



**Rapport d'activité
Service d'Accompagnement
2017**



Info-Sourds de Bruxelles a.s.b.l.
Avenue Brugmann 76—1190 Forest
Tél : 02/6446887 Fax : 02/6446891
Gsm : 0476/450528 ou 0491/377110
sa@infosourds.be



Table des matières

1 ^e partie : Présentation générale du service	2
1.1 <i>Coordonnées</i>	2
1.2 <i>Objet social et finalité</i>	2
1.3 <i>Philosophie du projet et objectifs</i>	3
1.4 <i>Public cible</i>	4
1.5 <i>Missions</i>	4
1.6 <i>Persnnel</i>	4
2 ^e partie : Présentation des activités menées en 2017.....	6
2.1 <i>Mission principale</i>	6
2.1.1. <i>La fréquentation du service en 2017</i>	6
2.1.2. <i>Nature des demandes et domaines d'accompagnement</i>	13
2.2 <i>Missions complémentaires</i> :.....	18
3 ^e partie : Formations et projets.....	19
3.1. <i>Formations et réunions du personnel</i>	19
3.2. <i>Projets</i>	24
4 ^e partie : Conclusions générales et perspectives.....	26
4.1. <i>Conclusions générales</i>	26
4.2 <i>Perspectives</i>	26
5 ^e partie : Annexes.....	28



1^e partie : Présentation générale du service

1.1 Coordonnées

Dénomination du service : Service d'accompagnement de l'asbl Info-Sourds de Bruxelles

Adresse : Avenue Brugmann 76 – 1190 Forest

Tél. : 02/6446887

Site Internet : www.infosourds.be

Siège d'activités : Avenue Brugmann 76 – 1190 Forest

Personnes de contact :

Pascale van der Belen : directrice d'Info-Sourds de Bruxelles

Tél. : 02/6446890 E-mail : direction@infosourds.be

Et Sophie Morel de Westgaver : responsable administrative

E-mail : sophie.morel@infosourds.be

1.2 Objet social et finalité

Moniteur belge : L'association a pour but l'inclusion et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes dans la société. Elle est subdivisée en trois services :

1° un service d'accompagnement destiné à accompagner les personnes sourdes dans leur projet de vie et dans leurs démarches vers l'autonomie. Vu la spécificité de la surdité, une attention toute particulière est accordée à l'information (droits et avantages sociaux) et à la communication ainsi qu'à l'aide sociale ponctuelle.

2° Le service d'aide à la recherche d'un emploi (SARE) couvre les différentes étapes du parcours du demandeur d'emploi à travers des formules individuelles et collectives : bilan personnel et professionnel, ciblage d'annonces, rédaction de CV et de lettres de motivation, préparation d'entretiens d'embauche, gestion de la surdité dans un contexte professionnel, ...

Il propose également des modules d'orientation et de détermination professionnelles généralistes (O.D.P.G.) et organise des actions macro-économiques visant à promouvoir l'emploi des personnes atteintes de ce handicap.

3° Le service d'appui à la communication et à l'interprétation (SISB)

Ce service traite les demandes et offres en langue des signes ou autres moyens de communication (notamment la translittération en français signé, LPC, reformulation orale).

Il vise à faciliter la communication sourds/entendants grâce à la présence d'un interprète français-langue des signes ou d'un translittérateur.

Il propose également de l'interprétation à distance et des appels téléphoniques avec interprètes interposées dans le cadre du « Relais-signes ».

1.3 Philosophie du projet, objectifs

Nous croyons que tous les humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils méritent le respect, notamment vis-à-vis de leurs différences.

Pour nous, le handicap vient de l'interaction entre une personne et son environnement et que des modifications dans l'environnement peuvent supprimer ou aplanir les obstacles rencontrés.

Notre objectif est d'aider le bénéficiaire à réaliser au mieux son projet d'autonomie, d'épanouissement personnel et de participation sociale. Pour cela, le service procure l'information, l'orientation, l'accompagnement, le soutien et les apprentissages nécessaires pour répondre à leurs besoins dans tous les actes et démarches de la vie courante notamment en matière de logement, travail, formation, famille, gestion budgétaire et administrative, loisirs, santé, etc....

Les personnes sourdes ont le droit de bénéficier d'un accompagnement adéquat et respectueux de leur culture.

La spécificité du service d'accompagnement réside dans l'utilisation de la langue des signes et dans la connaissance et l'expérience en matière de surdité. Ceci est notamment basé sur l'expérience et l'intégration de travailleurs sourds dans l'équipe.

L'accompagnement permet également aux personnes sourdes de connaître leurs ressources et leurs limites, à utiliser leur environnement, à gérer leur quotidien, ...

L'accompagnement des personnes sourdes c'est aussi jouer un rôle de trait d'union entre elles et le monde extérieur qui n'est pas celui de l'interprète en langue des signes.

1.4 Public cible

Nous nous adressons aux personnes sourdes et malentendantes majeurs résidant dans la Région de Bruxelles-Capitale et répondant aux critères d'admission au service PHARE telles qu'énoncées à l'article 6 du décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée du 17 janvier 2014 :

- Ne pas avoir plus de 65 ans au moment d'introduire sa demande de reconnaissance au PHARE,
- Être de nationalité belge ou être de statut apatride ou réfugié reconnu ou avoir le statut conféré par la protection subsidiaire ou être ressortissant d'un État membre de l'Union européenne ou étranger inscrit au registre de la population
- Présenter un handicap qui résulte d'une limitation d'au moins 30 % de sa capacité physique ou d'au moins 20 % de sa capacité mentale.

Si un handicap est manifestement constaté sans que l'un des taux mentionnés ci-dessus ne soit atteint, la personne peut néanmoins être admise compte tenu des répercussions effectives de la limitation constatée.

La personne étant le moteur de son projet d'accompagnement, sa motivation est essentielle au bon déroulement de celui-ci. Elle doit être disposée à s'investir dans le projet d'accompagnement, à respecter le ROI du service et la convention d'accompagnement établie avec le SA.

Nous suivons également des familles sourdes et des parents sourds avec enfants sourds ou entendants.

1.5 Missions

Décret Inclusion du 17 janvier 2014 Section 4 "Les services Accompagnement" Art 38 : soutient l'autonomie de la personne handicapée et le maintien ou l'amélioration de sa qualité de vie en lui fournissant, ainsi qu'à sa famille, si nécessaire, l'information et l'accompagnement répondant à ses besoins dans les actes et les démarches de la vie courante.

Arrêté 2007/1131 du 22 mai 2008 de la Cocof relatif à l'agrément et aux subventions accordées aux services d'accompagnement et aux services d'interprétation pour sourds.

Catégorie(s) : (Art.8/1°-5°) 1

Missions complémentaires : Nous n'avons pas de missions complémentaires

1.6. Personnel

Se voulant accessible à son public, le Service Accompagnement d'Info-Sourds à une équipe mixte entendant/sourd :

- Nina Bertozzi occupe le poste temps plein en tant qu'accompagnatrice. Cette dernière est en congé maladie depuis le 17 novembre 2016. Elle a été remplacée par Sophie Grégoire à partir du 5 mai 2017 (CDR). Il a été très difficile de la remplacer au vu des exigences de la COCOF et de la fonction : équipe pluridisciplinaire, connaissance de la langue des signes, expérience, ...
Sophie Grégoire est partie, pour un CDI afin d'avoir une plus grande sécurité d'emploi, le 30 novembre 2017.
- Sophie Morel (personne sourde) en tant que mi-temps administratif, a repris la responsabilité du service ad intérim.
- Deborah Sadin, assistante en psychologie, travaille (sur poste ACS) en temps plein comme accompagnatrice.

2e partie : Présentation des activités menées en 2017

Vous trouverez le tableau concernant les personnes bénéficiant de la mission d'accompagnement en annexe dans la 5^e partie

2.1 Mission principale

2.1.1. La fréquentation du service en 2017

2.1.1.1 Les 2 types d'accompagnement

En 2017, 56 personnes se sont adressées au service d'accompagnement. Ces personnes sourdes ou malentendantes sont suivies depuis plusieurs années dans le service d'accompagnement.

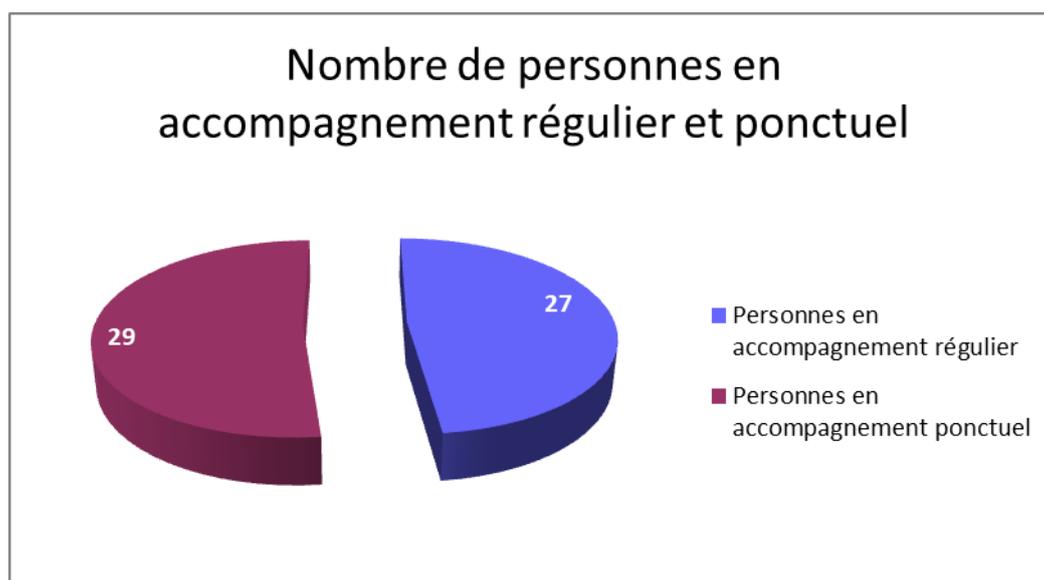
Le service a reçu 32 demandes de nouveaux suivis en accompagnement qu'il n'a pu honorer. Ceux-ci ont été redirigés vers les autres services d'accompagnement accessibles en langue des signes (Le Bataclan, L'Escale & Pas à Pas-Ebisu).

Deux types de prise en charge peuvent être distingués au sein du service d'accompagnement :

- L'accompagnement régulier : concerne les personnes pour lequel le service a fait minimum 2 actions par mois durant au moins 4 mois sur l'année.
- L'accompagnement ponctuel : représente un suivi de moins de 2 actions par mois.

Lorsqu'on distingue ces deux types d'accompagnement, il faut observer que 27 personnes sont suivies en accompagnement régulier et 29 en accompagnement ponctuel.

Toutefois, vous pourrez constater plus loin que la grande majorité de nos actions d'accompagnement sont consacrées à de l'accompagnement régulier.



Comme expliqué ci-dessus, 29 personnes ont consulté le service ponctuellement. Cela montre qu'une partie du public est autonome et/ou a un entourage qui le soutient.

En effet, ces personnes n'ont pas toujours besoin d'un accompagnement régulier à proprement dit, mais ils doivent pouvoir faire appel à un accompagnateur de manière moins soutenue. Cela peut s'expliquer, entre autres, par la difficulté d'accès en langue des signes aux services généraux, la mauvaise connaissance du français écrit et également le manque d'interprètes en langue des signes.

Par ailleurs, une partie de ces personnes ont besoin d'être informées sur un sujet qu'elles ne maîtrisent pas et auquel elles n'ont pas accès : un besoin de matériel remboursé par le PHARE, une information sur les allocations de personnes handicapées, une difficulté pour payer une facture en une fois, etc... Une fois ce besoin comblé, elles reviennent plusieurs mois ou années plus tard lorsqu'une nouvelle difficulté surgit.

Ces personnes moins régulières font appel depuis de nombreuses années à Info-Sourds de Bruxelles qui représente un repère important pour elles et dont elles ne sauraient se passer.

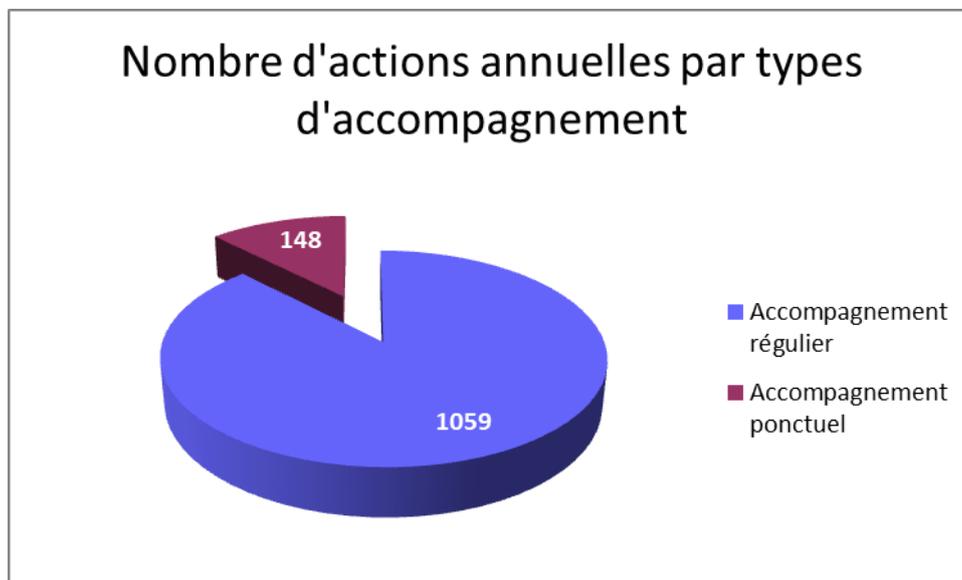
En effet, même si elles pouvaient s'adresser aux services généraux avec l'aide d'un interprète en langue des signes, cela ne remplacerait pas la relation directe avec un intervenant social bilingue et sensibilisé à la surdité avec lequel elles sont en confiance.

Lorsqu'un problème plus important apparaît, elles ont parfois besoin d'un accompagnement plus régulier qu'auparavant. Dans ce cas de figure, le service fait de son mieux pour les prendre en charge de manière plus soutenue.

2.1.1.2 Les actions annuelles

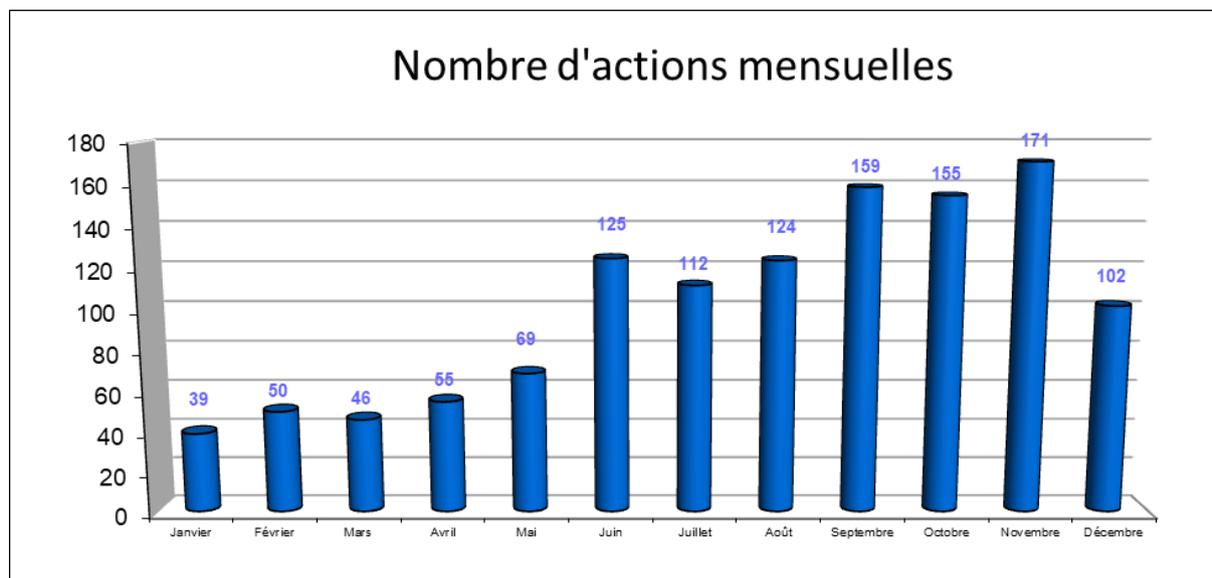
On comptabilise un total de 1207 actions pour l'année 2017.

Sur la totalité de ces actions, 1059 sont consacrées à l'accompagnement régulier soit 87,7% et 148 à l'accompagnement ponctuel soit 12,3%. Ce qui situe bien l'accompagnement régulier comme la mission principale du service.



2.1.1.3 Les actions mensuelles

Le graphique ci-dessous reprend le nombre d'actions (accompagnement régulier et ponctuel confondus) par mois.

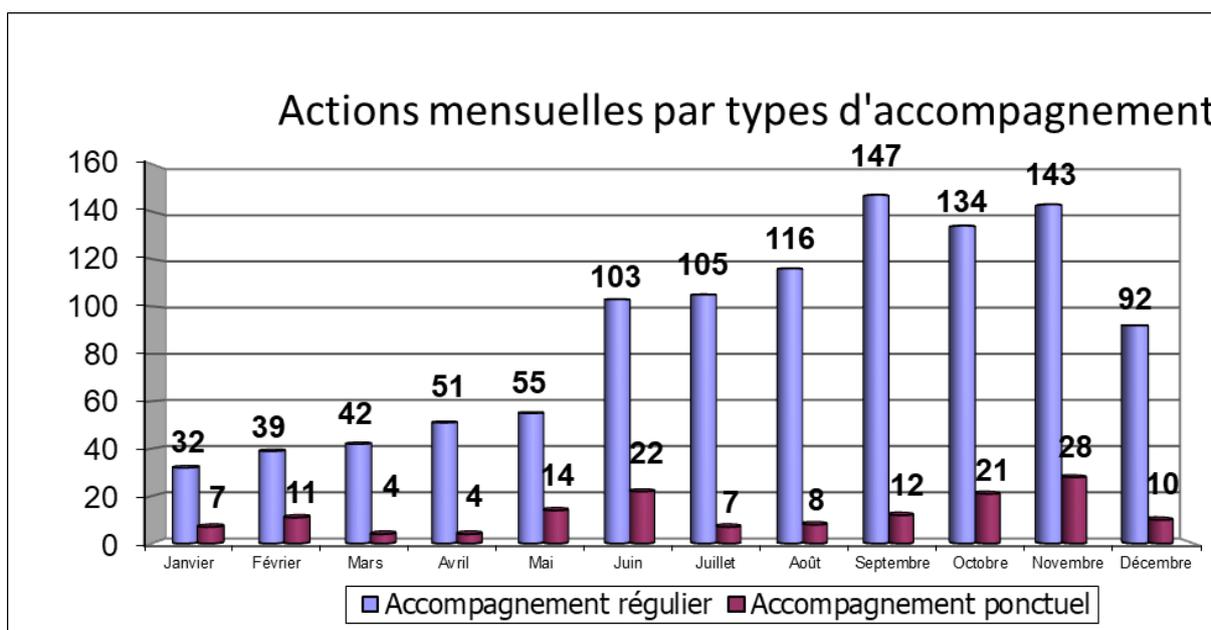


On remarque une moindre activité durant le début de l'année (janvier, février, mars, et avril). Ceci s'explique par l'absence, pour cause de maladie, de l'une des accompagnatrices.

En effet, l'accompagnatrice restante n'était pas en mesure de répondre à toutes les demandes.

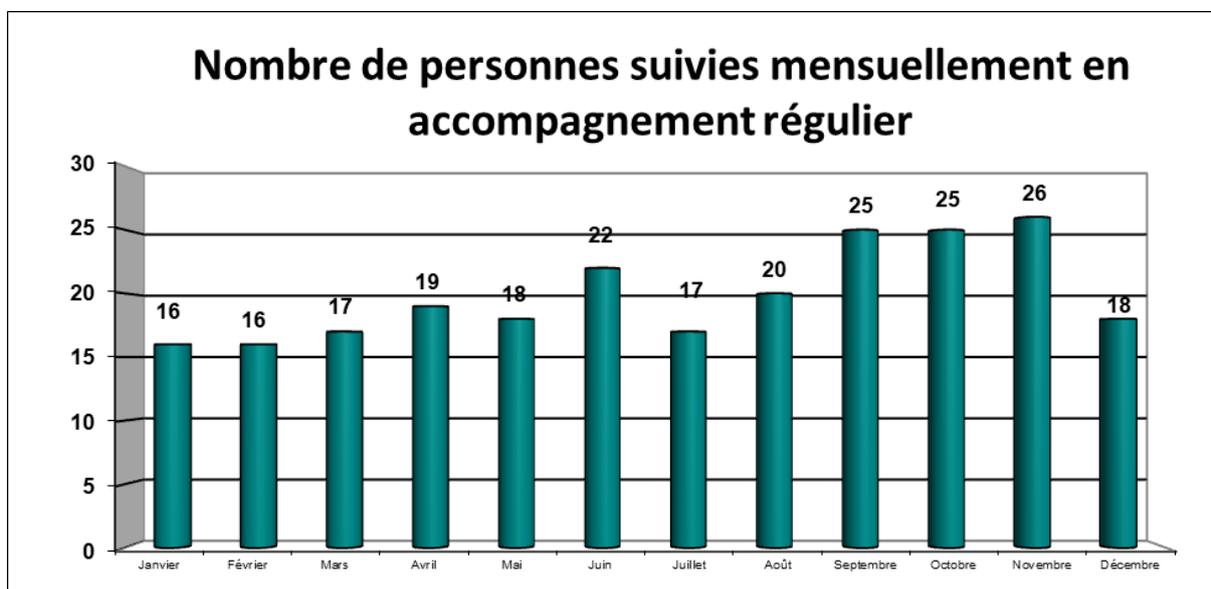
En mai, les actions raugmentent avec l'arrivée de l'accompagnatrice remplaçante.

Le graphique ci-dessous reprend le nombre d'actions par mois en fonction des 2 types d'accompagnement. Si on fait une moyenne sur l'année, il y a 100,6 actions par mois.



2.1.1.4 Les suivis mensuels en accompagnement régulier

Les données ci-dessous reprennent le nombre de personnes suivies en accompagnement régulier. Il y a une moyenne de 19,9 personnes par mois.



2.1.1.5 Le profil des personnes

Sexe	Population totale 56	Accompagnement régulier 27
Hommes	22	9
Femmes	34	18

Nationalité	Accompagnement régulier
Belge	23
Union Européenne	2
Hors Union Européenne	2
Non précisé	/

Âge	Accompagnement régulier
18/20	/
21/30	1
31/40	10
41/50	7
51/64	5
+ de 65 ans	4

Il y a un équilibre entre hommes et femmes au niveau de la population totale mais en accompagnement régulier, il y a 66% de femmes. Ceci peut s'expliquer par le fait que, parmi nos bénéficiaires, il y a une plus grande proportion d'hommes qui travaillent et n'ont pas le temps pour être suivis régulièrement. Lorsque ces derniers sont mariés, ce sont souvent leurs femmes qui gèrent les problèmes administratifs du quotidien.

Le public, en accompagnement, est majoritairement de nationalité belge mais il y a une grande multi culturalité.

Une grande partie des personnes suivies se situe entre 31 et 50 ans. Il n'y a pas, ou peu, de jeunes adultes en dessous de 30 ans, ceux-ci s'adressent à leurs proches, vont encore à l'école ou sont suivis par le service APS (accompagnement public spécifique).

La population étant accompagnée depuis de nombreuses années, l'âge de celle-ci augmente. En effet ce qui fait des personnes sourdes un public particulier c'est que, pour certaines, l'accompagnement ne s'arrête qu'à leur départ de Bruxelles, du service d'accompagnement ou à leur décès. Cela s'explique par le manque de relais possible vers d'autres services puisque ceux-ci ne sont pas accessibles aux personnes sourdes et malentendantes.

Type de surdité et de communication				
27 personnes accompagnées régulièrement				
sourds			malentendants	
27			/	
Langue des signes	oraliste	mixte	oraliste	mixte
17	/	10	/	/

En regardant le tableau ci-dessus, on observe que cette année, le service a reçu uniquement des personnes sourdes profondes.

Situation familiale	Personnes en accompagnement régulier	Avec enfant(s) à charge
Vit seul(e)	13	6
Vit en ménage	14	11
Vit en famille	/	/
Non précisé	/	/

Vit en ménage = vit en couple (mariés ou non)

Vit en famille = personne qui vit avec un ou plusieurs membres de sa famille (frères, sœurs, parents)

Concernant la situation familiale, 51,85% des personnes vivent en ménage, pour la plupart avec une personne sourde (9 couples sourds et 5 couples mixtes). La présence importante des couples et des familles est spécifique à la population sourde (partage d'une culture identique et de la même langue, il y a moins de barrières que pour d'autres types de handicaps).

13 personnes vivent seules et 6 ont des enfants à charge. Les accompagnateurs interviennent régulièrement dans l'accompagnement de ces parents au niveau de l'éducation de leurs enfants.

Situation socio-professionnelle	Accompagnement régulier
Travail en ETA	2
Travail ordinaire	7
Formation professionnelle (temps plein)	/
Chômage	4
Incapacité / Invalidité	4
Allocation pour personne handicapée (comme seul revenu)	3
CPAS	/
Pensionné	4
Sans papier	/
Pension de veuve	1
À charge du conjoint qui travaille	2
Sans revenus	/

Par rapport aux autres années, les proportions dans les différentes catégories restent similaires.

Contrairement à nos craintes concernant le changement de loi concernant les allocations d'insertions, il n'y a pas eu encore de réel impact sur la situation de nos bénéficiaires. Ceux étant au chômage (4 cette année) ne semblent pas inquiets.

2.1.2. Nature des demandes et domaines d'accompagnement

Le service travaille à partir de la demande du bénéficiaire qui est acteur de son projet. Il procède à une analyse de la demande qui se veut globale et pluridimensionnelle.

Les actions sont très diverses et cela même si au début la demande est plus ciblée, elle aboutit assez rapidement à toutes les responsabilités de la vie quotidienne.

Nous agissons dans différents domaines de la vie de la personne :

- Communication : relais téléphonique et traduction/rédaction/explication de courriers
- Budget/Finances : factures, budget, dettes, emprunts hypothécaires, impôts ...
- Santé : accompagnement et/ou relais avec les médecins, psychologues, kinésithérapeutes, prises de rendez-vous ...
- Famille : grossesse, scolarité des enfants, relation familiale et de couple, divorce, relais SAJ et SPJ ...
- Logement : recherches d'appartements, relations locataire/propriétaire, voisins, logements sociaux, démarches au fonds du logement ...
- Droits sociaux : CPAS, allocations aux personnes handicapées, aides des services régionaux (Services Phare, AVIQ), avantages divers, loi anti-discrimination ...
- Suivi administratif : mutuelle, chômage, assurances ...
- Soutien : écoute, relais vers services de santé mentale ou psychologue, information ...
- Autres : recherches d'activités, vacances, organisation des déplacements, achat/vente de voitures d'occasion ...

L'accompagnement se fait sur base du PIA, celui-ci sera évalué tous les 18 mois.

Les accompagnateurs(trices) établissent un dossier concernant la collaboration avec le bénéficiaire. Celui-ci est composé de la convention, du Roi, du PIA, des rapports des différentes interventions, des évaluations et des copies de documents utiles au travail d'accompagnement.

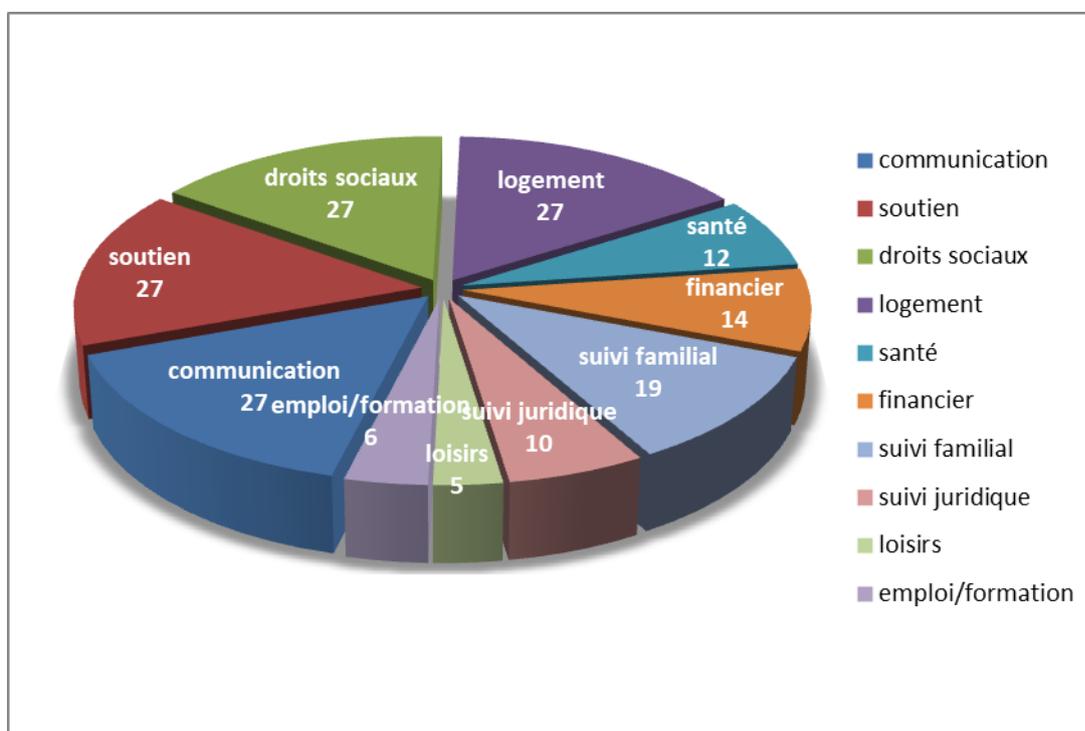
L'accompagnement est individualisé et permet d'ajuster à chaque situation le mode d'action adapté au bénéficiaire. La communication entre le bénéficiaire et l'accompagnatrice se fait

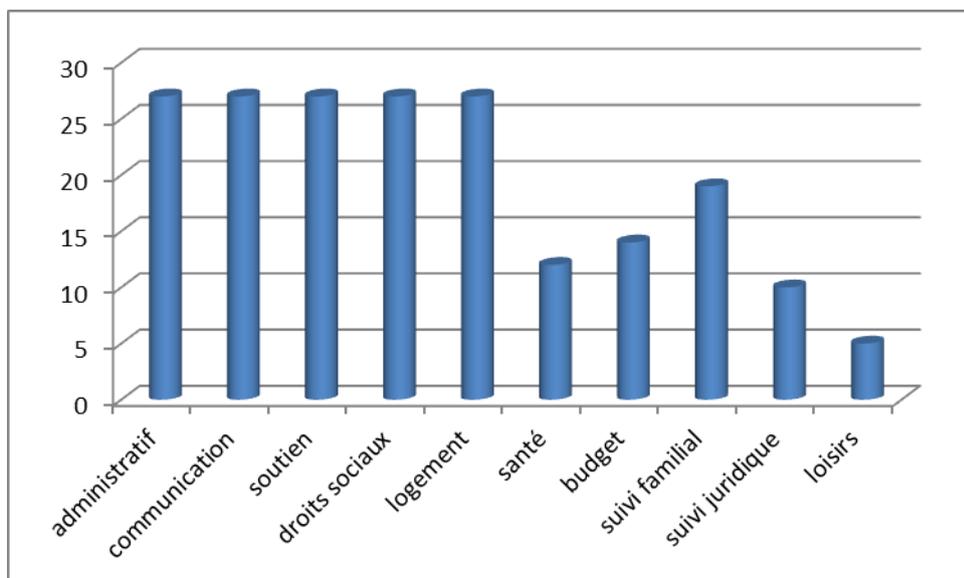
grâce à la langue des signes (LSFB) et/ou avec oralisation, avec supports visuels (mots adaptés, images, schémas, ...). C'est cela qui fait la spécificité du service d'accompagnement d'Info Sourds.

De plus, la particularité du suivi en accompagnement est qu'une relation de confiance s'établit et la personne amène au fur et à mesure des difficultés touchant différents domaines de sa vie.

L'accompagnement est un travail en milieu ouvert, il s'effectue dans le milieu de vie du bénéficiaire. Les rendez-vous peuvent se faire tant à domicile, sur le lieu de travail, dans les bureaux du service ou dans tout autre lieu tiers.

Dans les graphiques, que vous trouverez ci-dessous, sont représentés le nombre de suivis par domaine d'accompagnement pour les 27 bénéficiaires réguliers de l'année 2017.





En moyenne, 100% de nos bénéficiaires font appel au service accompagnement pour au moins 4 aspects de leur vie.

Les demandes peuvent donc fortement varier. Un bénéficiaire peut par exemple venir demander des explications concernant son chômage et au rendez-vous suivant, avoir besoin d'aide pour les démarches d'inscription de son enfant dans une école.

Bien qu'il y ait un service d'aide à la recherche d'emploi (SARE) au sein de l'asbl, nous accompagnons également certains bénéficiaires dans le cadre de l'emploi ou formation. Ceci s'explique par notre rôle d'intermédiaire. En effet, le SARE s'occupe, en autre, de trouver un emploi. Cependant, une fois l'emploi trouvé, le suivi s'arrête. C'est là que nous rentrons en jeu. Nous continuons d'accompagner la personne dans sa carrière. Les bénéficiaires nous sollicitent afin d'être l'intermédiaire auprès de l'employeur qui, la plupart du temps, ne connaît pas la langue des signes.

Tous nos bénéficiaires sourds sont accompagnés pour des questions administratives et de communication. Ceci s'explique par la méconnaissance de la langue des signes dans les services généraux et la difficulté qu'ont les bénéficiaires avec le langage écrit. Les difficultés de communication se font ressentir dans tous les aspects de leur vie : médical, juridique, familial et autres. L'accompagnement se fait alors au niveau de la traduction en langue des signes mais également dans l'explication du contenu de manière adaptée et dans le soutien des démarches à effectuer. Il faut souvent répéter, simplifier et imager pour que le bénéficiaire comprenne et maîtrise le sujet. Ce travail « en profondeur » ne peut en aucun cas être réalisé par un interprète en langue des signes seul puisque celui-ci doit déontologiquement se limiter à traduire ; les 2 métiers sont donc complémentaires. En effet, pour faciliter le travail d'un accompagnateur lors d'un rendez-vous chez un avocat par

exemple, l'interprète peut ainsi traduire et l'accompagnateur lui expliquer l'information et assurer le suivi.

La pénurie d'interprètes et d'accompagnateurs pour le public sourd rend le travail des 2 intervenants compliqué puisqu'ils doivent souvent intervenir l'un sans l'autre pour une économie de moyens. Et ils se retrouvent tour à tour à devoir traduire pour l'accompagnateur seul ou expliquer pour l'interprète seul.

Depuis quelques années, l'aide sociale n'a plus sa place dans le métier d'interprète pour des raisons déontologiques (voir site internet : <http://abils.net/>)

Cette tendance se confirme avec la mise en place d'une formation universitaire pour les interprètes en langue des signes depuis septembre 2014 à l'université Saint-Louis et l'UCL.

Il y aura donc d'autant plus besoin de nouveaux accompagnateurs pour rendre accessible l'information aux bénéficiaires qui seraient plus en difficulté.

En outre, les 2 études menées dans le cadre de l'Observatoire de la Cocof en 2007 et en 2010 ont démontré que derrière une demande d'interprétation se cache souvent une demande d'aide sociale.

Cette constatation est également vraie au niveau des demandes d'aide à l'emploi qui sont en réalité souvent des demandes d'aides sociales.

Les conclusions des Etudes de l'Observatoire de la Cocof ont également mis en lumière le besoin de professionnels sourds ; facilitateurs de communication.

Partant de ces conclusions, courant 2015 et 2016, une étude approfondie sur le rôle des interprètes sourds est menée par un comité d'experts sourds (linguiste, anthropologue, juriste, travailleur social) dont la coordination est prise en charge par Inès Guerreiro, assistante en psychologie. Dans ce cadre, un subside a été demandé à la Fondation Roi Baudouin dans l'objectif de valoriser le métier d'interprète sourd et le faire reconnaître officiellement en Belgique comme c'est le cas dans d'autres pays.

Les interprètes sourds, étant experts de la langue des signes et de la culture sourde, traduisent en s'appuyant sur une adaptation linguistique et culturelle.

Par ailleurs, ils peuvent traduire d'une Langue des Signes étrangère à la Langue des Signes Francophone de Belgique et vice-versa.

En effet, la région de Bruxelles est marquée par l'arrivée de nombreux sourds étrangers qui ne connaissent pas toujours la Langue des Signes Francophone de Belgique. La

communication s'en voit d'autant plus compliquée, même avec les interprètes ou des accompagnateurs entendants. L'interprète sourd joue ici un rôle essentiel dans la compréhension des informations transmises.

Ils peuvent également s'adapter (plus facilement qu'une personne entendante) à un public sourd fragilisé qui a un niveau de compréhension faible. Ces derniers représentent une partie du public des services d'accompagnement.

En outre, la société est de plus en plus complexe, exigeante et donc stressante. Gérer sa vie peut être très angoissant. Les personnes sourdes sont également plus isolées de par leur handicap.

Une autre source de stress est le manque d'informations auxquels les bénéficiaires ont accès de par leur surdité. L'écoute et l'information de la personne sont des aspects essentiels du travail d'accompagnement.

Le logement et les finances sont deux autres champs d'actions importants. La crise se faisant ressentir, nombreux font appels à des logements sociaux ou autres aides au logement. La gestion de budget est également importante car il détermine leur mode de vie.

Sur les 27 accompagnements réguliers, 19 bénéficiaires demandent de l'aide d'un point de vue familial. Le service les accompagne dans la scolarité, la santé, le côté administratif, l'éducation de leurs enfants, mais également d'un point de vue juridique en cas de divorce, placement familial ou autre.

En conclusion, le service essaie d'inclure la personne sourde dans la vie sociale en lui donnant les informations dans sa langue pour qu'elle soit la plus responsable et autonome possible. Les accompagnateurs essaient de la rendre consciente de l'importance de ses responsabilités civiques.

Toutefois, au-delà des difficultés de communication, certaines personnes sont confrontées à énormément de lacunes intellectuelles, culturelles et d'éducation.

En cause, le niveau assez bas à la sortie des écoles de l'enseignement spécialisé, le milieu familial (qui surprotège et écarte souvent l'enfant des réalités administratives par crainte qu'il ne se trompe) et l'inaccessibilité à une grande partie de l'information.

C'est dans ce cadre qu'Info-Sourds aimerait pouvoir consacrer du temps pour des animations collectives d'informations citoyennes à son public.

Par ailleurs, l'accès aux services généraux est difficile par le manque de connaissance de la langue des signes de leurs professionnels et que par ailleurs, ils ne sont pas du tout sensibilisés à la problématique de la surdité.

L'importance d'un service d'accompagnement pour personnes sourdes et malentendantes se justifie donc d'autant plus.

2.2 Missions complémentaires :

Nous n'exerçons pas de missions complémentaires.

Remarque : Il n'existe à ce jour aucune mission complémentaire d'aide sociale de première ligne qui rencontrerait les besoins du public sourd et malentendant.

3^e partie : Formations et projets

(Art.4/10^o/d)

L'asbl Info-Sourds de Bruxelles favorise le travail en réseau et la formation continue du personnel.

La récente restructuration de l'association a renforcé cette tendance avec la mise en place d'une politique de ressources humaines dynamique. Les travailleurs sont invités à s'investir dans des projets, à se former, à s'informer, à partager, ...

La Direction a été réorganisée de manière à pouvoir coordonner, suivre, épauler, écouter et évaluer les travailleurs sans perdre de vue la réalisation des objectifs et le respect du cadre institutionnel.

3.1. Formations et réunions du personnel

Le SA prévoit :

- une *réunion d'équipe* par semaine afin de transmettre des informations générales ou spécifiques simultanément, discuter et réfléchir ensemble sur un dossier, organiser des possibles évènements, faire un retour d'un(e) formation/réunion/groupe de travail auquel un membre de l'équipe a participé, prendre des décisions collectivement, ...
- une *réunion de gouvernance* 4x/an afin de discuter de l'organisation du service et des tâches que chacun(e) assume en plus de son rôle d'accompagnatrice. C'est l'occasion d'échanger les tâches, les revoir, les rediscuter, ...

1. Participation aux réunions d'équipe ISB

Objectifs : regrouper une partie ou l'intégralité de l'équipe, diffuser l'information utile à tous les membres de l'équipe de façon simultanée, traiter collectivement d'une question intéressant les participants, prendre des décisions collectivement, ...

Organisateur : ISB

Date : 1x/mois

Lieu : ISB

2. Comité de pilotage

Objectifs : Concertation des travailleurs et soutien à la prise de décision pour la Direction.

Organisateur : Partant du principe que les travailleurs sont des personnes autonomes et non des exécutants, la Direction invite chaque service à envoyer, sur base volontaire, un représentant.

Date :23/02/2017 ; 29/03/ 2017 ; 4/05/2017 ; 14/06/2017 ; 21/09/2017 ;

Lieu : Info-Sourds de Bruxelles

3. Participation aux réunions ASAH

Objectifs : Promouvoir toute activité ou tout service visant à favoriser l'intégration et la participation des personnes handicapées dans la société; Sensibiliser, interpeller et responsabiliser la société à partir de la citoyenneté des personnes handicapées; Coordonner l'action des services et favoriser leur collaboration; Susciter, organiser la réflexion, la recherche et la formation dans le domaine de l'accompagnement, des actions en milieu ouvert et de la vie dans la communauté; Promouvoir les intérêts des services d'accompagnement auprès des pouvoirs subsidiaires, belges et internationaux.

La participation aux réunions se fait en fonction des activités et des sujets proposés. En 2017, l'énergie a été centralisée sur la rédaction des arrêtés du décret du 17 juillet 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée et plus particulièrement les articles 35 à 40 qui portent sur les services d'accompagnement.

Organisateur : asbl ASAH

Date : mensuel

Lieu : Dans les différents services participants

4. Participation aux réunions ASAH Jeunes

Objectifs : Permettre la rencontre des jeunes travailleurs de terrain des services d'accompagnement, l'échange d'expérience, de questionnement, d'information. Présentation de différentes thématiques, entre autre : UNIA, outils divers, logement, ...

Y participe : le SERAC, Ren 'Fort, la Croisée, le SAHAM, le SISAHM et le Service Chez Vous.

Organisateur : asbl ASAH

Date : trimestriel

Lieu : Dans les différents services participants

5. Participation aux réunions CICI surdité

Objectifs : Approfondir les différentes méthodes sur l'accompagnement des personnes sourdes et échanger les connaissances de chaque service. Se remettre en question par rapport à la confiance entre les travailleurs et les clients sourds.

Les CICI sont des Cercles d'Interrogation et de Concertation interservices qui ont pour objectifs de susciter et encadrer une réflexion des acteurs de l'accompagnement autour de

leur pratique. Ils permettent de relier les questionnements, les connaissances et partager les expériences.

Les autres participants sont : L'Escale, Pas à Pas – EBISU, le Bataclan, SARE Wallonie, SARE ISB, Sour'dimension, l'Epée, Alter & Go, ...

Organisateur : CICI surdité

Date : trimestriel

Lieu : CRETH Namur

6. Organisation et participation à la réunion interservices de Bruxelles

Objectifs : Permettre la rencontre des services d'accompagnement pour personnes sourdes de Bruxelles. Favoriser les échanges, questionnements et réflexions afin de permettre une meilleure collaboration au sein de Bruxelles.

Nous avons abordé les sujets suivants : les impôts, la tendance « shopping » des bénéficiaires, le nouvel arrêté, la gestion des couples, la clôture d'un dossier et les dossiers dits « ponctuels ».

Ont participé à la réunion : Pas à Pas – EBISU, le Bataclan et l'Escale.

Organisateur : Info-Sourds de Bruxelles

Date : 13 octobre 2017

Lieu : Info-Sourds de Bruxelles

7. Participation aux Midi-formations et atelier logement



Objectifs : Des sujets très intéressants dans le travail social quotidien sont abordés tel que : la réforme de l'administration provisoire, les violences intrafamiliales, le SAJ, le droit au chômage, aides et primes au logement, responsabilités des locataires etc...

Cette année, nous y avons participé pour les thèmes :

- Le surendettement
- Accès au logement à Forest : Des alternatives au marché locatif
- Manifeste du travail social

Organisateur : Coordination sociale de Forest

Date : une à deux fois par mois

Lieu : Forest

8. Supervision des accompagnatrices

Objectifs : seule Deborah Sadin y a participé étant seule au service durant plusieurs mois.

La supervision consiste en une intervention d'un psychologue clinicien visant à instaurer un espace d'écoute et d'expression de professionnels quant à leurs difficultés vécues ou ressenties. Il s'agit d'un moment, d'un lieu où l'on peut amener ses questionnements, réflexions, difficultés, ...

Date : une fois par mois

Lieu : Watermael-Boitsfort

9. Formation en interne sur la structuration de l'archivage (papier & numérique)

Objectif : Favoriser le partage des informations et la transversalité entre les services et les travailleurs afin d'améliorer le suivi des bénéficiaires

Sur base d'une approche théorique l'équipe d'Info-Sourds a pu se mettre d'accord sur un nouveau système de classement plus efficace et intemporel.

Cette structure de classement est valable tant pour les documents papiers qu'informatiques produits et reçus par l'association.

La formatrice a accompagné l'équipe dans la mise en place du nouveau système et formé l'équipe aux bonnes pratiques permettant de garantir le bon fonctionnement d'un classement commun.

Organisateur : Marie-Laurence Dubois de Valorescence

Dates :

- 14 février 2017 : Convention de nommage et structuration du classement informatique
- 6 mars 2017 : Structuration du classement informatique
- 27 avril 2017 : Structuration du classement papier
- 8 août 2017 : Tris des archives papier

Lieu : asbl Info-Sourds de Bruxelles

10. Formation accélérée en langue des signes (FALS) - niveau 4

Objectif : Enseignement par l'immersion totale, c'est-à-dire de plonger le participant directement en contact avec la langue grâce à l'iconicité, aux transferts de situation et de personne, la grammaire, l'espace, les expressions... Lors du FALS 4, les apprenants :

- Dialoguent en interprétant différents rôles sociaux,
- Identifient les différents styles et degrés propres à la langue des signes,
- Regardent un journal télévisé interprété en langue des signes francophone belge et échangent sur le sujet.
- Approfondissent de la connaissance de l'histoire des Sourds et leur culture.

Organisateur : CREE Asbl

Date : du 27 février au 3 mars 2017

Lieu : CREE Asbl

11. Participation à la présentation de lancement de la carte « European Disability Card »

Objectif : Carte européenne d'accessibilité à de nombreux prestataires dans les milieux du sport, des loisirs et de la culture.

Organisateur : Secrétaire d'Etat fédérale Zuhair Demir, le Ministre flamand Jo Vandeurzen, la Ministre wallonne Alda Greoli, la Ministre de la Commission communautaire française (COCOF) Céline Fremault et le Ministre de la Communauté germanophone Antonios Antoniadis

Date : 19 octobre 2017

Lieu : Musées royaux des Beaux-arts de Belgique



12. Participation à la journée de sensibilisation de la langue des signes

Objectif : Présentation de la commission consultative de la langue des signes

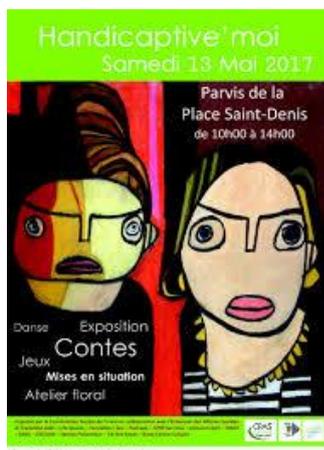
Organisateur : Communauté française de Belgique

Date : 24 octobre 2017

Lieu : Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

3.2. Projets

1. Groupe de travail Handicap



Objectif: échange et projets de sensibilisation au handicap avec les acteurs du Handicap de la commune de Forest. Groupe de travail dépendant de la Coordination Sociale de Forest. Des acteurs tels que le PHARE et l'Echevine de Forest du Handicap sont présents. Un des projets du groupe de travail est la journée Handicaptive-moi, qui s'est déroulée le 13 mai 2017. Il s'agit d'une sensibilisation des habitants aux différents handicaps aux travers d'animations pratiques.

Cette année, un autre projet important a vu le jour ; la projection de court-métrages autour du handicap. Le 10 octobre 2016, trois séances (écoles – travailleurs du CPAS & commune de Forest – tout public) ont été proposées suivies de débats avec la collaboration d'EYOP.



Organisateur : Coordination Sociale de Forest

Date : une fois par mois

Lieu : CPAS de Forest

2. Salon de la Surdité

Objectif: auparavant appelé journee mondiale des Sourds, le salon de la surdité est un  v nement culturel pour la communauté sourde qui permet de faire découvrir la culture sourde, la langue des signes et les différents acteurs de la surdité au travers de diverses animations.

Organisateur : FFSB

Date : 23 septembre 2017

Lieu : Bruxelles





3. Fêtes des Familles « HANDI CAP INCLUSION »

Objectif : Mise à l'honneur et célébration de la famille afin de ne pas oublier l'importance de la famille ; lieu d'épanouissement pour toute personne humaine. Rencontre, échanges et informations avec les associations actives dans le soutien aux familles ou aux personnes handicapées.

Organisateur : Commune de Schaerbeek & Communauté Française de Belgique

Dates : 16 septembre 2017

Lieu : Stade Terdelt – Schaerbeek

4. Permanences Impôts

Objectif : accessibilité des impôts au public sourd et malentendant en organisant des permanences pour aider les bénéficiaires du SA à remplir leur déclaration d'impôts avec un fonctionnaire du SPF Finances et un interprète en langue des signes.

Chaque année, nos permanences sont complètes et de nombreuses demandes ne peuvent être honorées.

En moyenne, une personne prend 30 minutes pour faire sa déclaration.

Organisateur : SA Info-Sourds

Dates : 29/05, 31/05, 2/06 et 9/06

Lieu : Info-Sourds de Bruxelles



5. CAP 48

Objectif : chaque année, nous participons à la campagne CAP 48 qui permet de récolter des fonds destinés principalement aux personnes handicapés.

Organisateur : CAP 48

Dates : 29 octobre 2017

Lieu : Bruxelles

4^e partie : Conclusions générales et perspectives

4.1. Conclusions générales

Si la surdité n'est pas un handicap visible, il n'en est pas moins réel et souvent sous-estimé. L'inclusion des personnes sourdes est rendue difficile en raison du manque d'accès en langue des signes et de sensibilisation à la surdité. Le besoin d'accompagnement des personnes sourdes fragilisées, s'il n'est pas une évidence, est donc bien réel. Il se veut dans la durée, axé sur la communication et l'information. L'autonomie semble un objectif illusoire pour notre public ...

4.2. Conclusions pour 2017

Les conclusions de cette année 2017 s'inscrivent dans un contexte de « post-restructuration » et de nouvelles perspectives.

En effet, 2017 a été une année difficile car l'association a dû faire face à des départs suite à la restructuration. Ces départs, volontaires ou forcés, ont été difficiles à gérer tant pour les travailleurs que pour les bénéficiaires. Au niveau du SA, il y a eu plusieurs départs et absences dont celle de la responsable, Nina Bertozzi. Vu qu'il s'agit d'un contrat de remplacement, nous avons eu peu de candidatures et la seule qui convenait n'est restée que quelques mois. Le fonctionnement du service a donc reposé sur une seule accompagnatrice. Cela explique une baisse du nombre d'accompagnements de janvier à mai.

Si on s'en réfère aux chiffres, les constats sont les mêmes que les années précédentes : un passage en catégorie 2 se justifie, l'aide ponctuelle occupe une place importante mais la majorité des actions relève de l'accompagnement régulier. En effet, 56 personnes ont été suivies, dont 27 en accompagnements réguliers et 29 ponctuellement mais 87% des actions sont liées aux accompagnements réguliers. Notre liste d'attente s'est allongée de 32 personnes, lesquelles ont été aiguillées vers d'autres services d'accompagnement.

L'année 2017 a également été marquée par un investissement important dans la rédaction des arrêtés d'application du décret du 17 juillet 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée (MB du 03/10/2014).

4.3. Perspectives

Tout porte à penser que cette année charnière portera ses fruits en 2018 avec un nouvel arrêté pour les services d'accompagnement et un passage en catégorie 2 pour Info-Sourds.

Notons que le passage en catégorie 2 permettra d'augmenter le nombre d'accompagnements mais aussi de renforcer la Direction, la réflexion, les actions de sensibilisations, les projets innovants, ...

Les projets du service sont nombreux :

- Favoriser l'accessibilité des services généraux
- Mettre en place un service de première ligne en réponse aux besoins de mise en ordre administrative sur le modèle de celui de l'Epée, service d'accompagnement pour sourds de Wallonie. La deuxième ligne étant l'accompagnement pour les personnes qui ont besoin d'une aide plus soutenue pendant une période de leur vie ou durant plus longtemps si nécessaire pour les personnes fragilisées.
- Développer l'usage du Relais-Signes (visiophonie) qui permet aux personnes sourdes de téléphoner par le biais d'une interprétation en langue des signes à distance. Ce projet ne remplace pas le travail d'accompagnement mais favorise l'accessibilité et l'autonomie. Il est donc primordial de pérenniser ce projet pilote.
- Mettre en place des ateliers citoyens avec les autres services de l'asbl Info-Sourds
- Renforcer nos compétences au niveau des aides techniques en collaboration avec le Centre Comprendre et Parler

Nous vous remercions de l'intérêt que vous avez marqué à nos activités en lisant ce rapport et restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

5^e partie : Annexes

- Tableau