

L'Epée asbl

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

Rapport d'activités 2024



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

Chapitre 1. Présentation de l'organisme.....	4
I. Introduction à la surdité.....	4
II. Historique.....	4
III. Organe d'administration	23
Chapitre 2. Présentation du service.....	24
I. Coordonnées	24
II. Objectifs.....	25
III. Moyens.....	28
Moyens matériels	28
Moyens humains	29
IV. Composition de l'équipe	29
Les intervenantes sociales	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	46
Les activités de formation.....	46
Les réunions.....	48
VII. Activités en tant qu'expert	49
VIII. Déficiences et facteurs étiologiques responsables.....	49
IX. Collaboration avec des services extérieurs	50

Au niveau d'une collaboration systématique, on peut relever.....	50
Au niveau de la réflexion et de l'échange.....	51
L'Epée a conservé 3 partenariats privilégiés.....	52
Chapitre 3. Statistiques et analyses	55
1. Origine géographique des bénéficiaires	55
2. Nature des demandes	56
3. Milieu de vie	60
4. Situation professionnelle	60
5. Déficiences.....	60
Province de Liège	61
1. Nombre d'utilisateurs.....	61
2. Nombre de rendez-vous.....	61
Intensité de l'accompagnement.....	63
Profil des utilisateurs	63
Provinces de Namur et du Hainaut	66
1. Nombre d'utilisateurs.....	66
2. Nombre de rendez-vous.....	66
3. Intensité de l'accompagnement.....	67
4. Profil des utilisateurs	67
Chapitre 4. Analyse de l'année considérée et perspectives	69
I. Le travail social : constats	69
Introduction.....	69
Constats de l'année	70
II. Le travail d'interprétation : constats.....	72
Introduction.....	72
Constats de l'année	73
III. Activités en tant qu'expert langue des signes et culture sourde : constats	75

Introduction.....	75
Constats de l'année	75
IV. Perspectives pour 2025	78
Introduction.....	78
Conclusions générales	80
Soutiens.....	80

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'1½ 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 Uytendenbroek, 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 subsidiaire 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



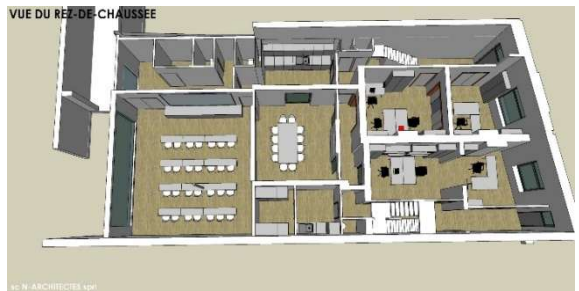
Salle polyvalente



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'Epée 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'Epée 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'Epée 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'Epée 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.

2023

Deux points focaux pour cette année 2023 :

Du mouvement au sein du personnel...

3 absences de longue durée pour raison de santé (2 interprètes et 1 AS), 1 démission au sein de l'équipe des AS de Namur, mais, heureusement compensées par l'engagement de Pamela Parmentier à Namur, AS et fille de parents sourds, Isabelle Jacobs à Liège, éducatrice avec une solide expérience de la surdité et de la langue des signes, ainsi que Marine Toussaint, logopède, et dotée d'un Master en ingénierie sociale, pratiquant également la langue des signes.

Outils de gestion parachevés

- Les projets d'accompagnement ont été testés auprès des bénéficiaires et sont utilisés, avec bonheur, dans le processus d'accompagnement.
- La nouvelle base de données, plus évolutive et plus adaptée à nos besoins, est finalisée.
- Une arborescence des dossiers, quel que soit le support utilisé, ainsi qu'une nomenclature communes ont été achevés ; nommer, trier, classer, éliminer, conserver les informations sont des processus structurants.
- Le planning commun avec le SISW est en phase de réalisation et sera testé et mis en application en 2024.
- L'archivage, papier et électronique, a débuté et se poursuivra en 2024.

2024

L'année 2024 marque une période charnière pour l'Épée, entre renouvellements, consolidations et passages de relais.

Du côté du personnel, plusieurs mouvements ont rythmé l'année. **Marine Toussaint** a terminé sa mission en avril, après avoir apporté une contribution précieuse à la rédaction d'un Mémoire pour le collectif ASAH, dont l'Épée fait partie. Ce document vise à sensibiliser les pouvoirs publics sur l'importance de l'accompagnement des personnes en situation de handicap dans leur milieu de vie.

L'équipe des interprètes a également connu des changements significatifs. Peu après son congé de maternité, **Deborah Deville** a choisi de quitter l'Épée en septembre. Pour pallier cette absence et faire face à la pénurie persistante d'interprètes, nous avons accueilli deux nouvelles professionnelles fraîchement diplômées : **Marine Verré** et **Aurélien Goffart**.

Par ailleurs, notre collaboration avec le SISW s'est renforcée avec l'arrivée de Gaëlle De Backer à sa direction.

Côté accompagnement social, **Pamela Parmentier** a quitté l'équipe et a été remplacée par **Solène Léonard**, assistante sociale malentendante.

L'archivage a également été mené à bien : après plusieurs années de travail minutieux, l'ensemble des dossiers est désormais structuré et classé aussi bien à

Liège qu'à Namur, facilitant la gestion et la consultation des informations essentielles.

Un autre dossier de grande envergure a été ouvert en 2024 : la préparation de la transition de la direction. Le Conseil d'Administration a lancé un appel à candidature pour recruter un directeur adjoint, dont la mission sera d'épauler Frédérique dans un premier temps, avant d'assurer sa succession. Une étape clé pour assurer la continuité et la stabilité du service.

Enfin, cette année a été marquée par une perte importante : le 13 novembre 2024, **Mijo Le Maire-Dresse**, notre co-fondatrice, nous a quittés. Pionnière, visionnaire, elle a consacré sa vie aux personnes sourdes et a fait de l'Épée un service reconnu et indispensable. Son héritage continue de nous inspirer et de guider nos actions.

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.

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, pensionnée.
- 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.

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

A la Mutualité Socialiste Solidaris

Place Charles II – 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'Epée est un Service d'Accompagnement spécifique et d'Interprétation qui s'adresse aux personnes majeures, sourdes, 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'Epée 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.

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

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'écarter 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 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 à Liège (accès facile par train, bus, voiture) composés de nombreux bureaux, de salles de réunion de petite et grande capacité, d'un studio médias et de 2 cuisines.

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

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

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

Par ailleurs, nous avons pu équiper, avec l'aide de la Province et la Ville de Liège, 2 studios médias, l'un à Liège 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 16 et 18 personnes cette année :

- 6 Intervenantes sociales
- 3 accompagnatrices sourdes à la vie journalière
- 3 interprètes en langue des signes dont 1 coordinatrice
- 2 ouvriers polyvalents
- 1 assistante de direction, aussi gestionnaire de demandes d'interprétation
- 1 chargée de communication
- 1 coordinateur pédagogique
- 1 directrice

IV. Composition de l'équipe

Les intervenantes sociales

- Liège
 - Viviane CAMPANELLA : 38h/semaine à partir d'octobre
 - Isabelle JACOBS : 32h24/semaine
 - Julie LETAWE : 34h24/semaine
 - Alexandra NIKOU : 30h24/semaine

De Liège, dépendent les permanences d'Eupen.

- Namur
 - Pamela Parmentier : 38h/semaine (jusqu'à mi-août)

- Solène Léonard : 28h30/semaine (en remplacement de Pamela Parmentier à partir du mois d'août)
- Sylviane SCIORRE : 38h/semaine à partir de septembre.

De Namur, dépendent les permanences de Charleroi.

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

- Liège
 - Céline CORNIA : 28h30/semaine
 - Sophie DELOYER : 35h30/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 éducatrices-médiatrices 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. Elles connaissent également les bases de la langue des signes internationale.

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 : 30h24/semaine
 - Chahrazed JENDOUBI : 38h/semaine
 - Marine Verré : 38h semaine depuis le 1^{er} septembre
 - Aurélie Goffart : 19h semaine depuis le 1^{er} septembre
- Liège et Namur
 - Deborah DEVILLE : 38h/semaine jusqu'en août.

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, infolettres,...) 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 coordination des interprètes (Deborah Deville jusqu'à fin août), 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 : 30h24/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 éducatrices-médiatrices 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 éducatrice-médiatrice, 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 éducatrice-médiatrice 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 éducatrice-médiatrice 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.

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

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).

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.

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.

Auprès de jeunes sourds, ils peuvent agir comme « modèles » (projection dans un futur prometteur) ; leur rôle est primordial dans l'intégration sociale de ces jeunes, pour la plupart, isolés de leur famille et souvent de la communauté des sourds. L'isolement pour des sourds signifie un appauvrissement de leur langue naturelle, la Langue des Signes.

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

Dans ces 2 cas, les éducatrices-médiatrices 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'Epée : 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'avérerait 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).

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

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 plaçons 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 ;
- 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, éducatrice-médiatrice 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.

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

2. L'assistante sociale et/ou l'éducatrice-médiatrice 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 éducatrices-médiatrices 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'éducatrice-médiatrice 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 éducatrices-médiatrices 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.

Depuis 2022, 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, des sessions sont organisées à Liège, Namur et Bruxelles animées et préparées tantôt par l'Escale tantôt par l'Epée.

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.

Des ateliers ont été organisés, en collaboration avec l'Escale, service d'accompagnement bruxellois pour sourds ; ils se déroulent en journée, de 9h à 15h, et rassemblent de 7 à 15 participant.e.s.

En 2024, 2 ateliers ont été organisés à Liège et 3 à Namur :

- Utilisation de Relais-Signes
- Elections en 2024
- Le cycle menstruel et la ménopause.

En outre, une journée festive et conviviale a été organisée en commun avec l'Escale afin de permettre la rencontre et les échanges entre les bénéficiaires des deux services.

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.

Formation en Langue des Signes et culture sourde

Langue maternelle des bénéficiaires, de 5 membres du personnel, et d'1 administrateur, la Langue des Signes est primordiale au sein de l'Epée.

Tous les assistants sociaux, le coordinateur pédagogique et une interprète ont pu suivre pendant 2 fois 2 jours de formation intensive en Langue des Signes. Cette formation de longue haleine est prévue chaque année.

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

Les interprètes en langue de signes en association avec celles du SISW sont supervisées par un opérateur externe à raison de 5 séances par an. Elles participent aussi à la formation accélérée du Cree 4 jours par an. En 2024, elles ont participé à deux formations continuées sur le thème de l'interprétation pour la santé et pour la santé mentale. Une attention particulière est également 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.

Formations sociales

L'équipe sociale a poursuivi ses supervisions avec HELMO, école supérieure qui forme, notamment, les assistants sociaux.

Des situations qui posent problème ou qui épuisent sont mises sur la table, et étudiées par le menu. 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 permet de réaffirmer le sens du travail dans une dynamique positive. En 2024, l'attention a été particulièrement portée sur la dynamique des projets d'accompagnements notamment avec les nouveaux outils mis en place en 2023. Une séance a été consacrée à la complémentarité des métiers d'éducatrice-médiatrice sourde et assistante sociale augurant la réécriture en 2025 des deux profils de fonction.

L'équipe a été formée aux techniques de la « facilitation visuelle », méthode d'expression et de communication par le dessin très utile pour les personnes sourdes. Une deuxième session est prévue en 2025.

Les 3 éducatrices-médiatrices ont participé à des formations au CREE, centrées sur les problèmes de harcèlement et leur prévention. Elles ont aussi participé 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.

Selon les besoins, les assistantes sociales participent à différentes formations qui leur permettent d'échanger avec des pairs, d'analyser leur travail, d'avoir une bouffée d'oxygène. En 2024, certaines d'entre elles ont été suivies des formations les thématiques suivantes : santé mentale et vieillissement, allocations pour personnes handicapées, l'impact de la santé mentale dans les relations familiales.

Des travailleuses sociales participent à des groupes de réflexions issus d'ASAH (double diagnostic et surdité).

En sus, les 3 éducatrices-médiatrices sourdes participent à un groupe d'échanges qui réunit exclusivement les professionnels sourds et entendants de services pour sourds (REPS).

Autres formations

La secrétaire et la chargée de communication ont pu bénéficier de diverses formations centrées sur les réseaux sociaux, avec ses dangers et ses attraits, l'utilisation du numérique dans le travail social, le numérique et la vie privée,...

La secrétaire s'est également formée à la « Facilitation visuelle ».

La directrice a poursuivi sa formation en allemand.

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 + éducatrices-médiatrices + coordinateur pédagogique) ;
- Des réunions avec l'équipe sociale de Liège (AS + éducatrices-médiatrices + coordinateur 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 (sa remplaçante, Pamela Parmentier a repris le flambeau), assistante sociale à Charleroi représente, comme membre effectif, l'Epée, 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 professionnelles.
- 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.
- 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 avait pour but de favoriser les synergies entre différents types de services. Aujourd'hui, reconnue comme SAC, elle offre un accompagnement en activités citoyennes pour toute personne en situation de handicap.
- 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 qui rassemble de nombreux services du secteur associatif, actifs dans l'accueil, l'accompagnement, l'aide et les soins aux personnes. 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 3 partenariats privilégiés...

Avec l'Office germanophone pour une vie autodéterminée

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

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

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

Avec 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.

Ce partenariat s'est prolongé à Namur, à partir de 2006.

Aujourd'hui, le SAREW est présent sur toute la RW, notamment à Liège et Namur, 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'Epée 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.

Toute l'année 2023 a été nécessaire pour la mise en place d'un planning commun qui assurera aux deux services de maximiser, quel que soit l'interprète, les prestations sur une même zone afin de réduire considérablement les longs déplacements. Avec l'arrivée d'une nouvelle directrice au SISW dès le mois de septembre de cette année, le partenariat s'est encore accentué dans différents domaines : pédagogique (formations communes), logistique (planning commun, locomotion partagée, bureaux partagés...) et politique.

Et le Relais-Signes

Faute d'interprète, nous n'avons pu assurer les permanences pendant toute l'année 2024. Avec les engagements de deux nouvelles interprètes, nous projetons de reprendre ces prestations en 2025.

Chapitre 3. Statistiques et analyses

1. Origine géographique des bénéficiaires

Province	Arrondissement	Nombre
Hainaut	Charleroi	9
	Mons	2
Liège	Huy	6
	Liège	91
	Verviers	17
	Waremmes	3
Luxembourg	Bastogne	2
Namur	Dinant	4
	Namur	22
Accord de coopération	Communauté germanophone	8
	Bruxelles capitale	1
Total		165

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, 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.

165 personnes ont fréquenté le service pour un total de 12.724 prestations (3.247 rendez-vous en présence du bénéficiaire, 466 à distance – visio – avec le bénéficiaire et 9011 prestations administratives pour le bénéficiaire).

Le nombre de prestations, en forte hausse en 2024, traduit la masse importante du travail réalisé mais doit être relativisé étant donné l'encodage plus complet des actions

effectuées pour nos bénéficiaires. Par ailleurs, beaucoup d'échanges ont lieu à distance, via Whatsapp ou Skype. Des milliers de vidéos sont échangées via ces canaux chaque année.

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 épingler.

Parmi ces 165 accompagnements, 17 nouveaux accompagnements ont démarré, tandis que 61 personnes/services ont été informé.e.s, ce qui marque une augmentation de 33%

Malgré l'ouverture de 12 dossiers, **57 personnes résident sur notre liste d'attente** (plus de 4 ans d'attente pour certaines personnes, **21 nouvelles inscriptions en 2024**). Par rapport à 2023, 17 personnes supplémentaires sont en attente d'un accompagnement en 2024. Ce chiffre révèle, pour cette année avec plus d'acuité, la pénurie de l'aide sociale pour sourds en Wallonie.

En plus de ces 165 bénéficiaires s'ajoutent 2 ASBL avec lesquelles nous collaborons (SISW, Relais-Signes) 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,...).

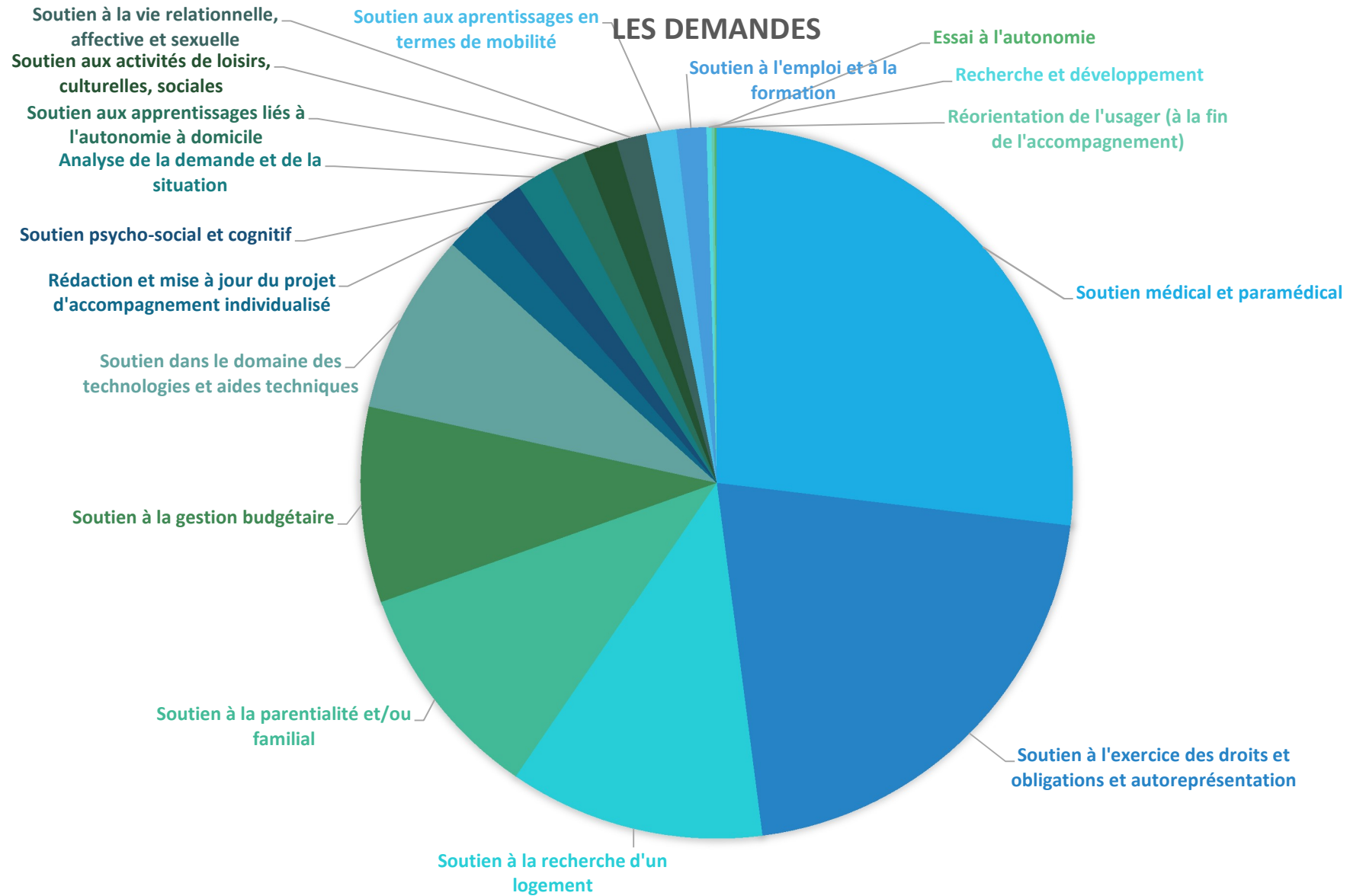
- Recherches d'activités (et, notamment, soutien à l'intégration dans les associations des sourds).
- Demandes d'ordre financier (apprentissage, gestion budgétaire, problèmes d'endettement,...).
- Demandes liées à la santé (information, orientation, relations avec le monde médical, prise en charge de 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 2024, les bénéficiaires ont été accompagnés pour :

Intervention	Nbre bénéficiaires	Nbre interventions
Soutien médical et paramédical	107	1379
Soutien à l'exercice des droits et obligations + autoreprésentation	137	1078
Soutien à la recherche d'un logement	89	594
Soutien à la parentalité et/ou familial	63	514
Soutien à la gestion budgétaire	78	454
Soutien dans le domaine des technologies et aides techniques	80	423
Rédaction et mise à jour du projet d'accompagnement individualisé	46	105
Soutien psycho-social et cognitif	33	97
Analyse de la demande et de la situation	41	86
Soutien aux apprentissages liés à l'autonomie à domicile	36	81
Soutien aux activités de loisirs, culturelles, sociales	27	80
Soutien à la vie relationnelle, affective et sexuelle	31	70
Soutien aux apprentissages en termes de mobilité	24	70
Soutien à l'emploi et à la formation	31	69

Recherche et développement	6	12
Réorientation de l'utilisateur (à la fin de l'accompagnement)	5	7
Essai à l'autonomie	4	5

LES DEMANDES



Les 4 domaines pour lesquels nous accompagnons le plus de bénéficiaires sont : « soutien médical et paramédical », « soutien à l'exercice des droits et obligations + autoreprésentation », « soutien à la recherche d'un logement » et « soutien à la parentalité et/ou familial ».

À noter que 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.

À ces prestations s'ajoute du temps consacré à l'accueil des nouvelles demandes (premiers contacts) de 21 personnes, que l'Epée a réorientées vers d'autres services, en attendant que nous puissions les accompagner.

3. Milieu de vie

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

4. Situation professionnelle

Sur 165 bénéficiaires, la majorité est sans emploi (48%), 20% sont pré-retraités ou retraités, 12% travaillent en ETA et 12% travaillent en milieu ordinaire. Dans les 8% restants, nous comptons 6 en formation (hors Forem) ou en scolarisation et 5 personnes en maladie.

5. Déficiences

Tous les bénéficiaires se caractérisent par une déficience auditive profonde.

Cependant, outre ce handicap, 20 personnes, présentent un ou plusieurs handicaps associés :

- Déficience intellectuelle chez 4 personnes ;
- Déficience physique chez 9 personnes ;
- Déficience visuelle chez 3 personnes ;
- Troubles psychiques et mentaux chez 3 personnes ;
- Polyhandicap chez 1 personne.

Province de Liège

1. Nombre d'utilisateurs

En 2024 en province de Liège, 117 personnes physiques ont réellement fréquenté le service cette année, dont 9 à Eupen.

Actuellement, 17 personnes sont sur liste d'attente, mais les inscriptions ne cessent d'arriver. Le nombre de dossiers ouverts cette année – 10 – n'a plus permis de réduire le délai d'attente qui est repassé à un an et demi.

2. Nombre de rendez-vous

Le service a assumé 2.387 rendez-vous en interne, à domicile et à l'extérieur durant l'année, ainsi que quelques prestations pour le DSL en Communauté germanophone et le SISW.

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

Ces 2.387 rendez-vous se subdivisent comme suit :

- 1.333 concernent des aides sociales fournies par les assistantes sociales.
- 580 concernent des accompagnements individuels avec les éducatrices-médiatrices sourdes.
- 435 concernent des interprétations en Langue des Signes Francophone Belge.
- 39 concernent la direction.

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

Types de rendez-vous	2024	2023
Aides sociales	55 %	66 %
Accompagnements individuels	24 %	18 %
Interprétations	20 %	15 %

Il faut ajouter à ces rendez-vous toutes les prestations administratives, dont le nombre est plus que conséquent : 5.794 tâches administratives dont la durée peut varier entre 10 minutes et 4h30 selon la nature de la tâche à accomplir.

Quoique nous ayons dû faire face à de nombreux changements au sein de l'équipe, le nombre de personnes suivies comme celui des prestations a augmenté.

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

Le constat relevé les années précédentes relatif à la désaffection et la défection des services soi-disants 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 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.

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	2024	2023
Intensive (min 1x/sem)	11 personnes	17 personnes
Fréquente (de 2 à 4x/mois)	40 personnes	48 personnes
Régulière (min 1x/mois)	6 personnes	3 personnes
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	60 personnes	52 personnes

34 % des accompagnements concernent des prestations fréquentes (de 2 à 4x/mois).

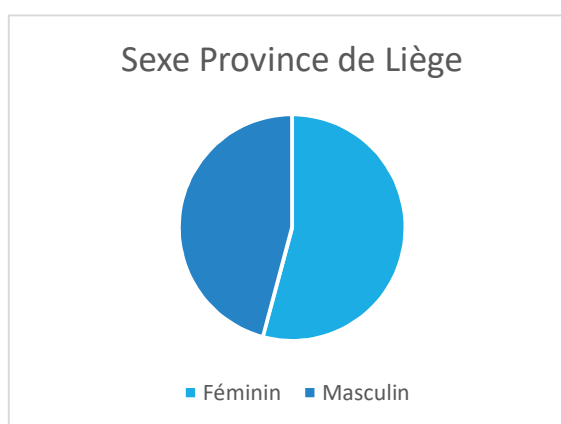
Cependant, ces statistiques ne reflètent pas l'activité réelle ; en effet, de nombreux échanges à distance ne sont pas répertoriés. Il serait malaisé de recenser tous les échanges quotidiens avec les bénéficiaires sourds.

Par ailleurs, l'accompagnement à domicile effectué par les éducatrices-médiatrices 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

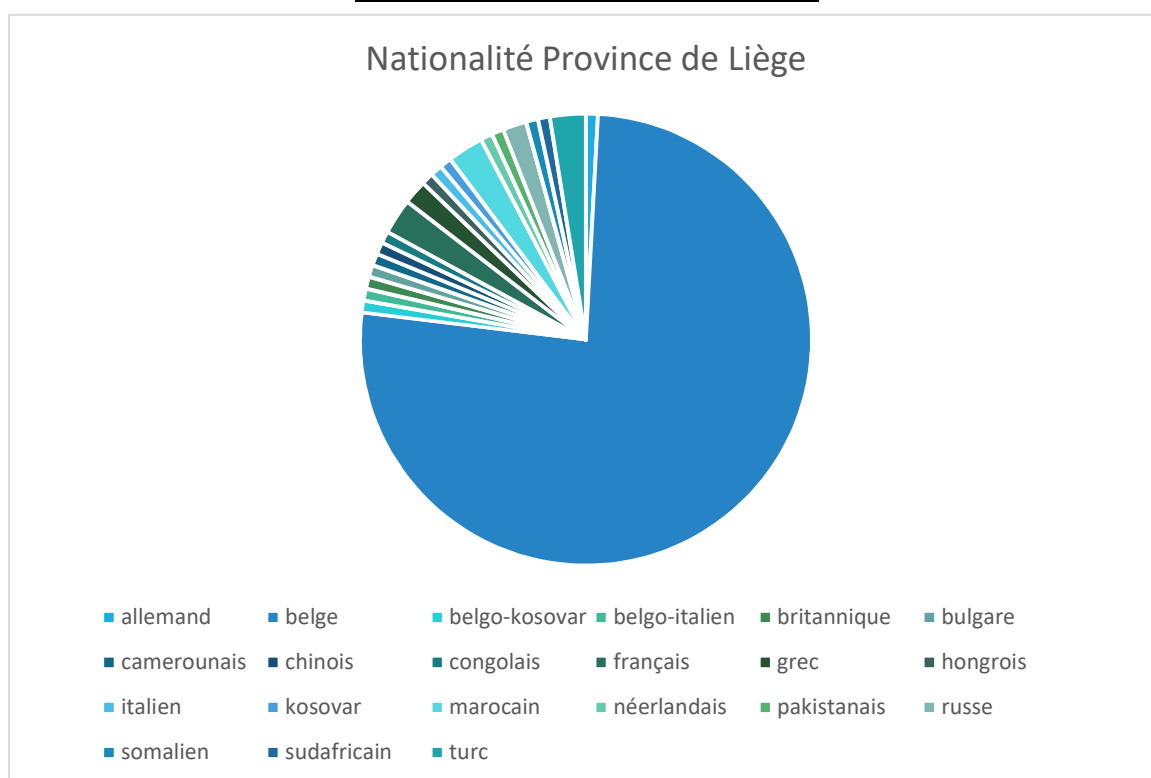
Sexe	Nombre
Féminin	69
Masculin	48
Total	117



Nationalité

Nationalité	Nombre
Allemand	1
Belge	89

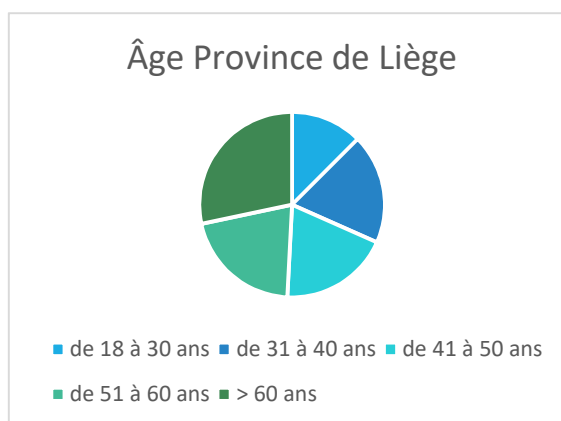
Belgo-kosovar	1
Belgo-italien	1
Britannique	1
Bulgare	1
Camerounais	1
Chinois	1
Congolais	1
Français	3
Grec	2
Hongrois	1
Italien	1
Kosovar	1
Marocain	3
Néerlandais	1
Pakistanaï	1
Russe	2
Somalien	1
Sudafricain	1
Turc	3
	117



En région liégeoise, nous comptons 20 nationalités différentes, outre la nationalité belge.

Âge

Tranche d'âge	Nombre
de 18 à 30 ans	14
de 31 à 40 ans	22
de 41 à 50 ans	23
de 51 à 60 ans	23
> 60 ans	35
Total	117



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.

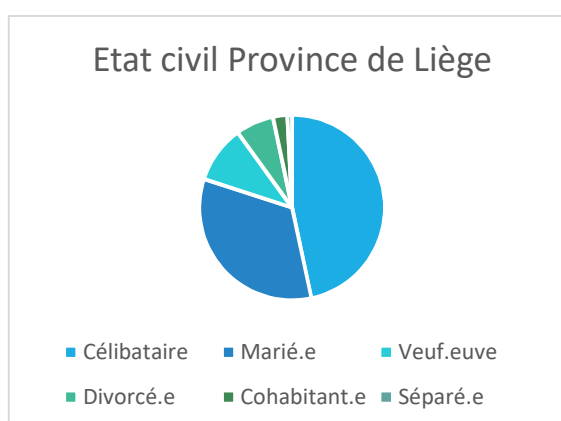
La question du vieillissement fait donc bien partie intégrante de la problématique des services d'accompagnement, surtout en ce qui concerne la santé.

Néanmoins, la population rajeunit ; les nouveaux dossiers ouverts concernent principalement des jeunes sourds.

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

État civil

Etat civil	Nombre
Célibataire	50
Marié.e	40
Veuf/veuve	13
Divorcé.e	9
Cohabitant.e	3
Séparé.e	2
Total	117



Travail en visio

Le travail en visio a perduré durant l'année 2024.

Ces prestations se subdivisent comme suit.

- 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

1. 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.

48 personnes ont été accompagnées durant cette année 2024.

Cependant, 40 personnes résident sur la liste d'attente (26 à Namur et 14 à Charleroi), dont 8 nouveaux inscrits en 2024. Certaines demandes datent de 2018.

2. Nombre de rendez-vous

1.279 rendez-vous ont été assurés en 2024 (1.195 en 2023 : + 84).

Hors de ces 1.279 rendez-vous, on dénombre :

- 787 interventions sociales
- 343 accompagnements
- 132 interprétations
- 17 interventions de la part de la direction

Types de prestations	2024	2023
Aides sociales	62 %	58 %
Accompagnements individuels	27 %	23 %
Interprétations	10 %	19 %

Les rendez-vous des assistantes sociales et des éducatrices-médiatrices sont en augmentation par rapport à 2023 et celles des interprètes sont en diminution.

Il faut ajouter à ces rendez-vous toutes les prestations administratives, dont le nombre est plus que conséquent : 3.216 tâches administratives dont la durée peut varier entre 10 minutes et 4h30 selon la nature de la tâche à accomplir.

3. Intensité de l'accompagnement

Intensité	2024	2023
Intensive (min 1x/sem)	6	11
Fréquente (de 2 à 4x/mois)	12	7
Régulière (min 1x/mois)	8	1
Occasionnelle (moins d'1x/mois)	22	20

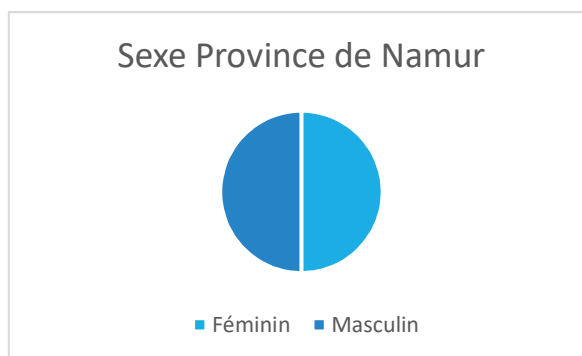
54 % sont suivis de manière régulière. A nouveau, il nous faut rappeler l'accroissement des capsules vidéo qui n'ont pas été comptabilisées.

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

4. Profil des utilisateurs

Sexe

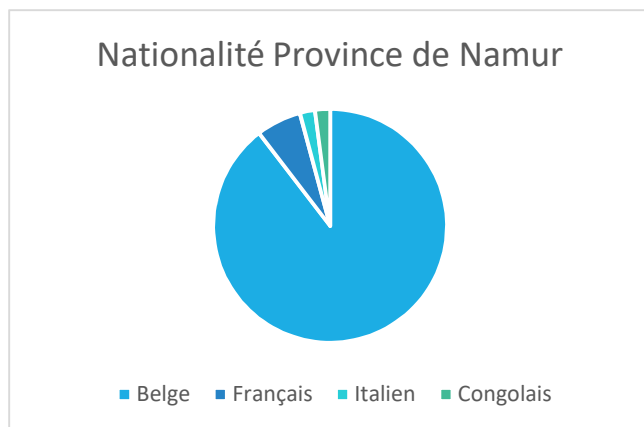
Sexe	Nombre
Féminin	24
Masculin	24
Total	48



Parité exacte.

Nationalité

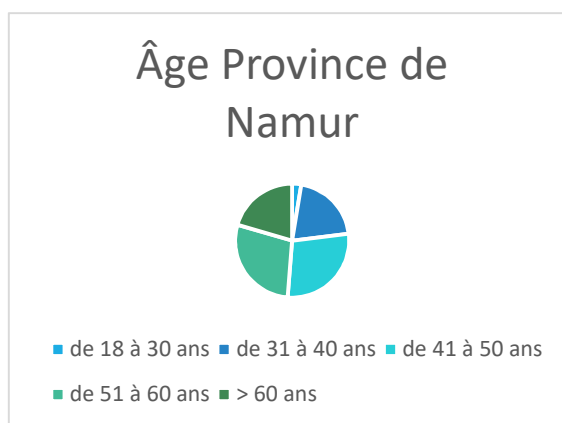
Nationalité	Nombre
Belge	43
Français	3
Italien	1
Congolais	1
Total	48



4 nationalités sont représentées.

Âge

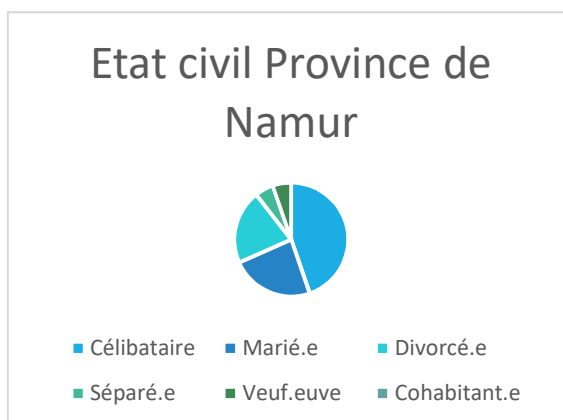
Tranche d'âge	Nombre
de 18 à 30 ans	2
de 31 à 40 ans	4
de 41 à 50 ans	15
de 51 à 60 ans	13
> 60 ans	14
Total	48



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

État civil

Etat civil	Nombre
Célibataire	21
Marié.e	13
Divorcé.e	9
Séparé.e	2
Veuf.euve	1
Cohabitant.e	2
Total	48



Chapitre 4. Analyse de l'année considérée et perspectives

L'année 2024 a constitué pour l'Épée une période de transition et de réflexion. Confrontés à des défis structurels persistants, tout en embrassant des dynamiques de renouvellement interne et en préparant une évolution significative de la direction, nous avons également été profondément touchés par la perte de notre cofondatrice, Mijo Le Maire. Ces événements, loin de nous détourner de notre mission, ont souligné la force de notre engagement et la profondeur de nos valeurs au service de la communauté sourde de Wallonie.

L'année 2024 a marqué une étape cruciale dans la transition de direction réfléchie et anticipée pour l'Épée. Un processus rigoureux de sélection et de recrutement, mené par le conseil d'administration, s'est achevé, permettant d'identifier le profil de la future direction. La transmission des savoirs et des compétences entre l'ancienne et la nouvelle direction est prévue pour s'échelonner sur les cinq prochaines années. Cette démarche progressive vise à assurer une continuité dans la gestion, les orientations stratégiques et les relations avec nos partenaires et bénéficiaires, tout en permettant à la nouvelle direction de s'approprier pleinement les spécificités et les enjeux de l'Épée. Pour les années à venir, cette nouvelle direction aura pour mission de consolider les acquis de l'Épée, de piloter la mise en œuvre des perspectives définies pour les prochaines années avec le nouveau contrat d'objectifs et d'impulser une vision renouvelée pour répondre aux défis futurs de l'inclusion et de l'accessibilité pour la communauté sourde de Wallonie.

I. Le travail social : constats

Introduction

L'année 2024 a, une fois de plus, mis en évidence le rôle crucial et la complexité du travail effectué par l'équipe sociale de l'Épée. Composée d'intervenantes sociales et d'éducatrices-médiatrices sourdes, cette équipe se situe au cœur de notre dispositif d'accompagnement, œuvrant quotidiennement pour favoriser l'autonomie, l'inclusion et le bien-être des personnes sourdes. Leur expertise unique, combinant une connaissance approfondie des réalités administratives et sociales avec une maîtrise de la langue des Signes et une fine compréhension de la culture sourde, est indispensable pour établir une relation de confiance et proposer un accompagnement

véritablement adapté aux besoins spécifiques de chacun. L'analyse détaillée de leurs réalisations et des défis rencontrés en 2024 est essentielle pour comprendre l'efficacité de leur action.

Constats de l'année

L'année 2024 a été marquée par plusieurs dynamiques significatives au sein de l'équipe sociale de l'Épée, impactant à la fois son fonctionnement interne et sa capacité à répondre aux besoins de la communauté sourde et malentendante.

- *Évolution de l'équipe*

L'arrivée de Solène Léonard en tant qu'assistante sociale malentendante à partir du mois d'août a nécessité un accompagnement spécifique de la part de l'équipe existante.

- *Gestion des demandes d'aide et des processus d'orientation*

L'analyse des données relatives aux demandes d'aide et aux orientations effectuées depuis nos antennes de Liège et de Namur/Charleroi révèle une sollicitation constante de nos services. À Liège, 27 personnes ont été informées, conseillées et orientées vers les services les plus pertinents pour répondre à leurs besoins spécifiques. À Namur/Charleroi, ce chiffre s'élève à 34. L'orientation s'est notamment réalisée vers des services spécialisés, tels que le SAREW, le SISW, la FFSB, le CREE, les foyers des sourds, les écoles pour sourds, les centres de réadaptation fonctionnelle ainsi que vers des services d'aide de première ligne comme les Centres Publics d'Action Sociale (CPAS) ou les hôpitaux. Cet examen souligne la nécessité d'une connaissance approfondie du réseau de partenaires et d'une capacité à évaluer précisément les besoins de chaque personne pour une orientation efficace.

- *Listes d'attente*

L'année 2024 a malheureusement confirmé la persistance de listes d'attente et de délais significatifs pour accéder à nos services. Cette situation, directement corrélée à la pénurie d'interprètes qualifiés et aux changements au sein de l'équipe de Namur, engendre des difficultés considérables pour de nombreuses personnes sourdes, retardant leur accès à des rendez-vous médicaux essentiels, à des démarches administratives urgentes et à des opportunités d'inclusion sociale et professionnelle. Conscients de l'impact de ces délais sur

l'autonomie et le bien-être de notre public, la réduction des listes d'attente constitue une priorité pour l'Épée en 2025, guidant nos efforts en matière de recrutement, de collaboration et d'optimisation de nos processus. Rappelons néanmoins que nous sommes agréés par l'AVIQ pour l'accompagnement de 67 personnes et que nous ne nous limitons en aucun cas à ce chiffre que nous triplons ou quadruplons chaque année. La philosophie de l'Épée est et a toujours été d'accompagner dans de bonnes conditions le maximum de personnes sourdes.

- *Accompagnement social dans tous les domaines de la vie*

A l'exception de la recherche d'emploi, les intervenantes sociales conseillent, informent et orientent les bénéficiaires dans toutes les composantes d'une personne vivant dans son propre milieu de vie. Comme chaque année, les domaines de la santé et dans une moindre mesure, du logement, constituent les gros morceaux au menu des accompagnements. Les intervenantes coordonnent des réseaux de professionnels, mettent en lien les bénéficiaires avec des services publics, les aident à rédiger des courriers et compléter des formulaires, structurent avec eux les démarches et processus administratifs et, entre beaucoup d'autres domaines, les aident à prendre du recul, mieux comprendre leur situation et ainsi prendre les meilleures décisions.

- *Rôle central des ateliers thématiques animés par les éducatrices-médiatrices sourdes*

Les ateliers thématiques organisés par elles à Liège et à Namur/Charleroi ont continué à jouer un rôle important dans notre offre de services. Les thèmes abordés en 2024 – l'utilisation et les avantages du service Relai-Signes, des moments de convivialité pour favoriser le lien social, des informations claires et accessibles sur les élections et le processus démocratique, ainsi que des ateliers spécifiques sur le cycle menstruel pour les femmes sourdes – témoignent de notre engagement à fournir une information pertinente et adaptée aux spécificités linguistiques et culturelles de la communauté sourde. La participation active et l'enthousiasme manifesté lors de ces ateliers soulignent leur importance dans la création d'espaces d'échange, de soutien mutuel et de renforcement de l'inclusion de nos bénéficiaires.

- *Engagement continu dans la formation professionnelle*

L'équipe sociale a démontré un engagement constant envers le développement professionnel continu. Plusieurs de ses membres ont participé à des formations spécifiques portant sur des thématiques variées telles que la santé mentale et le vieillissement des personnes handicapées, les procédures d'obtention des allocations pour personnes handicapées, l'impact de la santé mentale dans les relations familiales, les techniques de facilitation visuelle pour améliorer la communication, et la gestion des situations de harcèlement. Cet investissement dans la formation reflète notre volonté d'adapter et d'approfondir nos compétences pour répondre au mieux aux besoins complexes et évolutifs de nos bénéficiaires.

- *Amélioration de l'efficacité administrative grâce au projet d'archivage*
L'aboutissement du projet d'archivage des dossiers à Liège et à Namur constitue une avancée significative pour l'équipe sociale. La mise en place d'un système d'archivage plus organisé et accessible facilite la consultation des informations, améliore la traçabilité des suivis et contribue à une gestion administrative plus efficace, libérant ainsi du temps pour l'accompagnement direct des bénéficiaires.

L'année 2024 a été une période dynamique pour l'équipe sociale, marquée par l'intégration de nouveaux membres, une gestion efficace des demandes d'aide, des accompagnements tous azimuts, l'impact positif des ateliers, un engagement continu dans la formation et une implication active dans les évolutions structurelles de l'Épée. Ces constats soulignent la compétence et le dévouement de l'équipe face aux défis rencontrés.

II. Le travail d'interprétation : constats

Introduction

Le service d'interprétation en langue des signes constitue un pilier fondamental de l'accessibilité à la communication pour les personnes sourdes accompagnées par l'Épée. En assurant la fluidité des échanges dans des contextes variés – médicaux, administratifs, sociaux, professionnels, etc. – les interprètes jouent un rôle essentiel dans la promotion de l'autonomie et de la pleine participation des bénéficiaires à la vie sociale. L'année 2024 a été marquée par des défis structurels persistants, notamment la pénurie d'interprètes qualifiés, qui ont eu un impact direct sur notre capacité à

répondre à l'ensemble des demandes. L'analyse approfondie des constats de cette année est donc cruciale pour comprendre les défis rencontrés par ce service indispensable.

Constats de l'année

L'année 2024 a confirmé la complexité de la gestion du service d'interprétation dans un contexte de pénurie structurelle et d'évolutions au sein de l'équipe.

- *Impact persistant de la pénurie d'interprètes en LSFB*

La pénurie chronique d'interprètes en Langue des Signes est restée une préoccupation majeure pour l'Épée en 2024. Cette situation a directement limité notre capacité à répondre à l'ensemble des demandes d'interprétation émanant de nos bénéficiaires, entraînant dans certains cas des délais d'attente conséquents et des difficultés d'accès à des services essentiels. Le départ de Deborah Deville, interprète expérimentée au sein de notre équipe, a accentué cette tension, soulignant l'importance d'attirer de nouveaux candidat.e.s vers la formation universitaire en interprétation français/LSFB et LSFB/français.

- *Intégration et accompagnement des nouvelles interprètes*

L'arrivée de Marine Verré et d'Aurélie Goffart, jeunes diplômées, représente un atout essentiel pour l'avenir de notre service. Cependant, leur intégration et leur développement professionnel nécessitent un accompagnement soutenu de la part de l'équipe existante. Des temps de tutorat, des formations complémentaires et un encadrement progressif sont indispensables pour leur permettre d'acquérir l'expérience et la confiance nécessaires pour répondre efficacement à la diversité des situations d'interprétation rencontrées en milieu social.

- *Spécificités et exigences de l'interprétation en milieu social*

La majorité des interventions des interprètes s'inscrit dans le cadre de l'interprétation de liaison en milieu social. Ce type d'interprétation présente des spécificités importantes, car il se déroule souvent dans des contextes variés et parfois émotionnellement chargés (consultations médicales, entretiens avec des travailleurs sociaux, démarches administratives, réunions familiales, etc.). Cela requiert non seulement une maîtrise linguistique pointue de la LSFB et du français, mais également des compétences interpersonnelles développées,

une grande sensibilité culturelle, une capacité à gérer des situations complexes et une éthique professionnelle rigoureuse.

- *Rôle essentiel du partenariat avec le SISW*

La collaboration avec le Service d'Interprétation pour Sourds de Wallonie (SISW) est devenue un élément central dans la gestion de notre service d'interprétation. Caroline Buschen assure la coordination des demandes en lien étroit avec le dispatching du SISW. Un des développements notables de cette collaboration renforcée en 2024 a été l'intensification de la mutualisation des moyens entre nos deux structures. Conscients de l'importance d'une gestion efficiente des ressources, nous avons exploré et mis en œuvre des synergies à plusieurs niveaux. Au niveau logistique, cela s'est traduit par l'utilisation de programmes et de plateformes informatiques communs pour la gestion des demandes d'interprétation, la planification des interventions et le suivi des dossiers. Cette harmonisation des outils de travail facilite la communication, l'échange d'informations et la coordination des actions entre nos équipes respectives, contribuant ainsi à une plus grande efficacité globale. En matière de mobilier et d'immobilier, une démarche de mutualisation a également été entreprise. À Liège comme à Namur, notamment, nous avons pu partager ponctuellement des espaces de bureau, permettant une présence conjointe sur le terrain et une communication bien plus efficace. Cette approche rationnelle permet d'optimiser l'utilisation des infrastructures et de réduire les coûts opérationnels. La locomotion a également fait l'objet d'une attention particulière en termes de mutualisation. Des initiatives de covoiturage entre les interprètes de l'Épée et du SISW ont été encouragées et facilitées, notamment pour les déplacements vers des zones rurales ou moins bien desservies par les transports en commun. Cette démarche contribue à une réduction de l'empreinte écologique de nos activités et permet également de rationaliser les frais de déplacement. Cette année encore, nous avons pu compter sur de nombreuses prestations des interprètes du SISW dans le cadre de nos accompagnements. Avec l'arrivée de la nouvelle directrice dans ce service, en la personne de Gaëlle De Backer, la collaboration a pu être préservée et même renforcée avec pour 2025 l'ambition de réunir nos deux services dans une seule base de données directement connectés au planning commun. Enfin, pour de rares situations spécifiques, l'Épée a proposé au SISW la participation d'une de

nos éducatrices-médiatrices sourdes lorsque l'interprétation ne suffit pas à garantir le minimum de communication.

L'année 2024 a confirmé la persistance de la pénurie d'interprètes en LSFB comme un défi majeur pour l'Épée. L'intégration de nouvelles recrues et le maintien d'une collaboration efficace avec le SISW, renforcée par la mutualisation des moyens et un planning commun, sont des éléments clés pour atténuer les effets de cette pénurie et garantir un accès optimal à l'interprétation pour les personnes sourdes de Wallonie. Cette année a aussi confirmé la grande complexité de travail d'interprétation de liaison nécessitant de larges compétences professionnelles et personnelles ainsi qu'une formation continue de qualité.

III. Activités en tant qu'expert langue des signes et culture sourde : constats

Introduction

Fort de sa longue expérience et de son expertise reconnue dans le domaine de la surdité, l'Épée exerce un rôle essentiel en tant que service de référence, de conseil et de plaidoyer auprès de divers partenaires, institutions et du grand public. Notre connaissance approfondie des besoins spécifiques, des défis rencontrés et des aspirations de la communauté sourde nous confère une légitimité et une responsabilité particulières dans la promotion de l'accessibilité et de l'inclusion sociale de celle-ci. L'analyse des contributions de l'Épée en tant qu'expert au cours de l'année 2024 est cruciale pour comprendre notre impact et orienter nos actions futures.

Constats de l'année

L'année 2024 a été marquée par un engagement continu de l'Épée dans son rôle d'expert auprès de divers services et instances et à travers différentes actions de sensibilisation.

- *Renforcement des partages d'expertise avec le SISW*

Vers une mutualisation accrue des ressources, la collaboration avec le Service d'Interprétation pour Sourds de Wallonie (SISW) a toujours été une priorité pour l'Épée. Outre la mutualisation des moyens expliquée précédemment, la collaboration accrue s'est traduite par un partage d'expertise renforcé ainsi qu'une uniformisation des processus de formation des interprètes et d'accueil des nouvelles recrues. Exigeant l'accomplissement du cursus universitaire pour

l'engagement de celles-ci, les deux services partagent la même vision de ce métier dans un souci d'exigence et de professionnalisme. Des tutorats, des formations ainsi que des supervisions ont été partagés toute l'année 2024 afin d'harmoniser les pratiques, qui se sont concrétisées par de nombreuses prestations en binômes avec la préparation, l'interprétation et le débriefing de rendez-vous ou réunions par des interprètes des deux services. En conclusion, notre approche pragmatique, combinée à un partage d'expertise continu, renforce l'efficacité de nos actions et contribue à une gestion plus responsable des ressources au service de l'accessibilité pour tous. Nous sommes convaincus que cette voie de collaboration et de mutualisation portera des fruits durables pour la communauté sourde de Wallonie.

- *Participation active au sein du collectif ASAH - un plaidoyer essentiel à travers son Mémoire*

Notre engagement au sein du collectif ASAH (Association de Services d'Accompagnement pour Adultes Handicapés) a été particulièrement significatif en 2024 à travers notre contribution substantielle à l'élaboration et à la diffusion de son Mémoire. Celui-ci a été porté et rédigé par L'Épée avec un travail sur le terrain conséquent par l'entremise de Marine Toussaint (chargée de mission jusqu'en 2024) et Frédérique Theunissen (Présidente d'ASAH) et avec la collaboration de Caroline Buschen (secrétaire). Ce document stratégique a constitué un outil essentiel de sensibilisation des partis politiques et des futurs décideurs aux réalités et aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap en Wallonie, en amont des échéances électorales. L'Épée a veillé, dans le cadre de ce travail collectif, à ce que les préoccupations spécifiques des personnes sourdes et malentendantes soient clairement mises en lumière au sein du Mémoire. Un accent particulier a été placé sur l'inclusion numérique, un domaine où les personnes présentant des difficultés d'écriture et de lecture, fréquemment rencontrées au sein de la communauté sourde, sont souvent confrontées à une exclusion de facto. Le Mémoire a ainsi plaidé pour une conception universelle des services numériques, intégrant des alternatives visuelles claires et accessibles, des informations en « facile à lire et à comprendre » ou en Langue des Signes lorsque pertinent, et des interfaces intuitives et faciles à naviguer pour pallier ces difficultés spécifiques. Parallèlement à l'inclusion numérique, le Mémoire a également porté un plaidoyer fort pour le maintien d'une dimension

humaine au sein des services publics. Conscients des défis rencontrés par les personnes en situation de handicap face à des procédures de plus en plus dématérialisées et impersonnelles, nous avons souligné l'importance cruciale de préserver des points de contact humains et accessibles, avec des professionnels formés et sensibilisés aux spécificités des différents types de handicap. L'accès à une information claire, expliquée par de vraies personnes, et la possibilité d'obtenir une aide individualisée dans les démarches administratives ont été présentés comme des éléments indispensables pour garantir l'égalité d'accès aux droits et aux services pour tous. À travers notre engagement au sein du collectif ASAH et notre contribution significative au Mémoire, l'Épée a réaffirmé en 2024 son rôle d'acteur majeur dans l'inclusion des personnes en situation de handicap en Wallonie.

- *Poursuite des actions de sensibilisation auprès de divers partenaires*

L'Épée a continué à répondre aux sollicitations de divers partenaires (services généraux, écoles, hôpitaux, tribunaux, administrations publiques, etc.) pour les sensibiliser aux spécificités de la surdité, aux besoins de communication des personnes sourdes, et aux bonnes pratiques en matière d'accessibilité (linguistique, communicationnelle, environnementale). Ces actions se sont concrétisées par la participation à des conseils ou à différents collectifs et associations ainsi que par des conseils personnalisés et la diffusion de supports d'information adaptés. Voici une liste non exhaustive des engagements de l'Épée :

- CCPH (Conseil Consultatif des Personnes en situation de Handicap de la ville de Charleroi)
- CCCPH (Conseil Consultatif Communal des Personnes en situation de Handicap de la ville de Liège)
- Cici Sourds (Collectif d'intervision entre services d'accompagnement sur le thème de la surdité)
- Cici double diagnostic (Collectif d'intervision entre services d'accompagnement sur le thème du double diagnostic)
- REPS (Réseau d'Echanges entre Professionnel.le.s sourd.e.s)
- ESPAS (Echanges entre AS des services pour sourds des régions wallonne et bruxelloise)

- ABILS (Association Belge francophone des Interprètes et traducteurs et Langue des Signes).
- ASAH (Association de Services d'Accompagnement pour Adultes Handicapés)
- Welcome (service inclusion du réseau hospitalier liégeois CHR)
- UNESSA

L'année 2024 a confirmé l'engagement continu de l'Épée dans son rôle d'expert, à travers une participation active au sein du collectif ASAH, une expertise partagée avec le SISW, et la poursuite d'actions de sensibilisation auprès de divers partenaires.

IV. Perspectives pour 2025

Introduction

Forts des constats de l'année 2024, les perspectives pour l'année 2025 s'articulent autour d'une volonté commune de consolider nos acquis, de répondre aux défis identifiés et d'amplifier notre impact au service de la communauté sourde de Wallonie. Les deux prochaines années seront notamment consacrées à la finalisation du contrat d'objectifs actuels et à l'élaboration du prochain, au travers de nouveaux axes stratégiques qui seront discutés en équipe. Voici d'autres perspectives qui concernent l'ensemble de nos domaines d'intervention : le travail social, le travail d'interprétation et nos activités en tant qu'expert.

Perspectives pour 2025

- *Travail social*

Pour l'année 2025, l'équipe sociale de l'Épée envisage plusieurs pistes visant à renforcer son action et à optimiser l'accompagnement des personnes sourdes et malentendantes. Cela inclut la consolidation de l'équipe et le développement des compétences spécifiques, l'optimisation de la gestion des listes d'attente et de l'orientation, la contribution active à la réflexion et aux actions en matière d'accessibilité et d'inclusion, ainsi que la participation à la transition de direction. Très concrètement, il est prévu dès le premier semestre de réécrire avec les professionnelles concernées les profils de fonction des métiers d'intervenante sociale et d'éducatrice médiatrice sourde en collaboration avec Mélanie Vandeleen de l'HELMo ESAS avec qui nous travaillons depuis plusieurs

années. Un groupe de travail verra également le jour en 2025 pour élaborer une procédure dans l'accompagnement des nouveaux travailleurs du service.

- *Travail d'interprétation*

Pour l'année 2025, nos perspectives pour le service d'interprétation s'articulent autour de plusieurs axes visant à renforcer notre capacité à répondre aux besoins de la communauté sourde en matière d'accessibilité à la communication. Cela comprend l'intensification des efforts de recrutement et de fidélisation des interprètes, l'investissement continu dans le développement des compétences, le renforcement et l'optimisation de la collaboration avec le SISW, ainsi que des actions de sensibilisation et de promotion du métier d'interprète LSFB. L'avenir de notre service d'interprétation repose sur notre capacité à surmonter les défis liés à la pénurie d'interprètes et à garantir un accès optimal à la communication.

- *Activités en tant qu'expert*

Pour l'année 2025, l'Épée entend amplifier son rôle d'expert et de militant afin de défendre au mieux les droits et les besoins de la communauté sourde auprès des instances décisionnelles et de la société civile. Cela se traduira par l'amplification du rôle de plaidoyer et d'influence politique, le développement et la diffusion d'outils de sensibilisation spécifiques, la participation active à des groupes de travail et des colloques sur la surdité et l'accessibilité, ainsi que le positionnement comme interlocuteur privilégié face aux pouvoirs publics sur les questions dont l'Épée se veut une référence. Notre objectif est de contribuer activement à la construction d'une société plus inclusive et respectueuse des droits de chacun.

Conclusions générales

L'année 2024 a été une année de défis et de changements majeurs pour l'Épée. Au-delà des difficultés structurelles persistantes, elle a préparé une importante transition de direction. Malgré ces événements, notre capacité d'adaptation et notre engagement constant envers la communauté sourde sont restés inébranlables. Les constats de cette année, éclairant les forces et les faiblesses de nos actions, nous permettent d'orienter nos perspectives pour 2025 vers une consolidation de nos équipes, un renforcement de nos collaborations, une amplification de notre rôle d'expert, et un accompagnement serein de cette transition de direction, afin de continuer à répondre avec pertinence et continuité aux besoins spécifiques de notre public.

Soutiens

L'Épée est soutenu par :

- l'AViQ
- le Ministère de l'Action sociale de la Région wallonne
- le Ministère de l'Emploi et de la formation de la Région wallonne
- le fonds Maribel
- la Fédération Wallonie-Bruxelles
- la Communauté germanophone
- la Province de Liège
- la Ville de Liège
- la Loterie Nationale
- de fidèles donateurs.

Que tous ces « supporters » soient vivement remerciés.

Liège, le 7 mai 2025.