

# L'Épée asbl

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

## Rapport d'activités 2018



surdité - accompagnement - soutien social - interprétation - collaboration



**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** qui s'adresse aux **personnes majeures, sourdes ou malentendantes, avec ou sans handicap associé et s'exprimant en Langue des Signes**, créé en 1991.

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

L'antenne de Namur est sise chaussée de Louvain 472 à 5004 **Bouge**.

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.

12 personnes composent le Conseil d'Administration, qui est présidé par Serge CARABIN ; 13 personnes sont membres effectifs.

La surdité est un handicap de la **communication**.

Outre le fait de ne pas entendre, cette défiance **limite l'acquisition de la lecture et de l'écriture**, ce qui pèse lourdement sur l'éducation, l'instruction ( cole et formation professionnelle), notamment, 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 handicapent gravement 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.

### Quelques dates clés

**1991** : création de l'épée – cette appellation rappelle la grande figure de Michel de l'épée qui découvrit, en 1760, la langue gestuelle que pratiquaient les personnes sourdes, en rassembla les signes et la diffusa. Son action r int gra ces personnes dans le monde du langage et de la pensée. Ce fondateur est f t  chaque année par les sourds du monde entier.

**De 1992 à 2013** : tout au long de ces années, engagement d'assistants sociaux, d'accompagnatrices sourdes, d'interprètes en langue des signes, d'une directrice et d'un coordinateur pédagogique grâce à la reconnaissance comme service d'accompagnement spécifique, d'un poste MARIBEL et de points APE.

**2002** : début des permanences   Eupen.

**2003** : ouverture de l'antenne de Namur.

**2006** : naissance des permanences à Charleroi.

**2008** : acquisition d'une maison rue des Vennes 173 à 4020 Liège et déménagement des locaux sis anciennement rue de Rotterdam.

**2017** : acquisition de la maison mitoyenne à Liège visant à créer 2 logements supervisés de transition, une salle polyvalente et des bureaux supplémentaires pour l'Épée et 2 ASBL sœurs, le SAREW et Relieh.

**2018** : commencement des travaux.

## **Mission, objectifs et activités**

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

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

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.

## Personnel

### ↳ Les assistants sociaux

#### ✓ Liège

<b>Viviane CAMPANELLA</b>	36h/semaine
<b>Régine GRETRY</b>	30h24/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

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

**Danielle HERTOGEN** 19h/semaine

**Sophie DELOYER** 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

### ↳ Les interprètes en Langue des Signes

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

#### ✓ Liège

<b>Elly BULTE</b>	30h24/semaine
<b>Gaëlle ABRASSART</b>	26h36/semaine (absente d'avril à août)
<b>Deborah DEVILLE</b>	38h/semaine
<b>Noëlle MAYON</b>	19h/semaine (à partir de septembre)
<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 : Page Facebook, campagne Sourd'Mandises,...

#### 👉 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 clients, les permanences administratives, l'évaluation du travail accompli avec les bénéficiaires, l'intervention en binôme avec une assistante sociale ou une accompagnatrice,...

## 👉 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 ainsi que pour des interprétations de réunions.

## CHAPITRE II. LES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE 2018

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.

### Ateliers collectifs pour informer et échanger

Dès 2016, les trois accompagnatrices de l'équipe sociale organisent des ateliers sur des thématiques plus variées et pas toujours faciles à maîtriser. Ce projet qui commence à prendre de l'ampleur répond à **plusieurs objectifs** :

1. **Rompre l'isolement** : parce que l'isolement peut constituer une menace sur l'équilibre psychosocial, il est important d'encourager les bénéficiaires de l'Épée à sortir de chez eux pour rencontrer d'autres personnes et s'intéresser à des sujets qui les touchent directement.
2. **L'accès à la citoyenneté** constitue le deuxième objectif. Prendre conscience d'appartenir à une communauté permet à la personne sourde de se réapproprier l'espace social, même à petite échelle. Par ailleurs, ces ateliers permettent une prise de conscience et une responsabilisation chez les bénéficiaires (élections fédérales et européennes, alimentation et gestion des déchets domestiques, ligne d'urgence 112,...).
3. Le dernier objectif, et non le moindre, concerne **l'accès à l'information**. Celle-ci est démultipliée depuis l'arrivée de l'internet, des réseaux sociaux et autres moyens de communication. Si les personnes sourdes bénéficient grandement du développement de ces technologies grâce à la communication à distance comme les entendants, elles sont souvent perdues face à la profusion des informations, comme tout un chacun, d'ailleurs. Ainsi, il nous semble indispensable de délivrer une information claire, objective et cohérente sur des sujets déterminants comme une alimentation saine ou une bonne hygiène de vie.

Comme on peut le constater, à côté du travail individuel, le versant collectif prend tout son sens dans l'accompagnement à l'autonomie des personnes sourdes ; il s'agit de mettre à leur disposition des informations fiables, car vérifiées et validées, et concrètes pour pouvoir mieux décider de leurs choix en toute connaissance de cause.

6 ateliers à Liège et 6 à Namur ont été organisés en 2018 ; en voici les différentes thématiques :

- ✓ Hygiène
- ✓ Journée de la Femme
- ✓ Zéro déchet
- ✓ Elections communales et provinciales

- ✓ Relais Signe (service d'interprétation en langue des signes à distance)
- ✓ Qualité de Vie.

## Enquête de satisfaction

En 2018, l'enquête de satisfaction, grâce à un questionnaire adapté en Langue des Signes, a pu avoir lieu : 50 bénéficiaires des 5 lieux de permanence y ont répondu. L'offre de service correspond le plus souvent aux attentes et est considérée comme pertinente et professionnelle. Des souhaits comme la réduction des délais d'attente et l'organisation d'ateliers à Charleroi et Verviers ont pu être exprimés. Enfin, une satisfaction maximale quant à la mise en place des outils de vidéophonie pour des accompagnements à distance et à l'ouverture de notre page Facebook a été notifiée.

## Amélioration de notre visibilité, tout en respectant la vie privée

La communication vers les bénéficiaires et les extérieurs devient primordiale, voire existentielle : comment convier à un atelier ? Comment inviter à des activités ? Comment visibiliser le travail accompli avec les bénéficiaires, sans trahir le secret professionnel ? Comment remercier nos soutiens ? Toutes sortes de questions qui sont au cœur de bien des services, à savoir, comment bien communiquer tout en restant maître des missions et de l'éthique qui nous caractérisent.

Pendant 2 ans, un groupe de travail interne a planché sur le contenu et la forme de manière à transcrire, le plus fidèlement possible, dans un nouveau logo et un nouveau site internet, l'ADN de l'Épée. Nous sommes très fiers du résultat -> <https://www.epee.be/>.

Véritable vitrine de l'esprit et des activités de l'Épée, le site nous permet de communiquer en temps réel avec les services extérieurs ; il est davantage tourné vers les entendants. Les sourds ne sont pas en reste grâce à notre page Facebook, alimentée au quotidien.

S'en sont suivis de nouveaux supports de présentation du service : cartes de visite, documents en-tête,...

En lien avec la communication, nous avons amorcé les discussions sur le RGPD (Règlement Général de la Protection des Données), règlement européen applicable à nos services. Contraignante de prime abord, cette prescription renferme un atout : nous faire pencher sur nos pratiques relatives aux données sensibles que nous traitons, sur le matériel informatique que nous utilisons, sur les logiciels que nous téléchargeons, sur nos modes de communication avec l'extérieur. Ainsi, nous avons décidé de nous doter d'un agenda électronique privé.

## Opération Sourd'Mandises

Déjà la 7<sup>ème</sup> opération Sourd'Mandises, opération de vente de coffrets de 9 délicieuses pralines, à notre actif ; elle a lieu en partenariat avec le maître chocolatier Jean-Philippe Darcis.

Le choix de ce chocolatier n'est pas anodin puisqu'il emploie, lui-même, des personnes sourdes dans son atelier.

Lors de cette édition, 1400 coffrets ont été écoulés.

Outre, les moyens substantiels que cette opération engrange, le côté « promotion » n'est pas à négliger ; avoir un outil comme celui-ci permet de rentrer en communication avec la population et de la sensibiliser à la surdité.

## Activités de formation

Langue maternelle des bénéficiaires, de 3 membres du personnel, d'1 volontaire et de 2 administrateurs, la Langue des Signes au centre de la formation à l'Épée.

Les interprètes ont accueilli une interprète en tutorat (observations, temps d'échanges, lectures, vidéos,...) et un stagiaire finalisant un Master en interprétation en Langue des Signes.

Les autres secteurs ne sont pas en reste : supervision pour les travailleurs sociaux, conduite des réunions, famille en séparation, gestion de la charge psycho-sociale, vieillissement, psychiatrie, accueil des personnes avec une culture différente, informatique, langues étrangères,...

## Réseaux – Collaborations avec les services extérieurs

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

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

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'Ou ie et de la Vue) qui est une  cole spécialisée à Liège, et bien sûr, la famille, le voisinage,...

### **L'épée a conservé 3 partenariats privilégiés :**

#### *Avec 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.

#### *Avec 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   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.

#### *Avec 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 III. STATISTIQUES ET ANALYSES

Les statistiques présentées dans ce rapport d'activités ne concernent que les bénéficiaires qui sont répertoriés dans notre base de données ; ceux fréquentant les permanences administratives et les permanences premier accueil ne font pas l'objet de ces statistiques.

### Origine géographique des bénéficiaires

Provinces	Arrondissements	Total
Hainaut	Charleroi	10
Hainaut	Mons	2
Hainaut	Soignies	3
Liège	Huy	1
Liège	Liège	82
Liège	Verviers	26
Liège	Waremme	2
Luxembourg	Bastogne	6
Namur	Dinant	2
Namur	Namur	21
Accord de coopération	Région flamande	1
Accord de coopération	Région germanophone	10
Accord de coopération	Bruxelles capitale	2
	<b>Total</b>	<b>168</b>

L'Épée, service d'accompagnement spécifique, est présent dans 4 provinces de la RW et 10 arrondissements, ainsi qu'en Communauté germanophone, à Bruxelles et en Région flamande.

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.

**168** personnes ont fréquenté le service pour un total de **3.714** prestations. **Le nombre de prestations est, néanmoins, beaucoup plus élevé ; en effet, de plus en plus d'échanges ont lieu à distance, via Whatsapp ou Skype. Selon une extrapolation, nous totaliserions 4.000 échanges via ces canaux.**

Parmi ces 168 accompagnements, **3** nouveaux accompagnements globaux ont démarré, tandis que **22** personnes ont été réorientées.

Cependant, les permanences administratives ont encore été pleinement actives en 2018 : **17** personnes supplémentaires ont été reçues à Liège et **20** 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, **26** personnes résident encore sur notre liste d'attente.

## Demandses

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. Les demandes en 2018 concernent :

Type d'intervention	Nombre de bénéficiaires concernés	Nombre d'interventions
Droits et obligations	150	1284
Santé	126	983
Logement	109	674
Vie quotidienne	100	725
Gestion budgétaire	96	754
Adaptation – aide technique	61	235
Partenaires et réseau social	61	240
Emploi	45	160
Parentalité	43	441
Transport	43	126
Santé mentale	31	173
Loisirs	31	79
Formation	14	42
<b>Total</b>	<b>910</b>	<b>5.916</b>

Les 4 domaines pour lesquels nous accompagnons le plus de bénéficiaires sont : **droits et obligations**, **santé**, **logement** et **vie quotidienne**.

Nous pouvons également mettre en exergue que la parentalité concerne 43 bénéficiaires et la santé mentale, 31.

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.

### ↳ Types de prestations

Types de prestations	2018	2018
Aides sociales	51 %	1.900 prestations
Interprétations	30 %	1.107 prestations
Accompagnements individuels	19 %	707 prestations
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>3.714 prestations</b>

## ➤ Intensité de l'accompagnement

Intensité	2018
Intensive (min 1x/sem)	23
Fréquente (de 2 à 4x/mois)	29
Régulière (min 1x/mois)	30
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	86
<b>TOTAL</b>	<b>168</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.

## 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 168 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.

## Sexe

	Total
Féminin	87
Masculin	81
<b>Total</b>	<b>168</b>

## Nationalité

En région liégeoise, nous comptons 13 nationalités différentes, outre la nationalité belge.

## Age

Tranche d'âge	Total
de 18 à 30 ans	16
de 31 à 40 ans	34



de 41 à 50 ans	29
de 51 à 60 ans	33
> 61 ans	56
<b>Nombre total de bénéficiaires</b>	<b>168</b>

## Etat civil

Etat civil	Total
Marié	65
Célibataire	56
Divorcé	24
Veuf	16
Séparé	5
Cohabitant	2
<b>Nombre total de bénéficiaires</b>	<b>168</b>

## CHAPITRE IV. 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 des Régions bruxelloise et flamande 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 de Liège, le plus ancien, reste le plus gros service, avec un public plus diversifié mais plus âgé, entraînant de nombreux accompagnements dans le domaine de la santé.

Davantage de femmes sont accompagnées à Liège.

Par ailleurs, les nouveaux arrivants sont pratiquement tous d'origine étrangère. 14 nationalités différentes s'y côtoient.

Une population plus jeune fréquente le service de Namur.

C'est l'antenne de Charleroi qui accueille le moins de bénéficiaires.

Enfin, tout le public se caractérise par un non emploi et bénéficie d'un logement privatif.

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

### Travail social : constats et perspectives

Chaque année offre à l'équipe sociale de l'épée un lot important de surprises, de confrontations et d'innovations. Nous devons constamment interroger nos pratiques et les actualiser en fonction de nouvelles données, comme la crise migratoire, la paupérisation d'une partie de la société, l'évolution des technologies et des modes de vie, tout en conservant nos Idées Forces, à savoir, la curiosité, la bienveillance, la compétence, l'équilibre et l'implication.

#### ✎ **Des accompagnements pour une demande toujours grandissante**

Comme l'année dernière à l'heure des bilans, un constat s'impose : une demande toujours plus importante se fait connaître auprès de nos services pour une aide sociale, un accompagnement ou simplement une orientation. **Nos listes d'attente ne d semploient pas**, malgré la mise en place d'outils censés les limiter, comme les permanences administratives et premier accueil ou l'aide sociale à distance.

Les **permanences administratives** se révèlent être une formule d'aide sociale exclusivement basée sur l'intervention des assistantes sociales sans recourir aux interprètes ou aux accompagnatrices sourdes. Parallèlement à cet outil, les **permanences premier accueil** sont toujours à l'ordre du jour et permettent de mieux écouter le demandeur avec la présence, lors du rendez-vous initial, d'une assistante sociale, d'une

accompagnatrice sourde, du coordinateur et d'une interprète en langue des signes. Ces deux types de rencontre permettent d'évaluer finement les besoins et attentes de la personne sourde en vue d'une possible orientation vers un accompagnement global, cœur de notre activité.

Notre travail d'accompagnement concerne de multiples domaines d'intervention et il devient ardu pour les assistantes sociales de rester au fait des différentes législations ou réglementations tant celles-ci évoluent fréquemment. Ainsi, connaître les conditions pour obtenir un règlement collectif de dettes, comprendre la procédure de demande d'asile, maîtriser l'ensemble des articles d'un bail ou se repérer dans les méandres de l'administration judiciaire ne sont pas des tâches faciles. Il est devenu indispensable que **chaque assistante sociale choisisse un domaine d'intervention dans lequel elle se spécialise et devienne personne-ressource** pour les autres. Une **base de données** est progressivement constituée et se complète au fil des formations suivies, des rencontres réalisées ou des lectures achevées. Les 6 assistantes sociales se sont spécialisées dans les domaines suivants :

- Santé et santé mentale ;
- Logement ;
- Finances ;
- Parentalité, éducation ;
- Multiculturalité et droit d'asile ;
- Surdicécité et vieillissement.

### ↳ Les accompagnements à distance

4.000. Le nombre donne le tournis et pourtant il correspond à la réalité d'un trafic intense de capsules vidéos échangées pour l'année 2018 par l'intermédiaire des applications Whatsapp et Skype. Et encore, cette quantité ne concerne que les 6 assistantes sociales sans les 3 accompagnatrices sourdes ; lesquelles utilisent pourtant quotidiennement ces systèmes du fait de leur surdité. Pour être exact, il s'agit de 141 vidéos envoyées en moyenne par mois pour 195 reçues, auxquelles il faut ajouter les dizaines de conversations en « live » avec les bénéficiaires qui nous appellent directement.

Cette communication directe et instantanée est une aubaine pour des personnes longtemps privées de l'accès à une communication. Par ailleurs, elle permet de réduire les déplacements.

Cependant, tout n'est pas rose dans ce monde de l'ici et maintenant ; en effet, les nouvelles technologies induisent de l'urgence et de l'immédiateté là où on tolérait avant des délais beaucoup plus longs, elles anonymisent et banalisent le cadre, promettent un accompagnement « clé sur porte », une aide vite demandée, vite consommée. Le tissage de liens, le développement d'autonomie et l'apprentissage de compétences ne se consomment pas mais se construisent peu à peu au fil d'une relation professionnelle et avant tout humaine. Dans une société hyperactive en voie de virtualisation, nous souhaitons garder au cœur de nos pratiques notre ADN qui consiste à privilégier la rencontre au sein d'échanges authentiques.

### ↳ Conclusion

2018 annoncent les défis que nous devons relever en 2019 : une accélération et une altération du temps, un rapport à l'autre dénaturé et virtualisé, une incertitude et une anxiété concernant notre avenir à un niveau macro (planète, économie, immigration, paix sociale...) comme au niveau local (changement des

modes de vie et de travail, insécurité sur l'emploi, poids des normes...), une complexité et une mouvance du monde qui pourra devenir incompréhensible pour cette population déjà en marge des réseaux classiques d'informations.

## Travail d'interprétation : constats et perspectives

En 2018, la question du renouvellement des postes d'interprètes reste d'actualité.

### 👉 Les prestations

A côté des prestations habituelles d'interprétation, il faut ajouter des traductions de textes informatifs internes sur support vidéo, des interprétations de réunions d'équipe et d'activités de visibilité.

Une problématique récurrente est l'annulation des RV de dernière minute, du chef des personnes sourdes ou des divers services, entraînant un surcroît de travail.

Pour les interprètes, le domaine médical (santé somatique et mentale) occupe la plus grande part.

### 👉 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. La durée du rendez-vous comprend non seulement la prestation en elle-même, mais aussi le temps du déplacement, la recherche d'un parking et le temps d'attente dans les salles d'attente.

Force est de constater que cette durée ne cesse de s'accroître.

### 👉 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 :

- ✓ 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 demande d'interprétation est en relation directe avec la quantité du 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 certaines interprétations et 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

2018 fut encore une grande année : nombreux bénéficiaires suivis, intensification des permanences administratives et des activités collectives, accueil d'une nouvelle interprète en tutorat et d'un stagiaire, dépouillement de l'enquête de satisfaction, création d'un nouveau logo et d'un nouveau site, travail intense sur nos outils de communication et de visibilité, démarrage des travaux (appartements supervisés, bureaux, salle polyvalente),...

Cependant, nous devons y apporter quelques bémols :

- ✓ L'attention de tous les instants au renforcement de l'équipe des interprètes ; en effet, l'année 2019 verra une des interprètes partir à la pension, de même qu'en 2021. Il est donc urgent de concevoir le remplacement de ces 2 intervenantes qui totalisent 1,60 ETP. Néanmoins, les premiers interprètes en Master interprétation seront diplômés en 2019. Espérons qu'ils seront une relève digne de ce nom !
- ✓ La difficulté de rentrer en contact avec les services extérieurs reste d'actualité : boîte vocale, personnes inaccessibles, agendas chargés, complexité des informations,...
- ✓ Enfin, nous nous devons encore et toujours informer et témoigner sur les difficultés qu'engendre la surdité ; celle-ci, malheureusement, demeure méconnue, voire, incomprise, tant par les instances politiques et administratives, que par le citoyen.

## Projets

- ✓ En 2019, de nouvelles orientations devraient voir le jour en ce qui concerne le volet administratif :
  - Un nouvel Arrêté « Services d'accompagnement » englobant pratiquement tous les services en milieu ouvert, branche handicap, devrait sortir dans le courant de l'année ;
  - De même, le contrat par objectifs devrait être d'application ;
  - Enfin, la réforme APE suspendue pourrait montrer, à nouveau, son nez.
- ✓ Un projet qui nous tiendra en haleine en 2019-20 est la mise en place des appartements supervisés : les travaux devraient être finalisés, ce qui nous permettra d'accueillir des personnes sourdes.
- ✓ La visibilité et la communication seront toujours des matières à explorer : 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, continuera à nous occuper ; ce sera l'occasion

d'analyser toutes nos procédures internes et externes et de répondre aux défaillances relevées. Dans ce cadre, un nouvel agenda électronique totalement privé et spécifique à nos besoins sera mis en place.

- ✓ Les ateliers collectifs se poursuivront, de même que la spécialisation de chaque assistante sociale.
- ✓ Le remplacement d'une interprète partie à la pension début août ainsi que la recherche de nouveaux interprètes, seront prioritaires.
- ✓ Enfin, après l'enquête de satisfaction pour nos bénéficiaires, il serait instructif de penser à une enquête de satisfaction pour les services avec lesquels nous collaborons.

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 14 mai 2019.