

L'Épée asbl

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

Rapport d'activités 2022



surdité - accompagnement - soutien social - interprétation – collaboration



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

Table des matières

Table des matières

Chapitre 1. Présentation de l'organisme.....	5
I. Introduction à la surdité	5
II. Historique	5
III. Organe d'administration.....	22
Chapitre 2. Présentation du service.....	23
I. Coordonnées	23
II. Objectifs	24
III. Moyens.....	28
Moyens matériels	28
Moyens humains	29
IV. Composition de l'équipe	29
Les assistants sociaux.....	29
Les éducatrices-médiatrices	30
Les interprètes en Langue des Signes Francophone Belge	31
La secrétaire.....	32
Le coordinateur pédagogique	33
La directrice.....	33
V. Méthodologie	34
VI. Activités de l'année.....	45
Les ateliers collectifs pour informer et échanger	45
L'amélioration de notre visibilité, tout en respectant la vie privée	47
Les activités de formation.....	47
Les réunions.....	50
VII. Activités en tant qu'expert.....	50
VIII. Déficiences et facteurs étiologiques responsables.....	51

IX. Collaboration avec des services extérieurs	51
Au niveau d'une collaboration systématique, on peut relever... ..	52
Au niveau de la réflexion et de l'échange.....	53
L'Épée a conservé 4 partenariats privilégiés.....	54
Chapitre 3. Statistiques et analyses	56
1. Origine géographique des bénéficiaires.....	57
2. Nature des demandes	58
3. Milieu de vie	60
4. Situation professionnelle	60
5. Déficiences.....	61
Province de Liège	61
Nombre d'utilisateurs.....	61
Nombre de prestations	61
Intensité de l'accompagnement.....	63
Profil des utilisateurs	64
Provinces de Namur et du Hainaut	67
Nombre d'utilisateurs.....	67
Nombre de prestations	68
Intensité de l'accompagnement.....	68
Profil des utilisateurs	69
Chapitre 4. Analyse de l'année considérée et perspectives	70
I. Le travail social : constats et perspectives.....	72
Introduction.....	72
L'hiver du Covid.....	72
Enfin le printemps.....	74
L'été de nos projets	75
Un automne prometteur.....	78

II. Le travail d'interprétation : constats et perspectives	80
L'équipe et la problématique de la pénurie	80
Les prestations	80
La durée des rendez-vous.....	81
La prise de rendez-vous	81
Conclusions générales	82
Projets.....	83
Soutiens.....	83

Chapitre 1. Présentation de l'organisme

I. Introduction à la surdité

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'Epée, 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'Epée (nom qui rappelle la grande figure de l'abbé de l'Epée 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).

Et c'est ainsi qu'en...

1992

L'Epée 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'Epée 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'Epée 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 éducatrice/médiatrice 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'Epée le 30 juin 1999.

L'Epée 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 éducatrice/médiatrice sourde à 4/5 temps, à savoir, Fatima Moubayed.

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 éducatrices/médiatrices 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 éducatrices/médiatrices 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'Epée fait l'acquisition d'un bâtiment sis rue des Vennes 173 ; depuis quelque temps, l'Epée 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'Epée 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'Epée a pu prendre possession de ses nouveaux locaux. Ce fut une très belle aventure pour un résultat dépassant toutes nos espérances.

2009

L'Epée 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'Epée, 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 1er septembre pour la première et au 1er décembre pour la seconde ; Patricia Struys, psychologue et travaillant depuis plus de 20 ans dans le monde de la surdité, est engagée le 1er 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'Epée (Liège, Eupen, Namur et Charleroi).

2010

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

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 éducatrice/médiatrice 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'Epée 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'Epée pour se consacrer plus particulièrement au service de santé mentale pour sourds ; Yves Uytdenbroek, 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'Epée 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, éducatrice/médiatrice 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 totalement 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 ½ temps et Alexandra Nikou a été écartée suite à sa grossesse ; François Modave l'a remplacée.

En juin, une nouvelle éducatrice/médiatrice, Sophie Deloyer, a été engagée sur le ½ temps médical de Julie Letawe, réduisant d'autant le temps d'assistant social, mais augmentant l'équipe des éducatrices/médiatrices (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, éducatrice/médiatrice, a pu être engagée à durée indéterminée.

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

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

1. 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.
2. 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.

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

2018

Fin de l'année, Jacques Dessaint, bénévole depuis la création de l'Epée 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'Epée 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 débuter.

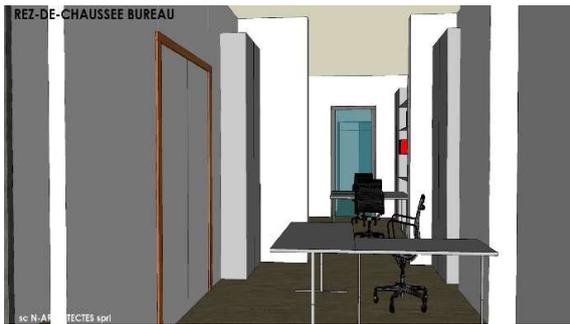
Appartement témoin



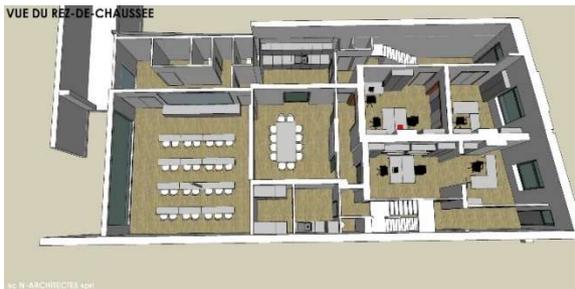
Salle polyvalente



Nouveaux bureaux



Rez-de-chaussée transformé



Début des travaux



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'Epée pour des vacances à durée indéterminée...

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

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

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 Uytendenbroek, 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.

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'Epée, 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'Epée, première interprète de l'Epée 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'Epée ; 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'Epée.

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'Epée ; 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'Epée et des autres services pour sourds, élargissement des plages horaire,...
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 3ème accompagnatrice, l'Epée 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.

2022

Nous avons accueilli une nouvelle interprète fin d'année, Juliette Buki, titulaire d'un Master en interprétation LSFB/Français ; cette nouvelle arrivée est une bouffée d'oxygène.

En effet, la pénurie d'interprètes impacte fortement le fonctionnement-même du service.

Pour y remédier, un partenariat avec le service d'interprètes de Wallonie a vu le jour en 2021, grâce à une subvention facultative de la Ministre Morreale ; cette collaboration favorise la mutualisation des ressources financières, logistiques et humaines.

Cette année également, un jeune stagiaire sourd est entré à l'Épée en tant qu'ouvrier polyvalent, Kevin Kopp ; Serge de Nadai devrait partir à la pension en 2024. Les bâtiments exigeant une gestion régulière, il est important d'assurer le relais.

2022 peut être placée sous l'égide des synergies :

- Le partenariat avec le SISW s'est intensifié.
- 2 interprètes de l'Épée interviennent pour le relais-signes.
- Les ateliers collectifs sont réalisés avec le service d'accompagnement bruxellois pour sourds, l'Escale.
- Une psychologue sourde, Gabrielle Van Zuylen, est présente tous les 15 jours à Liège pour des prestations.
- Des contacts plus intenses avec l'IROHV, école spécialisée pour les sourds, ont été noués.
- Un collectif rassemblant des services d'éducation permanente, de services culturels et sociaux, le Réseau Wallon pour la Lutte contre la Pauvreté, et ASAH s'est créé, afin de réagir et d'agir contre l'hyper-digitalisation imposée dans toute la société, excluant ainsi de plus en plus de personnes.

Et de la professionnalisation des outils de gestion :

- Les projets d'accompagnement ont été totalement revus afin qu'ils soient plus adaptés aux bénéficiaires.
- Une nouvelle base de données, plus évolutive et plus adaptée à nos besoins, est en construction.
- Une arborescence des dossiers, quel que soit le support utilisé, ainsi qu'une nomenclature communes sont en cours de réalisation ; nommer, trier, classer, éliminer, conserver les informations sont des processus structurants.

III. Organe d'administration

Il s'agit donc d'une ASBL, agréée par l'Agence pour une Vie de Qualité (AViQ).

Voici les membres du Conseil d'Administration :

Président : Serge CARABIN, médecin, pensionné.

Présidente d'honneur : Mijo LE MAIRE, assistante sociale, pensionnée.

Vice-présidente : Nicole BODSON, gestionnaire financière, pensionnée.

Secrétaire : Michèle WALLE, employée au CPAS de Liège, pensionnée.

Membres :

- Christiane BASTIN, coordinatrice, pensionnée.
- Marc GÉRARDY, journaliste.
- Muriel GERKENS, députée fédérale.
- Annie GILLET, interprète en langue des signes, pensionnée.
- Alain-Gérard KRUPA, directeur scientifique à la Province de Liège.
- Brigitte LEMAL, enseignante, pensionnée.
- Eddy LORMANS, ouvrier, pensionné.

Madame Jeannie DOYEN et Monsieur GENICOT sont membres de l'Assemblée Générale. Madame DOYEN est malheureusement décédée cette année.

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 2. 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

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,...

Les travailleurs sociaux apparaissent indubitablement comme des équilibristes : ils doivent pouvoir entendre la demande, mais pas nécessairement toute la demande, accompagner, « aller avec » mais également soutenir en cas de besoin, laisser

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

s'exprimer la personne tout en travaillant dans un cadre social et institutionnel déterminé, travailler avec les réseaux sans pour autant leur donner tout pouvoir, accepter le handicap (adaptation de la société, pas d'exigence d'auto-responsabilité) tout en ne stigmatisant pas la personne (handicap ne signifie pas incompétences), être soutenant, tout en respectant l'indépendance de la personne (pour qu'elle ne devienne pas dépendante du service).

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

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

Nous distinguerons ici 2 sortes de réseaux actifs au sein de l'Epée (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'Epée 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'Epée appartient.

Enfin, nous pouvons signaler que les SAC sont les porte-parole des personnes qu'ils accompagnent qui, bien souvent, de par leur fragilité due à leur handicap, à leur isolement, à leur méconnaissance des codes sociaux, ont de la peine à se faire « entendre ». Ce constat est d'autant plus vrai dans la société actuelle, où chacun doit trouver sa voie, est responsable de son autonomie, où tout devient de plus en plus virtuel, où aucune place n'est donnée aux plus faibles.

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

L'Epée 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 4 lieux de permanences – Liège, Eupen, Namur, Charleroi –, l'Epée 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'Epée 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'Epée 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

Moyens matériels

Des locaux proches de la gare des Guillemins   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, flashs, caméras,...
- une documentation sociale, didactique et des ouvrages spécifiques sur la surdité et l'interprétation.

Par ailleurs, nous avons pu équiper, avec l'aide de la Province et la Ville de Liège, 2 studios médias, l'un à Li ge et l'autre à Namur ; ce matériel spécifique permet de réaliser des vidéos et leur montage, de manière professionnelle.

Moyens humains

L'équipe d'accompagnement a oscillé entre 15 et 16 personnes cette année :

- 6 assistantes sociales
- 3 accompagnatrices sourdes à la vie journalière
- 3 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

A partir d'octobre, nous avons accueilli, en sus, un jeune ouvrier polyvalent sourd.

IV. Composition de l'équipe

Les assistants sociaux

o Liège

Vivane CAMPANELLA : 36h/semaine

Régine GRETRY : 30h24/semaine

Julie LETAWE : 30h24/semaine

Alexandra NIKOU : 30h24/semaine

De Liège, dépendent les permanences d'Eupen.

o Namur

Anne-Sophie BENTZ : 30h24/semaine

Sylviane SCIORRE : 28h30/semaine

De Namur, dépendent les permanences à Charleroi.

Le subside spécifique de la Ministre des Affaires sociales a été intégré, en 2022, à la subvention AViQ annuelle, ce qui lui confère un caractère permanent.

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'Epée 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 éducatrices-médiatrices

Le vocable « Accompagnatrices » étant peu explicite tant pour le personnel lui-même de l'Epée que pour l'extérieur, une nouvelle appellation a été préférée ; nous parlerons maintenant d'éducatrices-médiatrices.

- Liège

Céline CORNIA : 32h/semaine

Sophie DELOYER : 30h24/semaine

- Namur

Mylène SEGUIN : 30h24/semaine

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 (17 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

- Liège

Juliette BUKI : 26h36/semaine

Chahrazed JENDOUBI : 19h/semaine

- Liège et Namur

Deborah DEVILLE : 38h/semaine

Actrices de la communication, elles 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. Elles interprètent lors des démarches à l'extérieur du service et lors des permanences sociales, en cas de nécessité.

Elles n'interviennent jamais sur le contenu.

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

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

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

La coordinatrice des interprètes, Deborah Deville, 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.

La secrétaire

Caroline BUSCHEN : 19h/semaine secrétariat – 19h/semaine gestion des demandes d'interprétation (Liège et Namur)

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.

Depuis 2021, elle assure également la gestion des demandes des interprètes.

Le coordinateur pédagogique

Yves UYTDENBROEK : 22h48/semaine (Liège et Namur)

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

Frédérique THEUNISSEN : 38h/semaine (Liège et Namur)

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'Epée s'expriment prioritairement dans cette langue.

Pour mieux rendre compte du travail qui se déroule chaque jour à l'Epée, 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'Epée, 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 (58 personnes en 2022), 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 ;
- 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'Epée, 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.

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).

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 éducatrices-médiatrices sourdes.

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.

Après 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'Epée ?

La mise en place d'un service d'interprétation à côté et en complémentarité du travail social faisait partie du projet originel de L'Epée. 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.

Depuis 2021, année du partenariat avec le SISW et du départ de 3 interprètes, la gestion des demandes est assurée par Caroline Buschen, en lien avec le SISW. En effet, l'effectif étant réduit, il s'avérait plus efficient que les interprètes soient déchargées de la charge administrative pour se concentrer sur leur métier d'interprètes.

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 plaidons pour un haut niveau de qualification des interprètes.

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

- dans le cadre de l'interprétation de liaison, on peut aussi citer l'interprétation tactile, destinée aux personnes sourdaveugles ;

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.

- 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'Epée 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 ; seule 1 interprète a été engagée fin 2022 pour combler le départ de 3 interprètes en 2021.

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'Epée réside dans sa polyvalence ; grâce à une équipe pluridisciplinaire – assistantes sociales, éducatrices/médiatrices sourdes, interprètes –, nous pouvons intervenir rapidement dans n'importe quel domaine.

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

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

Les ateliers collectifs pour informer et échanger

Dès 2016, les trois éducatrices-médiatrices de l'équipe sociale ont pris l'initiative d'organiser à Liège certains ateliers d'informations sur différents thèmes de société. Parce que l'intérêt et l'affluence étaient au rendez-vous, nous avons décidé d'étendre

le projet à Namur et d'établir un programme de rencontres régulières avec environ une séance par mois dans les deux villes.

En 2022, un nouveau pas a été franchi : les éducatrices-médiatrices de l'Epée et les intervenantes sourdes de l'Escale, service d'accompagnement pour sourds situé à Bruxelles, ont uni leurs forces.

Nos deux services, outre le public sourd, partagent de nombreuses valeurs et méthodes de travail. Les professionnelles sourdes de nos deux entités mutualisent leurs efforts dans la confection et l'animation des ateliers à destination des bénéficiaires. En effet, organiser, préparer une thématique à transmettre demande énormément de travail tant au niveau de la documentation que de la conception des activités. Autant que cette besogne serve aux deux services. Ainsi, un programme d'ateliers a été déterminé conjointement avec les mêmes thématiques mais des sessions à Liège, Namur et Bruxelles animées et préparées tantôt par l'Escale tantôt par l'Epée. Elles mettent en pratique les enseignements appris lors de leur cursus sur l'organisation et la gestion d'une formation au CREE (participation active des participant.e.s via différents types d'activités telles que des jeux, des photos langages...).

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

4 ateliers à Liège et 2 à Namur ont été organisés en 2022 ; en voici les différentes thématiques :

- FAI (Femmes d'Ailleurs d'Ici) en mars, mai et juin 2022
- Economie d'énergie en novembre 2022.

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 ; régulièrement, des vidéos traitant de sujets externes ou des annonces propres à l'Epée sont postées sur notre page Facebook. Elles sont accessibles à tous les sourds.

Les activités de formation

Il est à noter que, de plus en plus, nous utilisons les compétences internes ; quelques membres du personnel se forment à l'extérieur et dispensent leurs savoirs au reste de l'équipe. Ce fut le cas pour les formations relatives au montage des vidéos, au burn out ou encore aux assuétudes.

Formation en Langue des Signes et culture sourde

Langue maternelle des bénéficiaires, de 4 membres du personnel, d'1 stagiaire et d'1 administrateur, la Langue des Signes est primordiale au sein de l'Epée.

Tous les assistants sociaux et le coordinateur pédagogique ont pu suivre pendant 3 jours une formation intensive en Langue des Signes. Cette formation de longue haleine est prévue chaque année.

La directrice et le coordinateur ont la chance de pouvoir bloquer deux moments par année pour s'exercer à la LSFB avec une formatrice sourde.

En sus, nous exhortons toute l'équipe entendante à avoir le maximum d'échanges en Langue des Signes avec leurs collègues sourds.

Formation des interprètes

Chahrazed Jendoubi a finalisé les cours du Master d'interprétation FR/LSFB de l'UCL ; il lui reste son mémoire à présenter.

Deborah Deville et Chahrazed Jendoubi ont été formées par le SISW à l'utilisation du programme de relais-signes (« Relais-Signes est un service d'interprétation à distance pour des appels téléphoniques ou de courts entretiens entre une personne sourde et une personne entendante. Ce service est destiné aux appels de courte durée, en Belgique, qui ne nécessitent pas un interprète en présentiel. Par exemple : un bref entretien avec un employeur/un collègue, une demande de renseignements auprès

d'un service public (commune, mutuelle, ...) ou d'une entreprise commerciale (opérateur téléphonique, service clientèle, ...), une prise de rendez-vous médical, etc... ». Extrait du site internet du SISW).

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.

En sus, elles ont pu participer à une formation sur l'assertivité.

Formations sociales

Deux sessions de formation sont spécialement à épinglez cette année :

Une supervision avec deux enseignantes de la Haute Ecole Helmo Esas de Liège, établissement d'enseignement supérieur qui forme les assistant.e.s sociaux, Delphine t'Serstevens et Mélanie Vanderleen, avec pour thème : « Artisans du social - Comment réaffirmer le sens de nos actions ? ». Alors qu'en réunion d'équipe, les situations qui posent problème ou qui épuisent sont mises sur la table, les deux formatrices se centrent sur le positif dans les pratiques d'accompagnement. Grâce à la méthode d'analyse proposée qui permet une déconstruction fine de toutes les pratiques, des plus globales ou plus individuelles, des plus institutionnelles aux plus informelles, s'affichent la quantité et la qualité du travail d'accompagnement. Cette expérience a permis de réaffirmer le sens du travail dans une dynamique positive.

Dans le cadre du contrat d'objectifs, un cursus, avec pour thème « Accompagnement à l'élaboration d'un projet éducatif personnalisé », proposé par l'organisme de formations Repères, a été mené.

Plusieurs journées d'apprentissage et d'échanges ont lieu et ont amené l'équipe sociale à revoir les bases de la formalisation d'objectifs avec un bénéficiaire. Nous

avons revu que ceux-ci doivent être SMART, à savoir spécifiques, mesurables, atteignables, réalisables et temporellement définis.

Les 3 éducatrices-médiatrices ont participé à des sessions qualifiantes au CREE, centrées sur le métier de formateur. Outre le fait d'être avec d'autres professionnel.le.s sourd.e.s, elles ont pu accroître leurs boîtes à outils pour l'animation de leurs ateliers collectifs, engranger de nombreux savoirs, savoir-faire et savoir-être, utiles à leur travail d'accompagnement.

Suivant les besoins, les assistantes sociales ont pu participer à différentes formations : comportements addictifs, gestion du stress, femmes migrantes victimes de violence, choix de son fournisseur d'énergie, l'inflation,...

Les assistantes sociales et les éducatrices-médiatrices ont assisté également à différents colloques, conférences relatifs au travail social.

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

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

Autres formations

L'ensemble du personnel a participé à la co-construction d'une arborescence commune pour l'archivage des documents papier et numériques, ainsi que d'une nomenclature. Ces outils seront à disposition de l'équipe l'année prochaine. Pouvoir classer, éliminer et conserver les informations est essentiel.

Les interprètes, les éducatrices-médiatrices, la secrétaire et le coordinateur pédagogique ont été formés au montage vidéo.

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.

Les réunions

Différentes réunions ont eu lieu :

- 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'Epée ;
- 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'Epée est reconnu comme un service spécifique d'accompagnement.

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

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

- Le comité handicap de l'AViQ ;
- 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 représentante, 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.

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'Epée, 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'Epée 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 service de recherche d'emploi (SAREW), un service d'interprétation en langue des signes (SISW), un foyer des sourds (Mains ardentes), une ETA (Atelier du Monceau) et un service d'accompagnement (L'Epée) ; créée depuis peu, elle se veut un endroit d'échanges et d'entraide.

- L'IRHOV (Institut Royal pour Handicapés de l'Ouïe et de la Vue) qui est une école spécialisée à Liège ; selon les années, l'Epée 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'Epée, est organisée à Liège et à Namur.

Au niveau de la réflexion et de l'échange...

L'Epée 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,...).
- 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'Epée a conservé 4 partenariats privilégiés...

Avec l'Office germanophone pour une vie autodéterminée

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

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

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

Avec la Province du Hainaut

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

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'Epée.

Avec le SISW

La pénurie d'interprètes en sein de l'Epée et en Wallonie de manière plus générale a poussé l'Epée 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'Epée 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.

En 2022, nous avons accentué les rencontres entre les deux services de gestion des demandes et entre les interprètes.

2023 devrait voir la mise en place d'un planning commun qui assurerait aux deux services de maximiser, quel que soit l'interprète, les prestations sur une même zone afin de réduire considérablement les longs déplacements.

Et le Relais-Signes

Comme convenu en 2021, 2 interprètes ont été formées au relais-signes, 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. En outre, il s'agit, pour l'interprète, de pouvoir s'adapter à une multitude de situations et de personnes sourdes ; 22 personnes peuvent se succéder sur un laps de temps de 2h.

A partir du mois de juin, les interprètes de l'Épée ont débuté les prestations pour aboutir à 3 prestations de 2h par semaines en fin d'année.

Chapitre 3. 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 ne font pas l'objet de ces statistiques.

1. Origine géographique des bénéficiaires

Province	Arrondissement	Nombre
COOPERATION	Communauté germanophone	7
COOPERATION	Bruxelles-Capitale	2
COOPERATION	Région flamande	1
Hainaut	Charleroi	7
Hainaut	Mons	1
Hainaut	Soignies	1
Liège	Liège	70
Liège	Verviers	23
Liège	Waremme	5
Liège	Huy	4
Luxembourg	Bastogne	4
Namur	Namur	20
Namur	Dinant	1
Total		146

L'Epée, 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'Epée 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.

146 personnes ont fréquenté le service pour un total de 3.359 prestations (2.097 pour les assistantes sociales, 736 pour les accompagnatrices sourdes, 494 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 5.594 échanges via ces canaux soit 3.023 vidéos reçues pour 2.571 envoyées.

Il nous faut ajouter les prestations de relais-signes, ainsi que les RV annulés ; en effet, même s'ils n'ont pas lieu physiquement, un temps de travail conséquent pour la gestionnaire des demandes, l'assistante sociale et l'interprète est à épingle.

Parmi ces 146 accompagnements, 6 nouveaux accompagnements ont démarré, tandis que 75 personnes/services ont été informé.e.s.

Cependant, les permanences administratives ont encore été actives en 2022 à Namur : 9 personnes ont été reçues.

Néanmoins, 58 personnes résident sur notre liste d'attente (plus de 4 ans d'attente pour certaines personnes, 25 nouvelles inscriptions en 2022).

En plus de ces 146 bénéficiaires s'ajoutent 4 ASBL avec lesquelles nous collaborons (SAREW, SISW, Relais-Signes et le Club des Sourds d'Eupen) et pour lesquelles des prestations sont assurées.

2. Nature des 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 :

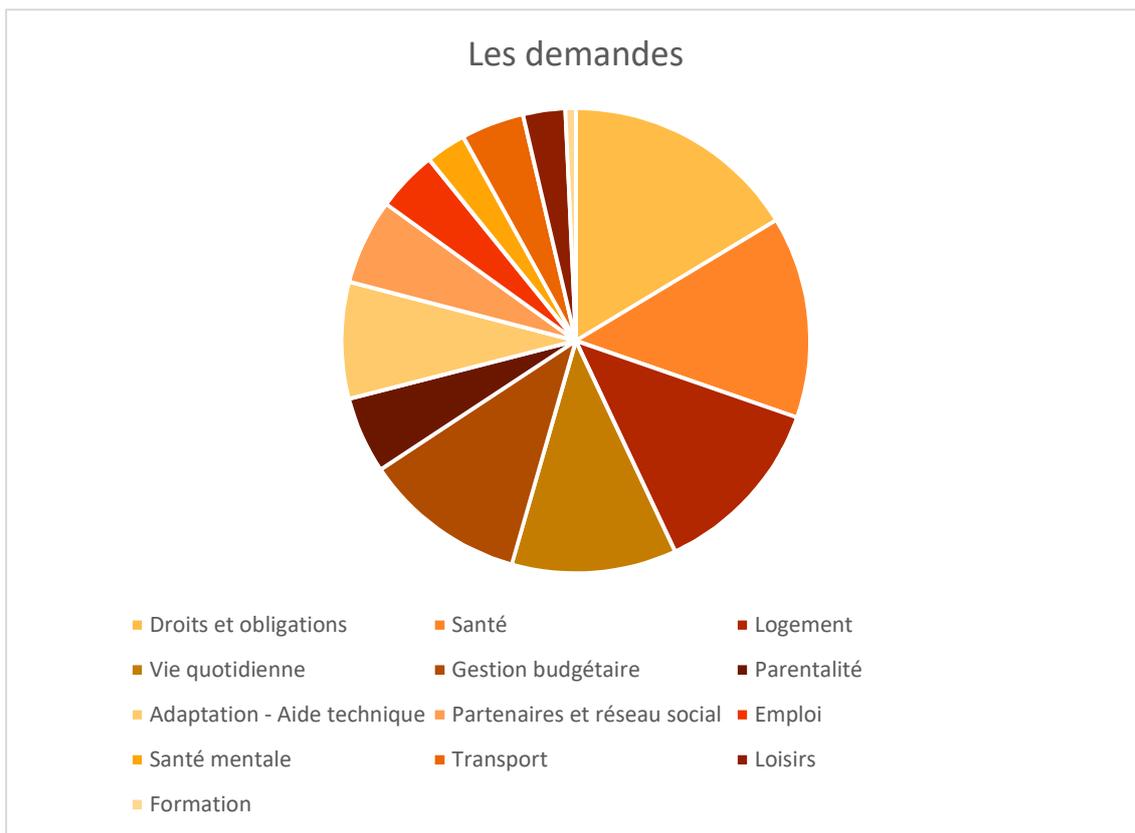
- Demandes d'information dans les domaines les plus divers
- Difficultés liées au travail (conditions de travail, restructuration d'entreprises, relations avec les supérieurs et les collègues,...)
- Problèmes liés au logement (travaux à réaliser, installation, relations avec le propriétaire, relations 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 2022, les bénéficiaires ont été accompagnés pour :

Intervention	Nbre bénéficiaires	Nbre interventions
Droits et obligations	135	1114
Santé	116	950
Logement	105	726
Vie quotidienne	94	708*
Gestion budgétaire	93	526
Parentalité	44	339
Adaptation - Aide technique	67	292
Partenaires et réseau social	49	166
Emploi	35	109
Santé mentale	23	90
Transport	36	90
Loisirs	24	61
Formation	6	6
Total	827	5177

* dont 48 interventions de 2 heures de Relais-Signes. Ces appels signés touchent toutes les sphères de la vie quotidienne.



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

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

3. Milieu de vie

Pratiquement tous les bénéficiaires ont leur propre logement ; seul 1 est en logement communautaire non-AViQ.

4. Situation professionnelle

Sur 146 bénéficiaires, 17 travaillent en milieu ordinaire, 19 en ETA, 1 personne est en formation « Forem », 4 sont en formation (hors Forem) ou en scolarisation, 74 sont sans emploi, 28 sont (pré)retraité.e.s, 2 sont en maladie et 1 en incapacité de travail (contrat de travail ETA).

Pour 4 personnes, la situation professionnelle n'est pas connue.

5. Déficiences

Tous les bénéficiaires se caractérisent par une déficience auditive profonde.

Cependant, outre ce handicap, 18 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 :

- 3 personnes : déficience auditive et troubles psychiques/troubles mentaux ;
- 7 personnes : déficience auditive et déficience physique ;
- 4 personnes : déficience auditive et déficience intellectuelle/retard mental ;
- 1 personne : déficience auditive et déficience visuelle ;
- 1 personne : déficience auditive et polyhandicap.

Province de Liège

Nombre d'utilisateurs

En 2022, 112 personnes physiques ont réellement fréquenté le service cette année, dont 10 à Eupen.

24 personnes résident sur la liste d'attente, dont 16 nouveaux inscrits.

4 nouveaux dossiers ont été ouverts et 5 ont été fermés.

En sus, 45 personnes ont été réorientées.

Nombre de prestations

Le service a assumé 2.461 prestations (2.911 en 2021 : - 450) en interne, à domicile et à l'extérieur durant l'année, ainsi que quelques prestations pour le SAREW, le SISW et Relais-Signes (interprétations).

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 2.461 prestations se subdivisent comme suit :

- 1.565 concernent des aides sociales fournies par les assistantes sociales.
- 516 concernent des accompagnements individuels avec les éducatrices-médiatrices sourdes.
- 354 concernent des interprétations en Langue des Signes Francophone Belge.
- 15 concernent la direction.
- 11 concernent le coordinateur pédagogique.

A côté des accompagnements individuels, des activités collectives sont organisées par les éducatrices-médiatrices.

Types de prestations	2022	2021
Aides sociales	64 %	62 %
Accompagnements individuels	21 %	23 %
Interprétations	14 %	14 %

Le nombre de personnes suivies comme celui des prestations ont diminué.

Malgré l'effectif important de personnes sur la liste d'attente, les entrées ont été limitées en raison de l'état critique que nous connaissons, relatif au temps d'interprétation disponible. 3 interprètes ont quitté le service en 2021 avec un seul remplacement fin de l'année 2022. Or, le dispositif de l'Epée repose sur le triptyque vertueux assistant-social/éducatrice-médiatrice sourde/interprète ; sans interprète, la personne ne peut être valablement accompagnée.

Les RV en présentiel ont été promus, sans pour autant que les contacts en distanciel diminuent.

Le constat relevé en 2021 relatif à la désaffection et la défection des services soi-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,...) et seul le formulaire en ligne permet le contact.

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	2022	2021
Intensive (min 1x/sem)	12	16
Fréquente (de 2 à 4x/mois)	28	24

Régulière (min 1x/mois)	22	30
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	50	53
Total	112	123

55 % des accompagnements concernent des prestations régulières.

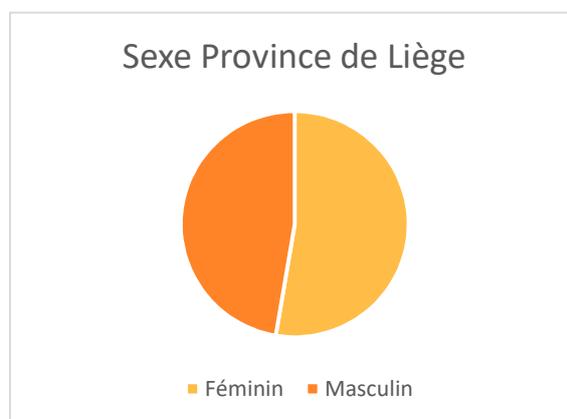
Cependant, ces statistiques ne reflètent pas l'activité réelle ; en effet, de nombreux échanges à distance ne sont pas répertoriés. Il serait malaisé de recenser tous les échanges quotidiens avec les bénéficiaires sourds.

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.

Profil des utilisateurs

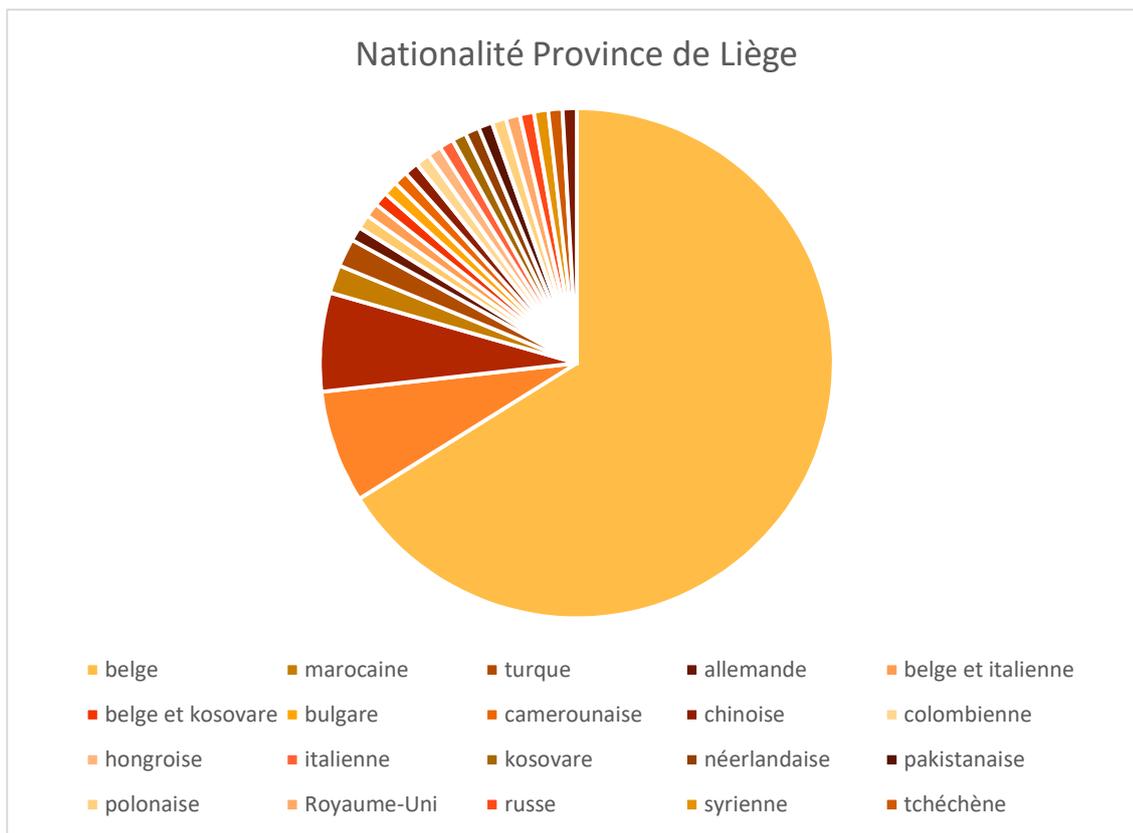
Sexe

Sexe	Nombre
Féminin	59
Masculin	53
Total	112



Nationalité

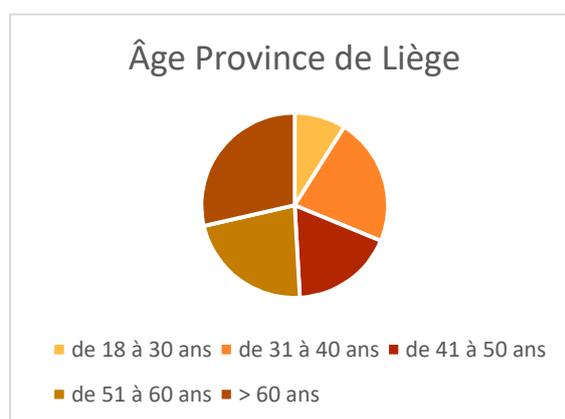
Lieu	Nationalité	Nombre
LIEGE	belge	74
EUPEN	belge	8
VERVIERS	belge	7
LIEGE	marocaine	2
LIEGE	turque	2
EUPEN	allemande	1
EUPEN	turque	1
LIEGE	belge et italienne	1
LIEGE	belge et kosovare	1
LIEGE	bulgare	1
LIEGE	camerounaise	1
LIEGE	chinoise	1
LIEGE	colombienne	1
LIEGE	hongroise	1
LIEGE	italienne	1
LIEGE	kosovare	1
LIEGE	néerlandaise	1
LIEGE	pakistanaise	1
LIEGE	polonaise	1
LIEGE	Royaume-Uni	1
LIEGE	russe	1
LIEGE	syrienne	1
LIEGE	tchéchène	1
VERVIERS	russe	1
Total		112



En région liégeoise, nous comptons 17 nationalités différentes, outre la nationalité belge.

Âge

Tranche d'âge	Nombre
de 18 à 30 ans	10
de 31 à 40 ans	25
de 41 à 50 ans	20
de 51 à 60 ans	25
> 60 ans	32
Total	112



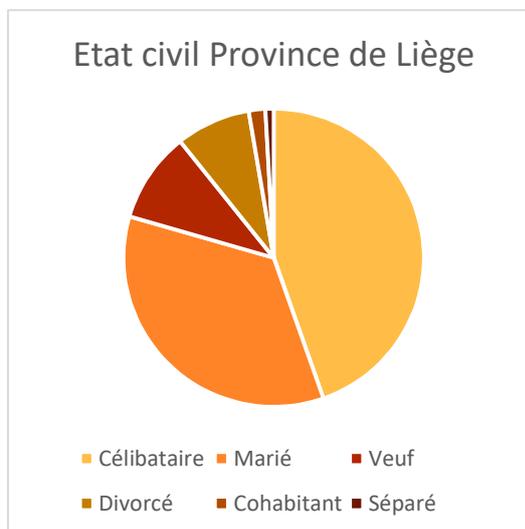
La tranche d'âge qui récolte le plus de voix est celle des plus de 60 ans ; nous sommes donc face à une population vieillissante qui nécessite un accompagnement plus intensif et différencié, surtout dans le domaine médical.

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.

État civil

Etat civil	Nombre
Célibataire	50
Marié	39
Veuf	11
Divorcé	9
Cohabitant	2
Séparé	1
Total	112



Travail en visio

Le travail en visio a continué de se développer durant l'année 2022.

Ces prestations se subdivisent comme suit.

Visio au service concernant :

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

Provinces de Namur et du Hainaut

Nombre d'utilisateurs

Etant donné que la subvention facultative a été intégrée au subside annuel de l'AViQ, les données pour la province du Hainaut et Charleroi ont été fusionnées.

34 personnes ont été accompagnées durant cette année 2022.

En sus, 9 personnes ont été suivies en permanences administratives.

Cependant, 34 personnes résident sur la liste d'attente, dont 9 nouveaux inscrits en 2022.

30 personnes ont été informées et/ou réorientées.

2 dossiers ont été ouverts et 3 ont été fermés.

Nombre de prestations

898 prestations ont été assurées en 2022 (907 en 2021 : - 9).

Hors de ces 898 prestations, on dénombre :

- 532 interventions sociales.
- 220 accompagnements.
- 140 interprétations.
- 6 interventions de la part du coordinateur pédagogique.

Types de prestations	2022	2021
Aides sociales	59 %	66 %
Accompagnements individuels	24,5 %	23 %
Interprétations	16 %	10 %

Les prestations des assistantes sociales sont en diminution et celles des éducatrices/accompagnatrices et des interprètes sont en augmentation.

Intensité de l'accompagnement

Intensité	2022	2021
Intensive (min 1x/sem)	6	6
Fréquente (de 2 à 4x/mois)	5	5
Régulière (min 1x/mois)	8	5
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	15	11
Total	34	27

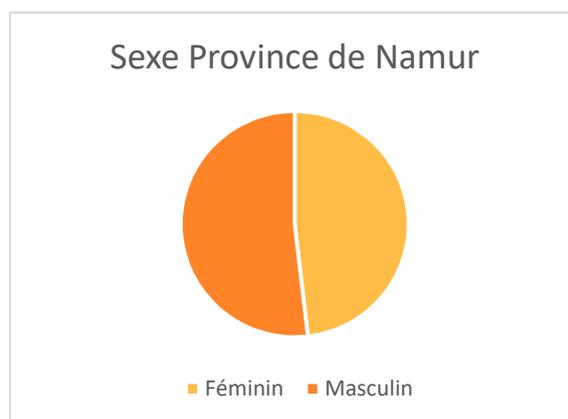
56 % sont suivis de manière régulière. A nouveau, il nous faut rappeler l'accroissement des capsules vidéo qui n'ont pas été comptabilisées.

A côté des accompagnements individuels, des activités collectives sont organisées par les éducatrices-médiatrices.

Profil des utilisateurs

Sexe

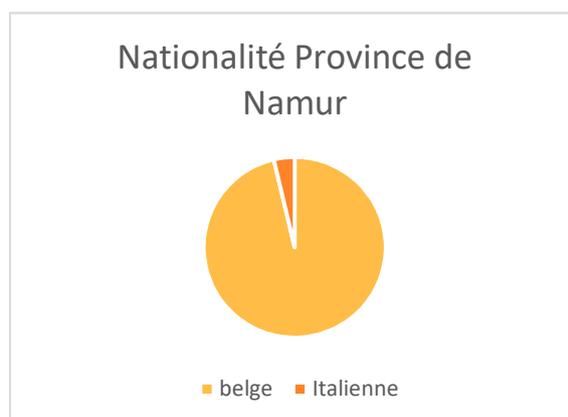
Sexe	Nombre
Féminin	17
Masculin	17
Total	34



Plus d'hommes que de femmes.

Nationalité

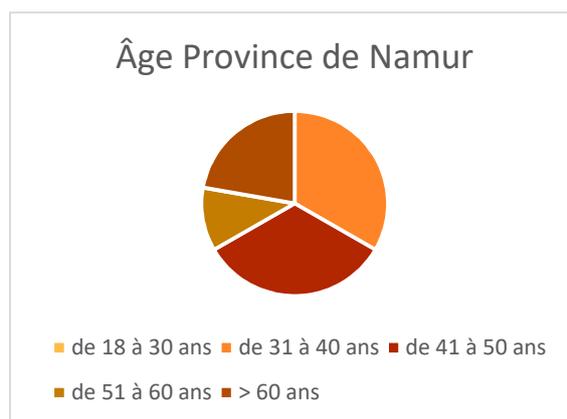
Nationalité	Nombre
belge	32
congolaise	1
italienne	1
Total	34



2 nationalités seulement sont représentées.

Âge

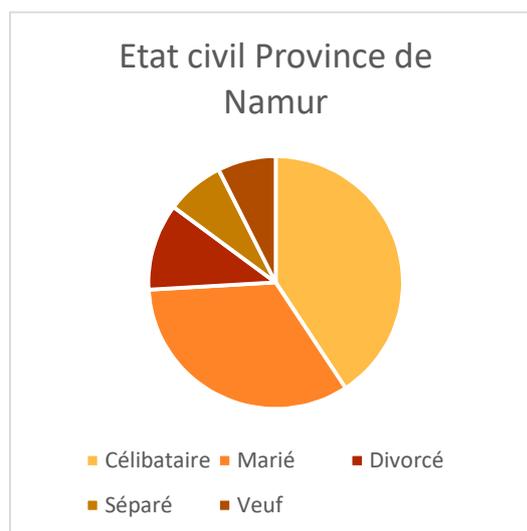
Tranche d'âge	Nombre
de 18 à 30 ans	1
de 31 à 40 ans	10
de 41 à 50 ans	10
de 51 à 60 ans	5
> 60 ans	8
Total	34



La population de Namur/Charleroi est plus jeune qu'à Liège.

État civil

Etat civil	Nombre
Célibataire	14
Marié	11
Divorcé	5
Séparé	2
Veuf	2
Total	34



Chapitre 4. Analyse de l'année considérée et perspectives

En 2022, l'Epée a accueilli 146 personnes et a perpétué les permanences administratives (les sourds n'ont accès qu'à l'aide sociale) qui permettent de donner un coup de pouce ponctuel aux sourds qui en ont besoin. Cependant, cette procédure sera abandonnée en 2023 ; en effet, étant donné le partenariat avec le SISW – toute personne sourde a accès à l'interprétation - le fait de distinguer les accompagnements des prestations de permanences administratives n'a plus guère de sens. En outre, il était parfois malaisé de limiter l'accompagnement.

On peut relever un temps important pour l'écoute des demandes puisque 75 personnes ont été rencontrées et informées.

Par ailleurs, l'intervention des interprètes de l'Epée dans le relais-signes permet de toucher beaucoup plus de personnes sourdes ; il peut arriver que 22 personnes sourdes soient rencontrées.

Pour rappel, l'Epée est le SEUL service d'accompagnement spécifique pour les personnes sourdes à fonctionner sur le territoire de la Région wallonne. Devant cette carence, l'Epée 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, Namur, Charleroi.

L'Epée intervient dans 4 provinces, en plus des Régions bruxelloise et flamande et de la Communauté germanophone, et 4 lieux de permanences sont ouverts (Liège, Eupen, 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. 17 nationalités différentes s'y côtoient.

Une population plus jeune fréquente le service de Namur.

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

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

I. Le travail social : constats et perspectives

Introduction

En 2022, les activités de l'équipe sociale sont à placer sous le sceau de la relance et de la renaissance. Ces dernières impliquent donc une petite mort que nous avons dû traverser durant les premiers mois de l'année marqués par une certaine fatigue et lassitude. Passés notre Vendredi Saint et notre Pâques, c'est à partir du mois d'avril que les plus beaux projets ont émergé avec notamment la série d'ateliers « Femmes d'Ailleurs et d'Ici » et le renouvellement complet de notre projet d'accompagnement. Ce beau printemps a ensuite laissé place à un non moins bel été et un tout aussi bel automne. Nous avons ouvert de nouveaux dossiers, accueilli de nouveaux locataires dans les appartements supervisés et continué à nous former. Ces quelques lignes vont vous faire revivre les quatre saisons de l'année 2022 à commencer par la plus éprouvante, l'hiver 2022 où nous avons connu la dernière vague relativement importante du Covid.

L'hiver du Covid

Nous aurions aimé présenter l'année 2022 sans devoir pour la troisième fois consécutive nous attarder sur les conséquences du Covid dans la vie de notre service. Malheureusement, nous ne pourrions faire l'impasse sur les dernières convulsions d'une maladie qui aura fait parler d'elle pour ses victimes, tout autant que pour les dégâts occasionnés par les mesures pour lutter contre elle. La dernière vague du Covid s'est déroulée en janvier 2022 entraînant avec elle ses mesures de distanciation, ses masques et ses tests sérologiques. Il n'est pas aisé pour un service comme le nôtre qui milite pour un accompagnement en présentiel de transmettre ses valeurs en période de pandémie. Le néologisme techniciste « présentiel » calqué sur son opposé « distanciel » rend d'ailleurs si peu l'incroyable richesse de la véritable rencontre. Les sourds utilisent une image en langue des signes bien plus parlante pour qualifier le présentiel. Ils s'attrapent la joue entre le pouce et l'index afin d'exprimer la rencontre en « peau à peau ». Parce qu'il s'agit bien de ça. De la base de la base du contact humain.

Le bébé développe en tout premier lieu le sens du touché dans le ventre maternel dès le deuxième mois de grossesse. Le holding maternel, cher à Winnicot⁵, désigne l'ensemble des soins donnés à l'enfant par la mère et sa capacité à contenir ses angoisses à la fois sur le plan physique et psychique. Ces soins vont lui permettre de se constituer un sentiment d'unité et de sécurité par l'intermédiaire de son enveloppe corporelle que Didier Anzieu appelait « Moi-Peau⁶ ». Le sens du toucher que certains psychanalystes appellent sens du « contact »⁷ constitue donc la base psychique et physique indispensable à tout le reste. C'est sur cette fondation que vont pouvoir ensuite s'étayer le sens de l'odorat et du goût pour finalement laisser apparaître l'audition et la vue. Ces deux derniers sens, surexploités pendant l'âge adulte, s'effacent à nouveau avec la vieillesse. Les durs d'oreille et les malvoyants continuent longtemps à profiter de bons plats mais surtout de soins corporels. Dans les maisons de repos innovantes, il est proposé aux résidents de manger leurs repas avec leurs mains sans couverts. On sait tous l'importance de la main donnée à une personne en fin de vie tout comme la caresse au visage ou une main sur l'épaule. Ces gestes-là rendent alors toutes paroles dérisoires.

Alors, rassurez-vous, nous ne touchons pas souvent nos bénéficiaires. En réalité, nous n'en avons pas besoin pour développer ce sens du contact. La présence l'un à l'autre le permet. Partager le même air, la même température, les mêmes vibrations dans un même espace nous glisse dans une même bulle de connivence et de complicité.

Le masque, de son côté, a fait également beaucoup de dégâts sur la qualité de cette relation. Ce sont les visages qui traduisent le mieux les émotions, les nuances et qui trahissent les fiertés ou les doutes. Ils sont des porteurs d'âmes. Comme l'ont théorisé Felix Guattari et Gilles Deleuze⁸ avec leur concept de « visagité », c'est par l'intermédiaire de ce théâtre vivant jamais symétrique, jamais figé que s'invitent les signifiants et la subjectivité de chacun. « La visagité règne matériellement sur tout cet ensemble des significances et des interprétations. (...) Inversement, quand le visage s'efface, quand les traits de visagité disparaissent, on peut être sûr qu'on est entré dans un autre régime, dans d'autres zones infiniment plus muettes et imperceptibles

⁵ Donald Winnicot, *Le Bébé et sa mère*, Payot, 1992 (traduction française)

⁶ Didier Anzieu, *Le Moi Peau*, Dunod 1985

⁷ Léopold Szondi, *Diagnostic expérimental des pulsions*, PUF 1952 (traduction française)

⁸ Gilles Deleuze et Felix Guattari, *Mille Plateaux, Capitalisme et Schizophrénie*, 1980

où s'opèrent des devenirs-animaux, des devenirs-moléculaires souterrains, des déterritorialisations nocturnes qui débordent les limites du système signifiant.»⁹ Nous, les entendants, pouvons exprimer notre âme par un autre intermédiaire, celui de la voix dont sont privés les sourds. Ceux-ci ont introduit le visage au cœur de leur langue des signes. Il nuance les propos, exprime les émotions, apporte des précisions et occupe une place importante dans la grammaire pour la conjugaison des temps. Masquer une personne sourde, c'est la déshumaniser car sa langue et sa culture sont alors estropiées. Sans oublier les difficultés de communication qu'entraîne le masque pour les sourds qui se servent de la lecture labiale pour comprendre l'autre.

Les écrans permettent des interactions, mais pas de véritables relations. Nous continuons donc à utiliser les systèmes de visioconférence qui ont une véritable utilité pour les sourds et le travail d'accompagnement. Mais nous ne leur accordons que cette valeur d'outil ni plus ni moins. Parallèlement, nous encourageons nos bénéficiaires à venir nous voir au bureau ou à se joindre à nos groupes pour des ateliers ou d'autres manifestations. C'est aussi le combat qui anime le groupe ASAH, cette réunion des services d'accompagnement qui militent en ce moment pour que les services publics restent humains et reliés à la population autrement que via les outils numériques.

Enfin le printemps

Heureusement, la maladie a progressivement perdu du terrain et, avec elle, les mesures de distanciation ont, une à une, été levées. A la sortie de l'hiver, une partie de l'équipe sociale a connu une période de fatigue et de lassitude. Chaque travailleuse sociale a dépensé beaucoup d'énergie ces dernières années pour pallier la fermeture des services ou l'absence de réponse. Nous nous sommes mis comme objectif de maintenir l'ensemble de nos services, ce que nous avons réussi à réaliser au prix d'un peu d'essoufflement. De plus, encore trop habitués au distanciel, les bénéficiaires multipliaient les demandes par What'sApp ou Skype. Il a donc fallu prendre le taureau par les cornes pour redonner les bonnes habitudes et insuffler une énergie nouvelle. Une vidéo de sensibilisation a été réalisée pour informer les bénéficiaires des bonnes pratiques en matière d'accompagnement, à commencer par les rendez-vous en « peau à peau » et une limitation de l'usage de la visio pour les situations complexes. L'équipe

⁹ Ibid

sociale a fait l'objet d'une attention particulière durant quelques mois pour lui permettre d'évacuer le stress, de se recentrer et de retrouver de l'énergie. Un cycle de formations animées par Anne-Françoise Gailly, constitué de modules sur la gestion du stress a été proposé à l'équipe avec, pour terminer, une rencontre de trois heures. Les accompagnatrices sourdes ont suivi une formation sur le burnout. Elles ont décidé d'utiliser leurs compétences récemment acquises de formatrices pour transmettre le contenu de ce cursus aux assistantes sociales.

Comme les choses ne se font jamais seules, c'est durant cette période que nous avons rencontré deux enseignantes de la Haute Ecole Helmo Esas de Liège, établissement d'enseignement supérieur qui forme les assistant.e.s social.es.ux. Delphine t'Serstevens et Mélanie Vanderleen nous ont proposé une supervision dans leurs locaux avec pour thème : « Artisans du social - Comment réaffirmer le sens de nos actions ? ». Cette expérience nous a fait beaucoup de bien et permis de réaffirmer le sens de notre travail dans une dynamique positive. Fort.e.s de cette première expérience énergisante, nous avons proposé aux accompagnatrices de nous rejoindre pour une deuxième séance qui s'est déroulée au dernier trimestre et qui a été tout aussi riche.

En parlant des éducatrices-médiatrices, celles-ci ont continué à se former efficacement directement en langue des signes grâce au service le CREE. Au printemps, elles ont bouclé un long cursus sur le thème des techniques de l'organisation et de la transmission d'une formation. Nous avons très vite constaté les apports de cet enseignement au sein des ateliers proposés aux bénéficiaires et pour d'autres activités telles que les rencontres FAI.

L'été de nos projets

Avec cette nouvelle énergie, l'équipe sociale a pu mener à terme différents chantiers de longues dates ou qui avait été mis au frigo. Il en a été ainsi de la série d'ateliers « Femmes d'ailleurs et d'ici » nommés par l'abréviation FAI. Ce projet, subsidié par la Fédération Wallonie Bruxelles, a été initié par Sophie Deloyer et Viviane Campanella dès 2020 puis remis au placard en raison des mesures de confinement. Les deux autres accompagnatrices ont rejoint l'organisation en 2022 pour la mise en place de 4 journées d'ateliers dédiées aux femmes sourdes d'origine étrangère. Celles-ci étaient recrutées parmi nos bénéficiaires de Liège, Namur et Charleroi mais aussi parmi les

personnes non-affiliées à l'Epée. Les journées se déroulaient à Liège entre 9h et 15h avec un repas gratuit prévu à midi concocté par les intervenantes. Les personnes sourdes étaient originaires du Congo, de Bulgarie, du Portugal, du Kosovo, de Turquie, de Syrie, de Hongrie, de Russie, du Mozambique et du Maroc. Certaines sont Belges, d'autres non, récemment arrivées en Belgique ou nées ici, avec un vécu d'exilées douloureux ou pas du tout. L'idée était de réunir ces femmes pour montrer qu'au-delà des origines et des parcours empruntés, il était possible de se retrouver, de partager sa culture et de créer un chemin d'intégration en Belgique toujours singulier et respectueux des différences autour d'un vecteur commun qui est la langue des signes.

La première journée a eu lieu sur le thème de la communication avec, pour commencer, une brève présentation de la langue des signes et de son histoire. Les animatrices ont ensuite proposé un atelier sur l'importance et les enjeux de la communication. Après ça, la présentation d'Alpha Signes et de notre service d'interprétation a été réalisée par des représentants de ces entités. Lors de la deuxième session, la question de l'intégration des enfants a été choisie. Les intervenantes ont entamé la journée par la présentation des services pour enfants en bas-âges comme l'ONE ou les crèches ainsi que du système belge d'éducation avec l'obligation scolaire et les possibilités d'aide, comme la logopédie ou les écoles de devoirs. Ensuite la Communauté Sainte-Marie, école bilingue située à Namur, a été présentée tout comme les services pour sourds qui proposent des activités extra-scolaires : le CREE, Surdimobile, ... Pour la troisième journée, le thème des droits et obligations citoyens a été abordé. Grâce à la collaboration du CRIPEL (Centre Régional pour l'Intégration des Personnes Etrangères et d'origine étrangère de Liège), nous avons tenté d'expliquer le fonctionnement institutionnel de la Belgique et les prérogatives et devoirs de chaque citoyen, tâche ardue s'il en est ! Enfin, la dernière journée était consacrée au bien-être et bien-vivre en Belgique avec la participation de Gabrielle Van Zuylen, psychologue sourde et de Marie qui a initié les participantes au Yoga et à la relaxation.

Nous tirons un bilan très positif de ces 4 journées qui ont permis de rassembler une dizaine de femmes sourdes sur ces différents thèmes. Elles ont été très heureuses de ces rencontres et en redemandent. Les 4 professionnelles impliquées ont aussi la

satisfaction d'avoir pu s'engager dans un projet différent qui leur a permis de voir les bénéficiaires sous un angle différent.

Un autre gros dossier qui a avancé concerne le projet d'accompagnement du bénéficiaire. Ce document, exigé par l'AViQ selon une série de conditions et recommandations, a fait l'objet en 2022 d'une mise à jour complète dans le but de mieux servir l'accompagnement des personnes sourdes. Nous faisons le constat que l'outil utilisé n'était pas efficace. Il comportait un volet projet et un volet évaluation, mais ne concernait qu'une petite partie du travail d'accompagnement. Le bénéficiaire était intégré dans le processus, mais ne comprenait pas pourquoi certains aspects faisaient l'objet d'une analyse et pas d'autres. Il ne voyait pas toujours l'intérêt de cette analyse préférant à une vision à long terme une succession de petites demandes. Nous nous retrouvions ainsi régulièrement dans la position inconfortable de devoir régler les petits problèmes du quotidien de nos bénéficiaires sans que ceux-ci ne parviennent à se responsabiliser et à trouver un intérêt à apprendre à les gérer par eux-mêmes. Nous trouvions donc indispensables d'utiliser ce support de travail pour leur rappeler les missions de l'Epée et aussi nos limites. Nous ne sommes pas là pour faire à leur place mais pour faire avec eux afin qu'ils puissent ensuite faire sans nous. Nous ne mettons pas l'autonomie au pinacle de toutes nos valeurs, mais nous essayons néanmoins d'y tendre en fonctions des demandes, besoins et moyens de chacun.

Le précédent projet d'accompagnement était également trop verbeux et donc difficilement compréhensible pour les sourds. Il n'avait pas l'attrait qu'un outil totalement visuel et imagé aurait à leurs yeux. Il nous fallait donc créer un nouvel outil avec différentes contraintes. Celui pour commencer de l'AViQ qui nous impose de mettre en place des objectifs avec chaque bénéficiaire et de les évaluer régulièrement et selon une méthode pédagogique reconnue. La seconde exigence renvoie aux bénéficiaires qui ont besoin d'un outil adapté à leur mode d'appréhension de la réalité et qui a du sens pour eux. La dernière requête concerne les missions et les valeurs de l'Epée qui mise sur les capacités et la responsabilisation de la personne sourde.

Pour réaliser cet ambitieux projet, nous avons décidé de suivre en 2022 un cycle de formations avec le Centre Repères. Nous avons ensuite élaboré un outil original pour notre service répondant aux trois exigences présentées précédemment. Le nouveau

document de travail met très clairement et visuellement le bénéficiaire au centre du dispositif avec ce qu'il va entreprendre et des actes concrets afin de lui montrer son importance et sa part de responsabilité. A ses côtés, il y a, de manière égale, les actions de l'Epée et du réseau autour de lui qui sont détaillées. Cet outil formalisé est déjà en cours d'expérimentation à l'heure qu'il est. Nous comptons sur les prochains mois sur l'évaluation de son utilisation et les retours que nous ferons les bénéficiaires pour le modifier et l'améliorer. Nous sentons déjà le bénéficiaire beaucoup plus concerné pour le projet d'accompagnement et donc plus à même de s'engager et de se responsabiliser.

Un automne prometteur

Après ces deux aboutissements gratifiants, l'année 2022 s'est terminée dans les meilleures conditions. Durant l'automne, l'Epée a accueilli une nouvelle interprète en la personne de Juliette Buki qui a permis de soulager le travail de tout le monde y compris celui de l'équipe sociale. Nous avons donc pu accueillir de nouveaux bénéficiaires qui patientaient depuis longtemps pour être accompagnés par l'Epée. Nous avons ouvert une série de dossiers tant sur Liège, Namur que Charleroi, ce que nous n'avions plus pu envisager depuis bien avant la période Covid. Cette dynamique d'accueil a permis de diminuer les délais sur les listes d'attente surtout pour Liège. En effet, les Liégeois doivent désormais patienter 1 an et demi avant un premier rendez-vous alors que pour Namur et Charleroi, le délai est toujours de 4 ans. Ce dernier chiffre nous a amenés à revoir notre position concernant la permanence de Charleroi. Avec la pénurie d'interprètes, la durée et le coût des déplacements, nous constatons que nous peinons à ouvrir de nouveaux dossiers Carolos. De plus, un travail d'accompagnement en milieu de vie exige une présence sur le terrain et une connaissance des acteurs locaux, ce qui n'est pas évident pour un service comme l'Epée qui couvre deux Provinces et demi. Nous avons donc décidé de ne plus inscrire sur la liste d'attente de nouvelles demandes en provenance du grand Charleroi et des régions de Couvin, Philippeville et Walcourt situé en Province de Namur. Ces personnes sourdes peuvent être réorientées vers le Service Provincial d'Accompagnement situé à Mons et Mont-sur-Marchiennes qui dispose de professionnel.le.s signant.e.s. Les personnes de ces régions sur la liste d'attente auront un dossier ouvert à l'Epée une fois leur tour arrivé et nous continuons à aider les personnes actuellement accompagnées. Parallèlement à ces nouvelles inscriptions

nous avons accueilli de nouveaux locataires dans les appartements supervisés. Une jeune Colombienne est venue habiter l'un d'eux pendant quelques mois tandis qu'une mère de 3 enfants et enceinte a été accueillie en catastrophe en pleine période de chaos familial. Celle-ci a pu, après bien des tourments, se stabiliser et retrouver une direction grâce au travail acharné de toutes les équipes de l'Epée. Elle peut à nouveau voir ses filles et vient d'accoucher dans de bonnes conditions à l'heure où ces lignes sont écrites. Le suivi en matière de grossesse comme pour la période post-natale est extrêmement exigeant et nécessite de nombreux rendez-vous avec interprètes.

C'est aussi durant le dernier trimestre de l'année 2022 qu'est née une nouvelle dynamique entre les accompagnatrices de l'Epée et les intervenantes sourdes de l'Escale, service d'accompagnement pour sourds situé à Bruxelles. Les professionnelles sourdes des deux ont pris l'initiative de mutualiser leurs efforts dans la confection et l'animation des ateliers à destination des bénéficiaires. En effet, organiser, préparer une thématique à transmettre demande énormément de travail tant au niveau de la documentation que de la conception des activités. Autant que cette besogne serve aux deux services. Ainsi, un programme d'ateliers a été déterminé conjointement avec les mêmes thématiques mais des sessions à Liège, Namur et Bruxelles animées et préparées tantôt par l'Escale tantôt par l'Epée. La première expérience de ce type se déroula en novembre 2022 avec l'organisation d'ateliers sur le thème de « l'économie d'énergie », sujet impératif à l'époque où les factures d'électricité, de gaz et de mazout explosaient. Une autre thématique avait été choisie pour ces dates mais, au vu de l'actualité, elles ont, deux semaines avant l'échéance, décidé de changer le programme et de préparer in extremis un atelier conforme aux inquiétudes du moment. Celui-ci a remporté un vif succès à tel point qu'il a été même envisagé d'organiser une seconde session sur Liège tellement les demandes affluaient.

Avant de terminer ce tour de l'année 2022, notons une belle collaboration avec Gabrielle Van Zuylen, une de plus ! La psychologue sourde qui vient déjà depuis plusieurs années recevoir des bénéficiaires à l'Epée a accepté de répondre présent à une nouvelle sollicitation de notre part. Nous avons répondu à un appel à projet de la Fondation Roi Baudoin concernant l'accessibilité des soins de santé mentale pour les plus vulnérables. Nous avons obtenu une somme de 4000 euros pour rendre accessibles 4 séances de psychologie au prix de 5 euros le rendez-vous. Il ne restait

plus qu'à trouver la psychologue et nous nous sommes naturellement tourné.e.s vers Gabrielle qui a tout de suite accepté. Ce sont donc 22 personnes sourdes qui pourront être suivies au niveau psychologique entre le 1er octobre 2022 et le 31 août 2023 grâce à ce partenariat.

II. Le travail d'interprétation : constats et perspectives

L'équipe et la problématique de la pénurie

En 2022, la pénurie est encore bien présente, puisque 2 interprètes totalisant 1,5 ETP constituent seulement l'équipe. Mais petite lueur d'espoir, puisque Juliette Buki, qui a terminé son Master en interprétation, a été engagée en octobre.

Avec la création du Master, nous avons bon espoir de pouvoir résoudre quelque peu la pénurie d'interprètes ; cependant, force est de constater que ce n'est pas le remède à tous nos maux. En effet, le Master demande un investissement temps et énergie considérable pour les étudiants (cours, stages, mémoire) ; en outre, le Master est davantage orienté vers l'interprétation de conférence que vers l'interprétation de liaison. Ce faisant, les jeunes diplômés qui arrivent dans nos organismes doivent être nécessairement tutorés à moyen ou long terme, ce qui nécessite, de la part des services, un investissement et une disponibilité non négligeables.

Mais le partenariat avec le SISW, démarré en septembre 2021, et qui assure la mutualisation de nos forces respectives, est une véritable plus-value.

Les prestations

Le nombre total d'interprétations est resté constant.

Nous devons revenir sur 2 phénomènes qui rendent le métier plus difficile :

- 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

Depuis l'année dernière, la gestion des demandes est assurée par Caroline Buschen. Rappelons que 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.

La gestion des demandes est beaucoup plus complexe qu'elle n'y paraît. Combiner l'agenda de 3 (l'interprète, le sourd, le service extérieur), voire, 7 personnes (l'assistante sociale et l'accompagnatrice et parfois, le coordinateur et la directrice) est une véritable gageure. Ajouter qu'il n'est pas rare que l'on doive annuler le RV et prendre une nouvelle date parce qu'un.e intervenant.e est indisponible.

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.

Enfin, être en communication avec les infrastructures, aussi diverses qu'un hôpital, une école, un cabinet d'avocats, pour ne citer qu'eux, exige du doigté, une qualité d'écoute et une sélection d'informations pertinentes à devoir transmettre.

Conclusions générales

On pourrait qualifier l'année 2022 de l'année de tous les réseaux. Nous pouvons faire nôtre la maxime de l'intelligence collective : « Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin ».

Il est plus que primordial de créer des ponts et de travailler ensemble, que ce soit pour l'accompagnement des bénéficiaires, les ressources humaines, financières, la logistique,... l'Epée a toujours encouragé les partenariats, quels qu'ils soient.

Pour cette année, nous pouvons citer particulièrement :

- La collaboration avec le SISW, en ce qui concerne l'interprétation en langue des signes.
- La réalisation d'ateliers avec le service d'accompagnement bruxellois, l'Escale.
- La collaboration avec une psychologue sourde, Gabrielle Van Zuylen.
- Les contacts plus suivis avec l'IROVH.
- Le collectif contre l'hyper-numérisation dont ASAH est membre.
- La mise à disposition des salles à Liège pour d'autres entités.

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

Voici quelques projets qui seront menés en 2023 :

- 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 ; création d'un planning commun avec les temps de travail de tous les interprètes.
- Suivi du contrat d'objectifs de l'AViQ à long terme, dont le projet d'accompagnement.
- Ouverture de séances avec la psychologue sourde, Gabrielle Van Zuylen, à Namur, grâce au projet Psynam.
- Développement des ateliers collectifs, de même que la spécialisation de chaque assistante sociale : parentalité, arnaques, assertivité.
- Amélioration de tous nos outils professionnels : système d'archivage des documents physiques et numériques, nomenclature, nouvelle base de données.
- 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, surtout en ce qui concerne la digitalisation à outrance.

Soutiens

L'Epée est soutenu par :

- l'AViQ
- le Ministère de l'Action sociale de la Région wallonne
- le Ministère de l'Emploi et de la formation de la Région wallonne

- le fonds Maribel
- la Fédération Wallonie-Bruxelles
- la Communauté germanophone
- la Province de Liège
- la Province du Hainaut
- la Ville de Liège
- la Ville de Verviers
- la Loterie Nationale
- de fidèles donateurs.

Que tous ces « supporters » soient vivement remerciés.

Liège, le 11 mai 2023.