

Depuis l'avènement des technologies qui permettent la visiophonie (télécommunication avec le son et l'image, comme le permettent aussi les programmes informatiques Skype, Whatsapp, Oovoo, Facetime, Firefox Hello, Wow App, Imo, KakaoTalk,...), les personnes sourdes et malentendantes ont gagné en autonomie puisqu'elles peuvent désormais communiquer à distance en langues signées.

En septembre 2014, le **Relais Signes** a mis en place deux services qui permettent d'aller plus loin. Celui-ci permet à des personnes sourdes/malentendantes de joindre rapidement des personnes entendant **via le téléphone** et il leur permet aussi de dialoguer brièvement avec une personne entendant par le biais d'une **interprétation à distance**. Le premier service porte aussi le nom de Vidéo Relay Service (VRS) et le second de Vidéo Remote Interpreting (VRI).

Pour ce faire, un interprète assure la communication par le biais de la visio-communication et du téléphone. Ce service est complémentaire à l'offre de service des services d'interprétation et est assuré grâce à une collaboration entre le Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles (SISB) et le Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie (SISW).

Le centre-relais visiophonie/téléphonie (= Vidéo Relay Service ou VRS)



L'interprétation à distance (= Vidéo Remote Interpreting ou VRI)



L'interprétation à distance est limitée à certaines situations dans laquelle un interprète pourrait être nécessaire.

- Les échanges ne doivent pas durer plus de 20 minutes. Au-delà de ce temps, il n'est plus possible pour l'interprète de faire du bon travail et cela empêche d'autres personnes de profiter du service.
- Il ne doit pas y avoir plus de trois personnes à interpréter.

Lorsqu'on utilise le centre-relais, les intervenants – personne sourde/malentendante et entendant – se trouvent dans des lieux différents. **La personne sourde et l'interprète se voient par le biais de la visiophonie et communiquent en langue des signes ou par tchat écrit, tandis que la personne entendant et l'interprète s'entendent par téléphone et communiquent oralement.**

QUEL MATÉRIEL EST NÉCESSAIRE ?

Pour l'interprétation à distance, on doit se munir un ordinateur (PC, Mac, peu importe), tablette ou smartphone munis d'une webcam et une connexion internet avec un débit montant (upload) de 1Mbps/s minimum.

Sur ce support physique, on installe un logiciel certifié et sécurisé et recommandé par le Relais Signes. Le logiciel est développé par Djanah et répond aux critères de sécurité exigés par les organisations publiques et gouvernementales. Il est aussi spécialement développé pour la visiophonie, le relais signes et l'interprétation à distance. Il respecte aussi la confidentialité des données des utilisateurs. C'est pourquoi le Relais Signes n'utilise pas d'autres plateformes (Skype, Oovoo, Facebook,...).

QUELS SONT LES AVANTAGES DE CES SERVICES ?

- Le plus gros avantage c'est que les échanges entre deux personnes peuvent être instantanés. On supprime ainsi le temps d'attente des SMS, e-mails, et on peut développer davantage d'explications sur un laps de temps plus court, avec les réajustements de communications qui sont nécessaires à une bonne compréhension.
- L'immédiateté des réponses permet aux personnes sourdes et entendants d'investir le téléphone entre elles, tant au niveau professionnel que privé.
- Ce service n'impose fatalement aucun frais de déplacement.

QUELS SONT LEURS INCONVÉNIENTS ?

Ces services sont intéressants mais aussi limités, pour différentes raisons, mais le manque de soutien des pouvoirs publics et la pénurie d'interprètes font partie de ces raisons. Il faut savoir en effet que :

- Les appels téléphoniques ne peuvent pas excéder 20 minutes.
- Seuls les appels vers des numéros de téléphone en Belgique et non sur-taxés sont autorisés.
- Les plages horaires sont limitées, avec un horaire de 9h à 12h30 en général (voir [calendrier](#)).

La découverte de ces systèmes de communication met parfois les gens un peu mal à l'aise. Nous vous recommandons de prendre le temps d'organiser une sensibilisation avec des professionnels sourds en LSF. Cette sensibilisation permet d'éviter de mettre les intervenants dans une situation inconfortable.

RÉFÉRENCES

Pour mettre ce type de projet en œuvre, [contactez le Relais Signes](#).