

L'Épée asbl

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

Rapport d'activités 2020



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 Plaza, à **Verviers**, à la Maison Egalité des chances et à **Charleroi**, à la Maison du Hainaut.

13 personnes composent le Conseil d'Administration, qui est présidé par Serge CARABIN ; 14 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 Vennes 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.

2020 : 3 nouvelles interprètes ont été accueillies, 2 comme employées et 1 comme stagiaire.

Changement de locaux à Namur et fin du chantier à Liège. Ces nouvelles capacités d'accueil ont permis de poursuivre l'accompagnement des bénéficiaires en présentiel, malgré la période Covid.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'Épée accompagne toute personne sourde ou malentendante.

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

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

Personnel

↳ Les assistants sociaux

✓ Liège

Viviane CAMPANELLA	33h30/semaine
Régine GRETRY	33h/semaine
Julie LETAWE	30h24/semaine
Alexandra NIKOU	30h24/semaine

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

✓ Namur

Anne-Sophie BENTZ	30h24/semaine (retour de congé de maternité en mars)
Virginie DEGUENT	28h50/semaine (19h, du 25 mars au 30 septembre)
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 (en maladie de longue durée à partir de septembre)
Sophie DELOYER Entre 19h et 33h/semaine

✓ Namur

Myène SEGUIN Entre 28h30 et 26h36/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	19h/semaine
Deborah DEVILLE	19h/semaine
Nicolas HANQUET	22h36/semaine
Chahrazed JENDOUBI	19h/semaine (à partir d'octobre)

✓ Namur

Illana TONDEUR 15h12/semaine (à partir de février)

Ils 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.

Acteurs de la communication, ils permettent à des personnes issues de milieux socio-culturels différents et utilisant des langues différentes, en l'occurrence, la Langue des Signes Belge Francophone et le Français, de pouvoir communiquer entre elles, ici et maintenant. Ils interprètent lors des démarches à l'extérieur du service et lors des permanences sociales, en cas de nécessité.

Ils 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, ils 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).

Enfin, la traduction tactile, en cas de surdicécité, fait également partie intégrante de leur métier.

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, accueil, prise de rendez-vous, centralisation des informations administratives, composition d'affiches, de folders, encodage,...) et la logistique (matériel, fournitures de bureau, bâtiment, informatique,...).

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

Enfin, elle est en charge de l'encodage des factures pour la comptabilité.

↳ Le coordinateur pédagogique

✓ Liège et Namur

Yves UYTDENBROEK 30h24/semaine

La coordination pédagogique consiste, en accord avec le cadre public et le service, à avoir la responsabilité de l'équipe sociale, assistants sociaux et accompagnatrices sourdes ; ainsi, il assure tout le suivi du travail social sur le terrain, l'évaluation du travail accompli avec les bénéficiaires, l'intervention en binôme avec une assistante sociale ou une accompagnatrice, la gestion des réunions.

Il gère l'entrée et la réorientation des bénéficiaires, rencontre les usagers, et peut assurer les permanences administratives.

Il est attentif au passage d'informations entre l'équipe sociale et l'équipe des interprètes, entre l'équipe sociale et la direction.

Enfin, il mène à bien le plan de formations.

↳ 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.

Elle rend compte régulièrement de la situation aux administrateurs.

Par ailleurs, elle doit pouvoir anticiper au mieux l'évolution, les tendances, les opportunités, les menaces liées au contexte social, économique et sociétal.

CHAPITRE II. LES ACTIVITES DE L'ANNEE 2020

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.

👉 **Projet Femmes d'ailleurs et d'ici**

En 2019, nous avons répondu à un appel à projet de la Fédération Wallonie-Bruxelles, pour lequel nous avons été retenus.

Le projet était centré sur l'éducation permanente et la citoyenneté de femmes sourdes, d'origine étrangère. Si 2019 fut l'année de préparation et de coordination du projet, 2020 aurait dû être celle de la concrétisation. 4 journées de rencontres étaient programmées ; malheureusement, la Covid en a décidé autrement.

Néanmoins, l'objectif est bien d'organiser ces journées dès que les conditions sanitaires le permettront.

👉 **Ouverture des appartements supervisés**

En septembre 2020, les 2 premiers jeunes sourds ont été accueillis dans nos tout nouveaux appartements supervisés de transition, adossés aux bureaux de Liège.

Ces jeunes ont besoin d'une multitude d'apprentissages qui leur permettra de pouvoir, dans un futur plus ou moins proche, vivre leur vie, en toute autonomie.

La proximité avec l'équipe sociale facilite le suivi : rencontres nombreuses, évaluations des acquis régulières, redéploiement du projet d'accompagnement si nécessaire,...

👉 **Travail en visiophonie**

Tant en matière d'accompagnement qu'en réunions, les échanges à distance ont explosé cette année, que ce soit par des vidéos envoyées et reçues en Langue des Signes, des échanges directs via What'App, Skype ou Zoom, des réunions via différentes plateformes.

👉 **Les ateliers collectifs pour informer et échanger**

Ces ateliers participent pleinement au travail d'accompagnement et à l'éducation permanente ; ils deviennent un incontournable du projet de l'Epée.

Malheureusement, Covid oblige, nous avons été contraints d'annuler tous les ateliers prévus cette année.

👉 **L'amélioration de notre visibilité, tout en respectant la vie privée**

L'Epée a toujours été sensible à la communication ; travaillant dans deux langues, avec une population méconnue, la recherche des meilleurs canaux de communication, tant vers les bénéficiaires sourds

(comment convier à un atelier ? Comment inviter à des activités ?) que vers l'extérieur (comment informer sur les besoins de notre public, comment visibiliser le travail accompli avec les bénéficiaires, sans trahir le secret professionnel ? Comment remercier nos soutiens ?) est au cœur des activités de l'Épée.

Plus que jamais cette année, nous avons fait fonctionner notre site et notre page Facebook.

↳ Les activités de formation

Cette année, les formations ont été réduites, voire inexistantes.

Cependant, le personnel a pu s'informer davantage sur leurs divers domaines d'intervention, s'auto-former à la Langue des Signes via des vidéos.

Les groupes de travail, réunissant des membres du personnel (centrés sur 3 problématiques, à savoir, la déontologie, les prises de RV et la logistique) ont également dû être suspendus.

1. Formation des interprètes

Le tutorat

Chahrazed Jendoubi, a rejoint l'équipe le 1^{er} octobre, tout en poursuivant le Master en interprétation.

Cependant, la pandémie a fortement compliqué ce tutorat dans la mesure où nous ne pouvons que rarement imposer une interprète stagiaire lors des rendez-vous (en général, une seule personne est acceptée en plus du bénéficiaire).

Le Stage Master interprétation

En 2020, nous avons accueilli Jessica Dejemeppe pour un stage pratique du Master interprétation, du 3 février au 10 mars; elle devait, cette fois, prendre en charge des prestations, soit partiellement en relais avec un interprète du service, soit totalement en étant observée par un des interprètes. Ce stage a été un réel succès.

Trois interprètes sont actuellement engagées dans le Master interprétation Langue des Signes – Français de l'UCL : Deborah Deville et Gaëlle Abrassart qui le poursuivent après la réussite de la première année, Chahrazed Jendoubi qui l'a entamé cette année.

↳ 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 agréés par l'AViQ, les différents ministères tant fédéraux que régionaux ou communautaires, SAJ, SPJ, SICAH, CPAS, FOREM, les services d'aide à la jeunesse, les services juridiques, les bureaux d'avocats et de notaires, les administrateurs provisoires des biens, les employeurs, les syndicats, les services médicaux, hospitaliers, infirmiers, les services d'aides familiales, de repas à domicile, les maisons de repos, les maisons d'accueil, administrateurs provisoires, etc.

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

➤ 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.

SeLiNa

Service de santé mentale, avec une initiative spécifique surdité, il propose des prestations psychologiques aux personnes sourdes et ce, dans les locaux de l'Épée Liège.

Ces permanences sont assurées par une professionnelle sourde.

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	Nombre de bénéficiaires
COOPERATION	Bruxelles-Capitale	4
COOPERATION	Communauté germanophone	8
COOPERATION	Région flamande	1
Hainaut	Charleroi	8
Hainaut	Mons	1
Hainaut	Soignies	2
Liège	Huy	4
Liège	Liège	76
Liège	Verviers	23
Liège	Waremme	4
Luxembourg	Bastogne	6
Namur	Dinant	2
Namur	Namur	23
	Total	162

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.

Malgré la Covid et la fermeture obligatoire du service pendant 2 mois, **162** personnes ont fréquenté le service pour un total de **5.377** prestations. Sur ces 5.377, on dénombre 2.030 accompagnements à distance (1.414 pour les assistantes sociales, 525 pour les accompagnatrices sourdes et 91 pour les interprètes).

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.

Pour les seules vidéos, nous totalisons 1.712 vidéos envoyées pour 2.412 reçues, soit 4.124 échanges à distance.

Parmi ces 162 accompagnements, **1** nouvel accompagnement global a démarré, tandis que **21** personnes ont été réorientées (5 ont été envoyées par des services pour 16 en leur nom propre).

1 permanence d'urgence a été activée sur Liège, en raison d'un danger potentiel pour des enfants.

En permanences administratives (aides ponctuelles), nous avons reçu **3** personnes à Liège et **8** à Namur-Charleroi, soit au total, **195** personnes sourdes pour lesquelles l'Épée est intervenu de manière plus ou moins approfondie. En sus, 1 ASBL est bénéficiaire du service.

Néanmoins, il nous faut déplorer le nombre record de **47** personnes sur notre liste d'attente.

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 2020, les bénéficiaires ont été accompagnés pour :

Type d'intervention	Nombre de bénéficiaires concernés	Nombre d'interventions
Droits et obligations	133	1354
Santé	107	874
Logement	92	562
Vie quotidienne	96	619
Gestion budgétaire	90	498
Adaptation - Aide technique	62	226
Partenaires et réseau social	59	209
Emploi	47	188
Parentalité	37	320
Transport	38	83
Santé mentale	17	132
Loisirs	23	59
Formation	17	38
Total	818	5377

Les 5 domaines pour lesquels nous accompagnons le plus de bénéficiaires sont : **droits et obligations, santé, vie quotidienne, logement** et **gestion budgétaire**.

Cette année, le suivi des familles a été encore plus intense ; en effet, confrontées à des plateformes incompréhensibles et différentes d'une école à l'autre (suivis des cours à distance et des devoirs), les assistantes sociales ont dû déployer une énergie incroyable et faire preuve de créativité pour permettre aux enfants des parents sourds de suivre à minima leur scolarité.

On remarque une nette augmentation des prestations des assistantes sociales et des accompagnatrices sourdes, et une diminution pour les interprètes.

Cette distribution s'explique par le confinement, total et partiel ; de nombreux rendez-vous, surtout dans le domaine médical, ont été supprimés. Pour pallier quelque peu ce vide, des interprétations à distance ont eu lieu, mais elles étaient plutôt rares, et pas toujours adaptées à la situation. Par ailleurs, d'autres phénomènes ont joué : RV plus longs en raison du port du masque qui nécessitent bien plus d'attention, de concentration et de vérifications car certains marqueurs de l'expression du visage utilisés en langue des

signes ne sont pas visibles et lors de la reprise, impossibilité de prévoir des RV qui se suivent, vu l'absence de lieux où s'arrêter, de toilettes publiques.

Par contre, les sourds n'ont pas cessé d'envoyer des demandes d'aides aux travailleuses sociales. Le travail d'accompagnement s'est intensifié pour pallier la défection de nombreux services, qu'ils soient publics (Forem, Onem, écoles, administrations) ou privés (mutuelles, syndicats, banques,...).

↘ Types de prestations

Types de prestations	2020	2020
Aides sociales	51 %	1.634 prestations
Interprétations	18 %	468 prestations
Accompagnements individuels	23 %	641 prestations
TOTAL	100 %	2.751 prestations

↘ Intensité de l'accompagnement

Intensité	2020
Intensive (min 1x/sem)	14
Fréquente (de 2 à 4x/mois)	13
Régulière (min 1x/mois)	37
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	58
TOTAL	122

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.

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 19 nationalités différentes, en plus de la nationalité belge. Ces personnes sont issues majoritairement de la région liégeoise.

↳ Sexe

Sexe	Total
Féminin	83
Masculin	76
Total	159

↳ Age

Tranche d'âge	Total
de 18 à 30 ans	17
de 31 à 40 ans	38
de 41 à 50 ans	28
de 51 à 60 ans	28
> 61 ans	48
Nombre total de bénéficiaires	159

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	67
Marié	53
Divorcé	20
Veuf	12
Cohabitant	3
Séparé	4
Nombre total de bénéficiaires	159

CHAPITRE IV. ANALYSE DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE ET PERSPECTIVES

Cette année, l'Épée a accueilli **162** personnes et a perpétué les permanences administratives qui permettent de donner un coup de pouce ponctuel aux sourds qui en ont besoin.

Malgré la Covid, nous relevons de nouveaux inscrits, ce qui porte notre liste d'attente à **47** personnes.

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. 19 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.

👉 Le travail social : constats et perspectives

Vivre au rythme des confinements...

2020 a été synonyme d'adaptation, en raison de la pandémie :

Le **télétravail**, rare auparavant, a été généralisé et pour une longue période. Rapidement, le service a amélioré les conditions de travail à domicile en permettant l'utilisation de la 4G sur les smartphones pro et en équipant chaque collaborateur-riche d'un ordinateur portable. Au fil des semaines, nous nous sommes organisé-e-s, des espaces ont été aménagés et des routines mises en place. Au fil des semaines, l'équipe s' st familiarisée avec d'autres applications plus spécialisées dans les réunions d'équipe comme Zoom et Teams.

Gr ce à l'adaptation rapide et à la créativité de tous les membres du personnel, à des locaux nombreux et spacieux, tant à Liège qu'à Namur, à un matériel informatique et bureautique adapté et suffisant, l'épée a pu continuer à accompagner les bénéficiaires selon leurs besoins, ce qui n'a pas été le cas pour tous les services d'accompagnement.

En effet, comme service de 1 re ligne, est resté, heureusement, accessible pour tous les bénéficiaires. Ainsi, tour à tour, l'épée est devenu une antenne de reports de rendez-vous médicaux, un organisme de formation à l'utilisation du Click and Collect, un centre d'aide aux parents pour occuper leurs enfants, un dispatching pour les droits passerelles... A cela s'ajoutaient les situations qui ne supportaient ni délai ni

confinement, telles que les décès et les personnes en rupture de logement ou de revenu. L'intervenante dut alors, avec les moyens du bord et selon les possibilités du moment, organiser des rendez-vous, des visites, réaliser des démarches, souvent dans l'urgence.

Une mission assurée importante fut de veiller à ce que les bénéficiaires soient aussi bien **informés** que les autres citoyens, mission loin d'être évidente étant donné le flux incessant de données diffusées depuis un an sur les médias et incompréhensibles pour les bénéficiaires sourds. Les outils technologiques comme Skype, WhatsApp ont été largement utilisés. En sus, des capsules vidéos après chaque comité de concertation afin de rendre accessible la totalité des décisions qui y ont été prises. Ce travail est réalisé par l'équipe des accompagnatrices et avec le soutien du coordinateur. Ces résumés signés ont d'abord été envoyés directement à nos bénéficiaires. Puis, face à l'intérêt grandissant, ils ont été diffusés sur notre page Facebook où ils ont aussi été remarqués. Le service bruxellois l'Escale, ayant la même population et les mêmes missions, s'est associé à notre initiative. Depuis le mois de mars 2020 et en comptant le début de l'année 2021, ce ne sont pas moins de 34 vidéos réalisées en partenariat avec l'Escale, suite à des décisions officielles concernant la situation sanitaire. Nos vidéos sont partagées sur les réseaux de la Fédération des Sourds de Belgique et avec bien d'autres services œuvrant pour les personnes sourdes ou en situation de handicap. Ce travail considérable réalisé par trois accompagnatrices sourdes nécessite de nombreuses heures de préparation et de concertation. En effet, elles doivent suivre les conférences de presse et recueillir avec minutie les informations à partager en dégageant l'important du superflu. Elles doivent ensuite les résumer et les condenser dans une explication de 3 à 4 minutes maximum et sous un format schématique doté de repères visuels pour les rendre accessibles et digestes. Arrivent ensuite les différentes tâches de montage, de correction et de diffusion sur les différents supports (Facebook, WhatsApp...). Et last but not least, c'est à ce moment-là que commence le travail de suivi des questions et des réactions suite à la diffusion des vidéos. Il faut alors répondre, nuancer, rassurer...

Cette période particulière a provoqué des **remous** pour les bénéficiaires, mais aussi pour le personnel. Le chamboulement des repères et les efforts liés à l'adaptation ont induit des réactions diverses. Des bouffées d'angoisse parfois, du stress souvent, de l'incompréhension, des doutes, de la remise en question, de la tristesse et des sentiments de solitude enfin. Les supervisions qui se tiennent une fois tous les deux mois et qui revêtent une grande importance pour l'équipe, ont toutes été suspendues sauf deux, une en janvier et l'autre en septembre. Ces moments d'échanges et de réflexions animés par une psychologue sont très importants car ils permettent à chaque participant-e de partager ses difficultés, de les confronter au regard des autres et ainsi de les objectiver et les relativiser. Cette année, plus que les autres, nous avons pu constater à quel point ces supervisions nous sont profitables.

Parmi nos bénéficiaires, l'angoisse, la déprime, l'alcoolisme, la surconsommation de psychotropes, les violences domestiques ont fait des victimes trop nombreuses. Pour faire face à ces situations alarmantes, l'équipe sociale de l'Épée a poursuivi et renforcé son partenariat avec le service de **santé mentale** avec initiative spécifique pour sourds, SeLiNa. Une permanence a été ouverte dans les locaux de l'Épée à Liège un mardi sur deux et, de semaine en semaine, de plus en plus de personnes sourdes se sont présentées à cette consultation. Par ailleurs, nous continuons à informer et sensibiliser la FFSB sur la situation en santé

mentale. La Fédération a mis en place en 2020 une permanence d' « écoute » en langue des signes pour celles et ceux qui ont des questions ou souffrent de situations en lien avec la Covid.

Ce travail si particulier qui a été le nôtre durant un an nous a empêché-e-s de nous consacrer à l'ouverture de nouveaux dossiers, ce qui a allongé les **listes d'attente**. Il faut maintenant compter un délai d'au moins deux ans du côté de Liège comme de Namur/Charleroi pour être inscrit à l'Épée.

Par contre, malgré les conditions particulières, nous avons décidé d'accueillir une stagiaire assistante sociale en 3ème année qui a commencé son stage en novembre et le terminera en mars 2021. Malgré des conditions d'accueil loin d'être optimales – elle arrive en plein deuxième confinement – nous avons voulu tenir notre engagement. Pour beaucoup d'étudiant-e-s, trouver un lieu de stage en période d'épidémie est très compliqué et peut mettre en péril leur parcours étudiant. Etant donné que cette personne avait déjà réalisé son stage de première année avec nous et qu'elle a toute notre confiance, nous avons décidé d'aménager le stage en accord avec son responsable et de l'équipe pour qu'elle puisse travailler à domicile.

...avec de nouveaux projets...

Malgré les turbulences, 2020 a aussi été une année de nouveautés et de projets. En 2017, le service a fait l'acquisition de la maison conjointe au siège de l'Épée à Liège. Après de longs mois de rénovation, de **nouveaux espaces** ont été aménagés afin de développer de nouvelles perspectives pour le service. Ainsi, du côté de Liège, l'équipe sociale a pris place dans des bureaux plus nombreux offrant davantage d'alternatives et de possibilités d'interactions. Etant donné la présence d'un ordinateur portable chez tou-t-e-s les intervenant-e-s et d'une connexion internet de qualité, les combinaisons de travail entre collègues sont maintenant infinies. Les bénéficiaires peuvent être rencontrés selon diverses configurations, en divers endroits et en respectant toutes les distanciations nécessaires. De plus, grâce à ces espaces de travail dont surtout deux grandes salles de réunions bien équipées au rez-de chaussée de la nouvelle maison, nous disposons à présent de véritables lieux de rencontres modernes pour nos réunions, ateliers, formations, conférences....

Deux appartements ont été aménagés dans les étages supérieurs de la nouvelle maison. L'objectif est d'accueillir des personnes sourdes de manière courte – entre 1 et 2 ans – afin de développer, en leur proposant un cadre sécurisant, des compétences pour les rendre plus autonomes. Il s'agit donc de **logements supervisés de transition** pour personnes sourdes qui s'adressent plutôt à des jeunes qui souhaitent voler de leurs propres ailes et quitter leurs parents mais qui ont besoin d'encadrement et d'outils avant de faire le grand saut. Le projet peut aussi s'adresser à des personnes en rupture soudaine de logement en raison d'un accident de la vie ou d'un changement de situation.

...dans un monde où la numérisation déshumanise...

Une des grandes tendances qui s'est imposée en 2020, même si une lame de fond faisait déjà son œuvre auparavant, c'est la **numérisation**. Avec les confinements et le télétravail, la voie a été toute tracée pour une accentuation et même une explosion de ce phénomène. Toute démarche administrative, toute demande d'aide ou tout document peut être (doit être) complété-e ou réalisé-e en ligne. La démarche est souvent recommandée et parfois obligatoire. Pour nos bénéficiaires, existe déjà la fracture verbale, c'est-

à-dire l'accès souvent difficile, parfois impossible, à la lecture et l'écriture, ce qui entraîne diverses conséquences sur des situations quotidiennes : lecture des courriers, accès à l'information, compréhension de messages simples. A cette inégalité vient s'ajouter la fracture numérique. Pour des personnes déjà peu à l'aise avec les claviers et les paramétrages complexes, le tout digital les plonge dans un isolement plus profond.

Alors que la numérisation nous est présentée comme un moyen de simplifier nos vies, elle aurait plutôt tendance à les complexifier. Elle ne permet pas de traiter les demandes de manière plus adéquate ou professionnelle, mais de façon plus uniforme et standardisée avec une perte critique d'informations. On considère à tort que ces dernières sont des parasites alors qu'elles sont au contraire extrêmement importantes pour la résolution d'une demande spécifique et personnalisée. La notion de service public est en train de perdre complètement de son sens lorsqu'il est impossible d'avoir une personne au téléphone pour répondre à une question simple. Le Forem, les mutuelles, les banques, les administrations communales, provinciales et régionales fonctionnent avec des équipes plus que réduites pour l'accueil et l'écoute en direct des demandes et avec des sites internet et des dispatchings téléphoniques dignes de multinationales. On ne compte plus les heures passées, le téléphone allumé sur haut-parleur, à attendre notre tour pour obtenir une information ou pour nous entendre dire que celle-ci ne peut être obtenue que via le site.

Dans les services d'accompagnement, nous avons notamment pour objectif de mener les bénéficiaires vers davantage d'autonomie. La numérisation produit exactement l'inverse. De plus en plus de démarches que la personne sourde était capable de réaliser, passent désormais par les connexions internet. Demander un document à une administration ou remplir un formulaire simple devient une exception privant les personnes sourdes des dernières prises sur leur réalité. Une quantité impressionnante d'activités que le bénéficiaire pouvait assurer seul se retrouve maintenant sur le bureau ou plutôt le serveur de l'assistante sociale. Celle-ci se voit submergée par ces tâches chronophages dont la résolution dépend de la fiabilité des connexions ou de la maintenance de certains serveurs.

👉 Le travail d'interprétation : constats et perspectives

L'équipe et la problématique de la pénurie

En 2020, la question de la pénurie est toujours d'actualité et les perspectives sont peu encourageantes à court terme.

Nous comptons en effet, actuellement, 2,8 équivalents temps pleins (pour 3,1 la moitié de l'année précédente, 2,1 l'autre moitié). La situation reste donc critique et 2021 ne s'annonce pas sous de meilleures auspices. En effet, Illana Tondeur, engagée à 2/5 temps pour Namur a décidé de nous quitter pour un emploi à Bruxelles dès ce 31 décembre, Nicolas Hanquet s'en ira en juillet pour un doctorat à l'UCL, Elly Bulté sera admise à la pension le 1^{er} mai 2021.

D'où vient cette difficulté de motiver de jeunes interprètes à s'engager dans le domaine social ? Plusieurs explications peuvent être mises en évidence :

- Prester dans des situations variées qui peuvent être lourdement chargées émotionnellement, avec des publics divers, d'horizons différents, éprouvant parfois des difficultés cognitives et s'exprimant dans une Langue des Signes de registres multiples, empreinte de régionalismes ou ne maîtrisant pas encore totalement la LSF dans le cas de primo-arrivants, ..., peut paraître ardu et faire peur à des jeunes non expérimentés qui se tournent vers des emplois leur paraissant plus sécurisants.

- Le fait de travailler dans le milieu de vie des bénéficiaires implique nécessairement des déplacements et nécessite la possession d'un véhicule. En effet, si certaines interprétations peuvent se réaliser à distance, d'autres imposent la présence de l'interprète au domicile ou proche de celui-ci, dans des lieux qui ne sont pas toujours facilement accessibles en transport en commun. Pour des raisons écologiques et économiques tout-à-fait respectables, de nombreux jeunes évitent d'acquérir une voiture. Cependant, notre fonctionnement et notre raison d'être (nous travaillons avec des humains), ainsi que notre législation (enveloppe spécifique pour des déplacements) oblige à un certain nombre de déplacements. Plusieurs tentatives d'utilisation des transports en commun couplés à des modes doux se sont soldées par des échecs : soit le découragement du professionnel concerné, soit le report des longs trajets sur les autres membres de l'équipe. Ce temps passé à rejoindre un nouveau rendez-vous, s'il ne peut être considéré comme une pause (conduire demande de l'attention), peut toutefois aider à prendre du recul vis-à-vis de la prestation qui s'achève.
 - Des opportunités qui peuvent paraître plus gratifiantes par la visibilité qu'elles induisent s'offrent aux quelques nouveaux interprètes arrivant sur le marché : télévisions, conférences, réunions,...
- L'interprétation de liaison, quant à elle, se pratique dans la discrétion (mais n'est-ce pas là une qualité souhaitée de la part d'un interprète ?). Elle présente pourtant des avantages indéniables : relations sociales, utilité du travail perçue immédiatement, satisfaction et gratitude des participant.e.s impliqué.e.s dans l'échange le plus souvent exprimées. C'est elle qui permet aux personnes sourdes de vivre pleinement, en toute autonomie.

L'interprétation au rythme de la pandémie

Trois périodes se distinguent clairement cette année :

- Du 1^{er} janvier au 12 mars

Le service fonctionne alors selon son mode habituel. Les interprètes de Liège assurent les prestations de Namur jusqu'à l'engagement, en février, d'Illana Tondeur qui, assez rapidement, commencera à prendre en charge certains rendez-vous.

Le tiers des interprétations en présentiel a été effectué durant ces deux mois et demi.

- De la mi-mars à la mi-mai

L'arrêt subit de toute activité a nécessité une réorganisation complète pour permettre le télétravail et l'interprétation à distance afin de maintenir la continuité du service, du moins pour l'essentiel et lorsque c'était possible.

Durant la deuxième quinzaine de mars, l'équipe s'est donc mobilisée pour la mise en place des outils nécessaires (installations informatiques, achat de matériel : casques suffisamment performants pour permettre le travail d'interprétation), utilisation d'un document dans Google Docs permettant aux interprètes d'échanger sur les difficultés rencontrées et les stratégies efficaces mises en place. Une partie importante du temps de travail a aussi été consommée par la vérification des annulations de rendez-vous. En effet, nous interprétons énormément dans les consultations hospitalières où les rendez-vous étaient supprimés au fur et à mesure, parfois la veille. De plus, l'information parvenait généralement au bénéficiaire, mais pas au service.

Contrairement à l'équipe sociale, les interprètes n'avaient, jusqu'alors, jamais travaillé à distance : il faut ici saluer la rapidité de réaction de l'équipe et le travail de réflexion mené durant toute cette période. 5 rendez-vous médicaux ont ainsi pu avoir lieu dès mars à distance.

Même si ce n'est pas le domaine majoritaire des interventions, l'interprétation à distance a évité d'interrompre les suivis en santé mentale. C'est d'ailleurs, étonnement, car ce n'est pas là qu'elle est le mieux adaptée, dans ce cadre qu'elle s'est poursuivie le plus longtemps de manière systématique après la sortie du confinement.

- [A partir de la mi-mai](#)

La reprise des rendez-vous en présentiel s'est effectuée progressivement, car il a fallu attendre la remise des rendez-vous médicaux, d'une part, et, d'autre part, que certains bénéficiaires surmontent leurs craintes. De notre côté, nous avons continué à éviter les situations à risque (domiciles, réunions de trop nombreuses personnes dans des lieux non sécurisés).

Dès juin, la part de l'interprétation à distance a diminué fortement pour se réduire à quelques prestations durant les moins de juillet à octobre inclus.

Elle a cru à nouveau, cependant, durant les deux derniers mois de l'année.

La part des prestations dans le secteur de la santé ne fait que croître d'année en année. Nous pouvons émettre l'hypothèse que le nombre insuffisant d'interprètes nous amène à réduire, de plus en plus, nos prestations à l'essentiel.

Les demandes sont encore bien présentes dans tous les domaines touchant à la vie quotidienne des bénéficiaires mais manquons de disponibilités pour y répondre.

Quelques points d'attention

[La durée des rendez-vous](#)

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

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

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.

Cette partie du travail a encore augmenté cette année suite à la pandémie avec son lot d'annulations et de reports, ainsi que suite à plusieurs congés de maladie au sein du service.

Le sous-effectif d'interprètes

Celui-ci a de multiples conséquences :

- ✓ La fatigue du personnel travaillant constamment à flux tendu.
- ✓ 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.
- ✓ Des inquiétudes quant à la pérennité du service qui, rappelons-le, fait partie de l'essence-même de L'Épée.

Quelles perspectives ?

La première partie de l'année 2021 s'annonce compliquée, mais les départs prévus devraient être partiellement compensés à partir du mois de juillet. Car Deborah Deville et Gaëlle Abrassart reprendront leur ancien temps de travail à la fin du Master et Chahra Jendoubi assurera de plus en plus de prestations de manière autonome.

Espérons, pour la suite, faire mieux connaître et apprécier le travail d'interprétation au sein de notre service, d'autant qu'outre la nécessité de pouvoir mieux répondre aux demandes exprimées, de nombreux besoins mériteraient d'être rencontrés.

Gageons qu'une nouvelle coordination s'accompagnera d'un nouveau dynamisme et d'idées nouvelles !

En effet, un appel à candidature pour le remplacement d'Elly Bulté à ce poste a été lancé au sein de l'équipe des interprètes. A la suite de la procédure menée avec le soutien de Team2lead, Deborah Deville a été sélectionnée et entrera en fonction en mars prochain.

- L'interprétation à distance ouvre la possibilité de répondre plus rapidement à certaines demandes et d'éviter ainsi de trop longs délais d'attente parfois dommageables. Elle permet, en outre de satisfaire certaines demandes que nous n'avons pas pu rencontrer faute de temps dévolu à de longs déplacements pour des rendez-vous de courte durée.
Ne nous méprenons pas, il ne s'agit pas de remplacer systématiquement le présentiel qui reste notre ADN : la relation humaine prévaut !
Dans certaines situations, nous ne l'avons utilisée que comme un pis-aller : elle ne permet pas la même perception des émotions et du contexte ; elle occasionne une fatigue plus importante obligeant à réduire le temps d'interprétation par rapport à la même situation en présentiel.
Elle nécessiterait un apprentissage de la part des participants à l'interaction afin d'éviter à l'interprète de devoir régler une série de problèmes techniques avant sa prestation.
- Nous travaillons énormément dans différents hôpitaux : des conventions devraient pouvoir officialiser ces collaborations.
- Un travail de clarification devrait aussi s'effectuer avec le milieu judiciaire (qui prend en charge l'interprétation ? Dans quel cadre ? Où en est le droit d'accès des personnes sourdes ?).
- La collaboration avec le SAREW, installée depuis plusieurs années à Liège, pourrait être développée à Namur.
- Il faudra aussi envisager la formation à l'interprétation tactile d'une personne supplémentaire.
- Une collaboration avec le SISW (Service d'Interprétation pour Sourds de Wallonie) sera à envisager afin d'optimiser les heures d'interprétation dans les deux services et ce, au profit de tous les sourds.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

L'année 2020, année de tous les dangers ?

Il est vrai qu'elle a été assez particulière... chacun.e a réagi différemment face à ce virus mondial : avec stress et angoisse pour certain.e.s, adaptabilité, voire, opportunité pour d'autres.

L'Épée, dans son ensemble, se positionne plutôt dans la seconde partie :

- ✓ Les échanges à distance, via des vidéos par What'App, ou en direct, par Skype, étaient déjà bien présents depuis de nombreuses années au sein du service ; la crise sanitaire n'a fait que renforcer ces dispositifs.
- ✓ Le matériel informatique, de même que les programmes adéquats étaient déjà d'actualité ; des réponses à des appels à projets ont pu nous permettre d'acquérir des ordinateurs portables pour tout le personnel. Office 365, installé depuis peu, a permis d'avoir accès à sa messagerie de partout et de pouvoir suivre des réunions à distance via Teams.
- ✓ Les interprètes ont pu se former à l'interprétation à distance, absente de notre offre de service.
- ✓ Un foisonnement de vidéos de toute sorte (informations officielles et éducatives) a pu voir le jour.
- ✓ De nouvelles collaborations ont émergé : avec l'ESCALE, service d'accompagnement pour les sourds bruxellois, pour les vidéos en Langue des signes.
- ✓ Une réflexion sur des synergies avec le SISW a été amorcée et devra se poursuivre en 2021.
- ✓ Une nouvelle coordinatrice pour l'équipe des interprètes a été nommée.
- ✓ Une relance d'ASAH, ASBL faîtière pour les services d'accompagnement wallons, est en marche.
- ✓ Les travaux à Liège, avec l'accueil de deux ASBL, sœurs, le SAREW et RELIEH, mais surtout avec l'accueil des 2 premiers bénéficiaires, sont pratiquement finalisés.
- ✓ Les 2 salles polyvalentes sont de plus en plus utilisées.
- ✓ Nous accueillons SeLINA dans nos locaux de Liège, qui propose des consultations psy en Langue des Signes par une professionnelle sourde.
- ✓ Nous pouvons compter sur de nouveaux bureaux spacieux, confortables, tant à Liège qu'à Namur.

Cependant, il ne faut pas nier que cette crise a mis encore plus en exergue ce que nous dénonçons depuis longtemps :

- ✓ La difficulté croissante de rentrer en contact avec les services extérieurs, qu'ils soient d'ailleurs publics (administrations, TEC, Onem, Forem) ou privés (mutuelles, syndicats, banques,...), est un exemple de discrimination flagrante envers les plus faibles : boîte vocale, personnes inaccessibles, contacts téléphoniques impossibles, plateformes incompréhensibles, 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,... Sous prétexte de simplification administrative (on se demande pour qui !), L'Etat se décharge de plus en plus de ses devoirs sur les citoyens et les entreprises.

PROJETS

- ✓ En 2021, enfin, un nouvel Arrêté « Services d'accompagnement » englobant pratiquement tous les services en milieu ouvert, branche handicap, verra le jour.
- ✓ Le contrat d'objectif imposé par l'AViQ a été reporté et devra être d'application pour juin 2022 au plus tard.
- ✓ 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,...), mise en place de synergies avec le service d'interprétation, le SISW.
- ✓ 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, étant donné son report ; 4 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 seront proposées.
- ✓ 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 17 mai 2021.