

RAPPORT D'ACTIVITÉS
SERVICE ACCOMPAGNEMENT
INFO-SOURDS DE BRUXELLES
EXERCICE 2020



I- Présentation générale du service :

Dénomination de l'association : Info Sourds de Bruxelles ASBL

Adresse (siège social) : 76 Avenue Brugmann- 1190 Forest

Tél. du service d'accompagnement : 02/644.68.87

E-mail du service d'accompagnement : sa@infosourds.be

Site Internet : www.infosourds.be

Sièges d'activités : 76 Avenue Brugmann- 1190 Forest

Personne de contact :

Pierre WERA - Tél. : 02/644.68.90 - E-mail : pierre.wera@infosourds.be

Personne responsable :

Pascale van der Belen - Tél. : 02/644.68.90 - E-mail : direction@infosourds.be

Objet social, finalité (selon vos statuts) :

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

- Un service d'accompagnement destiné à accompagner les personnes sourdes dans leur projet de vie et 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.
- Un service d'interprétation (SISB) qui gère les demandes et offres en langue des signes ou autres moyens de communication (notamment translittération en français signé, LPC, reformulation orale).
- Un service d'aide à la recherche d'emploi (SARE) pouvant couvrir les différentes étapes du parcours du demandeur d'emploi y compris la formation avec une formation d'orientation professionnelle « Deaf Gain ». Il peut aussi organiser des actions macro-économiques visant à promouvoir l'emploi des personnes sourdes.

Elle peut accomplir toutes les actions se rapportant à son but directement ou indirectement.

Philosophie générale du projet de service :

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. Nous visons donc, par notre accompagnement, de permettre à nos bénéficiaires d'accéder à plus d'**autonomisation** et d'**inclusion** dans la société.

Nous donnons le droit aux personnes sourdes d'être accompagnées de manière adéquate et respectueuse de leur culture et de leur mode de communication.

Public cible : Adultes sourds bruxellois, tous types de surdités confondues.

Missions de base : accompagnement global pour les adultes

Catégorie : 2

Objectifs quantitatifs : 20 bénéficiaires et 480 actions

II -. Présentation des activités menées en 2020

II- 1. Missions de base :

II- 1. 1. Présentation globale du public bénéficiaire.

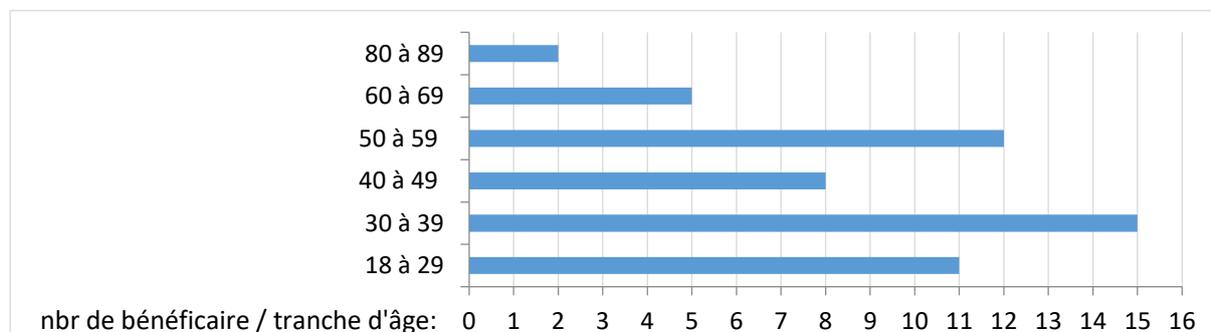
Durant l'année 2020, **53** personnes sourdes ont été suivies par le service d'accompagnement. Comme annoncé dans le rapport d'activité 2019, lors de la mise en place de la nouvelle procédure nous avons rencontré chacun de nos bénéficiaires pour réévaluer leur demande et leur faire signer de nouvelles conventions. On ne parle plus ici d'accompagnement ponctuel ou régulier mais d'accompagnement long ou court en fonction du type de demande. Cela a permis de créer un meilleur turn-over, de clôturer certains dossiers inactifs et d'ainsi libérer plus de places pour de nouvelles personnes n'ayant jamais bénéficié du service d'accompagnement auparavant.

En 2020, nous avons reçu **11** demandes d'inscription d'accompagnement chez Info Sourds. Nous avons pu ouvrir dix dossiers. Le délai entre le premier rendez-vous, dit rendez-vous d'analyse de dossier, avec la personne demandeuse et le rendez-vous avec ouverture de dossier était en moyenne de deux mois avant septembre. Après septembre, le délai a pu être plus court, d'une à deux semaines. Ceci est dû à la présence de trois accompagnatrices présentes à partir de cette date.

Nous avons aussi rencontré quatre personnes pour les réorienter vers d'autres services plus adéquats (aide financière) ou donné des informations suffisantes pour être autonome dans leur demande.

Trois personnes sont venues pour nous demander de leur expliquer le fonctionnement de Relais Signes, un outil de communication par téléphone adapté.

Age :

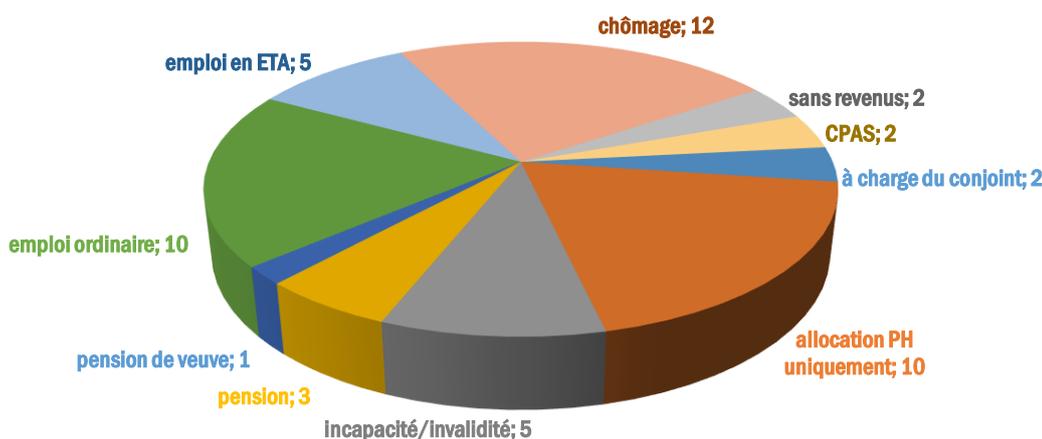


Nous constatons que notre public est composé principalement des personnes qui sont en âge d'être actifs. En effet la grande majorité de nos bénéficiaires ont de 18 à 59 ans.

Nous remarquons par rapport à l'année passée une nette augmentation du nombre de jeunes inscrits. En effet la collaboration plus étroite avec le pôle emploi et la formation d'orientation professionnelle devient une porte d'entrée pour mieux connaître et accéder au service d'accompagnement.

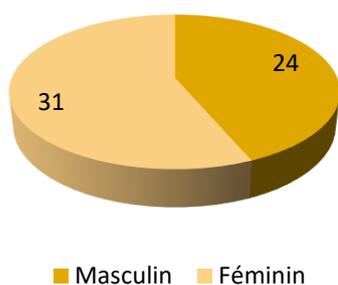
Quelques personnes plus âgées utilisent également notre service. Ce sont des personnes accompagnées depuis longtemps qui continuent à nous solliciter. Il s'agit d'un public plus fragilisé car souvent isolé et en difficulté d'adaptation aux nouvelles technologies d'un monde qui change constamment.

Situation socio-professionnelle :



Par rapport aux autres années, les proportions dans les différentes catégories restent similaires. On peut remarquer une augmentation des travailleurs en ETA probablement en raison du renforcement de la collaboration avec notre service emploi. Cependant, le public que nous accueillons reste majoritairement éloigné du secteur de l'emploi et dépend des aides sociales. On note l'apparition de bénéficiaires n'ayant aucun revenu ou recevant l'aide du CPAS.

Sexe et nationalité :



Nationalité	Accompagnement régulier
Belge	37
Union Européenne	5
Hors Union Européenne	10
Non précisé	/

La grande majorité de nos bénéficiaires sont de nationalité **Belge** ayant diverses origines. A l'image de la population bruxelloise, notre public présente une **grande multi-culturalité**. Cette facette faisant partie de l'identité de chaque bénéficiaire est à prendre en considération lors de l'accompagnement. Le handicap n'occulte pas la personnalité de la personne, qui est faite de vécu personnel, d'origine socio-économique, de culture, de croyances.

D'une autre part, ces dernières années, nous constatons de plus en plus de demandes de personnes sourdes réfugiées. Ces personnes ont d'autant plus besoin d'accompagnement qu'elles n'ont pas de réseau à leur arrivée à Bruxelles.

Même si le plus grand nombre de nos bénéficiaires sont des femmes, on remarque une augmentation des hommes suivis au service d'accompagnement. Ceci peut être expliqué par l'augmentation des séparations, que ce soient les couples sourds ou les couples mixtes dans lequel le partenaire peut apporter le soutien demandé.

Du fait de la volonté du service de viser toujours plus l'**autonomisation**, nous invitons également les couples de personnes sourdes à avoir chacun un dossier et un projet individuel d'accompagnement.

Type de handicap :

En ce qui concerne le handicap, les usagers du service présentent différents degrés de surdité. Toutefois, la majorité de nos bénéficiaires sont des **personnes sourdes profondes « signantes »**.

Il est important de préciser que la déficience auditive peut entraîner, à des degrés variables selon les personnes, un manque d'informations générales, qui se manifeste au niveau de la culture générale et de la maîtrise de codes sociaux entendants. La perte auditive n'est pas le seul critère : la famille, sourde ou entendante, ouverte ou non à la langue des signes, le pays d'origine, le type d'enseignement fréquenté, les expériences jouent également un grand rôle.

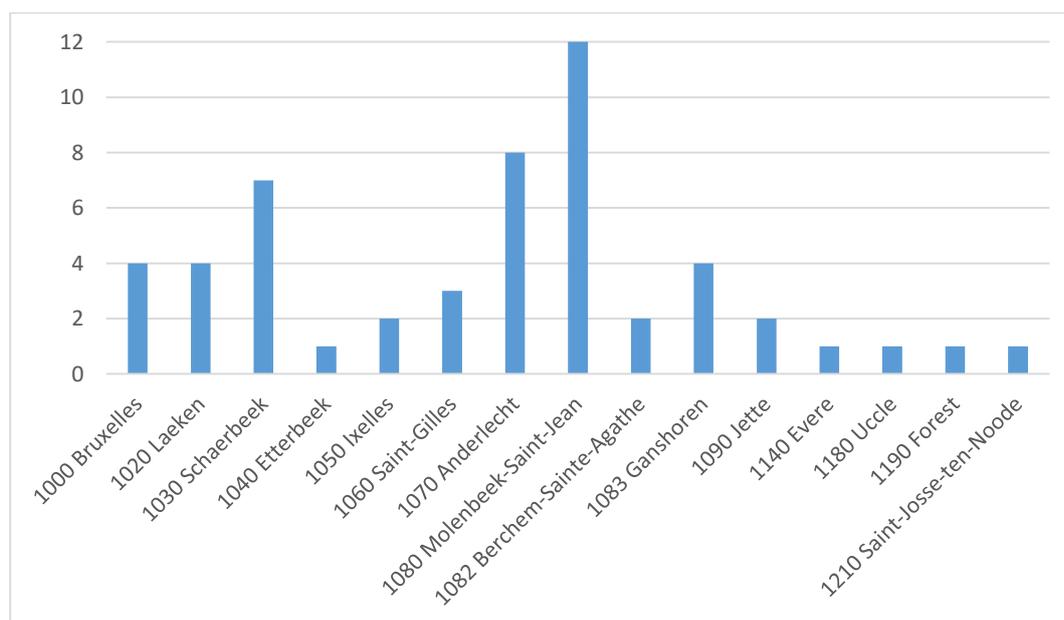
Une grande partie de nos usagers présentent des difficultés avec le français écrit. C'est généralement une seconde langue, la langue maternelle ou d'usage étant la langue des signes. Cette faiblesse en langue française les pénalise dans la compréhension des courriers importants, brochures d'informations... Notre travail de communication est important, sans toutefois leur apprendre la langue.

Notre spécificité est d'accompagner des personnes ayant une déficience auditive ; assez importante pour qu'elle amène les porteurs à rencontrer des situations où une adaptation est nécessaire avec le milieu de vie. Celle-ci se mesure en décibels ; le bénéficiaire doit avoir une déficience d'au moins de 80 décibels à la meilleure oreille (jusqu'à avoir une perte totale de 120 décibels, où on parle de sourds profonds). Cela représente un seul type de handicap mais avec un niveau de sévérité de déficience variable.

La raison d'être de notre service est d'offrir un accompagnement adapté aux besoins des bénéficiaires et de pouvoir leur proposer un accompagnement dans le respect de leur langue et culture ; en l'occurrence la langue des signes (LSFB). Une personne sourde sévère peut avoir davantage de difficultés sociales qu'une personne sourde profonde (surdité plus importante) qui a appris les stratégies de contournement de situation de handicap par exemple.

Concernant le profil des personnes sourdes ; certains ont effectivement une surdité plus sévère que d'autres, et certains ont aussi appris à parler (sans forcément entendre en retour les interlocuteurs). Nous constatons qu'une grande majorité de nos bénéficiaires ont des difficultés à lire et écrire en langue française. Nous supposons que cela est entre autres dû à la difficulté d'avoir accès à un enseignement adapté de qualité. Cela a des répercussions importantes sur le degré d'autonomie de ces personnes.

Provenance géographique :



Nous pouvons constater que la majorité de nos bénéficiaires sont domiciliés dans des communes à grande mixité culturelle et sociale. Nous pouvons en déduire que l'emplacement de l'association ne détermine pas la provenance des bénéficiaires.

II- 1 .2 Nature des demandes et domaines d'accompagnement.

Nature des demandes :

Fin 2019 et durant l'année 2020, la mise en place de la nouvelle procédure¹ amène une nouvelle organisation du travail. En prenant en compte l'objectif d'autonomie et les caractéristiques du public, le service d'accompagnement a défini un nouveau fonctionnement en précisant la philosophie de chaque pôle et le travail qui est réalisé en son sein : un pôle d'accompagnement sur projet long et un pôle d'accompagnement sur projet court

Il est important de souligner que la philosophie des deux pôles est différente. Dans le pôle « accompagnement sur projet long », il y a une idée d'autonomisation plus évidente, avec un travail sur le moyen et long terme qui est proposé. En revanche, le pôle « accompagnement sur projet court » vise la résolution de problèmes, la réorientation et la réponse aux demandes spécifiques ponctuelles via des démarches administratives et informatives.

Cette organisation a déjà montré qu'elle permettait de résoudre en partie une des grandes limites du service qui était d'avoir une longue liste d'attente, sans roulement de personnes possible. Ceci est vrai pour l'accompagnement sur projet court dont la durée limitée permet un bon turnover. Cela l'est moins pour les accompagnements sur projet long où des situations compliquées peuvent se prolonger ou perdurer.

Les demandes d'accompagnement sur projet court montrent qu'une partie du public est autonome ou a un entourage qui le soutient. Certains même refusent le principe d'accompagnement parfois perçu comme de l'assistantat par les personnes sourdes qui se revendiquent comme une minorité culturelle et non comme personnes handicapées.

S'il est vrai que les personnes sourdes n'ont pas toujours besoin d'un accompagnement régulier soutenu, elles restent fragilisées par leur handicap et ont besoin d'aide dans les moments difficiles ou lorsque la communication est impossible faute d'interprète ou d'accès à l'écrit.

Les personnes sourdes ont de grandes lacunes d'informations. Elles ont besoin d'être informées sur de nombreux sujets : 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... Une fois ce besoin comblé, elles reviennent plusieurs mois ou années plus tard lorsqu'une nouvelle difficulté surgit.

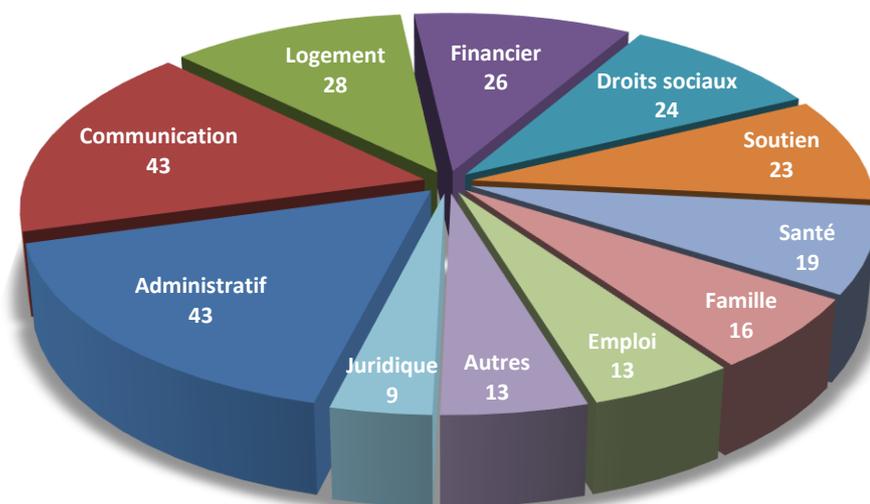
Ces personnes moins régulières font appel depuis de nombreuses années à Info-Sourds qui représente un repère important pour elles et dont elles ne sauraient se passer. En effet, même si elles pouvaient s'adresser aux services généraux avec l'aide d'un interprète en langue des signes, cela ne remplacerait 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 la possibilité de faire une demande d'accompagnement sur projet long afin de bénéficier d'un accompagnement plus régulier, par étapes, tout au long duquel il faut s'ajuster et vérifier si le degré d'autonomie est atteint ou envisageable.

¹ En 2019, nous avons fait appel à une consultante externe pour aider le service à optimiser son fonctionnement de manière à favoriser la rotation des bénéficiaires et prendre en considération les chercheurs d'emploi en formation ou non éligibles dans le cadre de la mesure APS d'ACTIRIS.

Les domaines d'accompagnement :

L'accompagnement proposé est un accompagnement global afin de soutenir les bénéficiaires dans tous les aspects de leur quotidien. Les bénéficiaires font appel au service dans de nombreux domaines que nous avons organisé en 10 thématiques. Le sujet de la demande peut fortement varier en fonction du profil de la personne ou des événements de vie qu'elle traverse. Sur les 53 bénéficiaires accompagnés en 2020, le graphique ci-dessous représente le nombre de personnes qui nous ont sollicités pour chaque domaine.



Une grande majorité de nos bénéficiaires sont accompagnés pour des questions de **communication**. Ceci s'explique par la méconnaissance de la langue des signes dans les services généraux et la difficulté qu'ils ont avec le français écrit.

Les difficultés de communication se font ressentir dans tous les aspects de leur vie : suivi médical, juridique, familial et autres. L'accompagnement se fait alors au niveau de l'explication du contenu de manière adaptée et dans le soutien des démarches à effectuer. Il faut souvent répéter, simplifier et imaginer 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, lors d'un rendez-vous, chez un avocat par exemple, la présence de l'interprète est primordiale pour assurer la traduction exacte des propos formulés oralement et ainsi faciliter le travail d'un accompagnateur. Alors que celui-ci aura pour mission de reformuler, outiller la personne avec sa connaissance du dossier, réexpliquer l'information par la suite si cela est nécessaire 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 par manque de moyens humains. Ils se retrouvent donc tour à tour à devoir endosser le rôle de l'autre ; traduire pour l'accompagnateur ou expliquer pour l'interprète.

Il y a donc d'autant plus besoin de nouveaux accompagnateurs pour rendre accessible l'information aux bénéficiaires fragilisés pour lesquels l'interprétation « de conférence » n'est pas accessible. Cela confirme une des conclusions des deux études menées dans le cadre de l'Observatoire de la COCOF en 2007 et en 2010 : Derrière une demande d'interprétation se cache souvent une demande d'accompagnement. Cette constatation est également vraie au niveau des demandes d'aide à l'emploi qui sont en réalité souvent des demandes d'accompagnement dans d'autres domaines.

Par effet de conséquence, les difficultés de communication et le niveau faible de nos bénéficiaires en français écrit, les amènent en très grand nombre à faire appel à nos services pour des demandes **administratives**. Mutuelle, assurance, lien avec la commune, etc. ; les informations sont communiquées par courriers dans un français formel et difficile d'accès. La personne sourde a d'autant plus besoin d'accompagnement car on remarque souvent un manque d'information général sur les choses du quotidien et leur réglementation. En effet, à l'inverse des personnes entendant, habituées depuis petit à recevoir un flot d'informations orales de manières inconscientes, la personne sourde est isolée et connaît moins de manière innée le fonctionnement de notre société. L'accompagnateur joue un rôle clef dans l'accès à l'information, et sera également un soutien essentiel lorsque certaines démarches impliquent de la rédaction en français.

C'est le cas dans beaucoup de démarches de **droits sociaux**, où les formulaires demandent de décrire les réalités de la personne et comment sa situation de handicap a des impacts sur son quotidien. L'accompagnateur sera attentif à informer la personne handicapée de ses droits et à l'accompagner dans les démarches pour l'obtention des aides spécifiques : allocations personnes handicapées du Service public fédéral, demande de matériel d'aide individuelle au Phare, tarif social, etc.

Avec l'augmentation du prix de l'immobilier et la saturation du marché des locations à Bruxelles, nous constatons actuellement une augmentation des demandes d'accompagnement pour un soutien à la recherche de **logement**. Un grand nombre de nos bénéficiaires sont candidats locataires pour des logements sociaux ou dans des AIS (Agences Immobilières Sociales). Ils nous sollicitent à l'étape de demande de candidature mais également chaque année lors de l'étape de renouvellement, ainsi que pour le suivi de leur positionnement dans la liste d'attente. Cela explique la récurrence de cette thématique. Dans l'attente d'un logement social, les personnes sont souvent contraintes de se retourner vers le secteur privé, où la demande est forte et la concurrence ne manque pas. Le fait que la personne sourde soit accompagnée dans ces démarches peut jouer sur la relation de confiance avec le futur propriétaire, car la surdité est souvent mal connue. Une fois le logement acquis, l'accompagnateur reste un relai de communication important.

On constate que la **gestion financière** est également un champ d'action important car elle détermine le mode de vie des bénéficiaires. On peut noter une difficulté de compréhension pour certaines notions pas assez concrètes pour les personnes sourdes ; clauses contractuelles, conditions d'achats, accumulations des frais de retard, modalités de paiements etc. Cette difficulté, toujours liée au français écrit, peut entraîner de mauvaises surprises dont les conséquences sont souvent financières. L'accompagnateur, entre autres, est un soutien dans la demande et le suivi de plans de paiement, ou dans certains cas, réoriente ou accompagne le bénéficiaire dans un service de médiation de dettes. De plus, la fermeture des guichets, et l'incitation à toujours plus de service en ligne rendent les banques moins accessibles pour notre public.

Cette année, nous avons vu les demandes de **soutien** augmenter. Cette augmentation est sans doute accentuée par la crise sanitaire du Covid 19. En effet une partie de nos bénéficiaires attendent du service des moments **d'écoute**. L'accompagnateur étant une personne de référence pour la personne sourde, il est un interlocuteur privilégié pour échanger sur des sujets de société ou du domaine de la vie privée.

Le **suivi familial** est demandé, que ce soit pour la scolarité, l'éducation des enfants, mais également lors d'évènements importants : divorce, mariage, placement familial, etc. Cette année plus particulièrement, le service a accompagné les parents dans la compréhension du cadre scolaire qui s'est vu modifié à plusieurs reprises à la suite du Covid.

Que ce soit lié à la thématique de la famille ou du travail, nos bénéficiaires font appel au service pour les accompagner dans leurs démarches **juridiques**. La justice étant une instance complexe, l'accompagnateur est sollicité pour soutenir dans les procédures, assurer le suivi, et expliquer les réglementations et les décisions de justice.

Le service d'accompagnement est également un relais dans le domaine de la **santé**.

Les bénéficiaires plus âgés sont plus en demande d'accompagnement à l'hôpital, de suivi du dossier santé, des prises de rendez-vous. N'étant pas des professionnels de santé, nous n'intervenons pas dans le suivi médical des bénéficiaires. Nous nous concentrons sur les aspects sociaux, la vie quotidienne des personnes sourdes, qui comme tout autre peut rencontrer des problèmes de santé.

Bien qu'il y ait au sein d'Info-Sourds un service qui propose de l'accompagnement à l'emploi dans le cadre de la mesure APS d'ACTIRIS, le service d'accompagnement COCOF accompagne certains bénéficiaires dans le cadre de **l'emploi** ou de la **formation**. Il s'agit des personnes qui n'entrent pas dans les critères d'éligibilité d'ACTIRIS. En effet, l'APS ne s'adresse qu'aux chercheurs d'emploi et n'intervient que dans le cadre d'une recherche d'emploi. Une fois l'emploi trouvé, le suivi s'arrête. C'est là que le service d'accompagnement COCOF intervient (ou devrait pouvoir intervenir).

Le service accompagne le travailleur, lui permet d'évoluer et de garder son emploi. Les bénéficiaires sollicitent souvent le service à titre d'intermédiaire auprès de l'employeur qui, la plupart du temps, ne connaît pas la langue des signes ni la « culture sourde ».

On regroupe dans la catégorie **Autre**, tout ce qui n'entre pas dans les domaines précédents. Il s'agira, en partie, de demandes liées aux **loisirs** ou à des achats précis (organisation des vacances, achat des billets, achat d'une nouvelle voiture, commande perdue, etc.)

II- 2. Actions spécifiques

Nous n'avons pas d'agrément pour des actions spécifiques.

III- Nombre total des interventions définies à l'article 26 pour les missions visées aux articles 3 et 4

III- 1. Les actions annuelles

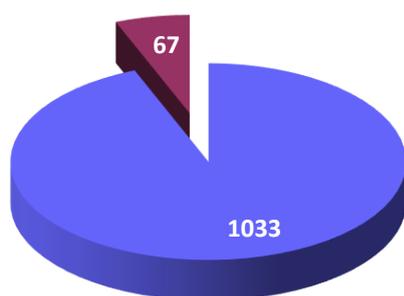
Un service d'accompagnement de catégorie 2 se doit de faire **480** interventions par an.

On comptabilise un total de **1 100** actions pour l'année 2020. Ce chiffre est stable comparé aux années précédentes. Même en prenant en compte une faible diminution par rapport à l'année 2019 lié à l'absence d'une accompagnatrice sur une partie de l'année, le service est bien au-delà des objectifs quantitatifs.

Sur la totalité de ces actions, **1 033** sont consacrées à l'accompagnement de type long soit 93,91% et **67** à l'accompagnement de type court soit 6,09%.

Cette année le service a accompagné 35 personnes sur projet long, 17 sur projet court et 1 personne est passée d'un projet court à un projet long. On remarque que même si la proportion de type de demande est de 2/3, 1/3 l'accompagnement sur projets de type long nécessite un accompagnement plus régulier et un plus grand nombre d'actions. Il s'agit de bénéficiaires plus fragiles qui auront de manière générale un plus grand besoin d'accompagnement à l'extérieur et d'un soutien régulier ; ou d'un public plus varié mais qui traverse des étapes de vie difficiles.

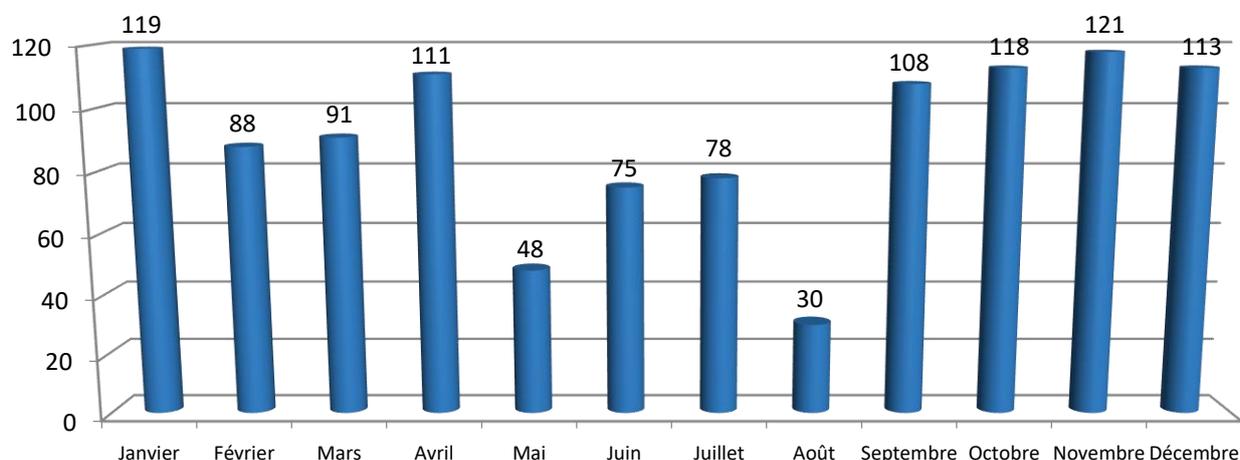
Nombre d'actions annuelles par types d'accompagnement



- Accompagnement sur projet long
- Accompagnement sur projet court

III- 2. Les actions mensuelles

Le graphique ci-dessous reprend le nombre d'actions réalisées par mois par le service d'accompagnement sur l'année 2020.



Nous pouvons constater une baisse des actions à partir de mai jusque septembre.

En effet, en avril, l'équipe a été réduite de trois accompagnatrices à deux pour cause de congé maladie d'une des travailleuses.

Par ailleurs, les vacances scolaires sont, chaque année, une période durant laquelle les bénéficiaires ont moins de demandes.

On constate néanmoins une hausse dans cette période creuse, du fait de l'accueil d'une bénévole dans le service à raison de 2 jours semaine entre juin et juillet.

Si nous faisons une moyenne sur l'année, il y a +/- 92 actions par mois.

IV- Evaluation de la mise en œuvre du projet de service visé à l'article 16

IV- 1. Les valeurs sur lesquelles reposent les missions du service

Le Service d'Accompagnement d'Info Sourds adhère aux valeurs défendues par la Convention des Nations Unies pour les droits des personnes handicapées, et le décret inclusion de la Commission Communautaire Française de la Région Bruxelles-Capitale ; à savoir l'autonomie, l'égalité des chances, l'inclusion, le libre choix et la participation de la personne handicapée.

Nous pensons également que les personnes sourdes ont les mêmes capacités que n'importe quelle autre personne. Nous avons envie de les accompagner vers l'autonomie. Nous pensons que faire à leur place ne les aide pas à découvrir leurs capacités et leur richesse intérieure. Nous désirons les aider à découvrir ces dernières et les accompagner dans un monde qui n'est pas toujours adapté. Il est important pour nous d'offrir une équité qu'ils n'ont pas dans la société, au travers d'un service adapté à leur mode de communication et à leur culture, tout en étant bienveillant et attentif au rythme propre de chacun.

Dans nos pratiques générales nous restons attentifs à soutenir et à valoriser nos bénéficiaires, à ne pas, autant que possible, réaliser les choses à leur place mais plutôt de les outiller le mieux possible afin d'être en permanence dans l'apprentissage de l'autonomie.

La relation de confiance est renforcée, par les échanges en langue des signes, et dans le respect du choix de communication de la personne sourde.

La nécessité d'un service spécifique aux personnes sourdes est, du fait de son existence même, une manière d'interpeller au quotidien les services généraux et de les questionner sur leur accessibilité.

IV- 2. Missions et public cible

Le Service compte trois missions principales : favoriser l'autonomie des bénéficiaires, leur épanouissement personnel et leur participation sociale.

Lorsque nous accompagnons la personne sourde, celle-ci sait clairement que nous sommes présents pour les soutenir et non « prendre leur place », que ce soit pour les petites actions, prises de décisions ou choix qui affectent leur vie personnelle. Nous suivons les souhaits de la personne, selon ce qui lui convient pour atteindre son propre idéal de vie. C'est une notion qui est subjective et qui diffère d'une personne à l'autre et nous respectons cela. Nous conseillons mais restons dans la neutralité et laissons le libre arbitre au bénéficiaire.

C'est le bénéficiaire qui décide des objectifs à atteindre, qui sont très souvent en adéquation avec leurs demandes au départ de l'accompagnement. L'accompagnatrice propose parfois un « challenge » en plus, par exemple l'apprentissage d'outils que le bénéficiaire peut s'approprier seul ensuite (maîtrise de l'outil Relais Signes, application SOS, ...).

Notre public étant hétérogène, certains bénéficiaires présentent une fragilité ou dépendance ; nous leur offrons un soutien plus appuyé et un accompagnement plus long (certains sont suivis depuis quelques années). La notion d'autonomie y est relativisée, et nous nous focalisons davantage sur leur épanouissement personnel (travail d'explications répétitives, rassurer le bénéficiaire, prise d'initiatives, ...)

Cette année, la participation sociale n'a pas pu se faire de manière collective, dû à l'impossibilité d'organiser à des initiatives sociales, collectives pour les bénéficiaires.

Notre public-cible se compose exclusivement de personnes ayant une déficience auditive sévère à profonde, telle que leur participation sociale et leur autonomie rencontrent des barrières. La grande majorité de nos bénéficiaires n'utilise pas la langue orale, ou peu. Tout ce qui touche à la communication orale (entendre et être entendu) doit être adapté. Les interprètes en langue des signes sont nos partenaires de premier plan pour une compréhension mutuelle entre la personne sourde et l'interlocuteur entendant (un avocat, un service après-vente, ...). Nous complétons les informations, les adaptons à la personne et réexpliquons (parfois après l'entrevue) et faisons le suivi pour ceux qui en ont besoin ; principalement les personnes suivies en projet long.

Les personnes sourdes peuvent présenter un double handicap social : les conséquences de la surdité et l'illettrisme. Un taux important d'illettrisme est présent parmi nos bénéficiaires ; nous pouvons dire que le second handicap est celui qui les rend plus dépendants de l'aide extérieure que la surdité elle-même. L'accès à l'information utile à la citoyenneté se passe par l'écrit : lecture de courriers, factures, brochures d'informations, internet, esprit critique vis-à-vis des informations (influence des idées tournant dans une petite communauté de « signants », ...), connaissance de savoir être, savoir vivre.

IV- 3. Offre de service

Le service est un soutien pour les personnes sourdes face aux différentes démarches de leur vie quotidienne demandant une certaine compréhension du monde qui les entoure.

Une manière d'offrir un service adapté et de qualité est de bien comprendre l'origine de la demande et d'offrir une réponse adaptée en fonction de la situation individuelle de la personne. Nous nous basons alors sur ses réalités de vie, son réseau ainsi que ses forces et ses faiblesses.

Le travail en équipe nous alimente afin d'arriver à des objectifs de qualités. Nos réunions hebdomadaires sont un moment privilégié pour échanger sur nos bonnes pratiques ou questionner l'équipe sur les solutions à mettre en place. Nous construisons ainsi une ou plusieurs propositions de pistes que l'accompagnatrice pourra proposer, suggérer à la personne accompagnée. Ceci permet de mieux connaître l'ensemble des dossiers du service, de vérifier et garantir que nous travaillons bien dans le respect du cadre et de nos valeurs.

IV- 4. Description du service et ses règles de fonctionnement

Composition du service :

Le service est composé de 3 accompagnatrices :

- 1) Florence VAN DAMME, assistante sociale de formation, est accompagnatrice à temps plein. Reprise à 100% sur le cadastre COCOF.
- 2) Anne MALICE, éducatrice spécialisée, elle est accompagnatrice à 65%. Reprise sur le cadastre COCOF.
- 3) Deborah SADIN, assistante en psychologie, elle est accompagnatrice à temps plein sous le statut ACS. Elle a remis sa démission en novembre 2020 et est remplacée par : Aude JOANNES, bachelière en art, elle est accompagnatrice temps plein sous statut ACS. Lors du congé sans solde en 2019 de Mme Sadin, Mme Joannès avait déjà pu faire le remplacement, ainsi que du volontariat pour venir en aide au service durant les grandes vacances.

Mme Sophie MOREL DE WESTGAVER, gestionnaire comptable et administrative à ½ temps. En incapacité de longue durée, son contrat a pris fin pour cas de force majeure médicale en date du 2 septembre 2020.

Mr Pierre WERA, assistant social de formation, est directeur à 0,35 ETP depuis le 6 janvier 2020, repris sur le cadastre COCOF.

Comme le montre le paragraphe ci-dessus, beaucoup de mouvements du personnel pour cette année 2020.

- La fin du congé sans solde de Mme Sadin, son incapacité de longue durée avec une intervention volontaire de Mme Joannès pour au final, procéder au remplacement de Mme Sadin lors de sa démission.
- Le départ de la responsable administrative et financière
- Et l'arrivée d'un responsable sur le poste de direction

Règles de fonctionnement :

Le service est accessible par téléphone fixe et mobile, par sms et via l'application WhatsApp, par entretien webcam, par mail et en direct ou sur rendez-vous.

Nous disposons d'un site internet et d'une page Facebook propres à Info Sourds. Outre cela, le SA dispose d'une chaîne YouTube pour diffuser des vidéos destinés aux bénéficiaires.

Le service est ouvert aux heures de bureau du lundi au vendredi. Il est possible, sur demande d'obtenir un rendez-vous en soirée jusque 19h pour les bénéficiaires qui travaillent.

Le service propose une permanence physique et à distance (mail, whatsapp, cam,...) les jeudis matin de 8h30 à 12h30.

Le service se situe à l'avenue Brugmann, 76, à 1190 Forest. Les bureaux des accompagnatrices se situent aux 2e et 3e étage. Chaque accompagnatrice dispose d'un local individuel afin de garantir la confidentialité des entretiens.

IV- 5. Méthodes d'organisation du travail pour tendre vers la réalisation du projet de vie des personnes handicapées.

En 2019, l'évaluation de l'organisation s'est faite dans le cadre d'une supervision qui a amené de grands changements. Ceux-ci ont débutés fin 2019 et ont continué à être mis en place en 2020. Avant, les trois accompagnatrices réalisaient le même travail. Maintenant, deux accompagnatrices travaillent sur les projets longs et une sur les projets courts. En séparant de cette manière les demandes par type, nous avons pu proposer un meilleur roulement dans l'accessibilité du service. Les indicateurs d'évaluation sont donc quantitatifs, cette année, nous avons pu accueillir 11 nouveaux bénéficiaires.

Une des deux accompagnatrices qui travaille sur projet long est également la personne de référence pour les dossiers dont la porte d'entrée est notre service emploi. Cette collaboration a permis une prise en charge plus rapide des bénéficiaires du service emploi ayant un besoin d'accompagnement social en amont de la recherche d'emploi.

Les autres personnes désireuses de se faire accompagner rentrent en contact avec nous par les différents canaux mis à leur disposition (WhatsApp, appel caméra, mails, etc.). Nous fixons ensuite avec la personne un premier rendez-vous d'accueil, appelé rendez-vous d'analyse. Il permet à la personne sourde d'exprimer son besoin et les raisons de sa demande d'accompagnement. C'est l'accompagnatrice de référence de l'accompagnement de type court qui prend en charge ce rendez-vous. En effet cela lui permet d'avoir une vision claire sur la liste d'attente, qui a un roulement plus rapide pour les personnes désirant de l'accompagnement sur projet court.

L'accompagnatrice présente ensuite la demande lors de la réunion de service hebdomadaire. C'est lors de cette réunion que nous regardons quel type d'accompagnement sera proposé et qui pourra prendre la suite du dossier en charge.

Une fois que le dossier est accepté, l'accompagnatrice de référence désignée contacte le bénéficiaire pour expliquer le projet de service et le ROI en langue des signes. La rédaction du PIA (Projet Individualisé d'Accompagnement) se fait également lors de ce premier entretien. Le but est de fixer des objectifs réalistes et mesurables et un délai afin d'y aboutir, 1mois ou 6 mois.

La mise en place de la nouvelle procédure a pris du temps : la réécriture des modèles (PIA, évaluation, convention, etc.), le rencontre de tous les bénéficiaires, la signature des nouveaux documents administratifs... Il a fallu expliquer plusieurs fois les modifications du système auquel les personnes sourdes sont habituées parfois depuis de nombreuses années. Nous sommes encore en phase de test car la période de fonctionnement avec la nouvelle procédure est encore trop courte pour pouvoir en tirer toutes les conclusions à l'heure actuelle.

Cependant lors des réunions hebdomadaires, nous avons pu déjà identifier ce qui fonctionne bien et ce qui est toujours identifié comme bloquant. Le fait de pouvoir fermer des dossiers donne conscience aux bénéficiaires que l'autonomisation est une chose importante pour eux et cela favorise leur part de responsabilité dans la construction et la réalisation du projet.

D'une autre part, nous sommes parfois freinés par la lourdeur administrative liée à des durées d'accompagnement trop courte par rapport aux projets. Nous envisageons plus de souplesse dans la fixation des dates de conventions pour le futur. Il nous tient à cœur de prendre le temps et du recul sur nos nouvelles pratiques et une grande évaluation est prévue en 2021.

De manière plus générale, nous travaillons avec l'entourage du bénéficiaire, afin de construire ou consolider le réseau social de celui-ci. Notre travail est d'accompagner la personne dans ses démarches administratives, l'acquisition de l'autonomie par l'information, le conseil et l'apprentissage.

Cette année, vu la complexité d'organiser des moments de groupe, les ateliers thématiques ont été remplacé par des rendez-vous d'apprentissage individuel.

Les services généraux fonctionnent de plus en plus avec les nouvelles technologies et tendent vers un service en ligne plutôt qu'en agence. Cette tendance, déjà présente, a été accélérée par la crise sanitaire et la fermeture des guichets d'accueil. Une personne sourde qui par le passé pouvait se rendre sur place et communiquer par différentes techniques de communication (mime, mot clefs écrits, etc.) est maintenant confronté à la prise de rendez-vous en ligne ou par téléphone. Certains services généraux comme les banques ont également fortement modifié leur offre de service, faisant tout passer au numérique. L'adaptation aux nouvelles technologies d'application bancaires est devenue presque obligatoire par la disparition des virements papiers et le coût élevé de la prise en charge par la banque.

IV- 6. Les modalités de participation des personnes handicapées

La crise sanitaire du Covid-19 et les règles de confinements successives ont rendu complexe l'organisation du conseil des usagers qui n'a malheureusement pas pu avoir lieu. En effet tous nos bénéficiaires ne possèdent pas les outils technologiques nécessaires ni les compétences pour les employer. Le présentiel est réellement indispensable pour que ce moment soit constructif et porteur.

Les discussions normalement prévues en commun ont dû se faire en face à face lors des évaluations individuelles. Cependant la nécessité de rencontrer les bénéficiaires pour leur faire signer les nouvelles conventions a permis de les rencontrer à tour de rôle et de pouvoir échanger sur la collaboration entre accompagnateur et bénéficiaires, qui est la clef de la participation des personnes sourdes.

La volonté du service est que la personne sourde soit l'acteur principal de son projet de vie. C'est avec cette attention particulière que le service a retravaillé le modèle de PIA lors de la mise en place de la nouvelle procédure. Ce document a été modifié afin d'être structuré en deux parties, les actions réalisées par l'accompagnatrice et celles en charge du bénéficiaire. Ce travail est pensé

dans le respect de ses capacités et en insistant sur le fait que c'est la personne sourde qui est porteuse de ses choix. Cette nouvelle distinction des tâches constitue une base sur laquelle s'appuyer lors de l'évaluation individuelle.

L'utilisation de la langue des signes comme mode de communication principal au sein du service est un facteur important dans l'interaction avec les bénéficiaires. Cette communication claire et pleine a un effet positif sur leur participation.

IV- 7. Les modalités de la participation à des actions communautaires

Le 28 février 2020, nous avons pu participer au Salon des Possibles. Le SA a tenu un stand près des autres services d'accompagnement. Cette journée aura été l'unique occasion de l'année pour nous de représenter le service, répondre aux questions et discuter avec des jeunes sourds sortant du secondaire, des personnes apprenant le français et la langue des signes belge.

IV- 8. Les modalités de la mise en œuvre d'une démarche en réseau

Le réseau se vit sous deux facettes :

- Le premier concerne le réseau que les professionnels construisent et entretiennent afin de pouvoir apporter des réponses claires et détaillées aux bénéficiaires.
- Le second concerne le réseau de la personne demandant l'accompagnement, il est important de pouvoir donner des points de repères, tisser des liens avec des personnes de contact qui traversent sa vie quotidienne (école, emploi, ...)

Le travail avec les professionnels est utile pour bénéficier du partage de bonnes pratiques, adresses, idées de formations, conférences etc. Nous faisons partie de divers groupes de réflexion sur la pratique du travail social avec les personnes sourdes (groupe « CICI » à Namur, Groupe de Travail Handicap à Forest, groupes de réflexion sur l'accessibilité et les aides techniques, etc.).

Une seule réunion CICI s'est tenue en novembre 2020 en présentiel à Namur, nous étions en nombre restreint. Durant plusieurs mois, il n'y a eu ni formation, ni groupe de travail dû aux confinements successifs.

Notre réseau autour du bénéficiaire est quotidiennement mis à contribution : appel aux interprètes en langue des signes, contact téléphonique et mails avec les partenaires. A notre contact, ils ont pu être sensibilisés aux besoins sociaux des personnes sourdes. Le public sourd, peu visible, est ainsi mis en contact et l'identité sourde valorisée et reconnue. Nous avons dû sensibiliser sur la difficulté du public cible à prendre des rendez-vous ou encore à répondre à des convocations téléphoniques (mutuelles, banques, ...).

IV- 9. Les modalités d'évaluation du projet individualisé des personnes sourdes en incluant leur participation

En fonction du projet, des moments clés sont prévus pour procéder à des évaluations du projet individualisé. De manière générale cette évaluation se fait à la fin du délai conclu lors de la convention d'accompagnement mais cela peut survenir également lorsque l'évaluation est ressentie comme un besoin. En effet, même si la date de convention n'approche pas à sa fin, tant le bénéficiaire que l'accompagnateur peuvent demander une révision du PIA s'il l'estime

nécessaire. Par exemple lorsqu'un bénéficiaire sent que l'accompagnement ne lui convient plus ou qu'il aimerait changer les modalités ou si l'accompagnateur ressent dans l'attitude du bénéficiaire un frein à l'accompagnement et qu'il aimerait aborder des pistes de réflexions.

L'évaluation du projet individualisé se fait lors d'un rendez-vous spécialement dédié à cela. C'est le moment pour faire une pause et prendre conscience des acquis réalisés durant l'accompagnement. C'est également l'occasion de se poser pour voir quel chemin doit encore être parcouru. Les bénéficiaires sont invités à s'exprimer sur leur ressenti sur l'accompagnement individuel.

Nous prenons point par point les éléments contenus dans le PIA et vérifions si l'accompagnement a bien pu répondre à un besoin ou une demande de démarche émis par le bénéficiaire au début de l'accompagnement. Nous constatons s'il y a des écarts entre la demande du bénéficiaire et la réponse apportée par le service. S'il y en a eu, le bénéficiaire peut demander un renouvellement du PIA et/ou de la convention pour prolonger l'accompagnement. Le bénéficiaire et l'accompagnateur peuvent ajouter ou retirer un élément du PIA selon les besoins et envies. C'est l'occasion de mettre la participation de chacun en évidence et de rappeler que l'accompagnement est une collaboration entre l'accompagnateur et la personne sourde.

À la suite d'un constat fait par l'équipe concernant la difficulté pour notre public de répondre sur base de questions ouvertes nous avons modifié le document d'évaluation. Celui-ci est maintenant construit avec un mélange de questions fermées concernant des critères factuels et de questions ouvertes pour le constat de la situation générale.

V- Faits marquants de l'activité du service

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée au COVID 19.

Avant la pandémie, nous avons expérimenté une permanence d'écrivain public dans nos locaux en collaboration avec l'ASBL PAC Régionale de Bruxelles et l'écrivain public Michel VANDERLINDEN durant 5 semaines consécutives - du 11/02/2020 au 10/03/2020. Nous avons décidé de ne pas la poursuivre pour deux raisons :

- Nécessite d'assurer la présence d'un interprète en langue des signes
- Perte de temps et d'informations dans le passage de relais
- Public trop fragile pour changer de référent

Depuis mars 2020, nous sommes impactés par la pandémie de coronavirus.

Concrètement, lors du premier confinement, nous avons dû adapter notre service en n'étant plus disponibles en présentiel, cela étant interdit de mars à début juin 2020.

Les entretiens se sont effectués via WhatsApp caméra, l'outil déjà utilisé en temps ordinaire pour des appels courts. Ici, les appels ont duré plus longtemps, également pour que les accompagnatrices prennent le temps de soutenir psychologiquement ceux qui se sont sentis fragilisés par la situation.

Nous avons aussi passé des appels courts de temps en temps à tous les bénéficiaires pour vérifier comment ils se sentaient et leur rappeler qu'une permanence était là. Ceci n'a pas pu être comptabilisé car cela a duré en moyenne 15 minutes par action. Nous avons porté une attention particulière aux plus fragiles. Un système de relais d'information a été mis en place au départ de la personne assurant une présence en nos bureaux pour les personnes n'ayant pas de matériel permettant de tenir des contacts à distances.

A partir de juin 2020, nous avons pu proposer des rendez-vous au bureau un à deux jours par semaine en respectant les mesures sanitaires (installation de séparations en plexiglas sur la table, désinfection du matériel et des mains, prise de température sans contact, etc.). La permanence du jeudi matin a été réinstaurée pour ceux qui ne pouvaient pas communiquer à distance. A partir de septembre 2020, les accompagnatrices ont travaillé au bureau la plupart du temps.

Nous n'avons pas pu tenir un Conseil des Usagers en juin 2020 et celui-ci fut impossible à réaliser à distance avec notre public.

Nous avons pu tenir une permanence « Tax-on-Web » durant 3 jours en juin 2020 : dans la salle de réunion, le bénéficiaire, l'interprète et parfois l'accompagnatrice ont été aidés par un fonctionnaire du SPF Finances via téléphone. 24 bénéficiaires ont pu être aidés dans leur déclaration d'impôts personnes physiques.

Nous avons participé autrement à l'activité Handicaptive'moi du groupe de travail « handicap » de la coordination sociale de Forest (CPAS). En collaboration avec l'Autre LAB, nous avons réalisé une vidéo d'un conte adapté et accessible pour différents publics. Ce conte est sous-titré, accessible en langue des signes et audio. Il est diffusé par les membres du groupe de travail « handicap » et disponible via le lien suivant : <https://youtu.be/gDm0dOMGz10>

L'année 2020 a vu une réelle modification au sein du management du service. Préalablement, Mme Morel était la référente administrative et financière. Ceci ne permettait pas à l'équipe d'avoir un soutien. Suit à une longue absence, le contrat de Mme Morel a pris fin en date du 02/02/2020.

L'entrée en fonction de Monsieur Pierre Wéra au titre de directeur en date du 6 janvier a permis de redynamiser et de mieux encadrer l'équipe au quotidien et au travers des réunions hebdomadaires.

VI- Modalités de mise en œuvre du travail en réseau conformément aux dispositions de l'article 71, 5° du décret

Travail en réseau : Lors de la mise en place de l'accompagnement avec un bénéficiaire (moment de la signature de convention), l'accompagnateur cherche à connaître le réseau déjà existant autour de la personne afin d'établir de nouvelles collaborations si nécessaire.

Au fur et à mesure de l'accompagnement et des besoins du bénéficiaire, de nouvelles ressources seront exploitées pour répondre au mieux aux besoins d'accompagnement. Ces ressources peuvent être internes comme le SISB (Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles) pour les demandes d'interprétation aux rendez-vous extérieurs (médical, administratif, social, etc.) ou le service emploi d'Info-Sourds pour le suivi de chercheurs d'emploi non-éligibles dans le cadre de la mesure APS ou ayant d'autres demandes (logement, etc.). Tandis que les ressources extérieures sont les services généraux (CPAS, ...) ou spécialisés (médiation dettes, aide psychologique pour personnes sourdes, ...). Ce travail est bénéfique pour le professionnel car il permet d'élargir son champ d'action et de sources d'informations pertinentes et actualisées (via un avocat sur les droits des étrangers par exemple).

Le travail en réseau doit être distingué du travail de réseau par lequel la personne sourde, via la disponibilité d'un(e) interprète en langue des signes, va vers son réseau. Cela nécessite souvent une sensibilisation à la surdité. Le service agit donc aussi sur le milieu social afin que la personne soit en « situation handicapante » le moins souvent possible.

Partenaires	Modalités de collaboration
Le service emploi d'Info-Sourds (APS et ODPG)	Echanges d'informations, partages d'expertises, interventions communes, suivis en binômes (avec des missions différentes), réorientation et relais entre référents autour de la recherche d'emploi, de la formation en orientation professionnelle, en empowerment, etc.
Le SISB	Les interprètes interviennent dans les situations qui le nécessitent et en présence des accompagnateurs, ce qui permet à ces derniers de rester dans leur fonction de guidance sans avoir à interpréter, et aux interprètes de travailler en sachant que l'accompagnateur pourra intervenir pour défendre la compréhension de l'usager. Collaboration aussi sur des projets particuliers, comme les permanences « impôts », le projet « écrivain public », etc.
Service PHARE de la COCOF	Prestations individuelles : Echanges avec Mme Inès Geradin, en charge des personnes sourdes au service des aides à l'emploi. Prestations collectives : Echanges avec Mr Bissot, chef de service et Mme Eloy
L'ESCALE	Echanges d'informations, partages d'expertises, interventions communes, réorientation et relais entre référents, etc.
Le Bataclan	Echanges d'informations, partages d'expertises, interventions communes, réorientation et relais entre référents, etc.
Le CICI	Lieu d'échanges entre professionnels du secteur de la surdité. Il permet aux accompagnatrices de confronter leurs pratiques à celles d'autres services ayant le même public.

ASAH	Info-Sourds est membre de l'ASAH-BXL qui regroupe 24 services d'accompagnement ou d'action en milieu ouvert à destination de personnes avec handicap, agréés ou subventionnés par la COCOF. En 2020, Info-Sourds a participé à 6 réunions du CA, 7 réunions plénières et 1 AG.
EBISU - Pas à pas	Nous collaborons peu avec ce service car il relève de la COCOM (cadre légal différent).
SPF Finances	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.
Le Nouveau cent cinquante	Partenariat relatif au logement social : relogement de familles en situation d'urgence sociale. Faciliter l'accès de nos bénéficiaires à un logement.
Cohésion sociale de Forest	Groupe de travail dépendant de la Coordination Sociale de Forest permettant des échanges, des formations, et des projets de sensibilisation au handicap avec les acteurs du Handicap de la commune de Forest. Un des projets du groupe de travail est la journée Handicaptive-moi qui permet au grand public de connaître les divers services du monde du handicap par des stands et des activités ludiques. Cette journée n'a pas eu lieu en présentiel en 2020.
FFSB	Participation à l'AG et à des actions d'éducation permanente à l'attention du public sourd et à débats sur l'interprétation en langue des signes
UNIA	Collaboration avec Mme Amélie Meurice, personne de contact pour les « signalements » en cas de situations discriminatoires des personnes sourdes.

VII- Moyens mis en œuvre pour favoriser la participation et l'inclusion des personnes handicapées.

VII- 1. Professionnels sourds en interne

Tel qu'indiqué dans les statuts de l'asbl, l'Assemblée Générale de l'association se compose, autant que faire se peut, pour moitié de personnes sourdes ou malentendantes et pour moitié de personnes entendantes. Une interprétation en langue des signes est toujours prévue.

A compétence égale et si les fonctions le permettent, nous privilégions l'engagement de personnes sourdes. Tout le fonctionnement de l'ASBL est réfléchi pour leur pleine participation :

- réunions d'équipe en langue des signes
- groupe de communication par des outils adaptés permettant l'échange à distance via webcam
- adaptation des postes de travail pour les bénéficiaires et les employés sourds (éviter le contre-jour, ne pas tourner le dos à la porte...)
- utilisation d'interprètes pour des réunions avec des personnes non signantes.

Nous veillons à ce que notre communication externe soit toujours traduite en langue des signes et faisons usage de la technique du sketchnoting pour nos rapports de réunions.

VII- 2. Professionnels sourds externes

La Région Bruxelloise 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. Les professionnels sourds sont des atouts indispensables. En effet le professionnel sourd joue alors un rôle essentiel dans la compréhension des informations transmises. Ils peuvent également s'adapter (plus facilement qu'une personne entendant) à un public sourd fragilisé qui a un niveau de compréhension faible. Ces derniers représentent une partie du public des services d'accompagnement. Nous menons une réflexion sur le travail en collaboration avec des interprètes sourds.

VII- 3. Bénéficiaires sourds

Les bénéficiaires sont accueillis en langue des signes dès leur arrivée dans le bâtiment. Ils sont ensuite orientés vers le service d'accompagnement qui peut les recevoir au 2ème et 3ème étage ou au rez de chaussée. Des instructions visuelles guident les bénéficiaires dans l'immeuble (plan des locaux, etc.). La langue des signes est omniprésente au sein du service et dans l'interaction avec les bénéficiaires. Ceci permet une communication claire et pleine.

Il n'a malheureusement pas été possible d'organiser un Conseil des usagers en raison de la crise sanitaire. Le fait de participer à des actions communautaires amène une peur de stigmatisation de la personne sourde qui, quelque part, étale le fait qu'elle est suivie par un service d'accompagnement. Devrait-on repenser notre proposition de conseil des usagers ? Invitation de tous ou constitution d'un groupe représentatif ? Utilisation de technologie zoom ou autre afin de pouvoir les réaliser malgré les confinements ?

Notre public a grandement été impacté par les mesures Covid. En effet, beaucoup de services n'étaient joignables que par téléphone. Certaines personnes ont perdu en autonomie. Nous sommes restées joignables et disponibles (si besoin en présentiel) pour combler cette mesure. Malgré les plages d'accessibilité plus grande à Relais-Signes, tous ne possèdent pas les outils technologiques nécessaires ni les compétences pour utiliser cet outil de communication. La réflexion est de pouvoir intensifier les apprentissages de ces nouvelles techniques et technologies. Nous l'avons remarqué par l'apprentissage effectué de manière individuelle dans cette période Covid. Nous envisageons d'établir des apprentissages collectifs.

La restructuration du modèle de PIA, permet d'impliquer le bénéficiaire et lui donner conscience de son implication. La personne est acteur de son projet. Cette nouvelle distinction des tâches nous permet également d'améliorer nos évaluations.

Nous sommes également membres de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique qui dans les faits est une association représentative des personnes sourdes.

VIII- Données globalisées relatives au personnel occupé et changements intervenus pendant l'année

Nom et prénom	Titre fonction	Régime de travail	Tâches principales	Date début contrat	Date fin contrat	Avenant pour changement temporaire	Nom de la personne remplacée	Commission Paritaire	ACS (oui/non)	Si ACS, numéro convention + numéro des postes	Niveau de diplôme reconnu	Source(s) de financement	Secteur
VANDAMME Florence	Accompagnatrice	1	Accompagnement social	01-05-18	X	X	X	319.02	N	X	A1	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
OURIAGHLI Fatima	Accompagnatrice	0,4	Accompagnement social	17-10-19	05-01-20	X	MALICE Anne	319.02	N	X	A2	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
MALICE Anne	Accompagnatrice	0,65	Accompagnement social	01-05-2018 (avenant le 06/01/2020)	X	X	X	319.02	N	X	A1	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
WERA Pierre	Responsable de service	0,35	Gestion d'équipe	06-01-20	X	X	X	319,02	N	X	A1	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
JOANNES Aude	Accompagnatrice	1	Accompagnement social	02-09-19	28-02-20	X	SADIN Deborah	319.02	O	81012/1	A1	COCOF/Actiris ACS	Politique aide aux personnes handicapées
SADIN Deborah	Accompagnatrice	1	Accompagnement social	12-06-16	15-11-20	X	X	319.02	O	81012/1	A1	COCOF/Actiris ACS	Politique aide aux personnes handicapées
Morel de Westgaver Sophie	Responsable administratif et financier	0,5	Gestion administrative	18-08-03	02-09-20	X	X	319.02	N	X	A2	COCOF	Politique aide aux personnes handicapées
JOANNES Aude	Accompagnatrice	1	Accompagnement social	16-11-20	X	X	X	319.02	O	81012/1	A1	COCOF/Actiris ACS	Politique aide aux personnes handicapées

Comme repris plus haut, nous avons dû nous adapter à des absences. Les remplacements des personnes de terrain peuvent-être problématiques dans le sens ou trouver une personne ayant le profil d'accompagnatrice et maîtrisant la langue des signes n'est pas chose aisée.

IX - Modalités et résultats de l'évaluation interne visée à l'article 102 du décret

L'équipe réalise spontanément des évaluations et mène régulièrement des processus de réflexion et d'analyse en interne.

En 2020, grâce à une subvention du Fonds Venture Philanthropy, l'association dans son ensemble et le service d'accompagnement de manière individuelle, ont démarré une « évaluation interne » avec l'accompagnement de consultants externes. La mission a été confiée à AgileMaker qui prône une démarche participative incluant toutes les personnes concernées.

Par évaluation interne, nous entendons une analyse et une réflexion sur des sujets considérés prioritaires afin d'améliorer la qualité des prestations et la gestion des services. Nous l'envisageons comme un outil de développement mais aussi d'apprentissage.

Voici les actions visées :

- Redéfinition de la mission de l'organisation
- Redéfinition des valeurs de l'organisation et leur traduction en comportements
- Définition de la vision et des ambitions 2024 par service (travail propre au SA)
- Définition de feuilles de route par service (travail propre au SA)
- Réflexion sur l'organigramme et les fonctions de l'organisation et des services

Cette évaluation interne s'avère bénéfique tant pour l'organisation que pour le service grâce à la qualité de l'accompagnement fait par AgileMaker. Toutefois, force est de reconnaître que ce processus participatif est entravé par des facteurs sur lesquels nous n'avons pas de maîtrise : la crise sanitaire, l'accessibilité des réunions en visiophonie aux travailleurs sourds, la pénurie d'interprètes en langue des signes, l'usage de certains outils tels que Klaxoon (difficile en même temps que l'interprétation en langue des signes), les agendas surbookés de l'équipe, etc.

IX- 1. La prise en compte de l'avis de la personne handicapée dans l'évolution des pratiques et du projet collectif ou de service

En 2020 en lien avec la crise sanitaire, il n'a pas été possible de mettre sur pied un conseil des usagers. Nous le regrettons car ils permettent aux bénéficiaires de s'exprimer dans le cadre d'une dynamique collective. Néanmoins au travers des rencontres et des projets individuels d'accompagnements, nous avons pu avoir un retour sur nos pratiques.

Il est interpellant de constater que, de manière générale, les bénéficiaires accompagnés de longues dates dans le service ont beaucoup de mal à imaginer un quotidien en total autonomie. Le fait de pouvoir faire appel au service d'accompagnement en cas de besoin ou de situations complexes reste un repère important dans leur quotidien.

Pour rappel, en 2019, beaucoup se sont exprimés sur le changement intervenus dans le fonctionnement du service avec la séparation accompagnement court/accompagnement long. Ce changement est renforcé par des conventions à dates fixes en lien avec les objectifs du projet individualisé. Certaines notions comme l'accompagnement sur projet spécifique, ou la participation, sont parfois des concepts très abstraits pour certaines personnes fragiles habituées à être en demande d'accompagnement.

Néanmoins nous avons remarqué qu'avec l'arrivée de plus de nouveaux bénéficiaires, la mise en place du nouveau système est moins comparée avec l'ancien.

IX- 2. Le développement de pratiques innovantes ou de nouvelles modalités de prise en charge

L'année 2020 nous a permis d'expérimenter et d'implémenter le nouveau fonctionnement sur base du travail fait en 2019 avec la consultante externe Emanuela Garau. L'évaluation a été difficile cette année étant donné la situation sanitaire. Nous avons dû innover dans la prise en charge des

bénéficiaires. Beaucoup de travail a dû, faute de présentiel, se faire seul. Bon nombre des entretiens ont dû se faire en visiophonie.

IX- 3. Les collaborations avec les asbl et services relevant du secteur de l'aide aux personnes handicapées et d'autres secteurs concernés par l'inclusion de la personne handicapée

Lors de l'atelier collectif du 26 octobre 2020 avec AgileMaker, nous avons pris le temps d'identifier le réseau et les partenaires de l'association en général. Cet exercice a permis d'avoir une vision plus claire du service sur les partenaires actuels et potentiels.

Nous avons remarqué que de nombreux partenaires sont liés aux autres services de l'association et que certains pourraient aussi devenir partenaires du service d'accompagnement.

Il y a la volonté de consolider les collaborations existantes (voir tableau des partenaires), en particulier avec les autres services d'accompagnements et les services internes à Info-Sourds.

IX- 4. La concordance entre le public visé par le projet et le public effectivement pris en charge

Le travail préparatoire pour redéfinir les objectifs, valeurs et publics cible avec Agile Maker nous a permis de réaffirmer notre identité et le public que nous touchons.

Notre public est le public sourd. Comme dans la société, la diversité est multiple. Notre public répond bien à l'exigence de la surdité.

IX- 5. La cohérence entre le fonctionnement, les missions et pratiques du centre, service, association, logement ou entreprise agréé

Nos pratiques sont cohérentes au regard des procédures que nous avons mises en place pour répondre aux missions qui sont données au service². Lors de la redéfinition de l'identité de l'ASBL Info-Sourds, nous avons eu un atelier participatif pour créer les missions et valeurs de l'association. Nous avons pu voir que nous sommes en cohérence entre le projet de service et nos pratiques quotidiennes.

IX- 6. L'ouverture du centre, service, association, logement ou entreprise sur son environnement.

L'accompagnateur travaille sur l'environnement direct du bénéficiaire. Travailler l'environnement direct de l'association n'a pas d'impact sur nos bénéficiaires au vu de la diversité de la provenance géographique.

Ceci ne nous empêche pas d'avoir des liens privilégiés avec la cohésion sociale de la commune de Forest où il y a toujours une accompagnatrice de référence qui participe aux réunions du groupe de travail sur le handicap. C'est l'occasion d'apporter notre expertise dans le domaine de la surdité et de représenter le public sourd dans des questions liées à la thématique du handicap. Nous rendons visible la surdité qui est un handicap invisible et peu connu (participation à des événements, nos réseaux sociaux, etc.)

² Voir ROI et recueil rédigé par d'Emanuela GARAU (version finale du 27/06/2019)

X - Perspectives d'évolution du service, en termes d'activités et d'organisation

Imaginer les perspectives du service est l'un des exercices que nous avons réalisé dans le cadre de l'accompagnement avec AgileMaker. Voici la vision que le service s'est donnée avec pour horizon 2024.

« Grâce à la structure Infos sourds, le service d'accompagnement dispose d'un accès simplifié aux interprètes du SISB et bénéficie du soutien du service de première ligne qui permet de réorienter les bénéficiaires selon leurs besoins.

Le SA, étant donné sa proactivité, peut compter sur son réseau fort extérieur. Il développe des collaborations et échanges de bonnes pratiques avec les autres services d'accompagnement ou services compétant - complémentaires.

Dans un souci de formation continue, le service d'accompagnement a accès à des formations spécifiques. La langue des signes étant centrale, la formation dans ce domaine est continue au travers de notre partenariat avec des formateurs externes.

Les outils de gestion mis en place permettent de gagner en efficacité, d'alléger la charge administrative et de reporter au pouvoir subsidiant de manière claire et fiable.

Toutes les informations produites sont accessibles en langue des signes et facile à lire.

Le service d'accompagnement est attentif à ce que les informations législatives ayant un impact sur la vie des bénéficiaires soient également rendues accessibles notamment au travers de son site internet. »

Certains objectifs du service sont dans la continuité de ce que nous faisons déjà mais certaines actions doivent être renforcées :

- Développer et promouvoir 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 développer ce projet et de renforcer ses moyens.
- Continuer à entretenir nos relations avec le Centre Comprendre et Parler et le magasin Véraneman afin d'apporter une réponse au niveau des **aides techniques**.
- Mettre en place des **ateliers** d'échanges et d'apprentissages afin de créer du lien et de la réflexion avec nos bénéficiaires. Projet qui n'a pas pour être organisé cette année mais qui nous semble toujours aussi pertinent
- Assurer le relais pour les **chercheurs d'emploi** suivi au sein de notre service emploi ou en formation (projet APS ou ODPG)

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.

Le service doit souvent **pallier au manque d'accessibilité des services généraux, à l'absence d'interprètes en langue des signes et aux préjugés à l'égard d'un handicap invisible et méconnu.**

Le service doit également **permettre à d'autres services d'assurer leurs missions**. C'est le cas des services visant l'emploi ou la formation professionnelle. En effet, les chercheurs d'emploi et les stagiaires en formation ont souvent d'autres besoins (ex. mise en ordre administrative ou médicale, logement, maintien à l'emploi, etc.)

Une demande de passage en catégorie trois se justifie donc de même que l'engagement d'un interprète en langue des signes.

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.

Annexe : Justification passage en catégorie 3

Le service d'accompagnement d'Info-Sourds fait plus du double des **objectifs quantitatifs** (53 bénéficiaires et 1100 actions en 2020) et ce même en période de réduction d'activité pour cause de crise sanitaire.

Dû au **manque d'accessibilité** des services généraux, **l'absence d'interprètes en langue des signes** et la **saturation généralisée des services d'accompagnement pour sourds** à Bruxelles.

L'équipe a investi toutes les pistes en amont à son échelle :

- En 2019, elle a fait appel à une consultante externe pour l'aider à optimiser son fonctionnement de manière à favoriser la rotation des bénéficiaires et prendre en considération les chercheurs d'emploi en formation ou non éligibles dans le cadre de la mesure APS d'ACTIRIS
- En 2020 : elle a expérimenté une permanence d'écrivain public dans ses locaux en collaboration avec l'ASBL PAC Régionale de Bruxelles et l'écrivain public Michel VANDERLINDEN durant 5 semaines consécutives - du 11/02/2020 au 10/03/2020
- En 2020 : une restructuration a permis l'entrée en fonction d'un nouveau responsable qui veille à la qualité du travail d'accompagnement et à la conformité à l'arrêté 2017/1127 de la COCOF

L'émergence d'un public sans cesse plus fragilisé :

- Des personnes sourdes qui, faute d'interprète en langue des signes, ne parviennent pas à vivre de manière autonome
- Des chercheurs d'emploi suivi dans notre service emploi (90 CE/an) ou dans notre formation d'orientation professionnelle (12 à 16 CE/an) La majorité des demandes émanant de ceux-ci sont d'ordre psycho-social, exemples :
 - Recherche de logement,
 - Régularisation de papiers,
 - Mise en ordre administrative SPF, commune, etc.
 Cette liste est non-exhaustive et ces démarches représentent souvent des urgences, qui bloquent les CE dans leurs parcours d'ISP et parfois d'entrée en formation.
- Des stagiaires en formation au sein de l'asbl Alpha-Signes qui accueillent un public fragilisé, souvent sous statut de primo-arrivant, qui cumule des difficultés de communication et des difficultés sociales. Le public accueilli par Alpha-Signes est majoritairement constitué de personnes d'origine étrangère, réfugiés politiques, ou en situation sociale complexe voire dramatique. Quand le contexte ou le cadre de vie est difficile, les bénéficiaires sont absorbés par leurs problèmes et donc moins disponibles pour un apprentissage efficace. Les services sociaux disposent rarement d'interprètes en LSFB et les services d'accompagnement spécialisés sont saturés.
- Des primo-arrivants fragilisés : chez Info-sourds nous recevons également ce public primo-arrivant fragilisé, souvent sans aucun moyen de communication, touché par le manque d'information.
Pour combler ce manque, nous devons déployer une énergie considérable afin de rassembler les différents éléments et réaliser diverses démarches administratives (ONEM, Syndicat, SPF, administration communale, PHARE, etc.) ;

Typologie du public potentiel :

- Bénéficiaires du service emploi et de la formation d'orientation professionnelle (DeafGain) d'Info-Sourds de Bruxelles :

30 % personne d'origine étrangère en moyenne
15% personnes d'origine étrangère en moyenne en formation DeafGain
100% de chercheurs d'emploi/chômage
33% sans diplôme en formation DeafGain
21% titulaires diplôme enseignement primaire (1e degré) ou premier cycle enseignement secondaire (2e degré) en formation DeafGain
28% titulaires diplôme enseignement primaire (1e degré) ou premier cycle enseignement secondaire (2e degré) en APS
29% titulaires diplôme deuxième cycle enseignement secondaire (3e degré) ou enseignement post-secondaire non supérieur en formation DeafGain
37% titulaires diplôme deuxième cycle enseignement secondaire (3e degré) ou enseignement post-secondaire non supérieur
1% titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur
25% en situation d'illettrisme en formation DeafGain
41% de jeunes de - 30 ans en APS dont 20% - 25 ans
81% - 25ans en formation DeafGain
25% d'abandons en formation DeafGain

- Bénéficiaires d'Alpha-Signes :

61% personnes d'origine étrangère
94% chercheurs d'emploi/chômage vs 6 % travailleurs
45% sans diplôme
39% titulaires diplôme enseignement primaire ou premier cycle enseignement secondaire
16% titulaires diplôme deuxième cycle enseignement secondaire ou enseignement post-secondaire non supérieur
65% en situation d'illettrisme
19% -25 ans
12% d'abandons de formation

Le passage en catégorie 3 du service accompagnement d'Info-Sourds permettra de proposer un accompagnement adapté aux chercheurs d'emploi, aux stagiaires en formation et aux primo-arrivants.