

# L'Épée asbl

Service social d'Accompagnement et d'Interprétation en Langue des Signes

## Rapport d'activités 2017



SURDITÉ - ACCOMPAGNEMENT - SOUTIEN SOCIAL - INTERPRÉTATION - COLLABORATION



L'Épée asbl - rue des Vennes 173, 4020 LIEGE - 04/252.26.48 - [www.epee.be](http://www.epee.be) - n° d'entreprise 445149034

Ce rapport d'activités est succinct ; pour obtenir, le rapport complet, merci de vous adresser au secrétariat ([secretariat@epee.be](mailto:secretariat@epee.be) – 04/252 26 48)

## CHAPITRE I. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

L'Épée est un Service d'Accompagnement spécifique et d'Interprétation pour Sourds et Malentendants, créé en 1991.

Le siège social de l'A.S.B.L. se situe rue des Venues 173 à 4020 **Liège**.

L'antenne de Namur est sise avenue de Marlagne 52 à 5000 **Namur**.

Outre ces 2 sites d'activité, des permanences ont lieu à **Eupen**, dans les locaux de l'Office germanophone des personnes handicapées Shopping Eupen Piazza, à **Verviers**, à la Maison Egalité des chances et à **Charleroi**, à la Maison du Hainaut.

Les Services d'Accompagnement ont pour mission, notamment, d'aider les personnes à acquérir leur autonomie et/ou à la conserver en leur fournissant, à leur demande, l'information, l'aide et le soutien nécessaires pour répondre à l'ensemble de leurs besoins dans tous les actes et les démarches de la vie courante.

En sus, l'Épée étant un service spécifique, il s'adresse uniquement aux personnes porteuses d'une surdité. Les services d'accompagnement appartiennent au département « milieu de vie » ou, comme dénommé précédemment, au « milieu ouvert », ce qui n'est pas en opposition, comme on pourrait le croire, à l'hébergement ; en effet, l'accompagnement pourrait consister également à mener à bien le projet de la personne à intégrer un accueil résidentiel (service résidentiel pour adultes de l'AViQ, maison de repos, résidence service,...).

On pourrait mieux définir le « milieu de vie » comme « la possibilité pour les personnes de fréquenter des partenaires différents dans des milieux différents, dépendant d'autorités différentes, entre lesquelles des étanchéités sont possibles. Chacun de nous peut ainsi, grâce à cette diversité, jouer des rôles différents et variés (plus ou moins dépendants, plus ou moins créatifs, plus ou moins actifs, plus ou moins ouverts, etc.). On peut dire que la visée de l'accompagnement implique la production des conditions qui permettent à la personne accompagnée d'avoir accès à une plus grande diversité de milieux d'appartenance, lui permettant de jouer des rôles sociaux diversifiés, avec une régularité suffisante pour elle. »<sup>1</sup>

Et tout cela, en s'assurant que la personne a bien compris et qu'elle est au centre de SON projet, en respectant son rythme, son projet, sa liberté de choix, ses valeurs, ses représentations pour qu'elle accède à un maximum d'autonomie.

Ainsi, les services d'accompagnement ouvrent les possibles et travaillent la diversité ; contrairement à une idée faussement reçue, les accompagnements en milieu de vie ne prennent pas « moins de temps ni moins d'énergie » qu'un travail en institution, justement, parce que la diversité exige de comprendre le sens caché de la demande (des demandes simples cachent souvent des demandes plus complexes, une demande peut s'éclater en plusieurs demandes, une demande peut être ambiguë, une demande peut provenir d'un tiers, une demande peut être implicite, une demande peut être irréaliste,...), de mettre en réseaux, de travailler avec le milieu « ordinaire », de rencontrer une foultitude d'acteurs, de « négocier », de résister aux tensions

<sup>1</sup> *Le handicap. Pour une évaluation des services d'accompagnement*, sous la direction de Jean Blairon et Jacqueline Fastrès, p. 22.

éventuelles (famille, SAJ,...), de remettre 100 fois sur le métier l'ouvrage, d'avancer de 3 pas et de reculer de 2,...

Les travailleurs sociaux apparaissent indubitablement comme des équilibristes : ils doivent pouvoir entendre la demande mais pas nécessairement toute la demande, accompagner, « aller avec » mais également soutenir en cas de besoin, laisser s'exprimer la personne tout en travaillant dans un cadre social et institutionnel déterminé, travailler avec les réseaux sans pour autant leur donner tout pouvoir, accepter le handicap (adaptation de la société, pas d'exigence d'auto-responsabilité) tout en ne stigmatisant pas la personne (handicap ne signifie pas incompétences), être soutenant, tout en respectant l'indépendance de la personne (pour qu'elle ne devienne pas dépendante du service).

On ne peut pas considérer le travail d'accompagnement sans avoir une vision globale ; tous les satellites gravitant autour de la personne – parents, enfants, amis, voisins, enseignants,... – participent au projet. En ce sens, nous pouvons assurer que le travail d'accompagnement a un réel effet multiplicateur.

Fait partie véritablement de l'ADN des services d'accompagnement, **la pratique de réseaux**, qui permet aux personnes en situation de handicap de « s'affilier » à la société, de ne pas « rester sur le carreau ».

Nous distinguerons ici 2 sortes de réseaux actifs au sein de l'Épée (cf. *Le handicap. Pour une évaluation des services d'accompagnement*, sous la direction de Jean Blairon et Jacqueline Fastrès) :

- Le premier, centré sur le bénéficiaire, qui réunit les réseaux de soutien et d'aide, plus intense pour le second.

Le travail du professionnel sera, en effet, autour de chaque bénéficiaire, de créer du réseau et du lien, de mobiliser une solidarité de communauté locale ; pour ce faire, il s'appuiera sur sa connaissance des services locaux, de la société civile mais également de l'entourage propre du bénéficiaire qui reste au centre de l'action et qui reste libre d'accepter ou non les propositions. Le professionnel devra être attentif à ce que des services multiples ne saturent l'espace, il deviendra l'ensemblier, cherchera à « guider » les services pour qu'ils interviennent de manière opportune, pas trop peu, mais pas trop non plus, deviendra le lieu de référence pour la personne et ces services.

Ce lieu de convergence des services est d'autant plus important dans un service spécifique comme l'Épée car la surdité et ses spécificités sont souvent méconnues.

Par sa pratique de réseau, le professionnel se place entre : entre la personne et sa famille, entre la personne et son propriétaire, entre la personne et son employeur, entre la personne et l'Onem,... En tout temps, le service doit rester vigilant à ce que le bénéficiaire garde la main, le contrôle de son projet, de manière à ne pas sombrer dans la dérive du contrôle total.

- Le deuxième, centré sur la réflexion autour des pratiques et des problématiques, qui réunit davantage des professionnels, soit de types différents (réseaux de coordination), soit de mêmes types (réseaux de synergie). Nous pouvons citer ASAH, ESPAS, la FISSAAJ, la Commission subrégionale de l'AVIQ, les Commissions consultatives des personnes handicapées de Liège et Charleroi, REPS,... tous groupements auxquels l'Épée appartient.

Enfin, nous pouvons signaler que les SAC sont les porte-parole des personnes qu'ils accompagnent qui, bien souvent, de par leur fragilité due à leur handicap, à leur isolement, à leur méconnaissance des codes sociaux, ont de la peine à se faire « entendre ». Ce constat est d'autant plus vrai dans la société actuelle,

où chacun doit trouver sa voie, est responsable de son autonomie, où tout devient de plus en plus virtuel, où aucune place n'est donnée aux plus faibles.

Les SAC, acteurs de première ligne, confrontés à la vie quotidienne des laissés-pour-compte, ont une vraie mission de caisse de résonance ; ils ont le devoir d'informer les pouvoirs publics et la société afin que les personnes qu'ils accompagnent puissent librement exercer leurs droits, tout en faisant valoir leur différence.

**L'Épée accompagne toute personne sourde ou malentendante.**

**Toutefois, en raison du nombre trop imposant de demandes, la priorité a été donnée aux personnes s'exprimant en Langue des Signes Belge Francophone.**

Grâce à ces 5 lieux de permanences – Liège, Eupen, Verviers, Namur, Charleroi –, l'Épée couvre les provinces de Liège, de Namur et du Hainaut. Cependant, nous tentons d'aider, avec nos moyens humains et financiers, toute personne qui le désire.

**Comme service d'accompagnement spécifique, l'objectif de l'Épée est d'accompagner la personne sourde vers une autonomie plus réelle et mieux adaptée à ses vraies possibilités, pour faire émerger ses richesses, travailler avec elle, non à sa place, dans le respect de sa culture et de sa langue, avec ses ressources, ses réseaux, ses compétences.**

La personne sourde a, en effet, les mêmes potentialités qu'une personne entendante, mais son handicap est source de grandes difficultés de communication.

Ce problème pèse lourdement sur l'éducation, l'instruction (école et formation professionnelle), notamment l'acquisition de la lecture et de l'écriture, et sur toute la vie de relations.

Il s'en suit d'énormes difficultés pour comprendre les informations, directives, formulaires en tous genres que reçoit le citoyen d'aujourd'hui, pour dialoguer avec le monde médical, juridique et administratif ou encore pour s'adresser aux nombreux services sociaux existants et pour s'insérer valablement dans le circuit du travail.

Toutes ces contraintes nuisent gravement à l'autonomie sociale et professionnelle de la personne sourde vivant en-dehors de toute institution, d'où le projet de créer un Service Social d'Accompagnement avec interprétation en Langue des Signes. Cette langue visuelle, très complète, est facilement maîtrisée par la personne sourde car naturelle et compense largement ses difficultés à communiquer en langue orale.

**L'Épée, par sa spécificité – sa connaissance de la langue et de la culture des personnes sourdes –, devient un lieu où la personne se sent en confiance, comprise et accompagnée.**

Mais cette démarche ne s'exprime pas dès la première consultation du service. Elle vient après plusieurs rencontres où sont exposées des difficultés ponctuelles (problèmes avec la mutuelle, mésentente avec le voisinage, relation tendue avec la famille, etc.).

On peut mettre en exergue ici toute la dimension de la relation de confiance sans laquelle l'accompagnement ne pourra pas vraiment avoir lieu.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

---

**Président :** **Serge CARABIN**  
Médecin, pensionné

**Trésorier :** **Jacques DESSAINT**  
Tailleur, pensionné

**Vice-présidente :** **Nicole BODSON**  
Gestionnaire financière, pensionnée

**Secrétaire :** **Michèle WALLE**  
Employée au CPAS de Liège, pensionnée

**Membres :** **Christiane BASTIN**  
Coordinatrice, pensionnée

**Roger GENICOT**  
Psychologue, spécialiste de la basse vision, pensionné

**Annie GILLET**  
Interprète en langue des signes, pensionnée

**Muriel GERKENS**  
Députée fédérale

**Brigitte LEMAL**  
Enseignante, pensionnée

**Mijo LE MAIRE**  
Assistante sociale, pensionnée

**Eddy LORMANS**  
Ouvrier, pensionné

Une douzième personne, Madame Jeannie Doyen, est membre de l'Assemblée Générale.

## COMPOSITION DE L'ÉQUIPE ET METHODOLOGIE

---

Il s'agit d'un travail d'accompagnement individualisé en équipe pluridisciplinaire (assistants sociaux, accompagnatrices, interprètes, responsables).

Tout travail d'accompagnement avec les personnes sourdes implique nécessairement la connaissance de la Langue des Signes. En effet, la quasi-totalité des personnes qui s'adressent à l'Épée s'expriment prioritairement dans cette langue.

## ↳ Les assistants sociaux

### ✓ Liège

<b>Viviane CAMPANELLA</b>	36h/semaine
<b>Régine GRETRY</b>	38h/semaine
<b>Julie LETAWE</b>	30h24/semaine
<b>Alexandra NIKOU</b>	30h24/semaine

De Liège, dépendent les permanences d'Eupen et de Verviers.

### ✓ Namur

<b>Anne-Sophie BENTZ</b>	38h/semaine
<b>Sylviane SCIORRE</b>	28h30/semaine

½ temps d'assistante sociale de Namur est dévolu aux personnes issues du Hainaut et qui sont reçues à Charleroi ; un subside spécifique de la Ministre de la Santé et de l'Action sociale couvre ce poste.

Elles assurent le fonctionnement du service social d'accompagnement, – soit la rencontre avec les bénéficiaires, la réception des demandes et leur analyse – et se répartissent les heures des permanences, le suivi des dossiers et la réalisation des différentes démarches liées au processus d'accompagnement. Une grande attention est placée dans l'écoute et l'analyse de la demande, prémices obligatoires à une relation de confiance à long terme, et dans la coordination des particuliers et services divers qui gravitent autour des personnes sourdes.

Pour chaque personne, du moins, celles qui entrent dans l'accompagnement (NB : les personnes qui n'ont que des demandes administratives ne signent qu'un contrat), un contrat d'accompagnement et un projet d'accompagnement sont établis de manière bilatérale. Ils déterminent les types d'aide proposés par l'Épée, les modalités du contrat, les demandes et les moyens pour y répondre, les objectifs à atteindre.

Ces 2 supports sont présentés en Langue des Signes et en Français écrit.

Régulièrement, le travail d'accompagnement se doit d'être évalué ; le travail en « milieu ouvert » est par nature évolutif : le bénéficiaire, le contexte, les réseaux, la relation bénéficiaire-professionnel, le processus d'accompagnement lui-même sont extrêmement mouvants et demandent à être évalués sans cesse.

Elles sont toutes en formation continue en Langue des Signes et assurent leurs permanences dans cette langue.

## ↳ Les accompagnatrices à la vie journalière

### ✓ Liège

<b>Danielle HERTOGEN</b>	19h/semaine
<b>Sophie DELOYER</b>	19h/semaine

✓ **Namur**

**Mylène SEGUIN** 19h/semaine

La fonction d'« accompagnateur sourd » n'existe pas légalement mais elle répond à des besoins spécifiques. Bien souvent, les apprentissages transmis de sourds à sourds sont mieux intégrés.

Elles soutiennent les personnes sourdes dans leurs apprentissages à la vie journalière : cuisine, lessive, courses, utilisation des transports en commun, compréhension de modes d'emploi, recherche de logement, organisation du logement,... mais aussi soutien relationnel et Langue des Signes. Il faut noter que nous recevons de plus en plus de personnes sourdes allochtones qui possèdent peu ou prou une autre Langue des Signes ; le travail des accompagnatrices autour de la langue – transmission de la Langue des Signes Francophone de Belgique – s'avère ici essentiel pour l'inclusion de ces personnes.

Par ailleurs, elles gèrent des activités de groupe (ateliers, mini-conférences) qui ont pour buts d'informer les bénéficiaires sur un thème particulier (l'alimentation, internet, les moyens de communication,...) et d'échanger.

La présence de personnes sourdes au sein de l'équipe est aussi d'un grand secours, non seulement pour la connaissance de la Langue des Signes, mais aussi pour une meilleure appréhension du monde des Sourds. Sourdes travaillant dans un service d'entendants, elles facilitent la communication entre sourds et entendants, réduisant d'autant le choc des cultures : lors de contacts avec des entendants, elles peuvent mieux expliquer la surdité, ce qu'elle peut entraîner comme conséquences sur la vie des personnes, les rapports qu'elles entretiennent avec le monde des entendants,...

Ce faisant, elles peuvent également expliquer aux bénéficiaires sourds comment vivent les entendants dans la société, ce qui est attendu comme comportements, les us et coutumes de notre société.

Enfin, elles participent activement à l'appui visuel des informations : capsules en Langue des Signes, Page Facebook, réflexions sur le travail à distance, utilisation de Skype,...

## ➤ **Les interprètes en Langue des Signes**

La coordination des interprètes est assurée par Elly BULTE, qui, elle-même, assume des prestations comme interprète.

✓ **Liège**

<b>Elly BULTE</b>	30h24/semaine
<b>Gaëlle ABRASSART</b>	26h36/semaine
<b>Deborah DEVILLE</b>	38h/semaine
<b>Martine VAN ERUM</b>	7h30/semaine

✓ **Namur**

**Martine VAN ERUM** 22h30/semaine

Elles interprètent de la Langue des Signes Belge Francophone vers le Français et du Français vers la Langue des Signes Belge Francophone lors des démarches à l'extérieur du service et lors des permanences sociales, en cas de nécessité.

Elles permettent aux sourds et aux entendants de se rencontrer et de communiquer.

Elles n'interviennent jamais sur le contenu.

Bien que ce service fasse partie de l'Épée, service d'accompagnement spécifique, il respecte en tous points les critères d'indépendance, de déontologie, de neutralité, de confidentialité, de formation d'un service d'interprétation. Les interprètes ont leurs propres réunions, formations et gestion de leurs rendez-vous.

Occasionnellement, elles produisent des traductions : Français écrit vers Langue des Signes (avis internes, informations, infolettre,...) et Langue des Signes vers Français écrit (invitation à notre spectacle annuel).

Le type d'interprétation développé dans le domaine social est essentiellement **l'interprétation de liaison**, dans le cadre d'entretiens individuels ou de réunions concernant de petits groupes (familles, réunions impliquant des intervenants de plusieurs services,...).

Cela ne signifie pas que le travail puisse être pris en charge par des personnes moins compétentes. Il faut cesser de croire que les meilleurs devraient se charger de l'interprétation de conférence alors que la liaison pourrait être laissée aux débutants.

### **Les interprètes ne sont donc pas des assistants sociaux et vice-versa.**

Les métiers de travailleur social et d'interprète sont 2 professions distinctes qui exigent des compétences et un cadre particuliers : par exemple, la notion de confidentialité est différente ; les travailleurs sociaux peuvent discuter de cas communs (secret professionnel partagé), ce qui n'est pas le cas des interprètes.

Il est donc humainement et mentalement impossible d'assumer les 2 rôles. Grâce à sa neutralité et à sa seule fonction de communication, l'interprète va rendre fidèlement les propos de l'un et de l'autre en prenant en compte le dit et le non-dit (intonations, gestes, expressions du visage,...) libérant ainsi l'assistante sociale, la personne sourde et l'intervenant de toute considération de choix dans la forme et le contenu. La communication pourra avoir lieu dans toute sa plénitude, verbale et non-verbale, pour tous les participants.

Il est déontologiquement impossible d'assumer les 2 rôles. Le travail de l'interprète assure la personne sourde de prendre sa place comme personne à part entière, reconnue dans sa spécificité, avec le même droit à la parole, à sa parole, qu'un citoyen ordinaire.

Assumer les 2 rôles risque, par ailleurs, d'aboutir à un conflit d'intérêt dans le chef du travailleur social : le travailleur social peut exprimer des avis personnels, aider son client, sensibiliser les interlocuteurs, toutes actions interdites à l'interprète. En sus, les informations reçues en tant qu'interprète ne peuvent être utilisées au contraire de celles reçues comme travailleur social. Comment faire la part des choses quand on assume les 2 rôles ?

### **Quelle est la pertinence d'un service d'interprétation au sein de l'Épée ?**

La mise en place d'un service d'interprétation à côté et en complémentarité du travail social faisait partie du projet originel de L'Épée. Depuis, les analyses du contexte et de l'efficacité de la réponse à la demande ont, jusqu'à présent, conduit au même résultat : c'est la solution la plus adéquate. Le taux de fréquentation est un indice de satisfaction des clients.

Rares sont les demandes qui ne peuvent être satisfaites : la souplesse d'organisation permet généralement de résoudre les difficultés d'agenda. Précisons ici que les interprètes prennent elles-

mêmes les rendez-vous : leur connaissance des contextes, des durées (y compris des temps d'attente et de déplacement), des difficultés pouvant survenir, etc., leur permet d'évaluer la possibilité d'intercaler une prestation lorsque cela s'avère nécessaire. En outre, si l'interprétation ne peut absolument pas être organisée au moment voulu, un soutien par les assistantes sociales (contact téléphonique, rédaction d'un écrit) permet, en tous cas, de fournir une réponse minimale.

En sus, l'accompagnement social, par son propre fonctionnement, engendre de nombreuses demandes d'interprétation. Tout travail vers l'autonomie nécessite que la personne puisse maîtriser ses démarches, accéder à un maximum d'informations et exprimer sa volonté. L'information fournie en permanence sociale permet aux personnes de savoir où s'adresser pour une démarche et suscite souvent de nouvelles demandes d'interprétation.

Un service d'interprétation au sein de l'A.S.B.L. L'Épée permet, par sa proximité, une plus grande efficacité, plus de souplesse et d'adaptation à la demande (connaissance des besoins et du fonctionnement de l'équipe des intervenants sociaux) et de satisfaire un plus grand nombre de demandes.

Il permet aussi aux interprètes de se spécialiser dans ce domaine spécifique qui exige le développement de compétences particulières.

## ➤ La secrétaire

### ✓ Liège et Namur

**Caroline BUSCHEN** 19h/semaine

Elle assure le secrétariat (permanence téléphonique, prise de rendez-vous, composition d'affiches, de folders, encodage,...) et la logistique (matériel, fournitures de bureau, bâtiment,...).

Par ailleurs, dotée d'un bagage en communication plus que conséquent, elle gère tous les aspects communicationnels du service : site, Page Facebook, campagne Sourd'Mandises, promotion des activités,...

## ➤ Le coordinateur pédagogique

### ✓ Liège et Namur

**Yves UYTDENBROEK** 22h48/semaine

La coordination pédagogique consiste à assurer tout le suivi du travail social sur le terrain, la communication entre les deux équipes, la recherche de formations, la gestion des réunions, la première rencontre avec les nouveaux bénéficiaires, les permanences administratives, l'évaluation du travail accompli avec les bénéficiaires, l'intervention en binôme avec une assistante sociale ou une accompagnatrice,...

La personne sourde rencontre, lors d'un premier rendez-vous, le coordinateur pédagogique, accompagné d'une accompagnatrice sourde ou d'une assistante sociale et d'une interprète, selon les besoins ; ce premier contact a pour but de clarifier la demande de l'intéressé, de lui présenter l'Épée, son fonctionnement, le type d'aides que le service peut offrir et les attentes du service à son encontre.

Il a également pour objectif de mieux accompagner la personne en fonction de l'urgence de sa situation. Certaines personnes sont réorientées vers des services généraux ou spécifiques plus appropriés, sont mises en attente ou acceptées.

## ↳ La directrice

### ✓ Liège et Namur

**Frédérique THEUNISSEN** 38h/semaine

Elle prend en charge la gestion financière, législative et sociale, la gestion des ressources humaines, le suivi et la réalisation de tous les dossiers administratifs, les relations internes et externes, la représentation du service.

Elle s'assure que les missions et les activités à réaliser sont bien rencontrées dans le chef de tous les membres du personnel. Elle est la garante du travail professionnel de chacun.

La secrétaire, le coordinateur pédagogique et la directrice assurent leur fonction pour l'ensemble du service. Les interprètes de Liège interviennent ponctuellement pour des demandes liées à l'antenne de Namur et de Charleroi.

## LES ACTIVITES DE L'ANNEE 2017

---

Gaëlle Abrassart, interprète, a finalisé son tutorat et signé un CDI ; de même, Sophie Deloyer, accompagnatrice, a pu être engagée à durée indéterminée.

La force de l'Épée réside dans sa polyvalence ; grâce à une équipe pluridisciplinaire – assistantes sociales, accompagnatrices sourdes, interprètes –, nous pouvons intervenir rapidement dans n'importe quel domaine.

En tant que service social, l'analyse critique du travail effectué est primordiale (journée pédagogique, réunions de l'équipe sociale, réunions des interprètes, formations, plan bien-être).

En tant que service expert, l'ouverture du service vers l'extérieur et la réflexion sur les grands thèmes liés à la surdité (nouvelles technologies, formation et statut des interprètes, financement de l'interprétation,...) sont également essentielles.

## ↳ Les ateliers collectifs

Grâce à la pérennisation du contrat de Sophie DELOYER, 2ème accompagnatrice sourde à Liège, l'offre collective s'est intensifiée cette année : 9 ateliers à Liège et 6 à Namur ont été organisés (consommation internet, la maison, l'alimentation, l'éducation, la famille, l'adolescence, l'hygiène, 0 déchet). Ce type d'offre semble répondre adéquatement à la demande. Les sourds ont besoin d'informations concrètes par rapport à toute une série d'évolutions intervenant autour d'eux. Rappelons que les personnes sourdes, de par leur difficulté de compréhension orale et écrite, sont le plus souvent exclues de nos

systèmes d'information classiques. Ces espaces didactiques offrent aussi aux bénéficiaires un lieu d'échanges où ils peuvent poser les questions qui les taraudent et faire part de leurs appréhensions. A l'heure où le virtuel prend de plus en plus de place, il est essentiel, pour un service social comme le nôtre, de maintenir un accueil physique conséquent.

### ➤ L'enquête de satisfaction

Un des importants projets mis en place l'année dernière à l'Épée fut la création et la passation de l'enquête de satisfaction. Ce projet faisait partie de nos priorités car nous voulions organiser de manière efficace et organisée un feed-back de nos bénéficiaires concernant notre travail. Nous voulions aussi connaître leurs souhaits concernant des projets à mettre en place.

L'élaboration de cette enquête a d'abord été l'objet d'un gros travail qui a mobilisé l'ensemble de l'Épée. Nous avons créé notre outil à partir de rien et sans référence quant à ce qui se faisait de semblable pour les sourds. Il fallait poser nos questions sous les formats verbal et signé de manière adaptée afin que chacun puisse avoir accès à la compréhension des items. Nous avons fait appel au service Musk (service de créativité pour sourds) pour la traduction des différentes questions en Langue des Signes. Pour le recueil des réponses et la gestion des données que nous voulions anonymes, nous avons utilisé le programme Forms de la suite Google qui permet l'utilisation de vidéos et de textes simultanément. Nous avons défini les critères que nous voulions collecter concernant l'identité des bénéficiaires (tranche d'âge, sexe, ancienneté,...) en éludant les noms et prénoms pour qu'on ne puisse les reconnaître. Ensuite, nous avons composé une quinzaine de questions qui touchent toutes aux différents aspects de travail de nos intervenants qu'ils peuvent ressentir de manière plus ou moins satisfaisante : qualité de l'accueil, de l'écoute, rapidité de la réponse, pertinence de l'information fournie, contribution à l'autonomie, à la qualité de vie,...

La passation de ce questionnaire a débuté en juillet 2017 à Liège et Namur. A partir de septembre les bénéficiaires de Charleroi et Eupen ont aussi eu l'opportunité d'y répondre. Ce n'est qu'en janvier 2018 que l'enquête fera un arrêt au bureau de Verviers. Nous sommes satisfaits de l'intérêt que portent nos usagers à ce travail de rétroaction. Ils sont conscients qu'ils en seront les premiers bénéficiaires. Nous comptons au final sur une cinquantaine de réponses d'usagers venant de nos 5 lieux de permanence. Le dépouillement de l'enquête commencera au début de l'année 2018.

### ➤ L'amélioration de notre visibilité

Aujourd'hui, la communication et la visibilité sont devenues incontournables pour une structure comme la nôtre (diffusion d'informations à destination des bénéficiaires, des services extérieurs, des pouvoirs publics, des volontaires, des donateurs,...). Après l'amélioration de notre visibilité sur les réseaux sociaux, tant pour les sourds (vidéos en Langue des Signes) que pour les entendants, place à un nouveau site internet et à un nouveau logo. Durant cette année 2017, une petite équipe composée de 2 interprètes, 2 accompagnatrices et de la secrétaire a réfléchi au rajeunissement de ces dispositifs de communication et construit ces nouveaux outils qui constituent une véritable vitrine pour l'Épée ; ils seront accessibles en 2018.

De même, un groupe de travail intégrant toutes les fonctions a planché sur la manière d'encore mieux visibiliser le travail de terrain effectué à l'Épée ; de nouveaux supports de présentation du service et des différents métiers qui le constituent (documents en-tête, cartes de visite, folders,...) devraient également voir le jour.

Dans le cadre de cette visibilité, rappelons l'opération **Sourd'Mandises**, qui a lieu depuis 5 ans et qui consiste, grâce à un partenariat avec le maître chocolatier Jean-Philippe Darcis, à offrir à la vente des coffrets de pralines, source de promotion et de revenus alternatifs.

## ➤ Le projet Logisourds

Fin juillet, l'Épée s'est agrandi en acquérant la maison mitoyenne aux bureaux de Liège actuels.

Ce projet immobilier de vaste ampleur prend en compte 3 axes :

### ✓ Le logement de transition supervisé pour sourds

Deux logements pouvant accueillir chacun 1 ou 2 personnes seront mis à disposition du public sourd, en l'occurrence toute personne sourde, jeune ou moins jeune, en rupture avec sa famille ou son pays, présentant des problèmes de santé, financiers,..., pour qui se loger en toute autonomie est difficile.

En effet, ces logements supervisés offriront l'occasion aux personnes sourdes de démarrer une nouvelle vie et/ou de se poser, le temps de reprendre des forces dans un endroit adapté à leurs besoins, avec la possibilité d'être soutenues rapidement par une assistante sociale en cas de difficulté.

Notons que ce sera une première à Liège.

### ✓ Un centre de regroupement et des communications

Privés de communication orale et écrite en français, les sourds ont un manque cruel d'informations en tout genre. Pour pallier ce déficit, nous proposons des ateliers collectifs informatifs, formatifs et d'échanges, en Langue des Signes. Toute personne sourde est la bienvenue.

Une salle polyvalente adaptée et pouvant accueillir au moins trente personnes sera construite.

### ✓ La transversalité

De nouveaux bureaux pouvant accueillir le SAREW (Service d'Aide à la Recherche d'un Emploi pour sourds), ReLieh (une asbl accompagnant des personnes en situation de tout handicap dans des activités citoyennes), ainsi qu'un psychologue sourd rejoindront l'Épée.

Ces partenariats favoriseront l'accroissement de l'offre de services, l'ouverture aux autres.

## Appartement témoin



## Salle polyvalente



## Nouveaux bureaux



## Rez-de-chaussée transformé



## LES RESEAUX – COLLABORATION AVEC DES SERVICES EXTERIEURS

L'Épée est reconnu comme un service spécifique d'accompagnement.

A ce titre, il peut et doit être considéré comme un service d'experts en surdité.

C'est pourquoi, outre les nombreuses sensibilisations et informations apportées aux services généraux, écoles, étudiants, hôpitaux, tribunaux,..., le service est intervenu dans de nombreux lieux :

- La Commission consultative communale des personnes handicapées de la Ville de Liège.
- Le Comité consultatif communal des personnes handicapées de la Ville de Charleroi ; Anne-Sophie Bentz, assistante sociale à Charleroi représente, comme membre effectif, l'Épée, la directrice, comme membre suppléant.
- La Commission subrégionale de l'AViQ à Liège.
- Relieh, asbl qui réunit divers services acteurs dans le domaine du handicap de la Province de Liège.
- ASAH, association de services d'accompagnement.
- La FISSAAJ, fédération d'employeurs.
- ESPAS, groupe qui ne réunit que des AS qui travaillent dans le monde de la surdité.
- REPS, assemblée regroupant des professionnels sourds et entendants de services pour sourds.
- Le CICI sourd (Cercle d'Interrogation et de Concertation Inter-services issu d'ASAH), réunissant des professionnels de la surdité
- La FFSB (Fédération Francophone des Sourds de Belgique).

Les services d'accompagnement, dont fait partie l'Épée, appartiennent au secteur dit « en milieu de vie ». Il importe que le bénéficiaire puisse choisir librement ses options de vie. Travailler avec les réseaux personnel, professionnel et social est, par conséquent, le passage obligé des services d'accompagnements qui sont à la croisée de tous ces services, de toutes ces personnes qui gravitent autour du bénéficiaire et qui font partie intégrante de son parcours de vie. Citons, en vrac, l'AViQ, les services agréés par l'AViQ, les différents ministères tant fédéraux que régionaux ou communautaires, SAJ, SPJ, SICAH, CPAS, FOREM, les services d'aide à la jeunesse, les services juridiques, les bureaux d'avocats et de notaires, les administrateurs provisoires des biens, les employeurs, les syndicats, les services médicaux, hospitaliers, infirmiers, les services d'aides familiales, de repas à domicile, les maisons de repos, les maisons d'accueil, administrateurs provisoires, etc.

Mais aussi, des services plus spécialisés pour les sourds, comme le Foyer socio-culturel des Sourds et Malentendants de la Province de Liège, Sur'Cité ainsi que le Foyer des sourds de Namur et Charleroi La Bastide (institution pour personnes sourdes avec d'autres handicaps associés) L'IRHOV (Institut Royal pour Handicapés de l'Ouïe et de la Vue) qui est une école spécialisée à Liège, et bien sûr, la famille, le voisinage,...

## LES PARTENAIRES

---

### ↘ *L'Office germanophone pour une vie autodéterminée*

Devant la demande croissante de personnes sourdes issues de la Communauté germanophone, une convention de collaboration a été conclue avec l'Office germanophone en 2002 ; celui-ci en effet ne possède pas en son sein un service spécifique pour les sourds (communication en langue des signes).

Au départ, l'assistante sociale s'y rendait une fois par mois. Face au succès de foule, une permanence supplémentaire a été ajoutée. A ce jour, elle se rend à Eupen chaque vendredi et assure une permanence de 3 heures et des accompagnements à l'extérieur.

Le service consacre une journée entière, voire une journée et demie, aux demandes des personnes issues de l'Office germanophone.

### ↘ *La Province du Hainaut*

En octobre 2006, la Ville de Charleroi a mis gratuitement un local à notre disposition afin d'ouvrir une antenne un jour par semaine à Charleroi. Ce local étant peu adapté à nos besoins, nous avons cherché un autre lieu susceptible de nous héberger. La Province du Hainaut, par l'intermédiaire du député, Monsieur Lardinois, nous a ouvert grand les portes de la Maison du Hainaut situé quai Arthur Rimbaud à Charleroi. Cette localisation est superbe et permet une collaboration harmonieuse.

Une permanence y a lieu au minimum 1 fois par semaine et est assurée par Anne-Sophie Bentz.

### ↘ *Le SAREW*

Le SARE – Service d'Aide à la Recherche d'un Emploi pour les personnes sourdes – existe depuis quelques années à Bruxelles.

Vu les nombreuses demandes de personnes sourdes issues de la Région wallonne, les responsables ont décidé d'ouvrir des antennes en Wallonie, tout d'abord à Liège puis à Namur.

Le SAREW de Liège a planté sa tente premièrement au Foyer des sourds de Liège puis, en 2004, à l'Épée. Ce rapprochement géographique assure une collaboration effective entre les deux services : les demandes d'emploi sont toutes orientées au SAREW et les demandes sociales sont toutes orientées à l'Épée. Ainsi, chaque service peut assumer et renforcer sa spécificité.

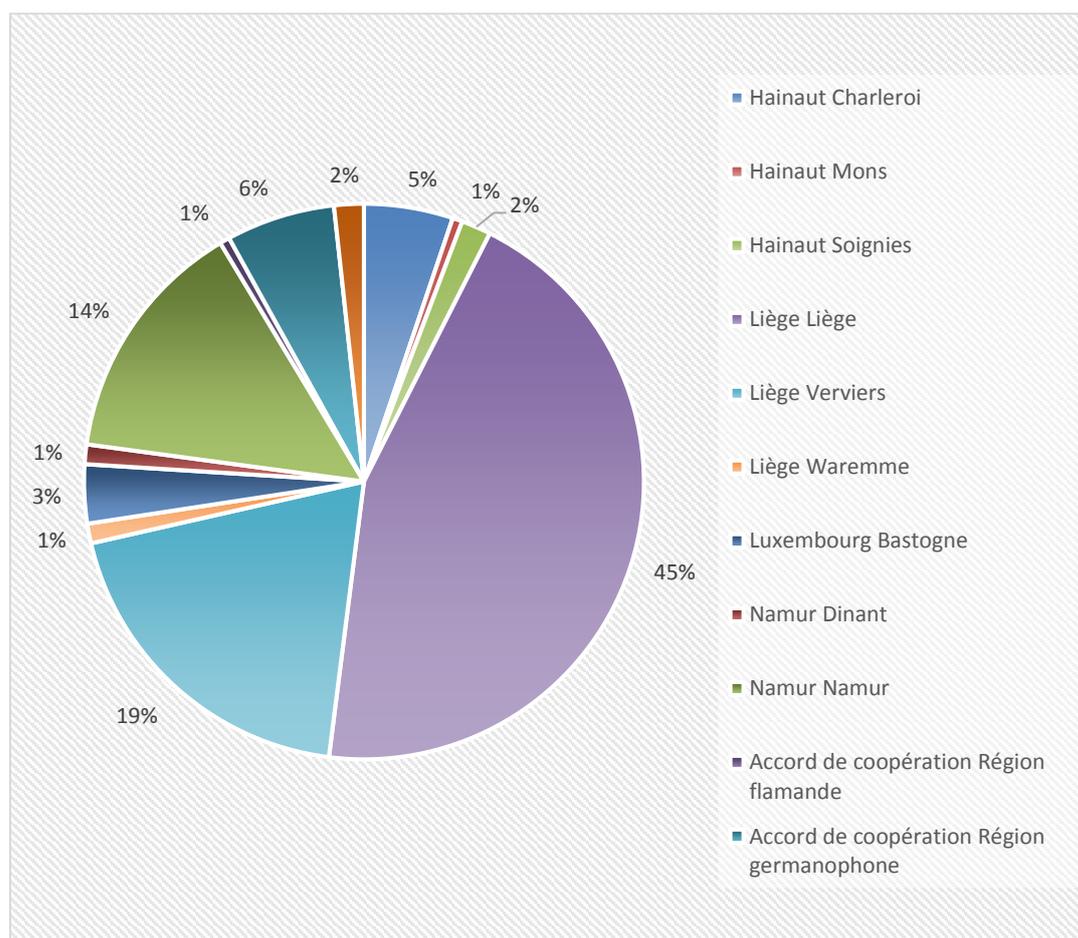
En sus, les personnes sourdes fréquentant le SAREW peuvent bénéficier de prestations d'interprétation assurées par les interprètes de l'Épée.

Ce partenariat s'est prolongé à Namur : une personne a été engagée à mi-temps puis à temps plein en 2006 pour se consacrer à l'emploi et réside dans les locaux de l'Épée.

## CHAPITRE II. STATISTIQUES ET ANALYSES

### ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES BÉNÉFICIAIRES

Provinces	Arrondissements	Total
Hainaut	Charleroi	9
Hainaut	Mons	1
Hainaut	Soignies	3
Liège	Liège	79
Liège	Verviers	34
Liège	Waremme	2
Luxembourg	Bastogne	6
Namur	Dinant	2
Namur	Namur	25
Accord de coopération	Région flamande	1
Accord de coopération	Région germanophone	11
Accord de coopération	Bruxelles capitale	3
<b>Total</b>		<b>176</b>



L'Épée, service d'accompagnement spécifique, est **présent dans 4 provinces de la RW et 9 arrondissements, ainsi qu'à Bruxelles et en Communauté germanophone.**

L'Épée est, par conséquent, bien implanté en RW, même si de nombreux arrondissements – les plus éloignés (Ath, Mouscron, Tournai, Arlon, Marche-en-Famenne, Neufchâteau, Virton) ne sont pas couverts. A noter qu'un service d'accompagnement à Arlon s'est spécialisé dans l'accueil des personnes sourdes et qu'un service d'accompagnement à Mons est dans la capacité de recevoir des sourds en Langue des Signes.

**176** personnes ont fréquenté le service pour un total de **3929** prestations.

Types de prestations	2017	2017
<b>Aides sociales</b>	53 %	2070 prestations
<b>Interprétations</b>	32 %	1195 prestations
<b>Accompagnements individuels</b>	16 %	664 prestations
<b>TOTAL</b>	100 %	3929 prestations

Parmi ces 176 accompagnements, **10** nouveaux accompagnements globaux ont démarré, tandis que **14** personnes ont été réorientées.

Cependant, les permanences administratives ont encore été pleinement actives en 2017 : **14** personnes supplémentaires ont été reçues à Liège et **15** à Namur-Charleroi, soit au total, **205** personnes sourdes pour lesquelles l'Épée est intervenu de manière plus ou moins approfondie. En sus, 1 ASBL est bénéficiaire du service.

Néanmoins, **20** personnes résident encore sur notre liste d'attente.

Le nombre de personnes rencontrées est moindre par rapport à l'année dernière, alors que le nombre de prestations a augmenté (+158).

## ↘ Intensité de l'accompagnement

Intensité	2017
Intensive (min 1x/sem)	20
Fréquente (de 2 à 4x/mois)	45
Régulière (min 1x/mois)	40
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	71
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

Evaluer la complexité d'un accompagnement est malaisé ; le critère d'intensité pris en compte ici se mesure en fonction du nombre de prestations physiques réelles et ne prend pas en compte le travail en amont et en aval, ni les prestations à distance (Skype, WhatsApp).

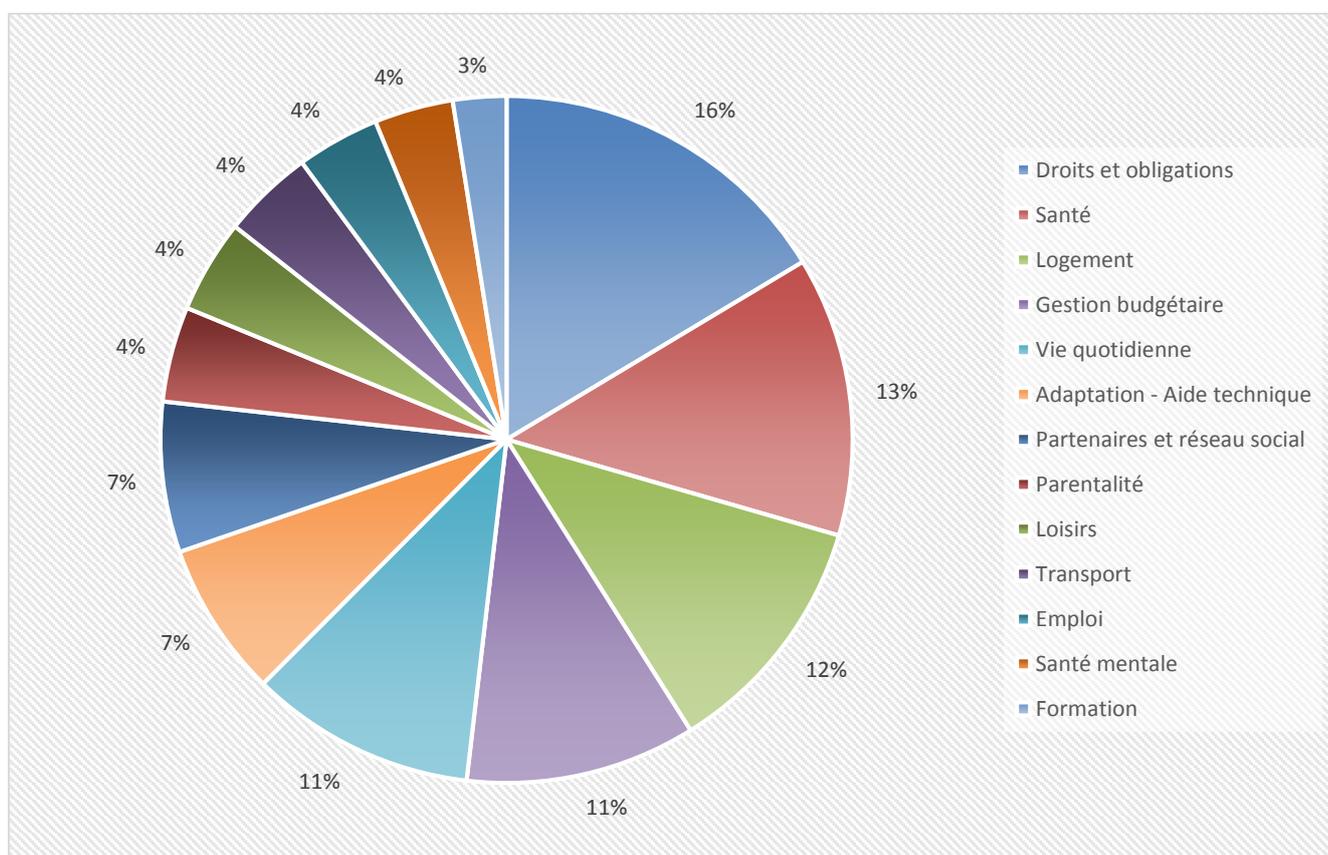
Par ailleurs, l'accompagnement à domicile effectué par les accompagnatrices sourdes n'est pas rendu à sa juste valeur : en effet, il n'est pas rare qu'elles consacrent une demi-journée, voire une journée entière à une famille ; dans ce cas, cette prestation de longue haleine égale à 1 prestation.

## LES DEMANDES

Même si les accompagnements apparaissent comme partiels parce qu'ils ne s'attachent qu'à certains domaines (le travail, la santé), ils prennent en réalité, bien souvent, tous les aspects de la personne en considération.

En 2017, les bénéficiaires ont été accompagnés pour :

Type d'intervention	Nombre de bénéficiaires concernés	Nombre d'interventions
Droits et obligations	164	1370
Santé	132	1112
Logement	116	792
Gestion budgétaire	108	596
Vie quotidienne	106	689
Adaptation - Aide technique	73	314
Partenaires et réseau social	71	260
Parentalité	45	442
Loisirs	44	106
Transport	43	98
Emploi	39	125
Santé mentale	37	149
Formation	25	63
<b>Total</b>	<b>1003</b>	<b>6116</b>



Les 4 domaines pour lesquels nous accompagnons le plus de bénéficiaires sont, comme l'année dernière : **droits et obligations, santé, logement** et **gestion budgétaire**.

Nous pouvons également mettre en exergue que la parentalité concerne 45 bénéficiaires et la santé mentale, 37.

Le domaine de l'éducation est chronophage en temps et en énergie ; il requiert la plupart du temps une multitude de services qui gravitent autour de la famille (SPJ, SAJ, services sociaux, éducatifs, tribunaux,...). Ce sont donc des suivis longs, intenses, multifactoriels, exigeant des réunions fréquentes avec tous les acteurs.

## PROFIL DES UTILISATEURS

---

Pratiquement tous les bénéficiaires ont leur propre logement ; seuls 2 sont en logement communautaire AViQ et 4 en logement communautaire non AViQ.

Sur 176 bénéficiaires, 41 ont un emploi, dont 20 en ETA. La majorité est inactive, que ce soit en raison de la retraite, d'une maladie, d'études, de chômage.

Tous les bénéficiaires se caractérisent par une déficience auditive profonde.

Cependant, outre ce handicap, plusieurs présentent un ou plusieurs handicaps associés.

Nous accueillons 13 nationalités différentes, outre la nationalité belge. Ces personnes sont issues de la région liégeoise.

### ↘ Sexe

Sexe	Total
Féminin	91
Masculin	85
<b>Total</b>	<b>176</b>

### ↘ Age

Tranche d'âge	Total
de 18 à 30 ans	18
de 31 à 40 ans	37
de 41 à 50 ans	28
de 51 à 60 ans	34
> 61 ans	59
<b>Nombre total de bénéficiaires</b>	<b>176</b>

La tranche d'âge qui récolte le plus de voix est celle des plus de 61 ans ; nous sommes donc face à une population vieillissante qui nécessite un accompagnement plus intensif et différencié, surtout dans le domaine médical.

La question du vieillissement fait donc bien partie intégrante de la problématique des services d'accompagnement, surtout en ce qui concerne la santé.

## ↳ Etat civil

Etat civil	Total
Célibataire	66
Marié	56
Divorcé	26
Veuf	17
Cohabitant	7
Séparé	4
<b>Nombre total de bénéficiaires</b>	<b>176</b>

## CHAPITRE III. ANALYSE DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE ET PERSPECTIVES

Cette année, l'Épée a accueilli 205 personnes et a perpétué les permanences administratives qui permettent de donner un coup de pouce ponctuel aux sourds qui en ont besoin.

Pour rappel, l'Épée est le **SEUL** service d'accompagnement spécifique pour les personnes sourdes à fonctionner sur le territoire de la Région wallonne. Devant cette carence, l'Épée tente, depuis sa création, d'être accessible à un maximum de personnes sourdes, en créant, notamment, avec le concours des pouvoirs publics, différentes antennes – Liège, Eupen, Verviers, Namur, Charleroi.

L'Épée intervient dans 4 provinces, en plus de la Région bruxelloise et de la Communauté germanophone et 5 lieux de permanences sont ouverts (Liège, Eupen, Verviers, Namur et Charleroi). Le service possède un rayon d'action assez large, même si celui-ci n'est pas encore suffisant.

Le service, par son fonctionnement pluridisciplinaire (assistantes sociales, accompagnatrices sourdes, interprètes) permet de répondre efficacement et rapidement aux problématiques liées à la surdité.

### LE TRAVAIL SOCIAL : CONSTATS ET PERSPECTIVES

---

Si l'année 2016 fut l'occasion d'expérimenter de nouveaux dispositifs au sein de l'Épée tels que les **permanences administratives** et 1er accueil ou **la communication à distance**, 2017 fut pour l'équipe sociale une période de consolidation et de confirmation. Ces outils originaux ont connu un développement et un essor que nous n'avions pas imaginés lorsque nous les avons conçus. Ils nous ont permis d'accueillir davantage de bénéficiaires et de diversifier notre offre de services. Etant donné que, dans le petit monde des sourds, les informations circulent vite, de nouvelles demandes n'ont pas tardé à arriver et nous avons dû à nouveau utiliser nos listes d'attente. Celles-ci n'ont pas connu les longueurs vécues il y a deux ans, mais elles démontrent malgré tout la tendance observée ces dernières années : il y a une grande population de sourds connaissant des difficultés, voire la précarité, qui auraient besoin d'un service d'accompagnement et d'interprétation en langue des signes, à plus forte raison dans les régions de Mons et de Tournai où nous n'intervenons pas et où les services spécifiques pour sourds font défaut.

L'équipe des accompagnatrices a été renforcée par la venue d'une troisième professionnelle sourde en contrat à durée indéterminée. Ce team plus étoffé de sourds au sein de l'Épée distille une nouvelle dynamique à l'équipe sociale par force propositions et réflexions sur la condition du sourd au sein de notre société.

#### ➤ La consolidation des projets

Durant l'année 2017, les permanences administrative et 1er accueil n'ont pas désemploi aussi bien à Liège qu'à Namur et Charleroi. Elles permettent toujours de recevoir et d'aider des personnes sourdes en attente d'un accompagnement global. Elles sont aussi l'opportunité pour les plus autonomes de bénéficier d'une aide administrative efficace (comprendre un courrier, obtenir une information, remplir un formulaire...). Toutes les assistantes sociales étaient impliquées dans le processus et un rythme de croisière a peu à peu été atteint au point qu'au milieu de l'année, plus aucune personne n'était dans

l'expectative d'un premier rendez-vous sur nos listes d'attente. A notre grand regret, à partir du mois de septembre dernier, les demandes ont redoublé et il fallut à nouveau faire patienter les candidats à une aide.

D'autre part, l'accompagnement à distance, via les systèmes de vidéophonie que proposent les plateformes internet WhatsApp et Skype, a aussi pris son envol. La personne sourde a maintenant la possibilité de laisser un message vidéo ou d'appeler en direct son assistante sociale. Cette méthode de travail ravit nos bénéficiaires car elle permet des échanges rapides et souvent l'économie de déplacement. Elle prend progressivement une plus grande place dans le travail quotidien des travailleurs sociaux de l'Épée, avec les inconvénients que nous décrivons par la suite.

Enfin, la page Facebook que nous avons inaugurée en 2016 a aussi connu un bel essor. Nous utilisons ce support avec des vidéos en langue des signes pour prévenir les bénéficiaires de nos activités, les inviter à nos événements, les informer de l'actualité ou de nos jours de fermeture. Grâce à la possibilité de commenter les publications, nous pouvons répondre directement aux questions que se posent les visiteurs du site. Voilà encore un moyen supplémentaire pour communiquer rapidement avec nos bénéficiaires.

### ↳ Les accompagnatrices sourdes

Outre les ateliers collectifs à Liège et à Namur, elles se sont attelées à la création de vidéos. Désormais, toutes les communications destinées aux bénéficiaires concernant les activités de l'Épée passent par une vidéo en langue des signes diffusée collectivement sur Facebook et sur la télévision à la salle d'attente à Liège ou individuellement par WhatsApp.

Elles ont aménagé dans les combles de nos locaux de Liège un studio d'enregistrement flambant neuf pour réaliser ce travail dans les meilleures conditions.

L'utilisation de ces nouveaux moyens de communication prend d'ailleurs une part toujours plus grande dans les apprentissages demandés par nos bénéficiaires. En effet, de plus en plus de sourds prennent conscience de l'apport de ces innovations dans leur vie de tous les jours. Ils souhaitent installer une application bancaire sur leur tablette, communiquer à distance avec leurs proches ou faire des achats sur le net. Ils sollicitent donc les explications de nos professionnelles sourdes qui se transforment le temps d'un accompagnement en technicienne numérique.

### ↳ Les assistantes sociales

Forts du constat réalisé depuis plusieurs années quant au manque de moyens dans le secteur de la santé mentale pour les sourds, nous avons décidé de densifier notre réseau de relations avec les services œuvrant dans ce domaine. L'intérêt est de pouvoir faire appel à des professionnels signant ; et c'est le cas pour le docteur Corinne Simon, psychiatre à l'Hôpital de la Citadelle à Liège, 2 psychologues travaillant pour le Centre de santé mentale Selina, à Namur et Liège et 1 psychologue, lui-même sourd de naissance, qui officie dans nos bureaux deux jours par mois et se consacre particulièrement aux bénéficiaires de l'Épée. Face à la détresse de nos usagers, les assistantes sociales se sentent parfois désarmées et savent désormais qu'elles peuvent compter sur ces relais essentiels. Nous veillons, malgré cette collaboration, à préserver la séparation de nos services afin qu'un travail pertinent puisse se poursuivre dans le respect de la confidentialité.

Ce travail au niveau de la santé mentale s'inscrit dans le thème de spécialisation d'une de nos assistantes sociales qui a choisi d'y consacrer ses recherches. Les autres intervenantes sociales ont, elles aussi, développé leurs compétences et leurs réseaux de relations dans leur domaine de prédilection. Ainsi, chacune d'elles continue à se former et à s'informer concernant les thèmes que nous rencontrons le plus souvent avec nos bénéficiaires : santé et santé mentale, parentalité, logement, finance, multiculturalité et droit, vieillissement et surdité. Nous consacrons maintenant une réunion d'équipe tous les trimestres afin d'échanger sur les formations suivies et les personnes rencontrées. Est également en train de voir le jour une base de données où sont repris l'ensemble des informations collectées dans le cadre de ce travail de spécialisation.

A côté de cette activité basée davantage sur la recherche, les assistantes sociales continuent à accompagner quotidiennement chacune une trentaine de bénéficiaires. Afin de recentrer une aide qui peut parfois s'éparpiller au gré de demandes versatiles, les intervenantes ont adapté le projet d'accompagnement réalisé de concert entre le bénéficiaire et l'assistante sociale et qui permet de définir un objectif précis et de le concrétiser avec des moyens choisis ensemble. Après un délai déterminé à l'avance, ils évaluent le travail réalisé et peuvent ainsi repartir dans une nouvelle direction de manière plus cohérente.

### ➤ La coordination

Le coordinateur pédagogique, plus présent auprès des bénéficiaires, a pris une place centrale dans l'organisation de la permanence administrative. C'est par son intermédiaire que les rendez-vous sont pris et que les informations sont transmises – ceci afin d'éviter une pression supplémentaire auprès des assistantes sociales engendrée par les demandes des bénéficiaires de cette permanence. Il peut ainsi filtrer les requêtes et évaluer l'urgence de celles-ci. C'est aussi l'occasion pour lui de dialoguer avec l'assistante sociale sur la pertinence des demandes.

Avec le renouvellement du contrat d'accompagnement et la mise en place des projets du même nom, de nombreux bénéficiaires ont été rencontrés en présence du coordinateur pédagogique. Celui-ci rappelle le cadre de travail et élabore en concertation avec la personne sourde et l'assistante sociale les objectifs qui seront travaillés en priorité par la suite. De cette manière, le coordinateur a la possibilité de rencontrer individuellement une grande partie des usagers du service et d'évaluer plus concrètement le travail social qui est réalisé par son équipe.

### ➤ Les Primo-arrivants

Parmi les milliers de réfugiés qui ont réussi à rejoindre la Belgique, figure un certain nombre de personnes sourdes. Un grand nombre de primo-arrivants ont ainsi bénéficié de nos services durant l'année 2017. Lors de l'entretien de premier accueil, la personne a, souvent pour la première fois en Belgique, l'occasion de s'exprimer véritablement sur sa situation et ses perspectives de vie. Pour lui donner cette chance, nous devons mettre en place des trésors d'imagination afin que la communication puisse s'établir. En effet, le bénéficiaire ne connaît pas la langue des signes belge francophone. En fonction de la scolarité dont il a bénéficié dans son pays d'origine où l'éducation des jeunes sourds est souvent incertaine, il est plus ou moins capable d'écrire sinon le français, souvent l'arabe et parfois le cyrillique. Il nous faut alors sortir l'artillerie lourde pour faire face à ces accueils un peu particuliers. L'assistante sociale est là pour comprendre à quel stade se trouve le bénéficiaire dans sa demande

d'asile et pour pouvoir l'orienter dans celle-ci. Une accompagnatrice est indispensable afin de favoriser la communication et soutenir la personne sourde. Le coordinateur est également présent pour officialiser l'accueil et établir un cadre de travail. Enfin, une interprète en langue des signes est sollicitée. Il est même arrivé de faire appel à un traducteur arabe/français pour une situation particulière. Ipso facto, notre expérience en la matière devient de plus en plus fine et notre collaboration, avec des services spécialisés dans l'aide aux migrants, plus étroite.

### ➤ L'envahissement par le numérique

La révolution numérique a été pour le monde des sourds un bouleversement sans précédent. Ils pouvaient pour la première fois avoir des relations à distance et se mettre au même niveau que les entendants sur le domaine pour lequel leur handicap était le plus pesant, à savoir la communication. L'accessibilité étant un de nos objectifs prioritaires, nous avons décidé de suivre le mouvement non sans placer des repères et un cadre strict car nous sommes déjà fort sollicités. Le rendez-vous sur place reste l'outil principal dans nos accompagnements et la communication à distance peut venir tout au plus le compléter et jamais dans l'urgence. Ces règles sont d'ailleurs précisées noir sur blanc dans notre nouveau contrat d'accompagnement.

Nos bénéficiaires ont bien sûr investi massivement ces nouveaux outils. Ceux-ci ont fait l'objet de plusieurs ateliers ; les applications ont été installées sur les tablettes et smartphones ; la page Facebook s'est développée, la création de vidéos également. A côté de la satisfaction bien légitime de nos bénéficiaires, nous avons vu notre charge de travail considérablement augmenter. Comme la demande est maintenant instantanée, la réponse peut l'être aussi et souvent dans l'esprit du bénéficiaire elle devrait l'être. La tentation est grande pour nos intervenants de répondre rapidement à un message vidéo (afin d'en être quittes) mais de délaissier le travail administratif pour l'utilisateur qui prend le temps de venir en rendez-vous. Lorsque le message vidéo est vu, l'objet de la demande est analysé et le problème de la personne prend place dans la tête du travailleur qui ne peut s'empêcher (c'est son job !) d'élaborer des solutions. Il est alors tentant de transmettre celles-ci immédiatement, d'autant plus quand l'expéditeur peut constater que sa vidéo a été vue. La rapidité et l'efficacité, dans ce cas-ci, contrecarrent la qualité de l'accompagnement.

Peut-être, à l'inverse de la marche de la société actuelle, nous souhaitons, plus que jamais, travailler, non dans l'urgence, mais dans un temps long et apaisé où la présence l'un à l'autre se diffuse, l'accueil et l'écoute s'écoulent et d'où une authentique rencontre se construit. C'est dans le silence qu'apparaissent les idées, c'est dans la pause que se régénère l'énergie et dans l'attente que se dessinent les désirs. Le temps est un acteur central et pourtant invisible dans le film d'un accompagnement.

### Conclusion

Plus que jamais, il est important de pouvoir s'arrêter pour analyser la situation et réfléchir aux fondements de notre action. Lors de l'entretien de premier accueil, durant une bonne heure, la personne sourde qui s'adresse pour la première fois à nous a l'occasion de déployer une véritable demande à l'intention des différents intervenants du service. Ceux-ci, avec leurs missions et compétences particulières, peuvent mieux saisir les besoins du sujet et envisager l'accompagnement. C'est au cœur de la demande que nous trouvons ce qui vibre et fait sens chez le futur bénéficiaire et les

ressources que nous utiliserons à l'avenir. Dans cet entretien initial s'instaurent les prémices d'une relation de travail qui serviront de tuteurs pour les longues années de collaboration.

Forts de cette belle expérience, nous abordons l'année 2018 avec la certitude que nous devons continuer à investir dans la qualité de la relation. Nous comptons donc poursuivre l'organisation d'ateliers d'informations où les échanges entre bénéficiaires sont si vivifiants. Nous allons également intensifier et multiplier les entretiens où le projet d'accompagnement est élaboré et évalué avec l'intéressé. Voilà encore un temps d'arrêt où la demande est remise au centre de l'accompagnement comme l'ouvrage sur le métier. Enfin, actualité oblige, nous consacrerons en partie notre énergie aux échéances électorales qui s'annoncent en 2018 et 2019. Nous aimerions informer et sensibiliser nos bénéficiaires aux enjeux de celles-ci. En leur expliquant comment et pourquoi voter, nous espérons les engager sur un chemin de citoyenneté au sein de la société.

## LE TRAVAIL D'INTERPRÉTATION : CONSTATS ET PERSPECTIVES

---

Comme nous l'avons déjà signalé les années précédentes, nous continuons à subir la pénurie d'interprètes.

Les deux dernières interprètes engagées l'ont été par le biais de l'organisation de tutorats, ce qui demande un gros investissement en temps et énergie de la part de l'équipe.

L'organisation de ce type de formation en interne nécessite, de plus, des compétences de base solides dans le chef des candidats : nous n'avons pas la capacité d'organiser des cours de langues, de technique d'interprétation, ...

Durant l'année 2017, nous avons reçu deux stagiaires, en trois périodes de stages qui, malheureusement, n'ont pas abouti vers la mise en place de tutorats.

### ➤ L'équipe et la problématique de la pénurie

Elle se compose toujours de 4 interprètes (1 temps plein, deux 4/5 et un 1/2) pour la totalité du service (Liège – Verviers – Eupen et Namur – Charleroi).

Deborah Deville et Gaëlle Abrassart ont achevé leur formation à l'Université de Mons portant sur l'interprétation en contexte juridique.

Gaëlle Abrassart a commencé, après son tutorat, à prendre en charge un certain nombre de prestations mais sa grossesse a conduit à en restreindre le nombre. Les rendez-vous nécessitant de longs déplacements ainsi que ceux réalisés dans les hôpitaux ont été évités.

Signalons aussi qu'elle n'a pas pu être remplacée lors de son congé de maternité.

Ajoutons encore qu'une des interprètes assure en même temps, sur son 4/5e temps, la coordination qui a tendance à devenir de plus en plus chronophage, non pas tant en interne à l'équipe des interprètes, mais en relation avec les autres composantes de l'Épée et dans la recherche de nouveaux interprètes.

### ➤ Les prestations

1232 prestations d'interprétation ont été comptabilisées cette année, auxquelles il faut ajouter des interprétations sur support vidéo pour des informations en interne.

Ce nombre est légèrement inférieur à celui de l'année 2016 mais il faut y ajouter un nombre élevé de prestations annulées au dernier moment.

En effet, 87 rendez-vous ont été annulés, pour la plupart (66) la veille ou le jour-même. Seuls 5 de ces rendez-vous annulés ont pu être remplacés par d'autres.

Il faut savoir que, lorsque nous fixons les rendez-vous à l'agenda, nous estimons le temps nécessaire à la prestation (1 heure, voire 1h30) mais aussi la durée du déplacement. Une part importante de ces annulations concernait des rendez-vous dans des lieux éloignés (région d'Eupen à partir de Liège, de Charleroi à partir de Namur) et occupaient, donc, l'équivalent d'une demi-journée de travail.

Bien que nous n'ayons pas relevé ces rendez-vous annulés les années précédentes et n'ayons, donc, pas de point de comparaison chiffré, ils nous semblent en augmentation.

Une des raisons peut probablement être trouvée dans le fait que la plupart des services, notamment dans le domaine de la santé, sont surchargés. Les délais pour les rendez-vous s'allongent et il n'est pas toujours possible d'anticiper les disponibilités réelles des professionnels à si long terme (nous avons actuellement des prestations prévues jusqu'en fin 2019 !).

Il faut aussi signaler les rendez-vous où l'interprète a constaté l'absence des personnes sur place, au nombre de 71.

### ↘ La durée des rendez-vous

Cette donnée est difficilement objectivable car elle n'apparaît pas dans les statistiques mais, dans la mesure où nous ne pouvons pas répondre à toutes les demandes, nous privilégions celles où la communication sera la plus complexe, rendant l'interprétation indispensable. Ce sont donc les « petits » rendez-vous, les plus courts, qui ne sont plus assurés.

Comme nous l'avons signalé plus haut, la durée du rendez-vous comprend non seulement la prestation en elle-même mais aussi le temps du déplacement et la recherche d'un parking. Or, force est de constater que les temps de déplacements et les difficultés de stationner sont en nette augmentation. Un exemple, le CHU du Sart Tilman : nous devons prévoir le trajet, la recherche du parking, la marche d'un stationnement éloigné jusqu'à l'hôpital, le passage par l'inscription et son temps d'attente, la marche jusqu'au local de rendez-vous ; résultat, nous devons prévoir de partir 1 heure avant l'heure prévue ! Ajoutons que les heures de rendez-vous étant rarement respectées, nous passons de longs moments dans les salles d'attente.

### ↘ La prise de rendez-vous

La charge de travail des différents services, qu'il s'agisse du nôtre où de ceux avec lesquels nous sommes en relation, rend la combinaison des agendas des professionnels de plus en plus complexe. De plus, les contacts téléphoniques sont de plus en plus difficiles. Nous devons donc, souvent, nous y reprendre à de nombreuses reprises avant d'avoir quelqu'un en ligne. Les délais de fixation des rendez-vous sont également en constante augmentation.

Cette situation a de multiples conséquences :

- ✓ La fatigue du personnel travaillant constamment à flux tendu, sachant, de plus, que deux interprètes ont dépassé la soixantaine.
- ✓ Une augmentation du nombre de demandes ne pouvant être prises en charge.
- ✓ Un déséquilibre interne entre l'équipe des interprètes et l'équipe sociale bien plus nombreuse (et le nombre de demandes d'interprétation est en relation directe avec la quantité de travail social).
- ✓ Une limitation de certains projets de l'équipe sociale ne pouvant se réaliser sans interprétation.
- ✓ Un frein à la participation égalitaire du personnel sourd de l'Épée qui nécessiterait la transmission systématique de toute information dans les deux langues, la traduction de nombreux documents.

- ✓ Une obligation d'externaliser de plus en plus d'interprétations et de traductions (ce qui entraîne des coûts supplémentaires pour l'A.S.B.L.).
- ✓ Un blocage des projets, perspectives d'avenir et développement du service. En effet, des conventions pourraient être sollicitées auprès de diverses institutions (hôpitaux, justice) qui procureraient à notre service d'interprétation une reconnaissance, une visibilité, voire des sources de financement. Rappelons que deux interprètes ont obtenu le « Certificat d'Université en Interprétation en contexte juridique : milieu judiciaire et des demandeurs d'asile » leur donnant accès au futur registre des interprètes-jurés.
- ✓ Le secteur de la traduction, assurant l'accessibilité aux écrits de notre personnel sourd, mériterait d'être développé.
- ✓ L'augmentation de l'accueil de personnes sourdes – aveugles pourrait aussi s'envisager vu l'expertise acquise par une partie des membres de l'équipe.

## CONCLUSIONS GÉNÉRALES

---

2017 fut encore un grand cru : nombreux bénéficiaires suivis, intensification des permanences administratives et des activités collectives, enquête de satisfaction, rajeunissement du logo et du site, réflexion quant aux outils de communication et de visibilité, acquisition d'un nouveau bâtiment,...

Cependant, nous devons y apporter quelques bémols :

- ✓ La pénurie d'interprètes nous touche de plus en plus fortement et nous en subissons les conséquences : limitation du nombre d'accompagnements, zones d'intervention restreintes, externalisation de certaines tâches comme la traduction et l'interprétation de réunions de l'équipe sociale, réduction des projets,... L'engagement de nouveaux interprètes ne peut avoir lieu, aujourd'hui, que via le tutorat, chronophage en temps et en énergie pour l'équipe d'interprètes. Par ailleurs, il est difficile de trouver des personnes déjà bien formées à la Langue des Signes et présentant toutes les compétences pour devenir interprète.
- ✓ Un autre phénomène qui nous frappe de plein fouet est la difficulté de rentrer en contact avec les services extérieurs : boîte vocale, personnes inaccessibles, agendas chargés, complexité des informations,...
- ✓ Enfin, il est tracassant que la surdité, toujours maintenant, est méconnue, voire ignorée. Ici, c'est une conférence sur l'accessibilité sans sourds, là, c'est un médecin qui ne veut rien entendre à la problématique, ou encore, c'est un service public qui se contente d'une aide à la communication comme interprète.

## PROJETS

---

- ✓ Un projet qui nous tiendra en haleine en 2018-19-20 est le vaste projet immobilier ; après l'acquisition de la maison mitoyenne à nos bureaux en 2017, les travaux pourront débuter en 2018. Ils consisteront en l'aménagement de 2 appartements supervisés de transition, de nouveaux

bureaux pour l'Épée ainsi que pour 2 ASBL partenaires (SAREW et Relieh) et un psychologue, et la construction d'une salle polyvalente.

- ✓ Une attention particulière sera placée dans la visibilité et la communication : finalisation du nouveau logo et du site, détermination d'un plan de communication, réalisation de nouveaux supports communicationnels didactiques, grande campagne de visibilité,...
- ✓ Le RGPD (Règlement Général de la Protection des Données), loi européenne applicable à tous les organismes qui traitent des données sensibles, nous occupera également ; ce sera l'occasion d'analyser toutes nos procédures internes et externes et de répondre aux défaillances relevées.
- ✓ Les ateliers collectifs se poursuivront, de même que la spécialisation de chaque assistante sociale.
- ✓ La recherche de nouveaux interprètes, à l'ordre du jour depuis un temps certain, continuera à être prioritaire.
- ✓ Enfin, nous procéderons à la fin de la passation de l'enquête de satisfaction et à son dépouillement. Elle nous permettra d'ajuster davantage notre offre en fonction des demandes.

L'Épée est soutenu par :

- ✓ l'AViQ
- ✓ le Ministère de l'Action sociale de la Région wallonne
- ✓ le Ministère de l'Emploi et de la formation de la Région wallonne
- ✓ la Fédération Wallonie-Bruxelles
- ✓ la Communauté germanophone
- ✓ la Province de Liège
- ✓ la Province du Hainaut
- ✓ la Ville de Liège
- ✓ la Ville de Verviers
- ✓ la Loterie Nationale
- ✓ le maître chocolatier Jean-Philippe Darcis
- ✓ des services-clubs
- ✓ des volontaires
- ✓ de fidèles donateurs

Que tous ces « supporters » soient vivement remerciés.

Liège, le 15 mai 2018.