

# Analyse de la communication et de la gestion de crise pour les citoyens sourds et les malentendants (Doof Vlaanderen vzw)

Motif : intempéries et inondations en Belgique en juillet 2021. Demande du BDF de partager des expériences et des recommandations.

## 1. Possibilité de joindre les services d'urgence via le numéro 112

Le site web du SPF intérieur (<https://www.securitecivile.be/nl/inhoud/wat-doende-noodoproepcentrales-112>) ne mentionne que la possibilité de joindre les centres d'appel d'urgence par téléphone.

Le fait que les personnes sourdes et malentendantes peuvent également signaler une urgence par SMS devrait être mentionné dans toutes les communications. Voir <https://www.sos112.be/nl/voor-doven>

## 2. Signalement via la ligne téléphonique d'urgence

Le 14 juillet, la population a été invitée à signaler les inondations via le portail électronique. [www.1722.be](http://www.1722.be). En outre, le numéro d'urgence 1722 a également été activé. Le fait que les rapports et les demandes d'aide puissent être effectués via le site web est positif pour les personnes sourdes et malentendantes. Il a été rappelé qu'en cas de danger pour la vie, les personnes doivent appeler le numéro d'urgence 112. Il est recommandé de mentionner que les citoyens sourds et malentendants peuvent le faire via l'application 122 ou le SMS d'urgence.

Les informations relatives à l'utilisation du numéro d'urgence doivent également être proposées sur le site web en langue des signes flamande (VGT) et en langue des signes française de Belgique (LSFB).

## 3. BE-Alert

Le système d'alerte BE-Alert a été utilisé par plusieurs gouvernements. Cette façon de diffuser des informations par SMS est positive pour les personnes sourdes et malentendantes.

## 4. Numéro d'information 1771

Le numéro d'information 1771 a été activé pour les citoyens qui avaient des questions pratiques après l'inondation de leur maison ou ayant besoin d'un soutien psychologique.

Pour ce numéro, aucune alternative accessible n'a été fournie aux citoyens sourds ou malentendants sous la forme, par exemple, d'un chat, d'un courriel ou d'un bureau électronique. Le site web du centre de crise indique bien que l'on peut également chatter avec « *Tele-Onthaal* ».

Les informations sur la finalité du numéro d'information (qui peut s'y rendre, pour quoi faire ?) et la manière de l'utiliser doivent également être fournies sur le site web en Langue des signes flamande (VGT) et en Langue des signes française de Belgique (LSFB).

## 5. Conférences de presse

Les conférences de presse du gouvernement en réponse à la tempête ont été fournies avec Interprétation en langue des signes néerlandaise (VGT) et en langue des signes française de Belgique (LSFB). Cela revêt une importance considérable pour les personnes sourdes et malentendantes.

Les émissions de la télévision régionale sur la crise au niveau local devraient également être accompagnées d'interprétation en langue des signes (néerlandaise ou française de Belgique) et de sous-titres.

## Recommandations

Les services publics chargés de la communication doivent toujours indiquer comment les citoyens sourds et les malentendants peuvent atteindre un service particulier. Ils ne doivent donc pas seulement mentionner que les gens peuvent appeler le 112, mais aussi que les personnes sourdes et malentendantes peuvent également joindre un service via l'application ou un téléphone d'urgence.

Les personnes sourdes et malentendantes peuvent également signaler une situation précaire via l'application ou un SMS d'urgence. Il ne faut pas seulement mentionner que le numéro d'information 1771 a été activé, mais aussi que les gens peuvent chatter via « Tele-Onthaal » (Télé Accueil).

Idéalement, il faudrait également mentionner la possibilité de contacter ces numéros par l'intermédiaire d'Interprètes en langue des signes flamande - néerlandaise, ou d'interprètes en langue des signes française de Belgique. Cela peut se faire facilement en mentionnant les deux services suivants dans la communication :

<https://www.afstandstolk.be> (Flandre) et <http://www.relais-signes.be> (Wallonie et Bruxelles).

Il est donc nécessaire de garantir l'accessibilité et la permanence de ces services au moment de la crise et pendant toute la période de la crise.

En outre, nous encourageons l'utilisation de BE-Alert et le déploiement d'interprètes en langue des signes flamande et française de Belgique pour la communication officielle en cas de crise à l'avenir.

Les émissions de télévision (nationales et régionales) doivent inclure l'interprétation en langue des signes et le sous-titrage.

Les messages et les explications sur des sites web spécifiques liés à la situation de crise doivent être offerts en VGT et/ou LSFB