

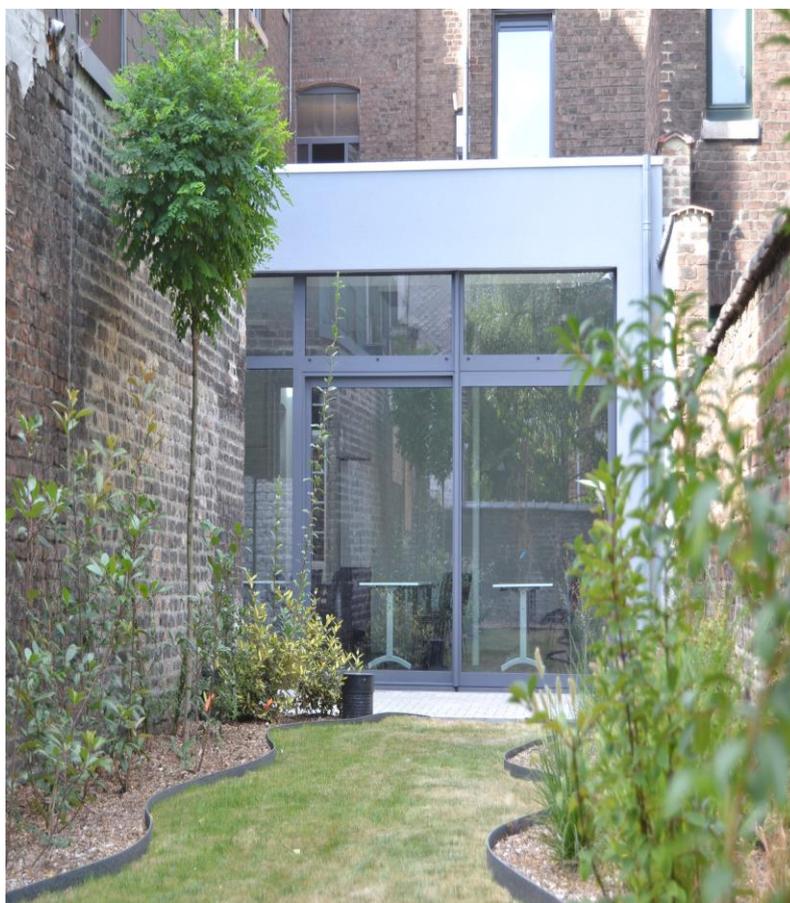
L'Épée

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

Rapport d'activités 2021



surdité - accompagnement - soutien social - interprétation - collaboration



CHAPITRE I. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

I. INTRODUCTION A LA SURDITE

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

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

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

Toutes ces contraintes 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.

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

II. HISTORIQUE

Dès 1991, une équipe s'est constituée à la demande du Foyer des Sourds de Liège et sous l'impulsion de Madame Elly Bulté qui avait travaillé précédemment dans un service intitulé Info-Sourds (interrompu à cause de difficultés internes de gestion). Ce service avait reçu tellement de demandes d'aide que Madame Bulté et le Foyer estimaient indispensable de créer un nouvel organisme et, plus exactement, un Service Social d'Accompagnement pour Personnes Sourdes et Malentendantes selon l'Arrêté pris par le Ministère des Affaires Sociales de la Communauté Française.

Le 7 juin 1991, une ASBL est constituée.

Elle réunit un groupe totalement pluraliste de 15 membres dont la majorité a une grande expérience de la surdité.

Un Comité Exécutif composé de Messieurs Brichet, Dessaint et de Mesdames le Maire, Bichot et Stassin est chargé des démarches courantes.

Par la suite, l'ASBL prend le nom de l'Épée (nom qui rappelle la grande figure de l'abbé de l'Épée qui découvrit, en 1760, la langue gestuelle que pratiquaient les personnes sourdes, en rassembla les signes et la diffusa. Son action réintégra ces personnes dans le monde du langage et de la pensée. Ce fondateur est fêté chaque année par les sourds du monde entier).

1992

L'Épée rassemble donc ses premiers fonds, loue des bureaux rue de Rotterdam, au n° 9, 4000 LIEGE (dans le quartier de la gare des Guillemins) et engage, en novembre 92, 1 assistante sociale ½ temps sous contrat ACS.

L'Épée estime que son champ d'action s'étend aux deux provinces francophones limitrophes dépourvues de service similaire : Namur et Luxembourg.

1993

Très vite, les demandes d'aide sont si nombreuses qu'en octobre et novembre 1993, 2 autres personnes sont engagées sous contrat PRIME. Ces 2 autres employées sont 1 assistance sociale ½ temps et 1 interprète-juré en langue des signes (traduisant habituellement le journal télévisé) à temps plein. Il s'agit d'Elly Bulté qui fut, avec Mijo le Maire, à l'origine de l'existence de l'Épée et qui fut nommée responsable du Service.

1994

Le service se développe de plus en plus et un nouveau besoin se manifeste, celui d'une aide psychologique que les personnes sourdes ne trouvent nulle part ailleurs et que les membres dans notre équipe ne sont pas habilités à donner.

En octobre, nous engageons, par le biais de l'ALPEM, 1 licenciée en psychologie dont nous espérons rapidement pouvoir stabiliser la situation dans le cadre ACS en attendant le PRIME.

1995

Nous obtenons le contrat ACS ½ temps de la psychologue. 1 femme d'ouvrage sourde est employée dans le cadre de l'ALE (14 h/mois).

1996

1 des 2 assistantes sociales est engagée à temps plein. 1 accompagnatrice sourde est intégrée à l'équipe (chèques ALE) et 1 interprète indépendante fonctionne à raison de 3 h/semaine.

1997

Le temps de travail est augmenté d'un ½ temps assistante sociale, un ¼ temps psychologue, un 1/3 temps interprète.

1998

1 stagiaire assistante sociale, qui a déjà entamé une formation en Langue des Signes, rejoint l'équipe en fin d'année. 1 interprète indépendante assure plus ou moins deux heures de traduction lors de la permanence du mercredi.

1999

Elly Bulté ne peut plus assumer – dans un seul TP – les tâches d'interprète et de coordinatrice d'une équipe pluridisciplinaire de 8 personnes.

Nicoletta Mascilli, psychologue, ne veut pas assumer la coordination de l'équipe. En conséquence, le CA du 9 mars 1999 a voté à l'unanimité moins une voix le départ de Nicoletta Mascilli et l'engagement d'1 directrice-coordinatrice temps plein. Nicoletta Mascilli quitte l'Épée le 30 juin 1999.

L'Épée cherchera une psychologue extérieure qui apportera, en cas de nécessité, un soutien aux personnes sourdes en difficulté, ceci à la demande de l'AS et avec l'aide ponctuelle d'une interprète.

Plusieurs candidats au poste de direction ont été reçus par quelques administrateurs.

Frédérique Theunissen a été retenue et est entrée en fonction le 30 septembre.

Danielle Hertogen, aide à la vie journalière, est engagée à ½ temps sous contrat PTP.

1 assistante sociale ½ temps et 1 interprète en Langue des Signes ½ temps sont engagées dans le programme «Maribel social».

2000

En avril, nous mettons fin au contrat, en période d'essai, du ½ temps Maribel interprète. La personne engagée pour ce poste, à savoir, Alex Heselmans, ne correspondait pas à la philosophie de la «maison» ni à ses exigences.

Début septembre, nous remplaçons la personne partie par Martine Van Erum, animatrice au Foyer des Sourds de Liège et signant de longue date. Le choix dépasse nos espérances...

Au mois de septembre, 1 assistante sociale choisit d'entamer une pause-carrière, réduisant ainsi son temps plein à ¾ temps.

Nous entamons des démarches afin de pouvoir bénéficier d'un emploi PTP supplémentaire. Cette demande est acceptée et nous pouvons engager, pour janvier 2001, une 2e accompagnatrice sourde à 4/5 temps, à savoir, Fatima Moubayed. A suivre....

2001

Comme prévu, Fatima Moubayed est engagée le 2 janvier. Désormais, Danielle Hertogen n'est plus seule comme personne sourde. L'apport d'une deuxième personne sourde va pouvoir orienter encore plus le service vers la Langue des Signes et la culture sourde.

Début juillet, Viviane Campanella entre en congé de maternité, suivi d'un congé d'allaitement. Nous engageons Véronique Nihon, fille de parents sourds, pour la remplacer. Elle donne entière satisfaction.

2002

Fin avril, Fatima Moubayed nous quitte provisoirement pour 8 mois; elle cumule un congé de maladie, d'accouchement et un congé parental.

Fin mai, le contrat PTP de 3 ans de Danielle Hertogen se termine. Heureusement, début septembre, nous pouvons la réengager suite à un subside exceptionnel d'un an du Ministre Thierry Detienne ; celui-ci couvre nos frais d'interprétation et d'accompagnement par les personnes sourdes.

Début août, une secrétaire, Virginia Cayo, est engagée sur le poste PTP de Danielle Hertogen. Son arrivée permet à la directrice de se dégager d'une partie du travail administratif.

2003

Nous obtenons la prorogation du subside du Ministre Detienne destiné à couvrir les frais d'interprétation et de l'accompagnement par des personnes sourdes.

2004

Les subsides de 2003 sont reconduits en 2004. Ils nous permettent de conserver les emplois des 2 accompagnatrices sourdes ainsi que d'augmenter les heures d'interprétation.

Par ailleurs, un nouvel Arrêté pour les services d'accompagnement voit le jour en avril 2004; celui-ci nous octroie le label «service d'accompagnement spécifique», ce qui se traduit concrètement par la prise en charge d'1/2 temps supplémentaire.

Enfin, nous obtenons 4 nouveaux points APE.

Tous ces apports financiers nouveaux aboutissent à la stabilisation du service et à l'engagement définitif des 2 accompagnatrices sourdes.

La secrétaire, Virginia Cayo, termine son contrat PTP en juillet et est remplacée par Joëlle Philippart.

2005

Notre situation financière et les emplois étant stabilisés, les subsides exceptionnels du Ministre des Affaires sociales de la Région wallonne ne sont pas reconduits.

2006

En mai de cette année, nous obtenons une extension d'agrément pour une antenne de Namur. Celle-ci devrait permettre d'accueillir les sourds des régions de Namur et de Charleroi.

En sus, nous recevons 16 points APE afin de pouvoir engager 2 personnes.

Nous débutons les permanences à l'Hôtel de Ville de Charleroi.

2007

Guère de changement en 2007 : nous tentons de consolider tous les emplois : 17 heures d'interprétation supplémentaires ont été attribuées à 2 interprètes de Liège afin de répondre aux nombreuses sollicitations, tant à Liège qu'à Namur.

La secrétaire, Joëlle Philippart, sous statut PTP, est remplacée par Maria Cavallaro.

Nous obtenons un subside du Ministère des Affaires sociales de la Région wallonne afin de maintenir des permanences à Charleroi.

2008

Madame Annie Gillet nous quitte au mois de juin en raison de son départ pour la pension. Bénédicte Roberfroid, interprète confirmée, la remplace.

Le Ministre des Affaires sociales de la Région wallonne nous octroie à nouveau un subside pour les permanences à Charleroi.

En juillet, l'Épée fait l'acquisition d'un bâtiment sis rue des Vennes 173 ; depuis quelque temps, l'Épée souhaitait déménager et acheter un bâtiment en meilleur état et correspondant davantage à ses besoins. La vente de la maison que le service occupait a précipité les choses. Une maison dans le quartier des Vennes, assez volumineuse, proche des moyens de transport, disposant de parking gratuit, avec une cour et un garage a été achetée en juillet. L'Épée devient propriétaire ! Pendant 6 mois, une récolte de fonds tout azimut ainsi que la réfection des locaux ont été réalisés, par des entreprises professionnelles pour les gros travaux (nouveaux châssis et porte, sécurisation du bâtiment, nouvel équipement électrique, réfection de la toiture, isolation du grenier et plafonnage de 2 pièce, peinture de la cage d'escalier) par toute l'équipe, des volontaires et un service club, pour les travaux plus mineurs (démolition des 2 salles-de-bains, peinture des murs et des boiseries, parquets,...).

Fin 2008, l'Épée a pu prendre possession de ses nouveaux locaux. Ce fut une très belle aventure pour un résultat dépassant toutes nos espérances.

2009

L'Épée obtient un nouvel APE temps plein ; Alexandra Nikou, remplaçante d'Audrey Balthazart partie en congé de maternité, est engagée au mois d'août. Elle est logopède de formation mais assure, à l'Épée, une fonction d'assistante sociale. Elle assume ½ temps à Liège et ½ temps à Namur.

Audrey Balthazart ainsi que Frédérique Theunissen réduisent leur temps de travail d'1/5 temps, respectivement au 1^{er} septembre pour la première et au 1^{er} décembre pour la seconde ; Patricia Struys, psychologue et travaillant depuis plus de 20 ans dans le monde de la surdité, est engagée le 1^{er} décembre. Sa fonction est celle de coordinatrice pédagogique : elle gère les réunions d'équipe, assure un soutien à l'équipe des travailleuses sociales dans toutes leurs démarches, reçoit les nouveaux bénéficiaires, gère les formations.

Ce nouveau poste, essentiel, assure à l'équipe des travailleuses sociales qui ne cesse de s'agrandir une assurance de réflexion constante sur la qualité du service dans tous les lieux où se trouvent l'Épée (Liège, Eupen, Namur et Charleroi).

2010

Pas de modification essentielle tant dans le personnel que dans les activités de l'Épée.

La durée du contrat PTP de 3 ans venant à échéance pour la secrétaire, celle-ci a été remplacée par une autre personne.

2011

Le contrat APE pour Alexandra Nikou a été reconduit pour 3 ans.

Audrey Balthazart a quitté le service pour un autre emploi. Heureusement, elle a été remplacée rapidement par Anne-Sophie Bentz, fille de parents sourds et pratiquant la langue des signes.

2012

Un nouveau lieu de permanences est ouvert tous les mercredis matin : Verviers. 2 assistantes sociales se

partagent les permanences, Viviane Campanella et Alexandra Nikou.

Une nouvelle accompagnatrice a été engagée à la place de Fatima Moubayed pour le site de Namur : Caroline Ahn.

Une jeune interprète en Langue des Signes, Deborah Deville, a débuté un tutorat au sein de l'Épée à partir du mois de novembre.

2013

8 points APE supplémentaires ont été octroyés pour l'équivalent d' 1,5 ETP, soit 1 ETP pour un interprète en langue des signes et 0,5 ETP pour du secrétariat-gestion de dossiers.

Deborah Deville, jeune interprète stagiaire pendant 6 mois et présentant toutes les compétences pour le métier, a pu être engagée à temps plein.

Valérie Crémer, titulaire d'un master en communication, nous a rejoints au poste de secrétariat-gestion de dossiers.

Patricia Struys, la coordinatrice pédagogique, a quitté l'Épée pour se consacrer plus particulièrement au service de santé mentale pour sourds ; Yves Uytendbroek, psychologue de formation, avec une expérience en coordination et en surdité, a été engagé pour ce poste.

Comme on peut le remarquer, l'équipe de l'Épée s'étoffe.

2014

Françoise Ducarme, interprète à Namur, a quitté son poste pour rejoindre l'enseignement ; nous recherchons ardemment un interprète en Langue des Signes pour la remplacer, ce qui n'est pas un long fleuve tranquille...

Caroline Ahn, accompagnatrice sourde à Namur, a également donné sa démission pour s'occuper de ses enfants ; Mylène Seguin, jeune sourde, a été engagée et donne entière satisfaction.

Alexandra Nikou, assistante sociale sur les 2 sites, a quitté l'antenne de Namur pour se consacrer

totalem nt à Liège où les demandes sont plus nombreuses. Les points APE pour son poste ont été reconduits pour 3 ans.

La directrice, Frédérique Theunissen, a repris un temps plein début décembre.

Le subside facultatif pour les permanences de Charleroi a été renouvelé.

2015

Bénédicte Roberfroid, interprète en Langue des Signes, a rejoint l'enseignement à temps plein et a quitté le service fin août.

Gaëlle Abrassart a été engagée dans le cadre d'un tutorat pour l'interprétation, au mois de septembre ; c'est, par conséquent, un équivalent temps plein pour de l'interprétation qui n'est pas pourvu actuellement, ce qui entraîne un ralentissement de l'accueil de nouveaux bénéficiaires.

Julie Letawe est entrée en congé de maladie pour 1 an à partir du mois d'avril ; François Modave l'a remplacée.

Depuis plusieurs années, nous cherchions de nouveaux locaux à Namur, ceux-ci devenant peu adaptés à l'extension du service. Nous avons enfin trouvé, et déménagé au mois de juin en l'espace Kegeljan.

2016

Gaëlle Abrassart a vu son CDD renouvelé d'1 an afin de parfaire son tutorat.

En avril, Julie Letawe est revenue à à temps et Alexandra Nikou a été écartée suite à sa grossesse ; François Modave l'a remplacée.

En juin, une nouvelle accompagnatrice, Sophie Deloyer, a été engagée sur le   temps médical de Julie Letawe, réduisant d'autant le temps d'assistant social, mais augmentant l'équipe des accompagnatrices (2 à Liège et 1 à Namur), ce qui favorise un travail d'accompagnement plus approfondi et accroît l'offre des activités collectives, de sensibilisation et de communication.

2017

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

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

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

✓ Le logement de transition supervisé pour sourds

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

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

Notons que ce sera une première à Liège.

✓ Un centre de regroupement et des communications

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

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

✓ La transversalité

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

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

Appartement témoin



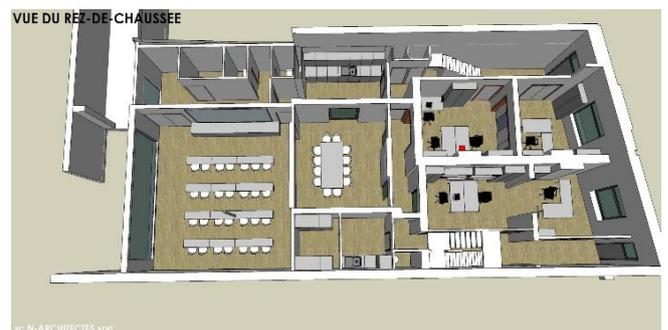
Salle polyvalente



Nouveaux bureaux



Rez-de-chaussée transformé



2018

Fin de l'année, Jacques Dessaint, bénévole depuis la création de l'Épée en 1991, a rangé son tablier pour une retraite bien méritée ; il assurait avec brio – rigueur, droiture, enthousiasme - la comptabilité de l'ASBL.

Début septembre, l'Épée a derechef entamé un tutorat « interprète » avec Noëlle Mayon. Il nous faut, en effet, prévoir le remplacement de Martine Van Erum qui prend sa pension en août 2019. Dans le même ordre d'idées, l'équipe d'interprètes a accueilli un stagiaire qui termine son Master d'interprétation en Langue des Signes en 2019, Nicolas Hanquet.

Une stagiaire assistante sociale a pu rejoindre l'équipe de Namur.

Enfin, avec l'aide de la Ministre de l'action sociale, Alda GREOLI, nous avons posé « la première pierre » le 15 septembre ; dès octobre, les travaux de gros-œuvre ont pu débiter.



2019

Beaucoup de mouvement dans l'équipe des interprètes cette année :

Le tutorat de Noëlle Mayon ne s'est pas avéré concluant ; dès lors, son contrat de 6 mois n'a pas été renouvelé.

Martine Van Erum, interprète engagée en 2000, a quitté l'Épée pour des vacances à durée indéterminée...

Nicolas Hanquet, ancien stagiaire de l'Épée et diplômé du Master en interprétation en Langue des Signes, a été engagé pour lui succéder.

Jessica Dejemepe a entrepris son stage de Master en interprétation en Langue des Signes à l'Épée.

Du côté de l'équipe sociale, Anne-Sophie Bentz, assistante sociale à Namur, a été écartée suite à sa grossesse : Virginie Deguent, sourde, et Mylène Seguin, accompagnatrice sourde, l'ont remplacée. De surcroît, nous avons répondu à un appel à projet culturel de la Fédération Wallonie-Bruxelles et obtenu un financement ponctuel ; celui-ci s'intitule « Femmes sourdes d'ailleurs et d'ici » et vise à informer, sensibiliser, par des ateliers, des femmes sourdes d'origine étrangère afin qu'elles puissent mieux s'insérer dans la société belge. Sophie Deloyer, accompagnatrice sourde, et Viviane Campanella, assistante sociale, sont les détentrices de ce projet. Elles sont supervisées par Yves Uytendbroek, coordinateur.

Enfin, à Liège, les travaux ont continué leur petit bonhomme de chemin ; 2020 sera l'année de leur inauguration.

Du côté de Namur, la sous-location à l'espace Kegeljan étant remise en question, nous avons été amenés à chercher d'autres bureaux. La suite en 2020...

2020

En 2020, nous avons accueilli 3 nouvelles interprètes :

- Début février, Illana Tondeur, jeune interprète sortie du Master, afin de gérer les demandes d'interprétation de Namur et Charleroi.
- Chahrazed Jendoubi, début octobre, à mi-temps, l'autre mi-temps étant consacré au Master.
- Jessica Dejemeppe, comme stagiaire dans le cadre du Master en interprétation en Langue des Signes, pour le volet pratique.

Anne-Sophie Bentz, écartée pour cause de grossesse, a réintégré l'équipe en mars, Virginie Deguent, travailleuse sociale sourde, nous a quittés en septembre.

Enfin, à Namur, nous avons accompagné une stagiaire AS de dernière année.

Nous avons intégré de nouveaux bureaux à Namur dans une maison résidentielle à Bouge ; celle-ci est très bien isolée, spacieuse et lumineuse, bref, le Graal.

Le vaste chantier à Liège débuté fin 2018 s'est finalisé en 2020, même si quelques aménagements doivent encore avoir lieu. Avec le soutien financier de l'AViQ, nous avons équipé tous les locaux d'un système de vidéo-parlophonie accessible au personnel sourd et entendant (programme pouvant être installé sur n'importe quel support et pourvu également de moniteurs).

L'inauguration prévue en avril a dû être annulée pour cause de Covid ; aucune date n'a été, jusqu'à présent, retenue.

Mais malgré cette crise, le SAREW et RELIEH ont pu intégrer leurs nouveaux locaux au mois de juin, et les deux premiers bénéficiaires sourds sont entrés dans nos 2 logements supervisés, au mois de septembre.

L'augmentation de la capacité d'accueil et de bureaux a permis de pouvoir continuer à accompagner les bénéficiaires en présentiel, à l'Épée, avec toutes les mesures de protection adéquates, tant à Namur qu'à Liège : RV en présentiel, avec masques et plexis, au RDC.

Enfin, SeLiNa, un service de santé mentale, basée à Jambes, et proposant des consultations en Langue des Signes, avec une professionnelle sourde, a pu débiter une permanence une journée toutes les 2 semaines d'abord, une journée par semaine ensuite, à Liège.

2021

Beaucoup de bouleversements en 2021 !

Tout d'abord, 4 départs à notre actif :

- Pour cause de retraite : Elly Bulté, fondatrice de l'Épée, première interprète de l'Épée et coordinatrice des interprètes, et Danielle Hertogen, première accompagnatrice sourde.
- Pour modification d'orientation professionnelle : Nicolas Hanquet et Gaëlle Abrassart. 2 interprètes, ont mis fin à leur contrat.

Ensuite, 2 nouvelles arrivées et une augmentation du temps de travail : Céline Cornia, éducatrice sourde, et Serge de Nadai, premier ouvrier à l'Épée ; Caroline Buschen, à ½ temps comme secrétaire, a été engagée sur un autre ½ temps comme gestionnaire des demandes d'interprétation.

Dès lors, 2 nouvelles fonctions ont vu le jour en 2021 à l'Épée.

Enfin, Deborah Deville, ayant réussi brillamment le Master en interprétation en langue des signes, a été promue coordinatrice des interprètes.

A noter que nous avons entamé, en parallèle avec l'engagement de Serge de Nadai, un contrat d'adaptation professionnelle avec un autre jeune sourd ; l'objectif était de créer un compagnonnage entre un ancien et un jeune, le premier ayant un rôle de moniteur. Cependant, la sauce n'a pas pris, et le jeune a jeté l'éponge en septembre.

Le départ successif de 3 interprètes a rebattu les cartes à l'Épée ; de 3,30 ETP, nous sommes passés à 1,50 ETP, avec une fonction de coordination pour la première interprète et un Master en interprétation en langue des signes pour la seconde !

Dès lors, un partenariat avec le SISW a été mis en place dès le mois de septembre, à l'aide d'une subvention extraordinaire octroyée aux deux services par La Ministre Morreale. Ce projet a pour finalités de :

1. Mutualiser les ressources humaines et la logistique :
 - Synergies entre les travailleurs/travailleuses
 - Partage des expériences, savoirs et savoir-faire
 - Mutualisation des locaux
 - Partage d'outils technologiques, par exemple pour l'interprétation à distance (programme Djanah)
 - Formations continuées communes
 - Tutorats des nouveaux interprètes en commun.
2. Développer Relais-signes : formations régulières à son utilisation auprès des bénéficiaires de l'Épée et des autres services pour sourds, élargissement des plages horaires,...
3. Cogérer une organisation faîtière commune : toutes les demandes d'interprétation, tant individuelles que collectives, tant des personnes physiques que des personnes morales, pourraient converger vers cette structure commune.
4. Utiliser de manière maximale nos ressources : appel à un accompagnement par des AS et ou des professionnels sourds en cas de difficultés lors de l'interprétation.
5. Amplifier les partenariats avec le SAREW, les écoles pour sourds,...
6. Actionner une démarche coordonnée pour la recherche de ressources supplémentaires.

Avec l'arrivée d'une 3^{ème} accompagnatrice, l'Épée a encore accentué la partie consacrée à la communication ; en effet, elles ont été formées toutes les 3 au tournage et au montage de manière professionnelle de vidéos en langue des signes.

Du côté de l'AViQ, notre pouvoir subsidiant, 2 éléments phares sont à mettre en exergue :

- ✚ La publication tant attendue du nouvel Arrêté Services d'accompagnement ; il réunit les services pour enfants, jeunes, adultes et à missions spécifiques (logement encadré novateur, soutien à la scolarité, recherche d'activités citoyennes,...). Le financement de ces services a été revu à la hausse et a rendu possible une plus grande souplesse de gestion.
- ✚ Le contrat d'objectifs : tout service doit présenter un contrat d'objectifs à 6 ans ; celui-ci détaille la direction à plus ou moins long terme à mener par le service, avec tous les partenaires internes et externes, les axes prioritaires à développer, les stratégies à mener suivant les forces et faiblesses, les opportunités et menaces. L'Épée s'est penché sur ce vaste projet, soutenu par un superviseur extérieur, de manière à pouvoir présenter un contrat d'objectifs à l'AViQ en 2022. À noter que ce nouveau système permet de mettre en réserve annuellement 5 % du montant des subsides AViQ, au cas où ceux-ci ne seraient pas utilisés pleinement, et de les consacrer à un projet bien précis.

Terminons en beauté cette année, puisque nous avons pu inaugurer nos nouveaux locaux et fêter conjointement les 30 ans de l'Épée le 9 octobre ; de nombreux bénéficiaires, supporters et politiques (Ministre, bourgmestre, échevins, députés,...) ont fait le déplacement.

III. ORGANE D'ADMINISTRATION

Président : **Serge CARABIN**
Médecin, pensionné

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

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

Membres : **Christiane BASTIN**
Coordinatrice, pensionnée

Gérard DELAUNOIS (démission en cours d'année)
Premier directeur à la Province de Liège, formateur, conférencier et coach

Marc GÉRARDY (nomination en cours d'année)
Journaliste

Annie GILLET
Interprète en langue des signes, pensionnée

Muriel GERKENS
Conseillère communale

Alain-Gérard KRUPA
Directeur scientifique et échevin

Brigitte LEMAL
Enseignante, pensionnée

Mijo LE MAIRE

Assistante sociale, pensionnée

Eddy LORMANS

Ouvrier, pensionné

Durant cette année, Gérard DELAUNOIS a démissionné de tous ses postes ; nous avons accueilli un nouveau membre et administrateur, Marc GERARDY.

Madame Jeannie DOYEN et Monsieur GENICOT sont membres de l'Assemblée Générale.

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.

CHAPITRE II. PRÉSENTATION DU SERVICE

I. COORDONNÉES

Siège social :	rue des Vennes 173 - 4020 Liège Tél. : 04/252 26 48 Fax : 04/229 31 26 Mail : secretariat@epee.be
Permanences à Eupen :	Dans les locaux de l'Office germanophone pour une vie autodéterminée Shopping Eupen Piazza Werthplatz 6 – 4700 Eupen Tél. : 04/252 26 48 Fax : 04/229 31 26 Mail : secretariat@epee.be
Siège de Namur :	chaussée de Louvain 472 - 5004 Bouge Tél. : 081/65 60 34 Mail : epeenamur@epee.be
Permanences à Charleroi :	à la Maison du Hainaut Quai Arthur Rimbaud 20 – 6000 Charleroi Tél. : 081/65 60 34 Fax : 081/65 56 98 Mail : epeenamur@epee.be
Permanences à Verviers :	à la Maison Egalité des chances Rue Lucien Defays, 10 - 4800 Verviers Tél. : 04/252 26 48 Fax : 04/229 31 26 Mail : secretariat@epee.be
Bureaux et appartements supervisés de transition « Logisourds »	rue des Vennes 171 – 4020 Liège Tél. : 04/252 26 48 Fax : 04/229 31 26 Mail : secretariat@epee.be

II. OBJECTIFS

L'Épée est un **Service d'Accompagnement spécifique et d'Interprétation** qui s'adresse aux **personnes majeures, sourdes ou malentendantes, avec ou sans handicap associé et s'exprimant en Langue des Signes**.

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, 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,...

Par conséquent, il serait plus juste de parler plutôt d'interdépendances que d'autonomie.

Les intervenants 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 ».

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

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 et, par conséquent, de ses « échecs », 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, à tout le moins, d'informer les pouvoirs publics et la société afin que les personnes qu'ils accompagnent puissent librement exercer leurs droits, tout en faisant valoir leur différence.

L'Épée accompagne toute personne sourde ou malentendante.

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

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

Comme service d'accompagnement spécifique, l'objectif de l'Épée est d'accompagner la personne sourde vers une autonomie plus réelle et mieux adaptée à ses vraies possibilités, pour faire émerger ses richesses,

travailler avec elle, non à sa place, dans le respect de sa culture et de sa langue, avec ses ressources, ses réseaux, ses compétences.

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

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

Enfin, comme service reconnu en tant qu'**expert en surdité**, l'Épée a un rôle important auprès des services extérieurs et du citoyen lambda : il se doit d'informer et d'orienter toutes celles et ceux qui souhaitent des informations sur la surdité (culture, langue,...).

III. MOYENS

↳ Matériels

Des locaux proches de la gare des Guillemins à Liège (accès facile par train, bus, voiture) composés de nombreux bureaux, de salles de réunion de petite et grande capacité, d'un studio médias et de 2 cuisines.

Des locaux à Bouge, revêtus de tout le confort possible. Ils sont proches des autoroutes, des accès en transport en commun et bénéficient de parking.

Tout le matériel nécessaire au secrétariat et à la gestion des dossiers est présent :

- ordinateurs portables en réseau et avec internet, imprimantes, scanners, photocopieurs, téléphones, fax, smartphones, télévisions, appareil photo numérique, système de vidéophonie, flashes, caméras,...
- une documentation sociale, didactique et des ouvrages spécifiques sur la surdité et l'interprétation.

↳ Humains

L'équipe d'accompagnement a oscillé entre 15 et 18 personnes cette année :

- ↳ 6 assistantes sociales
- ↳ 3 accompagnatrices sourdes à la vie journalière
- ↳ 5 interprètes en langue des signes dont 1 coordinatrice
- ↳ 1 ouvrier polyvalent
- ↳ 1 assistante de direction et 1 gestionnaire de demandes d'interprétation
- ↳ 1 coordinateur pédagogique
- ↳ 1 directrice

IV. COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

↳ Les assistantes sociales

✓ 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	30h24/semaine
Sylviane SCIORRE	28h30/semaine

2/5 temps d'assistante sociale de Namur sont dévolus aux personnes issues du Hainaut et qui sont reçues à Charleroi ; un subside spécifique de la Ministre des Affaires sociales couvre ce poste.

Elles assurent le fonctionnement du service social d'accompagnement, – soit la rencontre avec les bénéficiaires, la réception des demandes explicites et implicites 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, en lien avec le projet 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. En effet, elles assurent le lien de la personne sourde avec tous les intervenants de l'Épée et le monde extérieur et vice-versa.

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

↳ Les accompagnatrices à la vie journalière

✓ Liège

Céline CORNIA	38h/semaine (entrée en mai)
Sophie DELOYER	30h24/semaine

✓ Namur

Mylène SEGUIN	Entre 28h30 et 30h24/semaine
----------------------	------------------------------

On peut les qualifier de formatrices-éducatrices polyvalentes.

Elles-mêmes sourdes, elles soutiennent les bénéficiaires sourds 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, devoirs et droits de tous/toutes les citoyen.ne.s,... mais aussi soutien relationnel et Langue des Signes. Elles font avec, montrent, expliquent, informent, forment, conseillent.

Il faut noter que nous recevons, à Liège, de plus en plus de personnes sourdes allochtones (15 nationalités différentes) 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. Dans certains cas, elles reformulent, font de l'adaptation linguistique et expliquent certains concepts.

Par ailleurs, elles gèrent des activités de groupe (ateliers, mini-conférences).

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, affiches,...

↳ Les interprètes en Langue des Signes Francophone Belge

La coordination des interprètes a été assurée par Elly BULTE jusqu'à la mi-mars et a été reprise par Deborah DEVILLE, toutes deux assumant également des prestations comme interprètes.

✓ Liège et Namur

Elly BULTE	30h24/semaine (jusqu'au mi-mars)
Gaëlle ABRASSART	19h/semaine (jusqu'au 30 novembre)
Deborah DEVILLE	19h/semaine (reprise à 38h le 1 ^{er} septembre)
Nicolas HANQUET	22h36/semaine (jusqu'à fin avril)
Chahrazed JENDOUBI	19h/semaine

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.

En 2021, les interprètes ont assuré à tour de rôle des prestations à Liège et à Namur suite au départ d'Illana Tondeur qui n'a pas pu être remplacée, faute de candidat.

Nous avons également sollicité les services d'une interprète indépendante, Caroline Govaert. Cette dernière a assuré une dizaine de prestations à Liège et Namur.

La coordinatrice des interprètes, Elly Bulté et Deborah Deville ensuite, en accord avec le cadre public et le service, est la garante du travail effectif des interprètes ; ainsi, elle assure le suivi et la réalisation des demandes en interprétation, l'évaluation du travail accompli, la gestion des réunions. Si nécessaire, elle rencontre les bénéficiaires.

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

Enfin, elle mène à bien le plan de formations.

Caroline BUSCHEN 19h/semaine

Elle gère les demandes d'interprétation pour les interprètes, depuis le mois de septembre.

👉 La secrétaire

✓ Liège et Namur

Caroline BUSCHEN 19h/semaine

Véritable soutien à la direction, Caroline 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 pour des activités extraordinaires,...

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.

La secrétaire, le coordinateur pédagogique et la directrice assurent leur fonction pour l'ensemble du service.

V. MÉTHODOLOGIE

Depuis les débuts du service, le travail d'accompagnement repose sur un triptyque de fonctions qui n'a jamais été remis en question tant il fonctionne bien et permet de remplir nos objectifs. Pour résumer, l'interprète se charge de la communication, l'assistante sociale de l'aide sociale et du suivi administratif et l'accompagnatrice des apprentissages et du soutien. Cette complémentarité est essentielle car elle permet à la personne sourde de se repérer dans les demandes qu'elle peut soumettre et ainsi, gagner en autonomie. Moins dépendante par rapport à un intervenant unique, elle devient plus active dans son projet en pouvant s'adresser à différentes personnes. Par ailleurs, la clarté des fonctions et le découpage cohérent des métiers est un gage de sérieux et de professionnalisme auprès des intervenants extérieurs.

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

Pour mieux rendre compte du travail qui se déroule chaque jour à l'Épée, voici le déroulement d'un accompagnement, de son origine à son aboutissement.

Un nouveau bénéficiaire manifeste la demande d'être aidé.

Ce premier contact a lieu en direct, par Gsm, courriel, Skype, Whatsapp ou par le biais d'une tierce personne entendante (famille, amis, collègues, professeurs, professionnels).

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

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

L'attribution d'un nouveau dossier à une assistante sociale est décidée en équipe. Nous préférons, en effet, que chaque dossier soit suivi par une seule AS, ce qui favorise une meilleure gestion du travail et dès lors, une relation de confiance, très importante pour les personnes sourdes vu leur susceptibilité à l'égard des entendants. Sans prise sur les informations orales et écrites – beaucoup ne maîtrisent pas le Français écrit –, ils se sentent bien souvent dépossédés et ont le sentiment « qu'on leur cache quelque chose ».

Le choix de l'AS dépend des souhaits exprimés par le bénéficiaire (horaire, personne-même de l'AS) et des contraintes du service (lieux de permanence, charge de travail de chaque AS,...).

A partir de ce moment-là, le suivi aura lieu à la demande du bénéficiaire et sur rendez-vous.

Il est à remarquer que, vu la longue liste d'attente (62 personnes en 2021), le laps de temps entre le premier RV et l'accompagnement proprement dit s'allonge de plus en plus (entre 2 et 4 ans).

Lors des permanences, les personnes expriment leurs demandes. Elles seront analysées, clarifiées, de manière à pouvoir établir des objectifs et les moyens pour les atteindre, en tenant compte des ressources, des besoins, des réseaux de la personne sourde.

Il est nécessaire de permettre l'expression la plus ample et la plus variée possible de la demande, ce qui suppose une grande disponibilité, une grande capacité d'attention et de sensibilité afin de reconnaître une demande mal exprimée ou qui ne parvient pas à s'exprimer.

Les demandes peuvent se répartir sur une échelle de complexité allant de la simple demande d'explication d'un courrier (ex. : dans le domaine judiciaire, le domaine médical,...) ou d'information² à une demande plus complexe d'aide pour résoudre un problème de relation dans la famille, dans le couple ou au travail, avec le voisinage,...

Bien souvent, l'accompagnement ne se limite pas à une sphère unique car il prend en compte la personne dans sa globalité, avec armes et bagages (enfants, famille, voisins, amis, ennemis,...) ; dès lors, chaque accompagnement est particulier et ouvert constamment : des demandes inconnues peuvent surgir et demander des adaptations (formation du personnel, partenariats,...).

Cependant, quelle que soit la situation, 3 thématiques parcourent chaque accompagnement :

- ✓ L'écoute et le soutien à la personne accompagnée, sans lesquels une relation de confiance peut difficilement s'installer ;

² Une demande simple correspond parfois à une situation de vie faite de souffrances, de mal-être qui n'apparaît pas d'emblée (ou du moins, n'est pas exprimée telle quelle).

- ✓ La coordination des différentes formes de soutien qui consiste à organiser et développer des partenariats autour du bénéficiaire ;
- ✓ La promotion et la défense des droits généraux et spécifiques pour la personne en situation de handicap.

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. Ils sont régulièrement mis en débat et adaptés, afin d'être au plus près des réalités de terrain.

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.

Lors de la réunion d'équipe, les dossiers d'accompagnement, à savoir, ceux qui concernent une demande plus complexe, sont discutés.

En effet, les accompagnements, étant au plus proches du vécu de la personne, ont une composante d'innovation et de prise de risque qui peut parfois « faire peur », mettre mal à l'aise les professionnels.

A côté des assistantes sociales, les **accompagnatrices**.

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.

On constate que de plus en plus de services centrés sur la surdité font appel à des professionnels sourds. Auprès de jeunes sourds, ils peuvent agir comme « modèles » (projection dans un futur prometteur) ; leur rôle est primordial dans l'intégration sociale de ces jeunes, pour la plupart, isolés de leur famille et souvent de la communauté des sourds. L'isolement pour des sourds signifie un appauvrissement de leur langue naturelle, la Langue des Signes.

L'Épée accueille, depuis quelques années, des sourds allochtones qui ne possèdent pas la Langue des Signes Belge Francophone.

Dans ces 2 cas, les accompagnatrices sourdes transmettent leur langue, La Langue des Signes, vecteur d'intégration dans la communauté sourde.

Elles sont spécialisées dans le suivi individuel des personnes – apprentissages des tâches quotidiennes (courses, cuisine, lessive, nettoyage, conseils en éducation, en santé, en éducation, mais aussi Langue des Signes et Français). Par ailleurs, elles ont développé des ateliers collectifs ponctuels qui ont pour buts d'informer les bénéficiaires sur un thème particulier (l'alimentation, internet, les moyens de communication,...) et d'échanger.

Enfin, elles sont de plus en plus actives en ce qui concerne la « vulgarisation » de l'information, à savoir, adapter les informations pour qu'elles soient accessibles et compréhensibles pour notre public sourd, via des capsules vidéo en Langue des Signes.

Enfin, une troisième fonction, tout aussi essentielle que les deux autres, se rencontre à l'Épée : l'interprète en Langue des Signes.

Le métier d'interprète consiste à permettre les échanges entre sourds et entendants dans les situations les plus diverses. Les interprètes n'interviennent jamais sur les contenus. Cela appartient aux intervenantes sociales.

L'interprétation est un métier en soi. Le bilinguisme en est une condition indispensable, mais non suffisante. D'autres compétences, de l'ordre du savoir, savoir-faire et du savoir-être, sont mises en œuvre :

- ✓ conscience du processus et maîtrise des techniques d'interprétation,
- ✓ capacités communicationnelles et relationnelles,
- ✓ éthique,
- ✓ connaissance et respect du code de déontologie.
- ✓ Culture générale.

L'interprète est un professionnel de la communication. Il est de sa responsabilité de mettre en place une communication qui ne fera pas obstruction, à cause d'une attitude inadaptée.

Durant l'échange, son rôle consiste à faire passer un message dont le sens est équivalent pour les interlocuteurs en présence. Il devra donc être attentif à l'impact sur le récepteur, tout en étant loyal vis-à-vis du locuteur, c'est-à-dire s'assurer que le message qu'il produit est bien conforme à l'intention du locuteur et perçu de manière similaire par le récepteur, tout en sachant que divers biais peuvent survenir du chef des intervenants, du contexte, d'éléments extérieurs non connus de l'interprète et, parfois, de certains participants.

Les interprètes ne rendent pas compte du contenu de leurs rendez-vous, ils travaillent dans l'ici et maintenant : aux personnes de décider si elles veulent informer les travailleuses sociales des démarches qu'elles ont effectuées seules avec interprètes.

Les interprètes ne participent jamais aux réunions d'équipe sociale. Ils organisent leurs propres réunions où ils ont l'occasion de discuter de difficultés éventuelles d'interprétation, de réfléchir à la possibilité d'améliorer la qualité de leurs prestations, de leur positionnement dans l'équipe et de questions d'organisation du travail. Ici non plus, il ne s'agit pas de discuter du contenu des rencontres interprétées. Une des particularités au sein du service d'interprétation est la prise des rendez-vous par les interprètes elles-mêmes.

Cette procédure permet une meilleure gestion des agendas, des rendez-vous, une connaissance des contextes et des personnes, de la plus ou moins grande fatigabilité d'une prestation, du temps de travail et de déplacement ainsi qu'une cohésion au sein de l'équipe.

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 la

travailleuse 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. Cette tâche entraîne une telle charge mentale qu'elle n'autorise pas d'être cumulée à une autre activité.

Il est déontologiquement impossible d'assumer les 2 rôles. Le travail de l'interprète assure à 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.

Cependant, l'année 2021 constitue une année charnière suite à la perte de 3 interprètes qui n'ont pas été remplacés : secrétariat pour la gestion des demandes, partenariat avec le SISW, formation au relais-signes ont émergé.

Les temps d'attente et les demandes non satisfaites ont explosé, mettant à mal la distinction des rôles, les assistantes sociales devant assurer à certains moments une sorte d'interprétation.

Or, tout travail vers l'autonomie nécessite que la personne puisse maîtriser ses démarches, accéder à un maximum d'informations et exprimer sa volonté. Le service d'interprétation est donc primordial pour l'autonomisation des personnes sourdes.

Nous reviendrons sur le sujet dans la suite de ce rapport.

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.

Bien au contraire, ce type de prestations nécessite des professionnels expérimentés pour de multiples raisons :

1. L'enjeu est souvent important, voire vital, pour les personnes engagées dans la relation (la majorité des prestations se déroule en milieu médical !).
2. Les domaines abordés sont variés et exigent donc un bagage sémantique et de connaissances suffisamment vaste et rapidement mobilisable, d'autant que la préparation est rarement possible.

Par ordre décroissant de fréquence, il s'agit des domaines suivants :

- ✓ médical, essentiellement en ambulatoire, qu'il s'agisse de médecine générale ou spécialisée, mais aussi lors d'hospitalisations ;
- ✓ juridique et administratif (qui peut être également complexe lorsqu'il s'agit, par exemple, de démarches de demandeurs d'asile) ;
- ✓ relations avec les partenaires qui concernent principalement les enfants (écoles, services éducatifs, médecins, ...) ;
- ✓ emploi (qui couvre une grande diversité de métiers) ;
- ✓ finances (rencontre avec un administrateur provisoire des biens, médiation de dettes, mais aussi relations avec la banque, demandes de prêts personnels ou hypothécaires, déclaration d'impôts,...) ;
- ✓ logement (recherche de logement, relations avec le propriétaire, mais aussi contacts avec différents corps de métiers pour la réalisation de travaux) ;
- ✓ permanences sociales ;
- ✓ entretiens psychologiques ;
- ✓ ...

Les interprètes ne sont certes pas des spécialistes de toutes ces disciplines mais doivent acquérir un minimum de connaissances leur permettant de comprendre le message afin de le transmettre de la manière la plus précise possible.

3. La langue utilisée n'est pas toujours normalisée, ce qui implique une capacité d'adaptation linguistique, tant en Français (jargons professionnels, registres très divers) qu'en Langue des Signes (registres variés, âge, origine scolaire et géographique,...). L'adaptation linguistique consiste à se mettre au diapason de l'autre, tenter au maximum d'adopter sa manière de signer, c'est-à-dire que, d'un point de vue lexical, l'interprète capte les signes de la personne sourde et les incorpore à son propre vocabulaire, utilise des expressions idiomatiques en Langue des Signes (expressions « pi sourd »), et, d'un point de vue grammatical, il perçoit et utilise les préférences de la personne sourde (plus d'utilisation de l'expression faciale, des transferts personnels, reprise des mêmes emplacements, incorporation d'expressions françaises, articulation de certains mots français).
4. En Langue des Signes, la flexibilité sera d'autant plus aisée que les aspects grammaticaux de la langue seront maîtrisés (ils pourront compenser des divergences lexicales).
5. L'ouverture culturelle est primordiale et ne se réduit pas à une différence sourds/entendants. Chaque personne est soumise à des influences culturelles multiples : origine sociale et culturelle, génération, nationalité,... L'interprète doit aussi être très conscient de sa propre culture et de ses valeurs qui constituent le filtre qu'il utilise pour sa propre compréhension des messages afin de pouvoir s'en distancier. Il doit savoir comment se comporter dans les deux cultures, être conscient de ce qui pourrait heurter l'un ou l'autre protagoniste et entraver la communication ; l'écart culturel entre les participants est d'autant plus important qu'il s'ajoute habituellement à une différence de statut (Monsieur Tout-le-Monde, sourd, face à un professionnel, entendant, jouissant d'un prestige plus ou moins grand). L'adaptation culturelle consiste à expliciter, donner le sens de ce qui ne fait pas partie de la culture du récepteur, rendre explicites certains éléments implicites du discours (les implicites existent dans les deux langues mais ne se

correspondent pas nécessairement), tenir compte des règles de politesse et de bienséance propres à chaque culture, avoir conscience des différences de forme et de structure des discours, avoir conscience de la manière dont s'organisent les tours de parole, avoir conscience des positions hiérarchiques.

6. L'expérience de vie et des relations humaines facilite la compréhension des différents contextes.
7. Ce mode d'interprétation demande la capacité de « switcher » rapidement d'un sens d'interprétation à l'autre afin de ne pas entraver la dynamique de l'échange, tout en maintenant un décalage suffisant pour la bonne compréhension du message source et la clarté de la production en langue cible. Signalons qu'en interprétation de conférence, il est habituellement admis qu'un interprète traduit de sa langue acquise vers sa langue maternelle alors qu'ici les deux langues se situent au même niveau.
8. La capacité à percevoir et exprimer des affects dans des langues utilisant des canaux différents (visuo-gestuel et audio-oral) est indispensable.
9. L'empathie nécessaire à la bonne perception de l'intention du locuteur entraîne un risque de traumatisme par procuration ; garder la distance professionnelle nécessaire quand on plonge dans la langue et la pensée de l'autre n'est pas toujours chose aisée (comme l'indiquent Janice H. Humphrey et Bob J. Alcorn³).
10. L'interprète doit pouvoir inspirer confiance aux partenaires : sa crédibilité est primordiale pour permettre à la personne sourde de s'exprimer pleinement, mais aussi pour contrer le fait que les entendants perçoivent de manière erronée certaines expressions faciales des personnes sourdes (l'interprétation ne correspond pas toujours à ce qu'ils voient). Trouver le bon équilibre nécessite une grande sensibilité à la relation sociale.
11. Pour ce faire, l'interprète doit pouvoir faire preuve d'assertivité, se positionner en tant que professionnel, prendre ses responsabilités pour instaurer les meilleures conditions de travail possibles sans pour autant devenir envahissant et occuper tout l'espace (la rencontre concerne les participants, ce sont eux qui ont souhaité communiquer).
12. En fonction des contextes, la manière d'entrer en relation et l'organisation de la prise de parole varient (voir les travaux de Cynthia B. Roy⁴).
13. Ces différents aspects doivent être pris en compte pour tout type d'interprétation, mais ils sont d'autant plus prégnants dans le domaine qui nous occupe car ils ont une incidence immédiate sur la relation et la réalisation de l'objectif de la rencontre.

Pour conserver suffisamment d'énergie en vue de la gestion de ces différentes facettes émotionnelles, relationnelles, déontologiques, il faut pouvoir réduire au maximum les efforts produits pour la compréhension, la mémorisation, la transformation et l'expression du contenu du message.

C'est pourquoi nous plaignons pour un haut niveau de qualification des interprètes.

En sus, l'équipe a développé des compétences supplémentaires :

³ Janice H. Humphrey, Bob J. Alcorn. 2001. So you want to be an interpreter ? Third edition H & H Publishing Company (Amarillo, Texas).

⁴ Cynthia B. Roy (septembre 2001). Colloque EFSLI.

- dans le cadre de l'interprétation de liaison, on peut aussi citer l'interprétation tactile, destinée aux personnes sourdaveugles ;
- les interprètes peuvent assurer, en outre, des traductions (Français écrit vers Langue des Signes et Langue des Signes vers Français écrit) ; cependant, cette activité a été suspendue en 2021, faute de temps ;
- ils prennent en charge l'interprétation de réunions (une grande partie des réunions sociales et celles du Conseil d'Administration), de formations ou de conférences, de manière ponctuelle ;
- l'interprétation à distance.

« **L'Épée est un service spécifique de communication-intégration** des personnes sourdes qui exige dans certaines situations, **la présence conjointe de 2, voire 3 personnes, assistante sociale, accompagnatrice et interprète.** »

3 situations peuvent se présenter au service :

1. **Seule, l'assistante sociale** reçoit la personne sourde ou se rend à son domicile. Lors de ces entretiens, elle communique en Langue des Signes avec la personne.
2. **L'assistante sociale et/ou l'accompagnatrice est/sont accompagnée(s) de l'interprète :**
Dans certains cas, la présence de l'interprète est une nécessité. En effet, notre public est parfois un public désorienté. Notre service doit gérer des situations conflictuelles, stressantes, malheureuses. Ces différents états de confusion ont des répercussions dans la manière de signer (langage haché, peu clair), ce qui nécessite l'intervention d'interprètes habitués à ce type de situations et capables de s'adapter rapidement.
Dans tous les cas, lorsqu'une tierce personne (médecin, notaire, avocat, propriétaire, famille, assistant social d'un autre service, contrôleur des impôts, personnel administratif, banquier, postier,...) assiste à un entretien, la présence de l'interprète s'impose. Elle permet aux assistantes sociales et aux accompagnatrices de se concentrer sur le contenu.
3. **L'interprète intervient seule :**
 Dans de nombreuses situations où la présence de l'assistante sociale et/ou de l'accompagnatrice sourde ne sera pas nécessaire, le sourd mènera sa démarche seul, avec interprète.
 Il aura l'assurance de comprendre et d'être compris par ses locuteurs entendants.

Comme nous pouvons le constater, le métier d'interprète est très exigeant et ne s'improvise pas ; il nécessite de grandes compétences de savoir, savoir-faire et savoir-être. C'est sans doute, d'ailleurs, une des causes de l'absence de candidatures.

Car, malgré l'ouverture d'un Master en interprétation en Langue des Signes en 2014, nous vivons une pénurie d'interprètes ; nous la vivons expressément aujourd'hui à l'Épée : 3 interprètes nous ont quittés cette année et n'ont pas été remplacés, aucun interprète n'étant libre sur le marché.

Tout au long des rencontres, l'AS et les accompagnatrices vont travailler dans le sens de l'autonomie. Elles amèneront, petit à petit, la personne à accomplir seule ses démarches ou avec la seule présence de l'interprète pour la communication, la personne sourde restant seule responsable de la démarche.

VI. ACTIVITÉS DE L'ANNÉE

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

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

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

👉 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 permettront 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,...

Un premier relève a eu lieu cette année : le premier jeune s'en est allé et a été remplacé par un autre jeune.

👉 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.

En ce qui concerne les visios, elles se subdivisent comme suit :

✓ Visios au service

- concernent des accompagnements individuels avec les accompagnatrices sourdes.
- concernent des aides sociales fournies par les assistantes sociales.
- concernent des interprétations en Langue des Signes Francophone Belge.

✓ Visios en travail à domicile

- concernent des accompagnements individuels avec les accompagnatrices sourdes
- concernent des aides sociales fournies par les assistantes sociales.
- concernent des interprétations en Langue des Signes Francophone Belge.

👉 Les ateliers collectifs pour informer et échanger

A partir de 2016, des ateliers collectifs préparés, gérés et animés par les trois accompagnatrices de l'équipe sociale ont été mis sur pied pour répondre au grand besoin des personnes sourdes d'être informées correctement dans leur langue sur tous les thèmes de société (santé, droits et obligations,...).

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

Suite à la crise sanitaire, ces ateliers ont dû être suspendus en 2020, mais ont été réamorçés en 2021 ; c'est ainsi que 2 ateliers à Liège et 2 à Namur ont pu, derechef, avoir lieu ; en voici les différentes thématiques :

- ✓ Self-défense (8 participantes)
- ✓ SeLiNa - Service de Santé Mentale de Jambes (9 participante.s.)

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

La communication, via divers canaux accessibles aux personnes sourdes a continué à être notre cheval de bataille ; 10 vidéos relatives à l'Épée, 26 vidéos traitant de sujets externes ont été postées sur notre page Facebook.

➤ La campagne accessibilité pour toutes et tous menée par ASAH

ASAH, Association des Services d'Accompagnement et d'Actions en milieu ouvert pour personnes Handicapées, dont l'Épée est membre actif, a initié une campagne de sensibilisation et d'actions pour dénoncer le recours à une digitalisation à outrance.

ASAH exige des pouvoirs publics, à tous les échelons, de respecter les divers conventions et traités, législations signés (Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Stratégie de L'Union européenne, Constitution belge, législation belge antidiscrimination, déclaration de politique régionale de La Région wallonne) qui, toutes et tous, prônent l'émancipation de tous les habitants, en particulier, les plus fragiles et engagent à mettre tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne et de réelles perspectives d'avenir. Des alternatives au numérique à tout crin doivent absolument coexister.

En effet, la pandémie n'a fait que renforcer un phénomène déjà bien ancré ; des services censés être de première ligne ne sont plus du tout accessibles, bafouant les droits de nombreuses personnes et alourdissant la charge de travail de tout intervenant social.

Une pétition est en préparation et sera active en 2022 ; l'Épée en est une des chevilles ouvrières.

➤ Les activités de formation

Nous avons connu un retour plus ou moins à la normale cette année en ce qui concerne les formations qui ont eu lieu majoritairement en présentiel.

La langue des signes a été mise à l'honneur : les assistantes sociales, le coordinateur pédagogique et la directrice ont pu suivre des cycles intensifs, et la secrétaire a poursuivi sa formation en Promotion sociale.

1. Formation des interprètes

[Le stage Master interprétation](#)

La pandémie et le manque d'interprète ne nous ont pas permis d'accueillir de stagiaire en 2021. En effet, Deborah, seule interprète en exercice (départ d'Elly Bulté à la pension en mai 2021, de Nicolas Hanquet en mai 2021 et le congé de maladie de Gaëlle Abrassart) était elle-même en stage Master dans d'autres services d'interprétation.

Frédérique Theunissen et Joëlle Sutura, directrice du SISW, ont rencontré la présidente de la LSTI (Louvain School of Translation and Interpreting), Marie-Aude Lefer, et la vice-présidente Anne De Smet, pour aborder le contenu du Master.

En effet, à nos yeux, le Master ne comptabilise que trop peu d'heures de cours portant sur l'interprétation de liaison/communautaire. Cela pourrait avoir des conséquences sur les futurs diplômés qui ne seraient, in fine, pas suffisamment formés aux techniques inhérentes à ce type d'interprétation. Les services devraient alors dégager du temps pour former les jeunes diplômés après leur engagement alors qu'ils ne disposent pas toujours de moyens humains et de temps pour le faire. Il nous semble essentiel que le contenu du Master s'accorde à la réalité sur le terrain.

Les réunions

Cette année, les échanges en réunion ont été centrés sur la future collaboration avec le SISW (Service d'Interprétation pour Sourds Wallons) et sur la gestion des demandes d'interprétation. En effet, les interprètes ainsi que la gestionnaire des demandes d'interprétation ont consacré beaucoup de temps à dessiner les contours de cette collaboration naissante.

La formation proprement dite

Chahrazed Jendoubi, Gaëlle Abrassart (qui a quitté le service en décembre 2021) et Deborah Deville sont engagées dans le Master d'interprétation FR/LSFB de l'UCL : Chahrazed Jendoubi le poursuit après la réussite de la première année, Deborah Deville a terminé le Master en septembre 2021.

Pour les interprètes, une attention particulière est placée dans l'auto-formation : les interprètes utilisent autant que possible leurs temps libres (annulations de rendez-vous, temps en déplacement entre deux rendez-vous ne permettant pas le retour au service,...) pour s'auto-former, soit par des lectures, soit par des recherches pour se familiariser avec les contenus des prestations (préparation), soit en visionnant des sites en Langue des Signes pour développer leurs connaissances lexicales.

Enfin, les interprètes se rencontrent, ou se téléphonent, pour partager leur pratique professionnelle et se superviser mutuellement.

2. Formations sociales

L'équipe des travailleurs sociaux a finalisé son travail de supervision intra-muros entamé depuis quelques années avec une professionnelle externe.

Les accompagnatrices sourdes, quant à elles, ont eu la chance de participer à des formations intensives en langue des signes sur le burn out, sur l'animation et la coordination, ainsi que sur le montage des vidéos. Ces formations, toutes animées par des sourds, ont renforcé leurs expériences, leurs savoirs, savoir-faire et savoir-être, tout bénéfique pour l'Épée.

Suivant les besoins, les assistantes sociales ont pu participer à différentes formations : journées d'études centrées sur la gestion de crises avec les enfants, compteurs à budget, nouvelle autorité et point

d'ancrage, formations juridiques, sur le crédit et la sécurité bancaire, journée sur les outils numériques dans l'accompagnement et le concept de l'accompagnement aujourd'hui,...

Par ailleurs, 2 AS participent au groupe ESPAS qui réunit les assistants sociaux des services qui travaillent dans le domaine de la surdité.

2 AS et 1 accompagnatrice font partie d'un groupe de réflexions issu d'ASAH centré sur la surdité.

En sus, les 2 accompagnatrices sourdes participent à un groupe d'échanges qui réunit exclusivement les professionnels sourds et entendants de services pour sourds (REPS).

3. *Autres formations*

Toute l'équipe a pu être quelque peu formée à des exercices d'incendie.

Une préparation à une formation sur l'archivage des documents papier et numériques, et à la nomenclature a été amorcée ; celle-ci sera effective en 2022.

Une assistante sociale maintient sa pratique en néerlandais.

Les 2 coordinateurs ont entamé une supervision avec un superviseur, centrée sur la gestion des équipes et la fonction de coordination.

La directrice a poursuivi sa formation en allemand. Elle a, en sus, bénéficié d'une supervision afin de finaliser le contrat d'objectifs.

Elle participe également à de nombreux groupes de travail qui permettent des échanges d'informations et d'expérience : ASAH, UNESSA, Relieh,... ainsi qu'à des formations plus pointues sur la législation sociale.

L'assistante de direction a poursuivi sa formation en communication ; elle a participé à une formation centrée sur la communication sur le web et les réseaux sociaux.

↳ Les Réunions

Cette année également, nous avons pu réorganiser, pratiquement toutes nos réunions en présentiel.

En voici le programme :

- Des réunions avec toute l'équipe sociale (AS + accompagnatrices + coordinateur pédagogique) ;
- Des réunions avec l'équipe sociale de Liège (AS + accompagnatrice + coordinatrice pédagogique) ;
- Des réunions avec l'équipe sociale de Namur ;
- Des réunions avec les interprètes ;
- Des réunions avec tous les membres de l'Épée ;
- Des réunions avec les responsables (coordinatrice des interprètes, coordinateur pédagogique et directrice) ;
- Selon les besoins, des réunions individuelles et/ou plus spécifiques.

VII. ACTIVITÉS EN TANT QU'EXPERT

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 représenté dans de nombreux lieux :

- La Commission consultative communale des personnes handicapées de la Ville de Liège.
- Le Comité consultatif communal des personnes handicapées de la Ville de Charleroi ; Anne-Sophie Bentz, assistante sociale à Charleroi représente, comme membre effectif, l'Épée, la directrice, comme membre suppléant.
- La Commission subrégionale de l'AViQ à Liège.
- Relieh, asbl qui réunit divers services acteurs dans le domaine du handicap de la Province de Liège.
- ASAH, association de services d'accompagnement.
- UNESSA, fédération d'employeurs.

Beaucoup de ces rencontres ont été supprimées à cause de la crise sanitaire ; cependant, certaines ont été maintenues à distance.

VIII. DÉFICIENCES ET FACTEURS ÉTIOLOGIQUES RESPONSABLES

La plupart des personnes pour lesquelles un dossier a été ouvert sont sourdes profondes, soit depuis la naissance, soit avant l'acquisition du langage parlé, d'où leur difficulté d'expression orale. Elles s'expriment presque toutes, principalement, en Langue des Signes.

Origine de la surdité

- maladie de la mère pendant la grossesse (rubéole)
- maladie de la petite enfance (méningite)
- facteurs héréditaires
- facteurs traumatiques (accident, maladie, médicaments)
- âge

IX. COLLABORATION AVEC DES SERVICES EXTÉRIEURS

En tant que service d'accompagnement habilité à répondre à des demandes très diverses, le service est, bien évidemment, amené à entrer en contact avec toute une série d'organismes extérieurs, tels que : services médicaux, hospitaliers, infirmiers, services d'aides familiales, de repas à domicile, services juridiques, SAJ, SPJ, CPAS, FOREM, AViQ, maisons de repos, maisons d'accueil, administrateurs provisoires, employeurs, syndicats, bureaux d'avocats et de notaires, etc.

Afin de faciliter l'intégration des personnes accompagnées, nous sommes amenés à intervenir et établir des relais avec le voisinage, les associations de sourds, etc.

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.

➤ Au niveau d'une collaboration systématique, on peut relever :

- L'AViQ : une collaboration régulière s'est établie de manière à apporter une aide plus complète à la personne. Les relations établies sont optimales.
- Des administrateurs provisoires des biens : plusieurs personnes sont suivies financièrement par des administrateurs provisoires. Une bonne collaboration avec ces derniers est indispensable pour pouvoir mettre en place les apprentissages nécessaires en vue de l'autonomie des personnes.
- Le Foyer socio-culturel des Sourds et Malentendants de la Province de Liège, Mains ardentes, ainsi que le Foyer des sourds de Namur et Charleroi : les activités dispensées au Foyer des Sourds constituent une ressource pour le travail d'accompagnement avec les personnes sourdes.
- La Bastide (institution pour personnes sourdes avec d'autres handicaps associés) : lorsqu'une personne désire sortir d'institution et qu'elle est considérée comme apte, une collaboration peut s'installer entre la Bastide et notre service. C'est l'Épée qui prend le relais, qui aidera la personne à trouver un logement et qui assurera le suivi dans sa quête d'autonomie. A l'inverse, lorsque la personne est en demande de protection, d'un lieu privilégié, nous proposons la Bastide.
- La plateforme « services pour sourds » liégeoise : elle réunit 2 écoles spécialisées pour sourds, un service d'éducation permanente (SURDIMOBILE), un foyer des sourds (Mains ardentes), une ETA (Atelier du Monceau) et un service d'accompagnement (L'Épée) ; créée depuis peu, elle se veut un endroit d'échanges et d'entraide. En raison de la pandémie, cette plateforme n'a pas été active en 2021.
- L'IRHOV (Institut Royal pour Handicapés de l'Ouïe et de la Vue) qui est une école spécialisée à Liège ; selon les années, l'Épée intervient pour des jeunes fréquentant cette école spécialisée (accompagnement social, apprentissage de la Langue des Signes pour les jeunes d'origine étrangère) ; une collaboration s'est petit à petit instaurée.
- Le SPF finances : chaque année, une permanence spécifique pour les personnes sourdes, interprétée en langue des signes par les interprètes de l'Épée, est organisée à Liège et à Namur.

➤ Au niveau de la réflexion et de l'échange :

- Des assistantes sociales participent aux réunions de réflexion du groupe ESPAS, groupe qui ne réunit que des AS qui travaillent dans le monde de la surdité.

L'Épée est membre de plusieurs associations :

→ ASAH qui regroupe des services d'accompagnement, organise la réflexion sur les pratiques de ces services et permet les échanges entre eux.

Au départ, rassemblement des services d'accompagnement de la Wallonie et de Bruxelles, ASAH s'est retrouvée à ne représenter que les seuls services wallons, Bruxelles ayant besoin davantage d'une fédération patronale.

Notons que la directrice en est la présidente et possède un mandat au Comité Handicap de l'AViQ.

Il est essentiel pour nos petits services de pouvoir se « fédérer » pour repenser notre avenir avec tous les acteurs, en fonction de l'environnement sociétal, politique et social : regroupement de tous les services en milieu de vie dans un seul Arrêté, difficulté d'être visibles dans des ensembles toujours plus imposants (AViQ, UNESSA,,...) et, ipso facto, difficulté d'être entendus et reconnus, individualisme, rapprochement du secteur non marchand et marchand, logique de court terme et de rentabilité,...

→ La Commission Subrégionale liégeoise de l'AViQ qui regroupe différents services de l'AViQ et non AViQ (services du milieu ouvert, centre d'hébergement, de jour, AVJ, services pour jeunes, pour adultes, particuliers, famille,...) : cependant, depuis l'avènement de la nouvelle administration, celle-ci est peu active, et d'autant plus avec le Coronavirus.

→ Relieh qui réunit les services oeuvrant dans le cadre du handicap au sein de la Province de Liège. Au départ d'un besoin bien précis de logement, cette asbl a pour but de favoriser les synergies entre différents types de services.

→ La Commission Communale Consultative des Handicapés de la Ville de Liège qui rassemble les services liégeois offrant des services aux personnes handicapées. Là aussi, l'organisation a été repensée, en restreignant les réunions globales au profit de groupes de travail.

→ Le Comité Communal Consultatif des Handicapés de la Ville de Charleroi qui regroupe les services carolorégiens offrant des services aux personnes handicapées.

→ UNESSA, fédération patronale des services de l'AViQ et de l'aide à la jeunesse, très active durant la crise sanitaire. Cette fédération est un outil indispensable tant pour les échanges d'informations que pour les revendications du secteur auprès des instances politiques.

L'Épée a conservé 4 partenariats privilégiés et entamé une cinquième :

Avec l'Office germanophone pour une vie autodéterminée

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

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

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

Avec la Province du Hainaut

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

Avec le SAREW

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

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

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

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

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

Avec 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.

Avec le SISW

La pénurie d'interprètes en sein de l'Épée et en Wallonie de manière plus générale a poussé l'Épée à se tourner vers des partenaires extérieurs afin de pouvoir répondre aux demandes d'interprétation qui lui sont adressées.

Le SISW – Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie – est rapidement apparu comme étant un partenaire privilégié. En effet, ce service travaille sur le territoire wallon, est composé d'un pool d'interprètes assez conséquent et bénéficie également d'une expertise en matière d'interprétation.

Pour ces raisons, l'Épée et le SISW collaborent depuis le mois de septembre 2021, sous l'égide de la Ministre des Affaires sociales, Christie Morreale (obtention d'une subvention extraordinaire).

La collaboration s'articule comme suit : les demandes d'interprétations qui ne peuvent être assurées par les interprètes de l'Épée par manque de disponibilité sont renvoyées vers le SISW et inversement.

Nous observons que la plupart des demandes d'interprétation initialement adressée à l'Épée et qui ont été renvoyées au SISW (55 demandes sur 81) ont obtenu une réponse positive du SISW entre septembre et décembre 2021.

Les aspects pratiques de la collaboration doivent encore être peaufinés afin d'optimiser les procédures de transfert des demandes.

Nous ambitionnons la mise en place d'un agenda commun qui permettrait aux deux services de maximiser les interprétations sur une même zone afin de réduire considérablement les longs déplacements. Ces déplacements sont coûteux pour les services et éprouvants pour les interprètes.

Des rencontres entre les deux services de gestion des demandes et entre les interprètes sont prévues afin d'harmoniser les pratiques.

Et le Relais-Signes

A moyen terme, l'Épée souhaite soutenir et renforcer l'offre de Relais-Signes. Pour ce faire, il est envisagé que les interprètes de l'Épée assurent des permanences d'interprétation à distance dans le cadre du projet Relais-Signes.

Il s'agit là d'un type d'interprétation particulier qui nécessite une formation sur la technicité du logiciel ainsi que sur les stratégies inhérentes à l'interprétation à distance.

En effet, la 2D, la culture du téléphone, les tours de parole, sont autant de critères qui viennent influencer les interactions.

Nous espérons que les interprètes de l'Épée seront opérationnelles à l'horizon 2022.

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.

1. ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES BÉNÉFICIAIRES

Province	Arrondissement	Nombre
Liège	Liège	78
Liège	Verviers	21
Namur	Namur	21
COOPERATION	Communauté germanophone	8
Hainaut	Charleroi	6
Luxembourg	Bastogne	6
Liège	Huy	5
Liège	Waremme	4
COOPERATION	Bruxelles-Capitale	3
COOPERATION	Région flamande	1
Hainaut	Mons	1
Hainaut	Soignies	1
Hainaut	Tournai	1
Namur	Dinant	1
Total		157

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.

157 personnes ont fréquenté le service pour un total de **3.818** prestations (2.408 pour les assistantes sociales, 846 pour les accompagnatrices sourdes, 498 pour les interprètes, 24 pour le coordinateur pédagogique et 42 pour la direction).

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. Nous totalisons 5.600 échanges via ces canaux.

Parmi ces 157 accompagnements, **4** nouveaux accompagnements globaux ont démarré, tandis que **50** personnes ont été réorientées (40 émanant de personnes individuelles, 10, de services).

Cependant, les permanences administratives ont encore été pleinement actives en 2021 : **11** personnes ont été reçues plus 1 en situation d'urgence.

Néanmoins, **62** personnes résident sur notre liste d'attente (plus de 3 ans d'attente pour certaines personnes, 20 nouvelles inscriptions en 2021). Ce nombre n'a jamais été aussi élevé.

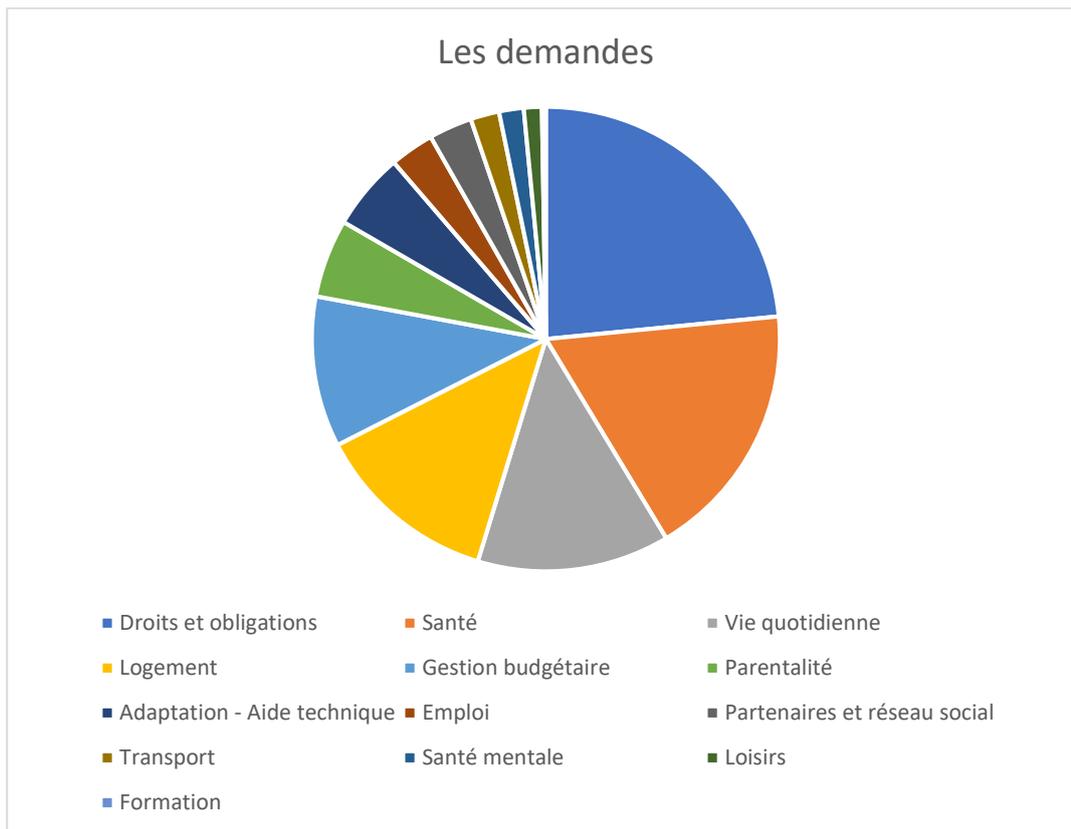
2. LES DEMANDES

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

- Demandes d'information dans les domaines les plus divers
- Difficultés liées au travail (conditions de travail, restructuration d'entreprises, relations avec les supérieurs et les collègues,...)
- Problèmes liés au logement (travaux à réaliser, installation, relations avec le propriétaire, relations avec le voisinage, recherche d'une structure plus encadrante...)
- Aide à la vie journalière (apprentissage divers tels que cuisiner, lessiver, faire ses courses,...)
- Recherches d'activités (et, notamment, soutien à l'intégration dans les associations des sourds)
- Demandes d'ordre financier (apprentissage, gestion budgétaire, problèmes d'endettement,...)
- Demandes liées à la santé (information, orientation, relations avec le monde médical, prise en charge de sa propre santé,...)
- Demandes liées à la famille (relations dans la famille avec les parents ou les enfants entendants, soutien à l'autonomie vis-à-vis de la famille, reconnaissance de la personne sourde comme personne à part entière au sein de la famille, relations de couple,...)
- Demandes liées à la justice (information, orientation, relations avec les avocats et les différents services judiciaires,...)
- Demandes administratives (relations avec les différents services, aide pour comprendre et compléter les documents administratifs, orientation,...)
- Recherches de formation (recherche, relations avec les formateurs, soutien, accompagnement pédagogique,...).

En 2021, les bénéficiaires ont été accompagnés pour :

Type d'intervention	Nombre de bénéficiaires concernés	Nombre d'interventions
Droits et obligations	139	1394
Santé	117	1068
Logement	106	794
Vie quotidienne	103	814
Gestion budgétaire	103	624
Adaptation – aide technique	71	318
Partenaires et réseau social	58	178
Emploi	45	182
Parentalité	35	324
Transport	38	83
Santé mentale	29	101
Loisirs	24	74
Formation	10	16
Total	883	6005



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

3. MILIEU DE VIE

Pratiquement tous les bénéficiaires ont leur propre logement ; seuls 2 sont en logement communautaire AViQ et 1 en logement communautaire non AViQ.

4. SITUATION PROFESSIONNELLE

Sur 157 bénéficiaires, 18 travaillent en milieu ordinaire, 20 travaillent en ETA, 1 personne est en formation « Forem », 4 sont en formation (hors Forem) ou en scolarisation, 76 sont sans emploi, 32 sont (pré)retraité.e.s, 1 est en maladie et 2 en incapacité de travail (contrat de travail ETA).

Pour 4 personnes, la situation professionnelle n'est pas connue. 2 bénéficiaires sont des ASBL (SAREW et Club des Sourds).

5. DÉFICIENCE

Tous les bénéficiaires se caractérisent par une déficience auditive profonde.

Cependant, outre ce handicap, 23 personnes présentent un ou plusieurs handicaps associés :

3 handicaps associés :

- 1 personne : déficience auditive, déficience intellectuelle/retard mental et troubles envahissants du développement ;
- 1 personne : déficience auditive, déficience intellectuelle/retard mental et troubles psychiques/troubles mentaux.

2 handicaps associés :

- 7 personnes : déficience auditive et déficience physique ;
- 6 personnes : déficience auditive et déficience intellectuelle/retard mental ;
- 4 personnes : déficience auditive et troubles psychiques/troubles mentaux ;
- 2 personnes : déficience auditive et déficience visuelle (cécité et malvoyance) ;
- 1 personne : déficience auditive et une cérébrolésion/traumatisme crânien ;
- 1 personne : déficience auditive et polyhandicap (troubles moteurs et déficience mentale).

✓ Province de Liège

I. NOMBRE D'UTILISATEURS

En 2021, **121 personnes physiques** ont réellement fréquenté le service cette année. 2 associations représentant des personnes sourdes sont également bénéficiaires de l'Épée, à savoir le SAREW et le Foyer d'Eupen.

26 personnes résident sur la liste d'attente.

2 personnes ont été reçues en permanence administrative.

En sus, **35** personnes ont été réorientées.

II. NOMBRE DE PRESTATIONS

Le service a assuré **2.911 prestations** (2.751 en 2020 : + 160) en interne, à domicile et à l'extérieur durant l'année, ainsi que quelques prestations pour le SAREW (interprétations). A noter que les prestations des permanences administratives n'ont pas été comptabilisées.

A ces prestations également, il nous faut ajouter les traductions d'avis, de réunions, en interne.

On entend par prestation chaque contact entre une personne sourde et un membre de l'équipe. Une prestation peut varier de 15 minutes à 4 heures (6 heures lors d'accompagnement à domicile).

Ces 2.911 prestations se subdivisent comme suit :

1.793 concernent des aides sociales fournies par les assistantes sociales, soit 62%.

402 concernent des interprétations en Langue des Signes Francophone Belge, soit 14%.

651 concernent des accompagnements individuels avec les accompagnatrices sourdes, soit 23%.

42 concernent la direction.

23 concernent la coordination pédagogique.

A côté des accompagnements individuels, des activités collectives sont organisées par les accompagnatrices ; en 2021 se sont déroulés 2 ateliers, successivement à Liège et à Namur, le premier sur le thème du self-défense et le second au sujet du service de santé mentale SeLiNa (Service de Santé Mentale de Jambes).

Types de prestations	2021	2020
Aides sociales	62 %	59 %
Interprétations	14 %	18 %
Accompagnements individuels	23 %	23 %

On remarque une augmentation des prestations des assistantes sociales et une diminution pour les interprètes.

Cette dernière s'explique aisément par la situation de l'Épée qui a vu disparaître 3 interprètes, sans qu'ils soient remplacés. Les prestations prises en charge par l'interprète indépendante et le SISW n'ont pas été comptabilisées.

Les RV en présentiel ont été, à nouveau, promus, sans pour autant que les contacts en distanciel diminuent. Le constat relevé en 2020 relatif à la désaffection et la défection des services soit-disant en première ligne (Forem, Onem, écoles, administrations, mutuelles, syndicats, banques,...) est toujours bien vivant. Le travail d'accompagnement s'est, par conséquent, encore intensifié.

A ces prestations, il nous faut, ajouter celles qui s'effectuent sans la présence du bénéficiaire, à savoir, les préparations des rendez-vous internes et externes, des évaluations, les réunions d'équipe, les préparations des conférences et le travail administratif considérable dû à la spécificité du handicap.

En effet, l'information et l'aide administrative occupent une place importante et concernent toutes les personnes suivies.

Les personnes sourdes sont privées de l'accès à une grande partie de l'information. Et la crise sanitaire l'a démontré à plus d'un titre.

De plus, les difficultés de communication vécues depuis l'enfance (dans la famille, à l'école) rendent leur connaissance du monde qui les entoure souvent lacunaire.

Dans toute démarche, nous sommes donc amenés à tenter de combler ce manque d'information (concernant parfois des connaissances qui peuvent sembler élémentaires).

Quant à l'importance de l'aide administrative, elle découle directement des difficultés de communication, de l'impossibilité d'utiliser le téléphone et de la difficulté d'accès à la langue française orale mais aussi écrite.

Cette difficulté d'accès aux informations est accrue par le système mis en place, tant par les différents organes publics (différents ministères, services sociaux) que privés (mutuelles, banques, assurances,...) ; en effet, de plus en plus, un site internet est le passage obligé pour trouver l'information (support écrit, langue alambiquée, recherches associées,...). A noter que la Covid n'a fait qu'intensifier ce modèle.

De cette spécificité, s'en suit normalement un temps impressionnant pour les déplacements. Nous sommes souvent amenés à accompagner les personnes dans des lieux extérieurs et à leur domicile, endroits parfois éloignés (Eupen, Plombières, Vielsalm, La Calamine

Intensité de l'accompagnement

Intensité	2021	2020
Intensive (min 1x/sem)	16	14
Fréquente (de 2 à 4x/mois)	24	13
Régulière (min 1x/mois)	30	37
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	53	58
TOTAL	123	122

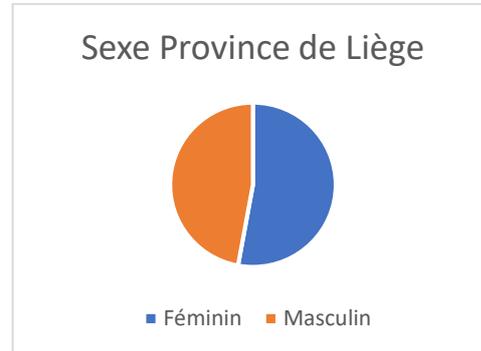
57 % des accompagnements concernent des prestations régulières.

Cependant, ces statistiques ne reflètent pas l'activité réelle ; en effet, de nombreux échanges à distance ne sont pas répertoriés. Il serait malaisé de recenser tous les échanges quotidiens avec les bénéficiaires sourds. 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.

III. PROFIL DES UTILISATEURS

Sexe

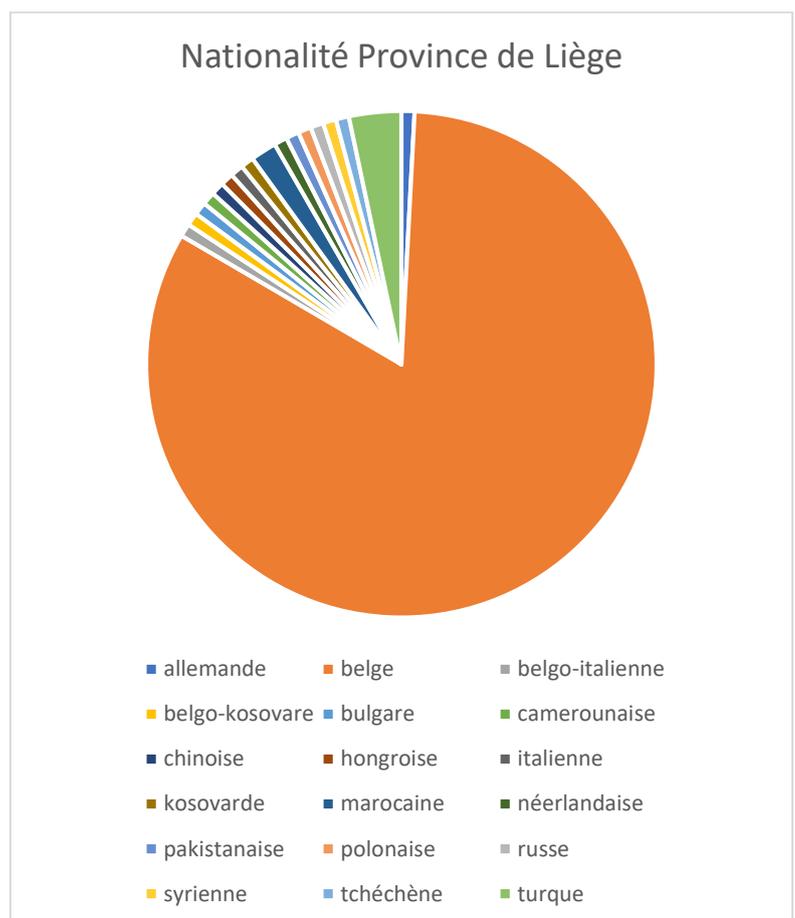
Sexe	Nombre
Féminin	64
Masculin	57
Total	121



Plus de femmes que d'hommes.

Nationalité

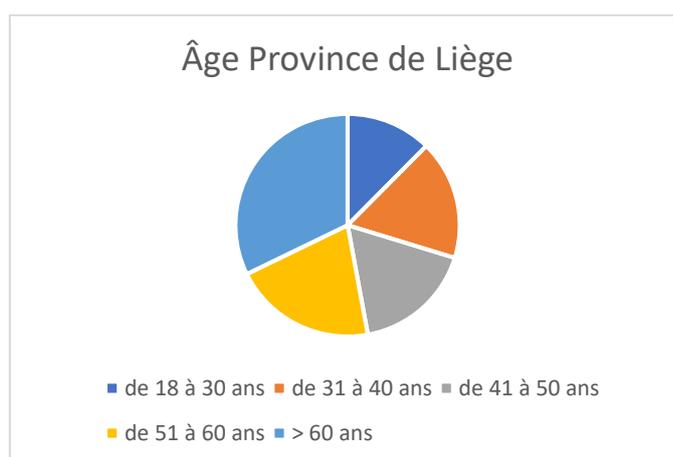
Lieu	Nationalité	Nombre
LIEGE	belge	83
EUPEN	belge	9
VERVIERS	belge	8
LIEGE	turque	3
LIEGE	marocaine	2
EUPEN	allemande	1
LIEGE	belgo-italienne	1
LIEGE	belgo-kosovare	1
LIEGE	bulgare	1
LIEGE	camerounaise	1
LIEGE	chinoise	1
LIEGE	hongroise	1
LIEGE	italienne	1
LIEGE	kosovarde	1
LIEGE	néerlandaise	1
LIEGE	pakistanaise	1
LIEGE	polonaise	1
LIEGE	russe	1
LIEGE	syrienne	1
LIEGE	tchèque	1
EUPEN	turque	1



En région liégeoise, nous comptons 15 nationalités différentes, outre la nationalité belge.

Âge

Tranche d'âge	Nombre
de 18 à 30 ans	15
de 31 à 40 ans	21
de 41 à 50 ans	21
de 51 à 60 ans	25
> 60 ans	39
Total	121



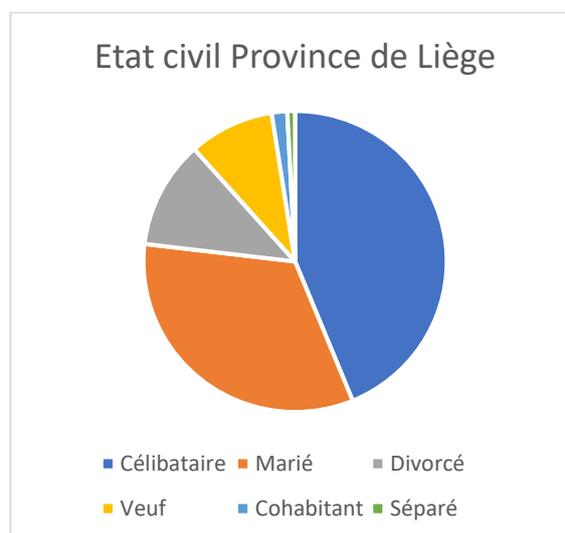
La tranche d'âge qui récolte le plus de voix est celle des plus de 61 ans ; nous sommes donc face à une population vieillissante qui nécessite un accompagnement plus intensif et différencié, surtout dans le domaine médical.

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

Deux bénéficiaires ne sont pas repris dans ces statistiques, car ce sont deux associations.

Etat civil

Etat civil	Nombre
Célibataire	53
Marié	40
Divorcé	14
Veuf	11
Cohabitant	2
Séparé	1
Total	121



✓ Province de Namur

27 personnes ont été accompagnées durant cette année 2021.

9 ont été reçues en permanence administrative.

24 personnes résident encore sur la liste d'attente.

Enfin, **15** personnes ont été réorientées : autres services pour sourds, services d'accompagnement, service AViQ, centre de réfugiés, CPAS.

II. NOMBRE DE PRESTATIONS

805 prestations ont été assurées en 2021 (821 en 2020 : - 16). A noter que les prestations des permanences administratives n'ont pas été comptabilisées.

Hors de ces 805 prestations, on dénombre :

530 interventions sociales (66%),

84 interprétations (10,5%),

190 accompagnements (23,5%)

1 intervention du coordinateur pédagogique.

Types de prestations	2021	2020
Aides sociales	66 %	63 %
Interprétations	10 %	15 %
Accompagnements individuels	23 %	21 %

Les prestations des assistantes sociales et des accompagnatrices sont en augmentation.

Les prestations en interprétation ont baissé de 5%. Cette baisse s'explique par le départ de 3 interprètes et le fait que le poste d'Illana Tondeur à Namur n'a pas été pourvu.

Intensité de l'accompagnement

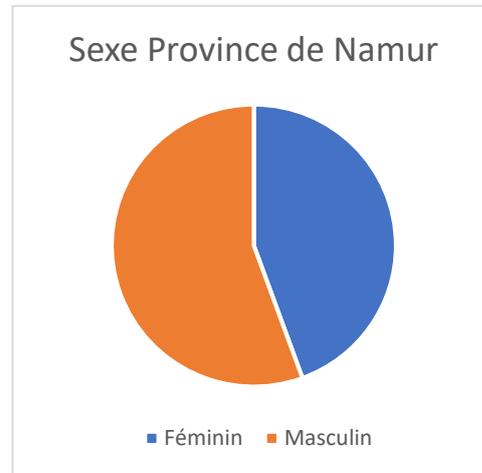
Intensité	2021	2020
Intensive (min 1x/sem)	6	5
Fréquente (de 2 à 4x/mois)	5	5
Régulière (min 1x/mois)	5	5
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	11	13
TOTAL	27	28

16 personnes, soit 60 %, sont suivies de manière régulière. A nouveau, il nous faut rappeler l'accroissement des capsules vidéo qui n'ont pas été comptabilisées.

III. PROFIL DES UTILISATEURS

Sexe

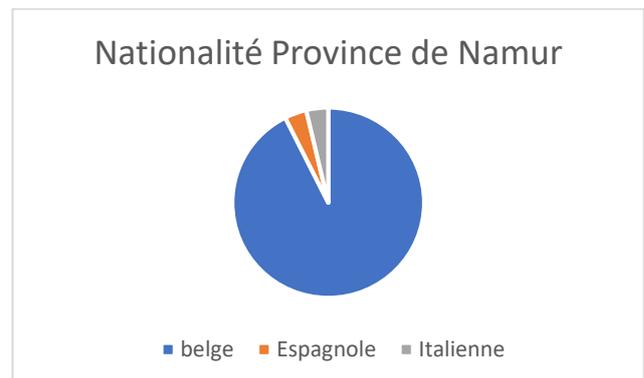
Sexe	Nombre
Féminin	12
Masculin	15
Total	27



Plus d'hommes que de femmes.

Nationalité

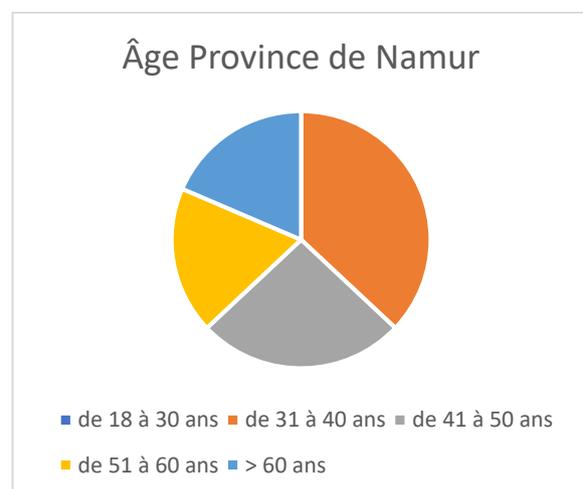
Nationalité	Nombre
belge	25
espagnole	1
italienne	1
Total	27



3 nationalités seulement sont représentées.

Âge

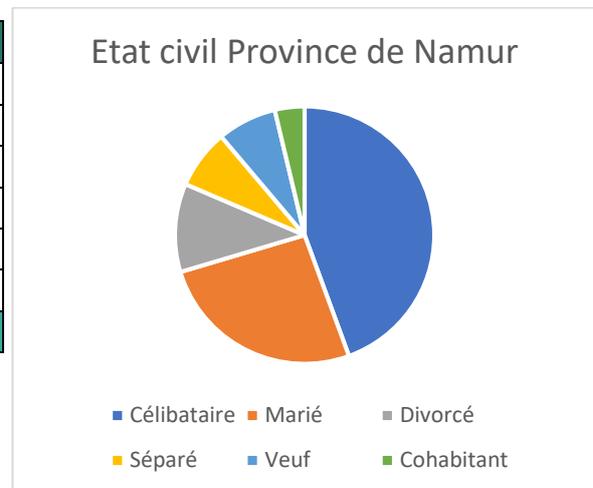
Tranche d'âge	Nombre
de 18 à 30 ans	0
de 31 à 40 ans	10
de 41 à 50 ans	7
de 51 à 60 ans	5
> 60 ans	5
Total	27



La population de Namur reste plus jeune qu'à Liège et à Charleroi.

Etat civil

Etat civil	Nombre
Célibataire	12
Marié	7
Divorcé	3
Veuf	2
Cohabitant	2
Séparé	1
Total	27



✓ Province du Hainaut

12 personnes ont été accompagnées durant cette année 2021 dont 2 en permanence administrative. Cependant, il reste **12** personnes sur la liste d'attente, dont 8 nouvelles inscriptions cette année.

12 personnes ont été réorientées vers d'autres services spécifiques surdité ou non.

I. NOMBRE DE PRESTATIONS

Remarque : toutes les statistiques concernent 7 personnes ; en effet, 3 personnes sont répertoriées dans la Province de Namur.

102 prestations ont été assurées en 2021 (110 en 2020 : - 8). A noter que les prestations des permanences administratives n'ont pas été répertoriées, ni les prestations à distance.

Hors ces 102 prestations, on dénombre :

85 interventions sociales (83 %)

12 interprétations (12 %)

5 accompagnements (5 %)

Types de prestations	2021	2020
Aides sociales	83 %	78 %
Interprétations	12 %	10 %
Accompagnements individuels	5 %	22 %

On assiste à un accroissement des prestations des assistantes sociales et une nette diminution des prestations de l'accompagnatrice.

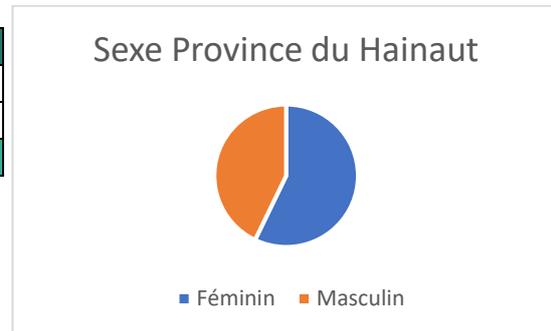
Intensité de l'accompagnement

Intensité	2021	2020
Intensive (min 1x/sem)	0	0
Fréquente (de 2 � 4x/mois)	2	1
Régulière (min 1x/mois)	1	0
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	4	8
TOTAL	7	9

II. PROFIL DES UTILISATEURS

Sexe

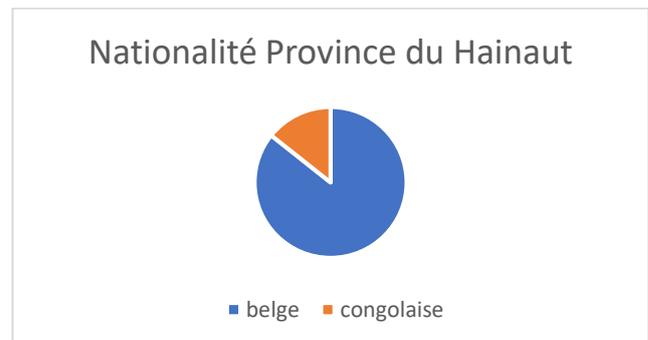
Sexe	Nombre
Féminin	4
Masculin	3
Total	7



Plus de femmes que d'hommes.

Nationalité

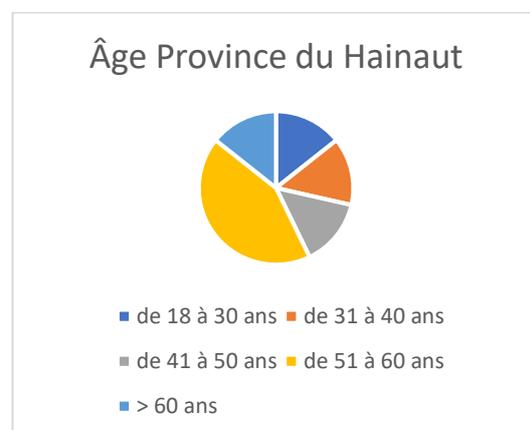
Nationalité	Nombre
belge	6
congolaise	1
Total	7



La plupart des bénéficiaires sont belges.

Âge

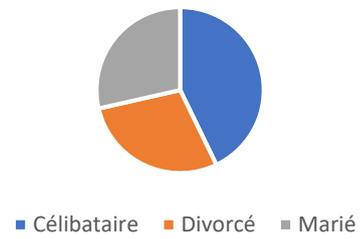
Tranche d'âge	Nombre
de 18 à 30 ans	1
de 31 à 40 ans	1
de 41 à 50 ans	1
de 51 à 60 ans	3
> 60 ans	1
Total	7



Etat civil

Etat civil	Nombre
Célibataire	3
Divorcé	2
Marié	2
Total	7

Etat civil Province du Hainaut



CHAPITRE IV. ANALYSE DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE ET PERSPECTIVES

En 2021, l'Épée a accueilli **157** 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 (Verviers est, pour le moment, en inactivité).

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. 15 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

L'année 2021 ne fut pas de tout repos entre des vagues de malades de la Covid et les vagues de la Meuse et ses affluents dans nos villes et villages. L'actualité a en partie dicté nos agendas mais elle ne nous a pas empêché-e-s de poursuivre nos objectifs et de développer nos projets. C'est ce que nous allons détailler dans les paragraphes qui suivent.

Covid 19 : saison 2

De nouveaux confinements, la succession de variants, l'arrivée des vaccins... La suite pas si attendue de la première saison de la Covid 19 nous a réservé-e-s de nouvelles aventures. Et comme pour la première année, les professionnel-le-s de l'Épée n'ont pas ménagé leurs efforts pour accompagner et soutenir l'ensemble des bénéficiaires du service face à ces différentes épreuves.

En 2021, tout comme en 2020, l'Épée a poursuivi l'ensemble de ses missions dans un contexte difficile. Les aides sociales, les rendez-vous à domicile, les apprentissages, les permanences administratives et « contributions » et les missions d'informations et d'orientation se sont tout-e-s poursuivi-e-s malgré les obstacles à la communication (masques, plexiglass, visio...) et malgré les changements incessants dans les règles à respecter. Le personnel, tout comme les bénéficiaires, s'est montré très conciliant et compréhensif

dans les mesures à appliquer afin de garantir la sécurité de tou-t-e-s. Même si la Covid 19 est bien entrée à l'Épée en contaminant plusieurs professionnel-le-s durant le mois de novembre, l'épidémie a pu être circonscrite et aucun.e bénéficiaire n'a été touché.e. Après 2 années de pandémie, nous constatons que la maladie n'a affecté gravement aucun de nos bénéficiaires, dont beaucoup sont âgés ou à risque. L'Épée a-t-il un mérite dans ce constat ? Nous osons nous en attribuer un dans la mesure où une grande partie des personnes sourdes que nous suivons ne passent que par l'Épée pour obtenir les informations nécessaires à leur vie quotidienne. Nous les avons conseillées pour se prémunir et prémunir les autres de la maladie ; nous les avons informées pour l'organisation d'un voyage à l'étranger ; nous les avons accompagnées pour s'inscrire à un test PCR ou à un rappel de vaccination pour elles ou leur famille ; nous les avons orientées au milieu des mesures abstruses ; enfin, nous les avons écoutées quand cela n'allait plus par trop d'angoisse ou de confinement.

L'Épée est fier d'avoir réalisé ce travail contre vents et marées alors que d'autres services publics n'ont pas hésité à fermer leurs permanences, voire à suspendre leurs activités purement et simplement. Les banques, les mutuelles, les syndicats n'accueillaient plus les bénéficiaires en permanence – certains ne le font toujours pas – ajoutant considérablement au travail de l'équipe sociale devant pallier la situation à coups de courriels et d'appels téléphoniques. Ceux-ci n'obtenaient pas toujours réponse et se transformaient en attentes interminables sur des répondeurs lancinants. « Vous êtes le 46è, nous répondons à votre appel dans les plus brefs délais ».

La raison du télétravail était souvent invoquée face aux délais de réponse et au manque de proactivité de certains services partenaires. Evidemment... Comment envisager un authentique service à la population sans la rencontrer véritablement ? Cette lapalissade du travail social nous est revenue naturellement, passés les pics gravissimes de la maladie où les mesures d'éloignement restaient indispensables. Depuis, L'Épée a résolument choisi le voie du présentiel en diminuant de plus en plus la part laissée au télétravail. Oui, celui-ci permet d'éviter les embouteillages, de gagner du temps, d'économiser de l'argent pour les bénéficiaires comme les professionnel-le-s. Mais, s'il déconstruit les fondements de la relation alors ni les un.e.s ni les autres n'ont à y gagner. Oui, beaucoup de personnes sourdes comme entendant investissent les technologies de communication à distance. Mais, si elles les amènent à s'enfermer chez elles dans un entre soi désocialisé, alors c'est la société toute entière qui est perdante.

A partir de Pâques, les travailleur-se-s étaient invité-e-s à diminuer les jours de télétravail. Certain-e-s l'ont déjà totalement supprimé de leur horaire hebdomadaire à cette période. Depuis septembre, Il n'y a plus de travail à domicile régulier mais des demandes ponctuelles peuvent toujours se faire en fonction de situations particulières. Conscients que nous ne suivons pas le sillon de beaucoup d'autres services qui s'engagent dans un télétravail structurel, nous choisissons cette option pour préserver la qualité de nos accompagnements, mais aussi dans une optique militante dans un monde gouverné par les écrans. Si nous suivons aveuglément les prophètes de la 5G et de la Smart City, nous deviendrons progressivement des opérateurs téléphoniques chargés de dépanner et non plus d'accompagner les personnes sourdes.

Les rares activités suspendues en 2020, à savoir les ateliers collectifs et les déplacements dans les différents lieux de vie, ont toutes redémarré cette année. Nous choisissons désormais de vivre avec le virus, tout en maintenant certaines mesures évidentes d'hygiène comme le lavage des mains et le port du masque en cas de maladie ou en cas de déplacement à domicile. En septembre 2021, nous avons arrêté la réalisation des résumés en langue des signes des conférences de presse qui suivent les CoDeCo. Ces vidéos

devenaient de plus en plus techniques et difficiles à résumer. De plus, la majorité de nos bénéficiaires ne les regardaient plus, emportés par une certaine lassitude. En un an et demi, nous estimons avoir accompli notre part dans ce travail de prévention en réalisant plusieurs dizaines de vidéos.

Si les mesures imposées étaient nécessaires pour endiguer la maladie, elles ont aussi provoqué des conséquences néfastes sur la santé mentale et relationnelle de nos bénéficiaires. Certains d'entre eux ont développé un « syndrome de la cabane », cette peur de sortir de son lieu de confinement et de se confronter au monde extérieur. Les messages anxiogènes ont induit des réflexes d'isolement. A présent en situation de stress ou de malaise, la personne préfère l'enfermement à la recherche de soutien. Elle a compris que face aux dangers du monde, il faut rester chez soi et éviter les contacts. Nous avons réussi à remobiliser certains bénéficiaires angoissés à l'idée de sortir de chez eux. Ce n'est pas le cas de tout le monde. Pour une minorité, nous tentons encore de les encourager à réinvestir la sphère sociale. Ce n'est pas gagner. A cela viennent s'ajouter les problématiques de santé mentale déjà présentes avant l'épidémie mais accentuées par l'isolement et l'angoisse. L'alcoolisme a fait des ravages pendant la crise, la consommation de psychotrope a explosé et les rechutes de dépressions ont été nombreuses.

Les enfants de nos bénéficiaires ont aussi été lourdement impactés par ces 2 années de Covid. Nous avons constaté de multiples décrochages scolaires pour lesquels le service a été mobilisé : réunions avec les PMS, visites d'écoles, remédiation, gestion de conflits. La promiscuité dans les logements induite par les confinements a provoqué par ailleurs des situations de violence intrafamiliales dont les enfants sont victimes mais parfois aussi les parents. Et les compétences relationnelles de nos enfants ont été mises à rude épreuve pendant deux ans. S'intégrer dans un groupe sportif, de mouvement de jeunesse ou autre, exige de la patience et de la volonté. Il faut du temps pour accepter les règles d'un groupe, parvenir à coopérer et apprivoiser les autres. Nous savons tous que la construction du lien exige de la patience.

Confrontée à tous ces défis, l'équipe sociale a comme chaque année fait face avec courage et motivation. Chaque intervenant-e entretient des liens privilégiés avec les bénéficiaires et les connaît en profondeur. Elle ou il détecte facilement les besoins et les causes de malaise de ceux-ci et peut ainsi intervenir rapidement. Grâce à la bonne communication entre les professionnel-le-s de l'équipe, des situations urgentes ont pu être gérées de manière professionnelle et efficace. D'un autre côté, les membres de l'équipe ont aussi été affectés par 2 années de Covid, de stress et de changements incessants. Entre les enfants à caser en cas de test positif et/ou d'école fermée, les vacances annulées ou des pass sanitaires qui ne fonctionnent pas, chacun a vécu ces 24 mois avec plus ou moins de stress, d'angoisse, de déprime et de conflits. Et lorsque le moral n'est pas au beau fixe et qu'il faut entendre les souffrances de dizaines de bénéficiaires, ce n'est pas toujours évident. De fait, l'équipe sociale a présenté des signes de fatigue évidents liés à ces deux années particulières. Le retour au présentiel et certaines activités de groupe ont permis de soutenir la résilience des troupes. Ainsi, l'inauguration et la célébration des 30 ans de L'Épée le 9 octobre dernier a été un moment fédérateur pour l'équipe où chacun.e s'est impliqué.e dans l'organisation pour un projet commun et positif. Certains d'entre nous se sont aussi impliqué.e-s dans l'organisation de la journée ASAH

rassemblant de nombreux services d'accompagnement, celle-ci s'est déroulée deux jours plus tôt et a été une franche réussite.

L'autre catastrophe : les inondations de juillet

Comme si la Covid ne suffisait pas, la Wallonie a été durement touchée par des inondations durant le mois de juillet. Si les bureaux de Liège ont été concrètement menacés par la montée des eaux avec le débordement de la Meuse, nous n'avons pas eu à déplorer de dégât matériel pour notre service ni pour les membres du personnel. Il n'en a pas été de même pour nos bénéficiaires dont certains subissent encore maintenant les conséquences de ce déluge. Ce sont les Liégeois qui ont payé le plus lourd tribut, à commencer par ceux vivant le long des rivières. Certains de nos bénéficiaires ont connu le traumatisme de la montée des eaux dans leur logement, de la voiture emportée par les flots, de l'évacuation en catastrophe et puis de l'incertitude... Ce deuxième acte de la tragédie : visites d'experts et de contre-experts, travaux intermittents, déménagements successifs, n'a pas été plus facile à surmonter que le premier. Certains y sont encore coincés en raison de démarches administratives bloquées ou de travaux pas commencés.

Les inondations de juillet ont une incidence sur le marché immobilier de toute la Wallonie déjà sous tension avant la catastrophe. Il devient de plus en plus difficile de trouver une habitation et les délais pour accéder à un logement social sont devenus interminables. Ce sont les personnes les plus précaires qui ont le plus été touchées puisque vivant en zones inondables et/ou dans des logements en moins bon état. Dans les urgences comme sur le long terme, l'Épée a répondu présent pour ces personnes vivant des situations proches de l'apocalypse.

Des projets et des activités

Heureusement, le travail de l'équipe sociale n'a pas été uniquement dicté par l'actualité. Nous avons pu poursuivre nos objectifs, continuer à donner du sens à nos missions et développer nos projets. La reprise des dernières activités suspendues et l'accent sur le travail en présentiel nous ont permis d'accentuer cette dynamique.

Ainsi, en 2021 les accompagnatrices ont ouvert à nouveau les ateliers collectifs. A Liège ainsi qu'à Namur, il a été organisé un atelier sur le thème de l'auto-défense réservé aux femmes. Une animatrice de l'ASBL Garance est venue nous initier aux principes de la protection individuelle. Ces ateliers animés et interprétés en langue des signes ont été suivis par 12 participantes. Garance est une association qui milite, depuis sa création, contre les violences basées sur le genre. Ensuite, face aux constats de l'explosion des problèmes psychologiques chez nos bénéficiaires, nous avons collaboré avec le centre de santé mentale SeLiNa pour sensibiliser nos bénéficiaires à l'utilité d'un suivi thérapeutique en individuel ; Gabrielle Van Zuylen, psychologue sourde, avec qui nous collaborons depuis plusieurs années, a animé ces ateliers qui ont réuni 13 participant·e·s à Liège. En 2020, une série d'ateliers d'une journée entière devaient avoir lieu avec des femmes sourdes d'origine étrangère. Ce projet exceptionnel dénommé « Femmes d'ailleurs et d'ici » subsidié par la Fédération Wallonie Bruxelles a été mis au frigo en raison de la pandémie. Nous l'en avons ressorti au dernier trimestre avec des améliorations pour des dates prévues au cours du printemps 2022. Ces ateliers qui devaient réunir 6 personnes au départ pourraient au final en accueillir entre 10 et 15.

Par ailleurs, le suivi des bénéficiaires locataires de nos deux appartements supervisés rentrent à présent dans sa deuxième année. Le projet d'accompagnement d'une des deux personnes accueillies à l'ouverture a pris fin après une année. Nous avons accueilli un nouveau locataire depuis le mois de septembre 2021. Le second appartement est toujours loué au même bénéficiaire qui l'occupe depuis maintenant 1 an et demi. Pour chaque logement une accompagnatrice et une assistante sociale définissent en concertation avec la personne sourde un projet reprenant les différents objectifs d'autonomisation qui seront mis en place dans les mois à venir en vue d'une future vie indépendante. Il est à noter que les différents locataires ont jusqu'ici tous en dessous de trente ans, même si nous n'avons pas réservé les logements uniquement à cette tranche d'âge. Les accompagnements et apprentissages se sont concentrés sur l'entretien du logement, l'hygiène personnelle, la mobilité et le suivi médical. Nous travaillons aussi en collaboration avec le Service d'Aide à la Recherche d'Emploi de Wallonie (SAREW) pour l'insertion professionnelle de ces bénéficiaires. Au-delà de l'aspect pédagogique, nous avons eu aussi à gérer une dimension à laquelle nous ne nous attendions pas, à savoir les comportements pas toujours respectueux des règles en vigueur de la part de nos locataires. Nous avons ainsi dû faire des réunions pour rappeler la cadre notamment au niveau de la consommation d'alcool, de l'entretien des locaux ou des visites non autorisées. En ces premières années de pratique de gestion d'appartements supervisés, nous faisons progressivement nos armes et construisons une expérience pour un accompagnement plus pertinent. Le travail, comparé à celui destiné aux bénéficiaires vivant dans leur milieu de vie, est certes différent mais demande la même patience et la même acceptation du rythme du bénéficiaire pouvant être fait de pause et même de retour en arrière.

D'autre part, en 2021, nous avons terminé notre collaboration avec Mme Degraux qui supervisait l'équipe sociale depuis plusieurs années à raison d'une matinée tous les deux mois. Même si nous sommes satisfait-e-s du travail réalisé avec elle, nous avons besoin de changer nos routines et d'envisager d'autres perspectives. C'est ce que nous avons fait en concluant ce cycle sur le constat suivant : afin d'améliorer notre travail d'accompagnement et les conditions dans lesquelles nous le réalisons, nous avons besoin de revoir en profondeur les projets d'accompagnement que nous réalisons avec les bénéficiaires. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de consacrer les prochains trimestres à la formation, à la réflexion et à la création sur le thème du « plan individuel d'accompagnement ». Ce projet est inscrit dans le tout nouveau contrat d'objectifs de l'Épée qui définit notre programme d'actions pour les cinq prochaines années.

Avec l'entrée dans l'ère numérique et son accélération ces dernières années, nous sentons que nous devons redéfinir notre manière travailler avec les bénéficiaires. Les nouveaux systèmes de communication comportent de nombreux avantages pour nos missions sociales. Ils permettent de répondre plus vite à des situations parfois urgentes ; ils peuvent rompre la solitude de bénéficiaires qui ont des difficultés à se déplacer pour des raisons psychologiques ou de mobilité ; ils facilitent certaines démarches administratives. Paradoxalement, ils permettent de réduire certaines distances pour en agrandir d'autres. Les bénéficiaires ne maîtrisant pas les outils numériques vivent un dédoublement de leur handicap par la fracture numérique. Par ailleurs, avec la hausse du coût de la vie, certains font le choix de sacrifier la connexion internet pour subvenir à leurs besoins. Au contraire, les bénéficiaires qui raffolent des nouvelles

technologies ne voient plus que par ça et ne comprennent pas que tout ne puissent pas être réglé à distance. Souvent, ils veulent des réponses rapides, efficaces, sur mesure et tenant compte des dernières nouveautés juridiques alors que leurs demandes sont extrêmement complexes (succession, vente de maison...). De plus, lorsque cela ne va pas assez vite, ils se réfèrent aux réseaux sociaux ou aux amis qui offrent évidemment de meilleurs conseils. Notre service peut ainsi commodément être mis en concurrence avec le copain qui a obtenu mieux, avec le tuto TikTok qui a montré comment faire ou avec la publication Facebook qui a dit le contraire.

De toutes les distances engendrées par la numérisation, il y a celle par rapport à la réalité qui est interpellante. Nous sommes rentré·e·s dans un monde virtuel où tout peut être administré via un écran. Les acteurs de la société – dont le personnel de l'Épée – deviennent de moins en moins des partenaires d'un projet de vie pour se changer en outils à utiliser à la demande quand le besoin s'en fait ressentir. Les bénéficiaires ont de plus en plus de difficulté à se représenter les organes de la société et à comprendre leurs missions. Cette situation implique une déresponsabilisation des bénéficiaires qui ne situent plus bien leurs rôles dans un monde qui ressemble à un jeu vidéo. Voilà pourquoi nous entendons via ce cycle de formations et de réflexions créer un nouvel outil pédagogique et redéfinir notre manière d'accompagner afin d'impliquer le bénéficiaire dans son projet de vie, de le responsabiliser afin de le rendre davantage acteur du monde bien réel qui l'entoure.

Et pour terminer ce chapitre en beauté, nous sommes heureux d'avoir pu enfin inscrire de nouveaux bénéficiaires dans notre service. Pendant un an et demi, il nous a été impossible, en raison de la pandémie, des restrictions imposées et du surcroît de travail engendré, d'accueillir de nouveaux bénéficiaires et de raccourcir notre liste d'attente. Pourtant, cette dernière a poursuivi son inflation pour battre à nouveau des records à Liège comme à Namur. Ainsi pour la Cité Ardente, 30 personnes étaient en attente en septembre 2021 pour 32 personnes dans la capitale de la Wallonie et Charleroi. Des chiffres questionnants quand on y ajoute un délai d'attente de 2 ans à Liège et de 2 à 4 ans à Namur. A la fin de l'année, nous avons pu ouvrir 4 nouveaux dossiers à Liège et 1 à Namur. Il s'agit là d'une dynamique positive pour la liste d'attente car nous devons progressivement recontacter les personnes inscrites et nous pouvons effacer les noms de celles qui ne sont plus demandeuses.

Une médaille pour l'intégration de professionnel·le·s sourd·e·s

Nous souhaitons terminer ce tour de l'année 2021 par une mission que l'Épée accomplit depuis de nombreuses années avec une certaine réussite, pour ne pas dire une réussite certaine. En effet, cette année encore nous avons engagé et intégré deux professionnel·le·s sourd·e·s au sein du service. Pour commencer, Céline Cornia, a rejoint l'équipe des accompagnatrices le 1er mai 2021. Forte d'un bachelier d'éducatrice spécialisée et d'une expérience à Mains Ardentes, la jeune Liégeoise a très vite trouvé ses marques dans l'équipe. Au mois de juillet, nous a rejoints également Serge De Nadai qui officie comme homme à tout faire. Après seulement quelques mois de collaborations, le constat est sans appel : Céline et Serge sont devenu·e·s incontournables à l'Épée.

Céline a rapidement assimilé les missions du service, son organisation et surtout l'esprit qui l'anime. Elle s'entend parfaitement avec ses deux collègues sourdes et avec son dynamisme et ses compétences, elle participe grandement à la professionnalisation du métier d'accompagnatrices. Ainsi dès le mois de juin, les trois travailleuses sourdes et d'autres membres du personnel ont suivi une formation intensive avec le service Musk pour la conception et le montage de vidéos de qualité professionnelle. A présent, Céline et ses deux acolytes sont capables de réaliser une vidéo en haute définition en utilisant un fond vert et, grâce au montage et l'utilisation d'un logiciel spécifique, d'ajouter des incrustations, des transitions et des sous-titres avec un grand degré de finition. Elles se sont par ailleurs lancées, depuis la fin de l'année, dans un nouveau cycle de formations très ambitieux. Celui-ci, proposé par le service le CREE, entend initier les participant·e·s sourd·e·s aux techniques de l'organisation et la transmission d'une formation. A cheval sur 2021 et 2022, les accompagnatrices ne suivront pas moins de 9 journées, 2 week-ends et de nombreux stages pour peaufiner leurs compétences, ce qui ne manquera pas de bénéficier aux personnes sourdes et à l'ensemble du service.

Serge, de son côté, s'est rapidement rendu indispensable pour l'ensemble des travaux qu'il réalise un peu partout à l'Épée. Entre le rafraîchissement de la cage d'escalier, l'entretien du jardin ou l'aménagement du troisième étage, il nous a déjà gratifiés de nombreuses fois de ses qualités techniques. Aussi à l'aise dans les peintures, la menuiserie ou l'électricité, cet homme jouit de talents que nous ne soupçonnions pas.

Cette intégration réussie de travailleur·se·s sourd·e·s est aussi rendue possible grâce à l'infrastructure que propose l'Épée et à l'expérience engrangée. Danielle Hertogen a été la première sourde d'une longue série d'intervenantes de qualité à être bien intégrée au niveau professionnel chez nous. Un service comme le SAREW (Service d'aide à la recherche d'emploi pour sourds) vous le dira : l'inclusion d'une personne sourde dans un emploi comporte de nombreux défis à relever, la communication étant la première. Cela peut sembler évident qu'un service tel que le nôtre soit compétent pour réaliser cette mission. Il n'en reste pas moins que chaque engagement est un défi et comporte de nombreux enjeux. L'Épée est bilingue, mais œuvre chaque jour à ce bilinguisme qui n'est jamais gagné d'avance. Veiller à ce que l'information soit répartie de manière égalitaire à tous les membres du personnel reste notre priorité, alors que la plupart des moyens de communication conduisent au canal verbal. Ainsi, nous devons prévoir une version accessible du contrat de travail, du règlement d'ordre intérieur et des différentes informations relatives à la vie du service (consignes et exercices d'incendie, utilisation des outils et logiciels du service, nouveautés administratives...). Chaque membre du personnel bénéficie d'un ou plusieurs entretiens de fonctionnement par an avec la direction. Afin que les professionnel·le·s sourd·e·s se sentent en confiance, nous faisons appel à des interprètes qui ne font pas partie de l'Épée pour ces rencontres. Pour la personne qui n'entend pas, l'inclusion dans un nouveau milieu professionnel reste source d'angoisses même si certains points de repères comme la langue des signes sont présents. Leurs parents eux-mêmes n'imaginaient pas toujours qu'elle puisse un jour travailler. C'est parfois le défi de toute une vie. Rappelons que l'Épée emploie à présent 6 professionnel·le·s en situation de handicap en comptant Gisèle et Maria qui s'occupent respectivement de l'entretien des locaux de Namur et de Liège.

En plus de l'inclusion de Céline et Serge, nous avons accueilli, vers la fin de l'année, une stagiaire sourde étudiante en première année d'assistante sociale à Reims. Elle est venue réaliser un stage de 8 semaines qui s'est très bien passé. Les étudiants ont aussi souffert des deux années de pandémie, notamment pour trouver des lieux de stage. C'est en dernière minute, entre les deux dernières vagues de la Covid, que nous avons convenu avec la Haute Ecole de Reims un accord de partenariat pour l'accueil de Pauline et la possible insertion d'autres stagiaires sourd-e-s à l'avenir.

👉 Le travail d'interprétation : constats et perspectives

L'équipe et la problématique de la pénurie

En 2021, la question de la pénurie est plus que jamais d'actualité.

Le départ d'Elly Bulté (4/5 temps) en mars 2021, interprète et coordinatrice, de Nicolas Hanquet (1/2 temps) en mai 2021 ainsi que de Gaëlle Abrassart (1/2 temps) en novembre 2021 et qui était en congé de maladie de janvier à août a bousculé le service d'interprétation.

Dès le mois de décembre, l'équipe était alors composée de 2 interprètes à mi-temps pour la totalité du service (Liège – Verviers – Eupen et Namur – Charleroi). Les deux interprètes ont poursuivi le Master en parallèle. Ensuite, en septembre, Deborah Deville interprète et coordinatrice, a repris un temps plein mais le nombre de demandes a continué à croître et il devenait difficile de pouvoir y répondre dans un délai raisonnable.

Ce constat a poussé le service à envisager des collaborations avec des services d'interprétation extérieurs et à réfléchir à toutes les solutions envisageables à court et long termes.

Dès lors, la réflexion autour d'un partenariat avec le SISW a vu le jour afin de mutualiser nos forces, savoirs, savoir-faire dans tous les domaines, de manière à pouvoir fournir des interprètes à un maximum de personnes.

La mise en place d'un secrétariat destiné à gérer les demandes d'interprétation a permis de dégager du temps aux deux interprètes qui, jusqu'alors, y répondaient elles-mêmes entre deux prestations.

Une action a également été développée vers le Master (rencontre avec des responsables, apports en ce qui concerne les stages des étudiant.e.s), de manière à pouvoir renforcer les compétences des futurs interprètes et adapter les stages dans ce cadre.

Les prestations

Aux 498 prestations d'interprétation, pour Liège et Namur, comptabilisées cette année, il faut ajouter l'interprétation lors de l'inauguration des travaux le 9 octobre, ainsi que lors de la journée d'équipe du mois de juin.

Le nombre total d'interprétations assurées par notre service est manifestement en net recul par rapport aux années précédentes.

Cette diminution n'est pas à imputer à une baisse de la demande, que du contraire, mais bien à l'impossibilité d'y répondre suite à un manque d'effectifs ; la situation sanitaire est encore venue alourdir le bateau : nombreux annulations et reports de RV.

Cependant, nous avons pu trouver des solutions afin que la majorité des rencontres puisse avoir lieu : recours à une interprète indépendante, appel au SISW.

Cette diminution en nombre doit aussi prendre en compte l'augmentation de la durée de chaque prestation à laquelle il faut ajouter l'augmentation des temps de déplacements et des temps d'attente.

La problématique des annulations de dernière minute, du chef des personnes sourdes ou des divers services, est aussi toujours bien présente : ce sont parfois des plages conséquentes qui sont ainsi perdues. S'il est utopique d'espérer les éviter totalement, les réduire serait déjà bénéfique.

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.

La prise de rendez-vous

Le départ de plusieurs interprètes a poussé le service d'interprétation à réinventer sa manière de fonctionner. Le fait d'être en effectif réduit ne permettait plus aux interprètes de prendre en charge la gestion des demandes d'interprétation.

En effet, étant continuellement sur le terrain, les interprètes ne disposaient pas de suffisamment de temps au bureau pour gérer ces demandes qui ne cessaient de s'accumuler. En sus, la gestion des rendez-vous est un exercice chronophage et complexe ; les demandes sont diversifiées et la prise en compte de plusieurs paramètres lors de la gestion des rendez-vous est indispensable : contenu, temps de déplacement, disponibilité de tous les intervenants, etc. Il faut donc accorder plusieurs agendas, tout en tenant compte de certaines échéances.

Dès lors, il est apparu que l'engagement d'une gestionnaire des demandes était la solution. Notez que cette idée avait déjà été abordée par le passé.

Grâce à une subvention commune de la Ministre des Affaires sociales de la RW à l'Épée et au SISW, le service a pu engager une personne à mi-temps pour la gestion des demandes.

Pour cette nouvelle fonction, le choix s'est tout naturellement porté sur Caroline Buschen. Elle travaille à l'Épée depuis plusieurs années et connaît le fonctionnement du service.

Depuis septembre 2021, et après une brève période d'écologie par les interprètes, elle gère désormais les demandes d'interprétation. C'est elle qui assure la prise des rendez-vous et qui complète l'agenda des interprètes de Liège. Une fois qu'elle maîtrisera tous les rouages de la fonction qu'elle occupe, Caroline s'attèlera à la gestion de demandes de l'antenne de Namur.

La gestion des demandes est de plus en plus ardue ; en effet, 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.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

L'année 2021, année de soubresauts, mais remplie d'activités et de projets.

Citons :

- ✚ La modification de fonctions et de la structure du personnel : création de 2 nouvelles fonctions, à savoir celle de gestionnaire des demandes d'interprétation et d'ouvrier polyvalent, accueil de 2 personnes sourdes supplémentaires.
- ✚ Le partenariat avec le SISW, en ce qui concerne l'interprétation en langue des signes.
- ✚ La campagne accessibilité d'ASAH pour une société accessible pour toutes et tous.
- ✚ L'entrée en vigueur du nouvel Arrêté des services d'accompagnement, permettant une plus grande latitude, tant du côté organisationnel que financier.

Cependant, ce que nous dénonçons depuis longtemps est plus que jamais d'actualité :

- ✓ 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, 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

- ✚ Poursuite et affinement du partenariat avec le SISW, de manière à pouvoir répondre de façon efficiente aux besoins des sourds en ce qui concerne l'interprétation en langue des signes.
- ✚ Mise en place du contrat d'objectifs de l'AViQ et son suivi à long terme.
- ✚ Implémentation d'un système d'archivage des documents physiques et numériques qui devrait entraîner une réflexion globale sur les procédures actives au sein de l'Épée.
- ✚ Perfectionnement du 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.
- ✚ Développement des ateliers collectifs, de même que la spécialisation de chaque assistante sociale.
- ✚ Organisation concrète 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 ; 4 journées composées de témoignages, de présentations de service, de débats sur les 4 thèmes suivants auront lieu en 2022 : la communication en Langue des Signes, l'éducation et les enfants, les droits et obligations citoyennes, bien vivre en Belgique seront proposées.

- ✚ Enquête de satisfaction auprès des services avec lesquels nous collaborons, d'abord en Communauté germanophone.
- ✚ Approfondissement de la visibilité et la communication : détermination d'un plan de communication, réalisation de nouveaux supports communicationnels didactiques, grande campagne de visibilité,...
- ✚ Et toujours, sensibilisation sans relâche des Autorités et de la société aux difficultés rencontrées par les personnes sourdes.

SOUTIENS

L'Épée est soutenu par :

- ✓ l'AViQ
- ✓ le Ministère des Affaires sociales 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
- ✓ Cap48
- ✓ la Loterie Nationale
- ✓ United Fund for Belgium
- ✓ la coopérative CERA
- ✓ le fonds de soutien Marguerite-Marie Delacroix
- ✓ le fonds Beeckman
- ✓ le foyer des amies
- ✓ le maître chocolatier Jean-Philippe Darcis
- ✓ des services-clubs
- ✓ des volontaires
- ✓ de fidèles donateurs

Que tous ces « supporters » soient vivement remerciés.

Liège, le 28 avril 2022.

Table des matières

CHAPITRE I. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME.....	1
I. INTRODUCTION A LA SURDITE.....	1
II. HISTORIQUE.....	1
III. ORGANE D'ADMINISTRATION	10
CHAPITRE II. PRÉSENTATION DU SERVICE.....	12
I. COORDONNÉES	12
II. OBJECTIFS.....	12
III. MOYENS	15
IV. COMPOSITION DE L'ÉQUIPE	16
V. MÉTHODOLOGIE.....	19
VI. ACTIVITÉS DE L'ANNÉE.....	27
VII. ACTIVITÉS EN TANT QU'EXPERT	30
VIII. DÉFICIENCES ET FACTEURS ÉTIOLOGIQUES RESPONSABLES.....	31
IX. COLLABORATION AVEC DES SERVICES EXTÉRIEURS	31
CHAPITRE III. STATISTIQUES ET ANALYSES.....	36
1. ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES BÉNÉFICIAIRES.....	36
2. LES DEMANDES	37
3. MILIEU DE VIE	38
4. SITUATION PROFESSIONNELLE.....	38
5. DÉFICIENCE	38
I. NOMBRE D'UTILISATEURS	40
II. NOMBRE DE PRESTATIONS.....	40
Intensité de l'accompagnement.....	41
III. PROFIL DES UTILISATEURS	42
II. NOMBRE DE PRESTATIONS	44
Intensité de l'accompagnement.....	44
III. PROFIL DES UTILISATEURS	45
I. NOMBRE DE PRESTATIONS	47
Intensité de l'accompagnement.....	47
II. PROFIL DES UTILISATEURS	48
CHAPITRE IV. ANALYSE DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE ET PERSPECTIVES	50
📌 Le travail social : constats et perspectives.....	50
Covid 19 : saison 2	50
L'autre catastrophe : les inondations de juillet	53
Des projets et des activités.....	53
Une médaille pour l'intégration de professionnel·le·s sourd·e·s	55
📌 Le travail d'interprétation : constats et perspectives	57
L'équipe et la problématique de la pénurie.....	57
Les prestations	57

La durée des rendez-vous	58
La prise de rendez-vous	58
CONCLUSIONS GÉNÉRALES	59
PROJETS	59
SOUTIENS	61