

L'Épée asbl

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

Rapport d'activités 2019



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 – 04/252 26 48)

CHAPITRE I. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

L'Epée 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'Epée – cette appellation rappelle la grande figure de Michel de l'Epée 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 Venues 173 à 4020 Liège et déménagement des locaux anciennement sis 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. »¹

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,...

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

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

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

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

✓ Namur

Anne-Sophie BENTZ	38h/semaine
Sylviane SCIORRE	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

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

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

✓ Liège

Elly BULTE	30h24/semaine
Gaëlle ABRASSART	26h36/semaine
Deborah DEVILLE	38h/semaine
Noëlle MAYON	19h/semaine (à partir de septembre)
Martine VAN ERUM	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 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.e.

CHAPITRE II. LES ACTIVITES DE L'ANNEE 2019

La force de l'Epée 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'Epée 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 réappropriier 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 4 à Namur ont été organisés en 2019 ; en voici les différentes thématiques :

- ✓ Alimentation
- ✓ Le centre UNIA
- ✓ Elections fédérales et européennes
- ✓ Zéro déchet

- ✓ Service 112
- ✓ Surdimobile « Allons-y »

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.

Véritable vitrine de l'esprit et des activités de l'Épée, le site (<https://www.epee.be/>) 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.

En lien avec la communication, nous avons poursuivi 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 qui sera effectif en 2020.

Opération Sourd'Mandises

Déjà la 8^{ème} 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

La formation est au cœur de l'Épée : outre les formations sociales, informatiques, les supervisions, la formation continue en la langue des signes, cette année s'est concentrée sur l'interprétation en langue des signes : 2 interprètes en stage pratique du Master interprétation ont été accueillis, Deborah Deville et Gaëlle Abrassart ont entamé le Master en interprétation à l'UCL et Nicolas Hanquet a suivi, à l'UCL, le « certificat interuniversitaire en connaissance juridique pour interprète traducteur et traducteur-juré ».

Réseaux – Collaborations avec les services extérieurs

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 Li ge.
- 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 subr gionale de l'AViQ   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 agr es 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'Ouie et de la Vue) qui est une  cole spécialisée à Li ge, et bien sûr, la famille, le voisinage,...

L'épée a conservé 3 partenariats privilégiés :

➤ *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 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	9
Hainaut	Mons	2
Hainaut	Soignies	2
Liège	Liège	83
Liège	Verviers	26
Liège	Waremme	3
Luxembourg	Bastogne	6
Namur	Dinant	2
Namur	Namur	21
Accord de coopération	Région flamande	1
Accord de coopération	Région germanophone	9
Accord de coopération	Bruxelles capitale	2
	Total	169

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.

169 personnes ont fréquenté le service pour un total de **3.819** prestations (3.929 en 2018 : -110).

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. En 2019, 1.739 vidéos ont été envoyées pour 2.366 reçues, soit **4.105 échanges vidéo**, auxquelles il faut ajouter les centaines de conversations en « live » avec les bénéficiaires qui nous appellent directement. Ce montant ne concerne, par ailleurs, que les 6 assistantes sociales sans les 3 accompagnatrices sourdes, lesquelles utilisent pourtant quotidiennement ces systèmes du fait de leur surdité.

Parmi ces 169 accompagnements, **5** nouveaux accompagnements globaux ont démarré, tandis que **37** personnes ont été réorientées (sans présence physique). Un premier entretien en présentiel a pu avoir lieu avec **10** personnes.

Les permanences administratives ont encore été pleinement actives en 2019 : **5** personnes ont été reçues à Liège et **10** à Namur-Charleroi, soit au total, **194** personnes sourdes pour lesquelles l'Épée est intervenu de manière plus ou moins approfondie. En sus, 1 ASBL est bénéficiaire du service.

Néanmoins, nous devons déplorer une liste d'attente qui ne fait que s'allonger : **43** personnes résident sur notre liste d'attente, soit une augmentation de **17** personnes.

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 2019, les bénéficiaires ont été accompagnés pour :

Type d'intervention	Nombre de bénéficiaires concernés	Nombre d'interventions
Droits et obligations	154	1217
Santé	116	1024
Logement	109	730
Gestion budgétaire	100	620
Vie quotidienne	85	619
Parentalité	44	407
Adaptation - Aide technique	65	256
Partenaires et réseau social	56	190
Transport	46	129
Emploi	36	165
Santé mentale	26	136
Loisirs	27	77
Formation	14	72
Total	878	6.116

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 44 bénéficiaires et la santé mentale, 26.

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	2019	2019
Aides sociales	51 %	1.946 prestations
Interprétations	30 %	1.132 prestations
Accompagnements individuels	19 %	747 prestations
TOTAL	100 %	3.819 prestations

↳ Intensité de l'accompagnement

Intensité	2019
Intensive (min 1x/sem)	25
Fréquente (de 2 à 4x/mois)	25
Régulière (min 1x/mois)	33
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	86
TOTAL	169

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 1 en logement communautaire non AViQ.

Sur 169 bénéficiaires, 38 ont un emploi, dont 19 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, 22 personnes présentent un ou plusieurs handicaps associés : cécité, déficience intellectuelle, physique, cérébrolésion.

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

↳ Sexe

Sexe	Total
Féminin	81
Masculin	88
Total	169

↳ Age

Tranche d'âge	Total
de 18 à 30 ans	18
de 31 à 40 ans	35
de 41 à 50 ans	32
de 51 à 60 ans	33
> 61 ans	51
Nombre total de bénéficiaires	169

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	68
Marié	55
Divorcé	25
Veuf	14
Cohabitant	3
Séparé	4
Nombre total de bénéficiaires	176

CHAPITRE IV. ANALYSE DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE ET PERSPECTIVES

Cette année, l'Épée a accueilli **198** 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, mais également en Régions bruxelloise et flamande ainsi qu'en Communauté germanophone ; 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. 22 personnes ont un ou plusieurs handicaps associés.

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

Le contexte sociétal dans lequel évoluent le service et les bénéficiaires est mouvant, incertain et parfois, préoccupant. Nous devons constamment interroger nos pratiques et les actualiser en fonction de ces nouvelles données. Néanmoins, des Idées Forces nous guident : **curiosité, bienveillance, compétence, équilibre et implication** sont les principes que nous voulons indissociables de l'ensemble de nos activités tant pour nos bénéficiaires, qu'avec les professionnels que vis-à-vis des services extérieurs.

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 désespèrent pas** et malgré la mise en place d'outils censés les limiter, comme les permanences administratives et l'aide sociale à distance, nous recevons de la part de la population sourde des sollicitations toujours plus nombreuses de toute la Wallonie. Les candidats bénéficiaires doivent attendre plus d'un an avant d'être inscrits à l'Épée. Leur situation exige souvent une intervention immédiate et les délais qu'ils doivent souffrir peuvent aggraver les difficultés qu'ils connaissent.

Ce problème nous contraint à laisser à elles-mêmes un grand nombre de personnes sourdes même si nous faisons de notre mieux pour les orienter vers des services qui pourront les aider en attendant. Mais malheureusement, dans la plupart des cas, cet autre relais, n'existe tout simplement pas.

Par ailleurs, il serait judicieux de pouvoir rencontrer toute personne sourde souhaitant être accompagnée ; cependant, ce premier rendez-vous n'est pour le moment pas envisageable étant donné le nombre trop important de demandes. De plus, proposer un rendez-vous à une personne pour lui expliquer qu'on ne peut pas l'aider avant un an est un peu délicat, a fortiori quand cette personne semble désemparée ou en détresse.

Dans ce contexte, à côté de l'accompagnement global qui reste le cœur de notre activité, les **permanences administratives** ne connaissent pas la crise et fonctionnent à plein régime. Tant à Namur, à Liège qu'à Charleroi, nous proposons une formule d'aide sociale exclusivement basée sur l'intervention des assistantes sociales sans recourir aux interprètes ou aux accompagnatrices sourdes. Les intervenantes apportent une assistance administrative aux bénéficiaires qui ne comprennent pas un courrier, ont besoin d'informations ou veulent contacter un service.

Par ailleurs, nous nous positionnons en tant que **centre de référence sur la surdité et la Langue des Signes** : nous avons, en effet, une mission d'information et d'orientation envers tout service, toute administration, toute personne désireuse d'en savoir un peu plus sur ces sujets.

Les règlements se multiplient, se complexifient et concernent des domaines d'intervention de plus en plus spécialisés. Afin de pouvoir améliorer la qualité du service rendu - meilleure compréhension de la demande, un accompagnement plus efficace et une orientation pertinente -, chaque assistante sociale investit de manière plus approfondie un ou plusieurs thèmes liés à l'accompagnement, thèmes qui constituent une **base de données**. Les domaines suivants ont été abordés :

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

Les accompagnements à distance

Le travail d'accompagnement à distance via les applications Whatsapp et Skype prend de plus en plus d'ampleur ces dernières années. Ce sont plusieurs milliers de capsules vidéos échangées pour l'année 2019 avec nos bénéficiaires auxquels il faut ajouter les centaines de conversations en « live » avec les bénéficiaires qui nous appellent directement. Ces nouvelles pratiques recèlent de multiples intérêts, mais également de nombreux inconvénients.

Du côté des avantages :

- ✓ La communication directe, ici et maintenant, en langue des signes : elle permet de rassurer, de fournir une information rapidement et directement, de résoudre dans un laps de temps assez court un problème.

- ✓ Les déplacements moindres, surtout au vu de la grande zone géographique couverte, qui va de Charleroi à Eupen.

Du côté des inconvénients :

- ✓ Les nouvelles technologies bouleversent nos modes de vie et surtout notre rapport au temps. Elles induisent de l'urgence et des réponses rapides là où on tolérait avant des délais beaucoup plus longs. Les personnes au tempérament anxieux cèdent souvent à la tentation d'interpeller le professionnel dès qu'une situation inhabituelle se présente alors qu'elles pourraient y faire face et trouver une solution elles-mêmes. C'est la raison pour laquelle nous observons que l'autonomie n'est pas toujours servie quand les systèmes de vidéophonie sont massivement utilisés.
- ✓ La question du cadre est également importante : il doit rester professionnel (respect, secret professionnel) et non imposé aux professionnels. Chacun.e doit pouvoir conserver son intimité, sa sphère privée.
- ✓ Le tout, tout de suite : nous n'offrons pas d'accompagnement « clé sur porte » ni 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. Ne pas répondre tout de suite à la demande peut provoquer des frustrations se manifestant par de l'agressivité, de l'impatience, de la colère envers les membres du personnel.

Travail d'interprétation : constats et perspectives

La question de la réponse suffisante aux demandes d'interprétation a toujours été une préoccupation. Depuis peu, un Master en interprétation en langue des signes a vu le jour ; nous espérons qu'il pourra mettre sur le marché un nombre suffisant d'interprètes en langue des signes pour répondre à tous les besoins.

De manière très ponctuelle, nous avons pu faire appel à une interprète indépendante.

Les prestations

Outre les prestations habituelles de liaison, il faut ajouter des traductions de textes informatifs internes sur support vidéo.

L'équipe a également assuré l'interprétation lors des activités de l'A.S.B.L. : la soirée Sourd'Mandises le 8 novembre, l'AG de l'ASBL, ainsi que lors de la journée d'équipe du mois de juin.

Malgré l'importante diminution du temps de travail dans la deuxième partie de l'année, le nombre total d'interprétations assurées par notre service est en augmentation par rapport à 2018.

Le nombre d'interprétations, précédemment externalisées, que nous avons reprises afin de fournir de la matière au tutorat et aux stages a augmenté : réunions, traductions sur support vidéo, ateliers collectifs organisés par les accompagnatrices.

La problématique des annulations de dernière minute, déjà rapportée précédemment, du chef des personnes sourdes ou des divers services, est aussi toujours bien présente : ce sont parfois des plages conséquentes qui sont ainsi perdues et que nous n'avons pas la possibilité de remplacer (alors que nous avons dû refuser des demandes pour ces mêmes moments).

A cela, il faut ajouter le temps perdu lorsque la personne ne se présente pas au rendez-vous ou que le rendez-vous est annulé sur place, alors que l'interprète s'est déplacé et a attendu la personne.

Le problème est d'autant plus prégnant dans la situation actuelle lorsque les interprètes se sont déplacés inutilement vers Namur ou Charleroi au départ de Liège.

Il nous faudra nous pencher plus avant sur les raisons de ces annulations et de ces absences qui sont une perte de temps et d'énergie, mais aussi une perte financière pour le service, sans compter la pollution engendrée. Une sensibilisation des différentes parties prenantes s'avère nécessaire.

S'il est utopique d'espérer les éviter totalement, les réduire serait déjà bénéfique.

Le tutorat entamé en 2018 et l'accueil de stagiaires du Master en interprétation ont été poursuivis.

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.

Comme déjà signalé, 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. Ajoutons que les heures de rendez-vous étant rarement respectées, nous passons de longs moments dans les salles d'attente.

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

N'oublions pas non plus le temps de préparation nécessaire, qu'il s'agisse de s'informer sur un contenu plus ou moins technique ou de se préparer « psychologiquement » à affronter une situation émotionnellement chargée.

Ce temps de préparation est d'autant plus essentiel pour les interprètes débutants.

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.

Moins les interprètes passent de temps au service, moins ils peuvent prendre en charge cette partie du travail. Les délais de réponses aux demandes des bénéficiaires s'allongent et mettent l'équipe sociale sous pression.

Le sous-effectif d'interprètes constaté cette année a eu 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 demandes 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

L'année 2019 amorce les modifications profondes de notre environnement et ipso facto, de celui de l'Épée :

- ✓ Pour l'équipe sociale, une intensification des « accompagnements » à distance, la renvoyant parfois à un « secrétariat social ».
- ✓ Une multiplication des ateliers collectifs accueillant une moyenne de 10 personnes sourdes.
- ✓ Pour l'équipe des interprètes, le départ à la retraite d'une interprète officiant à Namur et Charleroi, bientôt suivi, début 2021, de celui de la coordinatrice.
- ✓ Les premières sorties des interprètes du Master et des jeunes qui arrivent sur le marché du travail.
- ✓ L'intensité de la partie « visibilité » et réseaux sociaux.
- ✓ La fin prochaine des travaux avec l'accueil de bénéficiaires en hébergement et la gestion d'une salle polyvalente.
- ✓ La difficulté croissante de rentrer en contact avec les services extérieurs reste d'actualité : boîte vocale, personnes inaccessibles, agendas chargés, complexité des informations,...
- ✓ Une intensification de la charge administrative et de la responsabilisation sociétale : nouveau code des sociétés, contrat d'objectif AViQ, registre UBO, RGPD,...

Projets

- ✓ A l'heure où nous bouclons le rapport d'activités 2019, le confinement dû au coronavirus est toujours d'application ; quels seront les impacts administratifs, organisationnels, financiers, humains ? Nul ne peut répondre. Cependant, nous pressentons qu'il nous faudra encore être plus créatifs, mieux organisés, plus attentifs que jamais pour répondre au mieux à nos missions.
- ✓ En 2019, un nouvel Arrêté « Services d'accompagnement » englobant pratiquement tous les services en milieu ouvert, branche handicap, aurait dû voir le jour ; il n'en a rien été... On nous le promet pour 2021...
- ✓ Le contrat d'objectif imposé par l'AViQ devra être d'application, de même que la réforme de nos statuts liée au nouveau code des sociétés et des associations.
- ✓ 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. La nouvelle salle polyvalente à Liège nous donnera de nouvelles perspectives.
- ✓ La réorganisation de l'équipe et du travail des interprètes sera prioritaire : nouvelle coordination, accueil des interprètes sortant du Master interprétation, nouveaux défis (interprétation à distance, traduction, élargissement de l'offre,...).
- ✓ La mise en route des appartements supervisés, avec l'accueil des premiers bénéficiaires, engagera l'Épée sur une autre voie.
- ✓ L'édition de nouveaux projets d'accompagnement devront nous permettre de mieux encadrer le travail d'accompagnement.
- ✓ La mise en application du projet « Femmes d'ailleurs et d'ici » financé par la Fédération Wallonie-Bruxelles réunissant un groupe d'une quinzaine de femmes sourdes d'origine étrangères nous occupera également ; en 2020, seront proposées quatre journées composées de témoignages, de présentations de service, de débats sur les 4 thèmes suivants : la communication en Langue des Signes, l'éducation et les enfants, les droits et obligations citoyennes, bien vivre en Belgique.
- ✓ Enfin, après l'enquête de satisfaction pour nos bénéficiaires, nous souhaitons mettre sur pied une enquête de satisfaction pour les services avec lesquels nous collaborons, d'abord en Communauté germanophone.
- ✓ 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,...

Soutiens

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
- ✓ La coopérative CERA
- ✓ Le fonds de soutien Marguerite-Marie Delacroix
- ✓ Le foyer des amies
- ✓ des services-clubs
- ✓ des volontaires
- ✓ de fidèles donateurs

Que tous ces « supporters » soient vivement remerciés.

Liège, le 12 mai 2020.