, Cap emploi...
- ▶ Un article est déjà paru dans le journal Viva.
- ▶ Une journaliste viendra au mois de janvier prochain pour effectuer un reportage pour le magazine AFIM.

##### Les sources de financement

Les sources de financement seront les mêmes :

- ▶ Prestation de Compensation du Handicap.
- ▶ Facturation auprès des entreprises et services publics et privés.
- ▶ Produits exceptionnels : Concours, Fondation...

##### ► Sur le plan de l'organisation

Nous allons ouvrir un poste d'intermédiaireur Sourd.

L'objectif étant d'employer un travailleur social sourd qui, de par sa formation et sa connaissance de la culture sourde, interviendra là où la maîtrise de la Langue des Signes Française est défailante et là où des besoins d'accompagnement sociaux seront nécessaires.

Nous devons également renforcer l'équipe d'interprètes.

Nous pensons que le nombre d'usagers signataires d'un contrat de prestation atteindra les 50 en 2009.



## IV - Potentiel de reproductibilité du projet

Un service tel qu'Inter 38 est tout à fait reproductible et cela quel que soit le territoire. D'autres organismes existent déjà un peu partout en France.

Le dispositif PCH, créé par la loi de février 2005 relative à l'autonomie et l'accessibilité, est une opportunité à saisir, tant par les organisations de prestations de services que les collectivités locales, afin que les usagers en situation de handicap, parviennent à satisfaire leurs besoins en choisissant des prestations ou des aides personnalisées.

Le service d'interprétariat en Langue des Signes s'inscrit pleinement dans ce contexte législatif et social. Il a été créé par la combinaison d'événements multiples :

- ▶ une mobilisation des associations de Sourds,
- ▶ l'instauration de la PCH,
- ▶ la volonté du département.

Il est donc important de souligner l'importance de la collaboration entre les collectivités territoriales (conseils généraux, MDPH..) et les prestataires d'aides techniques ou humaines.

Il s'agit en fait de construire un véritable partenariat qui s'appuie sur une volonté politique ayant pour but de faciliter et d'augmenter l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Les autorités locales, doivent donc participer et soutenir activement le développement des services prestataires au regard des besoins constatés (Inter 38 n'aurait pu voir le jour si le Conseil Général de l'Isère n'avait pas contribué à son financement par une dotation dite de lancement).

Notre première expérience nous amène aujourd'hui à faire deux remarques :

### ▶ La première est relative à la PCH

Il y a un risque que la PCH ne soit pas toujours accompagnée de mesures de contrôle suffisantes. Il serait regrettable qu'à terme ce dispositif se limite à une redistribution d'allocation venant compenser une carence.

Par ailleurs, la tentation est grande pour ses bénéficiaires d'utiliser les montants de la PCH pour d'autres besoins que ceux évalués par la MDPH.

L'utilisation de la PCH doit faire l'objet d'une responsabilité partagée entre les pouvoirs publics et les particuliers. Il est par conséquent nécessaire que des contrôles et des évaluations soient réalisés tant sur le plan de la qualité des services proposés que sur celui de l'utilisation de la PCH par les usagers.

► **La seconde remarque concerne le métier d'interprète encore mal connu et peu répandu.**

Tout d'abord l'offre d'emploi est bien plus grande que les demandes dans cette filière. Un service tel qu'Inter 38 ne peut fonctionner s'il ne peut répondre aux demandes des Sourds du fait d'un sous-effectif d'interprètes.

Ensuite le métier d'interprète est mal connu notamment par les Sourds eux-mêmes qui ont dû, pendant des années, se contenter des faibles moyens qui étaient à leur portée.

Aussi, au cours d'une interprétation, la fidélité, la neutralité et le secret professionnel dont font preuve les interprètes diplômés, ne sont pas toujours compris tant par les Sourds que par les Entendants.

Il est donc important de bien informer les personnes du rôle, de l'utilité et de l'éthique des interprètes diplômés en LSF.