RAPPORT D'ACTIVITES 2020

SOUR'DIMENSION

C.P.A.S DE CHAUMONT-GISTOUX

RUE ZAINE, 9

1325 CHAUMONT-GISTOUX

CPAS Chaumont-Gistoux

RÉGION WALLONNE

Le Brabant wallon

Sourdimension

Service public de permanences mobiles sociales pour personnes sourdes et malentendantes sur le territoire du Brabant Wallon

27 CPAS et communes partenaires

TABLE DES MATIERES

Et pour commencer 1

I. Présentation du service 3

1. L'équipe 3

1.1 La formation suivie en 2020 3

1.2 Les partenariats avec les services du secteur 4

2. Nos valeurs 5

3. Fonctionnement 6

4. Les missions en tant que service social 7

5. Nos objectifs 7

6. Les autres missions de Sour'Dimension 8

7. La ligne du temps de Sour'Dimension 9

8. Les statistiques 2020 10

8.1 Caractéristiques du public 10

8.1.1 Au niveau de la déficience auditive 10

8.1.2 Au niveau de la communication 10

8.1.3 Au niveau du genre 11

8.1.4 Au niveau de l'âge 11

8.2 Le distantiel et le présentiel avec notre public 12

8.2.1 Vidéos reçues et envoyées 12

8.2.2 Nombre de rendez-vous 12

9. Le rôle des comités 13

9.1 Le comité d'accompagnement 13

9.2 Le comité de pilotage 13

II. Nos partenaires 15

1. Un partenariat à 27+1 16

2. En collaboration 16

3. Mode de financement 17

4. Moyens mis en place par nos partenaires..... 17

5. Réunion annuelle avec nos 27 partenaires..... 18

6. Lieux de travail : statistiques 2020..... 19

6.1 La collaboration avec nos partenaires : les permanences..... 20

6.2 Les interventions de Sour'Dimension dans les permanences en 2020 21

III. Rétrospective de l'année 2020..... 23

1. Les activités..... 23

1.1 Les ateliers culinaires..... 23

2. Les masques transparents..... 25

2.1 Projet pilote..... 25

2.2 Les masques transparents de l'AVIQ : commande, réception et distribution..... 26

2.3 Réalisation d'un MEMO « pictos » pour l'utilisation et l'entretien des masques..... 27

3. Les publications partagées sur notre page Facebook..... 28

4. Création d'un outil d'accueil..... 33

IV. Nos améliorations et projets pour les années futures..... 35

V. Et pour conclure..... 37

ET POUR COMMENCER…

Service Public, *Sour'Dimension* est attaché au CPAS de Chaumont-Gistoux et œuvre pour l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes, en travaillant à l'accessibilité des services publics de proximité. *Sour'Dimension* rayonne ainsi en Province du Brabant wallon en fédérant 27 communes et CPAS. La Province, la Région wallonne et les 27 entités locales soutiennent ce projet ambitieux.

SOUR'DIMENSION

Sour'Dimension est un service d'information pour les personnes sourdes et malentendantes sur leurs droits sociaux ainsi que sur les services proposés par la commune ou le CPAS.
Au-delà de sa mission sociale, Sour'Dimension sensibilise le grand public, les professionnels, les associations, les relais sociaux et les autorités sur les problématiques et les freins quotidiens que rencontrent les personnes sourdes.

SOUR'DIMENSION
Rue Zaine 9
1325 Chaumont-Gistoux
CPAS de Chaumont-Gistoux
0479 40 00 24
sourdimension@publilink.be
www.sourdimension.be

2020 a été une année particulière, suite aux conditions sanitaires liées au Covid. Elle a été jalonnée par plusieurs périodes de confinement et de déconfinement, et par un changement de personnel dans l'équipe, donnant un rythme de travail spécifique à Sour'Dimension.

Comme partout, notre mode de fonctionnement en a été bouleversé et il a fallu s'adapter et intensifier les moyens de communication à distance pour répondre aux différentes demandes sociales.

Cette distanciation, couplée avec le port du masque, a mis notre public sourd en difficulté.

A partir du mois de juillet 2020, la pandémie étant présente depuis près de 4 mois, et malgré le déconfinement programmé début juin 2020, des situations d'isolement et des problèmes d'angoisse, de peurs, de santé mentale se sont beaucoup exprimés chez les personnes sourdes et malentendantes qui font appel à notre service. Certains rendez-vous à domicile étaient nécessaires afin d'être dans une relation réelle d'écoute et d'empathie ainsi que pour se rendre compte de la difficulté au quotidien. Pour certaines personnes, il était important d'avoir cette reconnaissance afin de se sentir moins angoissées et stressées par des situations d'isolement.

Nous avons notamment pu les orienter vers le service de santé mentale SELINA à Namur afin qu'un suivi thérapeutique/ psychologique se mette en place.

Malgré ce contexte difficile, des essais de reprises de permanence ont été tentés avec nos entités partenaires : de janvier à mars et de juillet jusque décembre. Entre le mois d'avril et le mois de juin, le télétravail était la norme. Les mesures sanitaires imposées ont été respectées mais cela n'a pas pu se maintenir suite au re-confinement de l'automne.

Le rapport d'activités 2020 reflète l'adaptation du travail de Sour'Dimension, tant au niveau de l'accompagnement social qu'au niveau de ses activités, en lien avec à la crise sanitaire.

Outre la conclusion, il se divise en 4 parties :

I. La présentation du service
II. Les partenaires
III. La rétrospective de l'année 2020
V. La conclusion

I. PRESENTATION DU SERVICE SOCIAL

1. L'EQUIPE

Le service fait partie du CPAS de Chaumont-Gistoux, qui est créateur, employeur et porteur du projet depuis 2012.

Il est composé de deux travailleurs sociaux.

De janvier à juin 2020, le service a fonctionné avec deux assistantes sociales :

Cédrine Delforge, assistante sociale et coordinatrice du service (contrat de base à temps plein avec des prestations temporaires de 0.8 ETP) et diplômée UF12 en langue des signes.

Vanessa Picron, assistante sociale (0.5 ETP). Cette dernière est sourde et bilingue en langue des signes-français.

Fin juin 2020, Cédrine Delforge a quitté son poste et Vanessa Picron a également quitté le service fin décembre 2020, toutes les deux pour s'envoler vers un nouveau projet professionnel.

Sophie Grégoire, assistante sociale et diplômée en langue des signes UF12 a été engagée en contrat de remplacement à partir du 23 juillet 2020. Elle a géré prioritairement les dossiers sociaux individuels. Ce travail a pu être réalisé avec le soutien de Madame Ariane Bauwens, Directrice Générale du CPAS de Chaumont-Gistoux ainsi que de Madame Muriel Devleeshouwer, cheffe du service social et référente de pratiques professionnelles sociales et en comptant également sur le soutien de Madame Natacha Verstraeten, Présidente du CPAS de Chaumont-Gistoux.

1.1 Formation suivie en 2020

Le 9 mars 2020, Cédrine Delforge et Vanessa Picron ont participé à une formation du CICI (Cercle d'Interrogation et de Concertation Interservices) qui est un lieu de concertation et de réflexion sur la pratique professionnelle.

Au mois de décembre 2020, Sophie Grégoire a participé à une vidéo-conférence organisée par l'APEDAF (Association de parents d'enfants déficients auditifs

francophones) dont le thème portait sur « L'insertion socio-professionnelle chez les jeunes sourds ».

1.2 Les partenariats avec les services du secteur

Le 30 novembre 2020, l'ASBL « la Besace » dont le siège social se situe à Bruxelles, nous a interpellés afin de mettre à jour ses outils de sensibilisation aux différents handicaps, nommé « HANDISTAND ».
Sour'Dimension avait au préalable déjà travaillé en 2019 en collaboration avec « Besace » afin de témoigner des pratiques au quotidien et de donner les outils, informations utiles et pointues concernant la sensibilisation à la surdité et au handicap de communication.

Cette participation nous tient à cœur.

Collaborer avec cette ASBL, permet de continuer une sensibilisation de la population à travers d'autres antennes que Sour'Dimension.

2·NOS VALEURS

Nos valeurs s'inscrivent dans celles véhiculées par le CPAS de Chaumont-Gistoux, porteur du service :

Bienveillance Créativité

Réactivité

Professionnalisme

Innovation

Respect

Réseau - partenaires

Déontologie Responsabilité

Nous avons choisi de développer plus particulièrement quatre valeurs qui se retrouvent dans notre travail, celles-ci n'excluant pas les autres, qui sont très importantes aussi dans notre fonctionnement quotidien.

La bienveillance : Sour'Dimension met un point d'honneur à répondre avec bienveillance et équité à toutes les demandes formulées et/ou à réorienter si besoin.

Le professionnalisme : Sour'Dimension agit en s'appuyant sur une expertise et travaille en lien avec les partenaires et le réseau.

Innovation : Sour'Dimension fait preuve de créativité dans son projet et cherche en permanence les moyens d'améliorer encore son service.

Responsabilité : le service participe à une vision globale de l'intégration et de l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes.

3· FONCTIONNEMENT

Envois et échanges de vidéos par :

- WhatsApp - Sms
- Skype - Fax
- Mails

Déplacements :

- dans les administrations et les services demandeurs.

- au domicile : chez l'usager /utilisateur du service Sour'Dimension.

Aux 10 lieux de permanences :

- Chaumont-Gistoux (siège social)
- Genappe
- Nivelles
- Perwez
- Rixensart
- Tubize
- Braine l'Alleud
- Ottignies / Louvain La Neuve
- Wavre
- Jodoigne

En 2020, notre adresse mail a été changée.

En effet : sourdimension@publilink.be est devenue sourdimension@cpas1325.be

Nos bénéficiaires ont tous été prévenus de ce changement via une vidéo et une publication sur la page Facebook.

4·LES MISSIONS EN TANT QUE SERVICE SOCIAL

- Favoriser l'accessibilité des services publics que constituent les communes, les CPAS, la Province du Brabant wallon, etc. pour les personnes sourdes et malentendantes.

- Permettre aux personnes sourdes et malentendantes du Brabant wallon de prendre leur place de citoyens à part entière.

- Offrir aux personnes sourdes et malentendantes un apprentissage de leurs droits sociaux.

- Offrir la possibilité aux services publics de proximité de remplir leur mission de manière universelle et inclusive.

5·NOS OBJECTIFS

- Accueillir les personnes sourdes et malentendantes dans leur langue (exemple : en langue des signes) ou en respectant leur mode d'expression (exemple : lecture labiale, …).

- Informer et orienter les personnes sourdes et malentendantes vers les services publics et de proximité adéquats grâce à une bonne connaissance du réseau provincial, communal.

- Accompagner les personnes sourdes et malentendantes dans leurs démarches vers ces services, en gardant leur autonomie comme objectif.

- Sensibiliser les services concernés à la situation spécifique des personnes sourdes et malentendantes et favoriser – grâce à diverses collaborations et à des réflexions en commun - la qualité de l'accueil de ces personnes.

6· LES AUTRES MISSIONS DE SOUR'DIMENSION

✓ Promouvoir le service afin de le faire connaitre au travers de différents outils visuels : nous développerons ces outils de manière concrète dans la partie sur la « Rétrospective de l'année 2020 » (voir page 22)

✓ Participer à divers événements spécifiquement liés à la surdité, tels que :

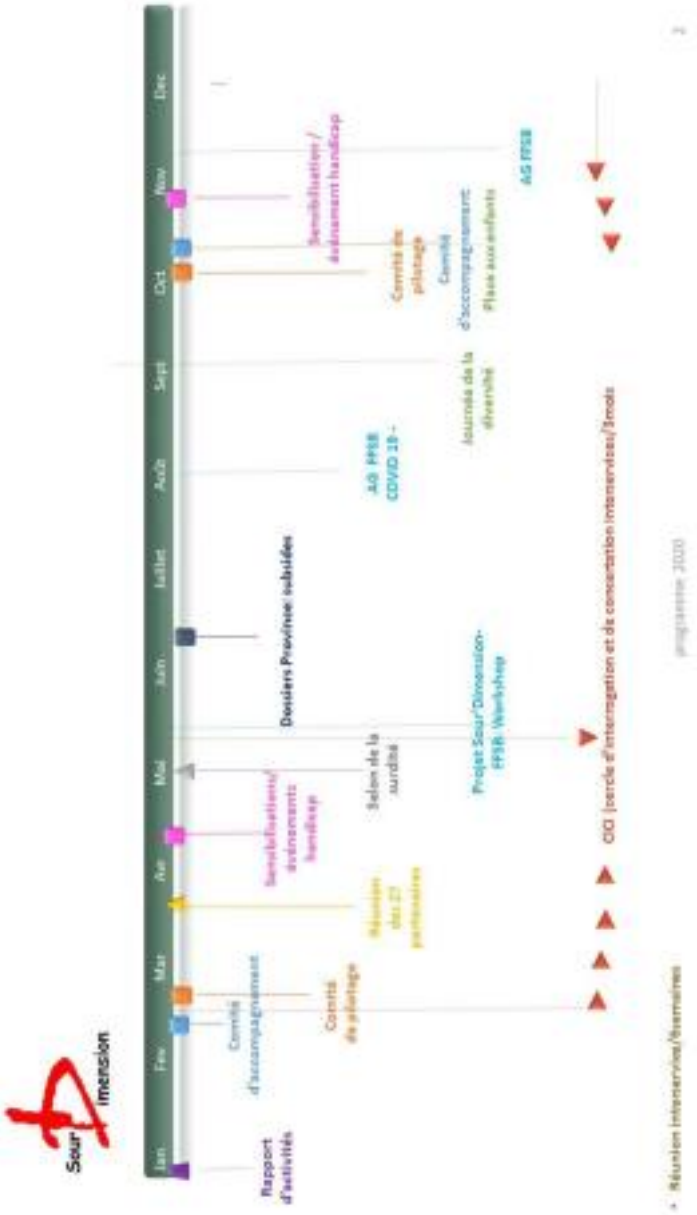
- la Journée Mondiale des Sourds : en 2020, celle-ci a été annulée et remplacée par une semaine d'animations et de sensibilisations par vidéoconférence, proposés aussi bien pour un public sourd qu'entendant,

- le Cercle d'Interrogation et de Concertation Interservices (le CICI),

- l'Assemblée Générale de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB) : elle s'est déroulée le 9 novembre 2020 par visio-conférence.

✓ Participer à la journée de la diversité : par des activités de sensibilisation dans les écoles.
En effet, chaque année nous réalisons une animation lors de la journée de la diversité qui est une sensibilisation, l'animation d'un atelier sur le handicap de la surdité pour un public d'enfants des écoles de la commune. A notre grand regret celle-ci a été annulée suite à la crise sanitaire. Nous gardons espoir d'y participer en 2021-2022.

7. LA LIGNE DU TEMPS DES MISSIONS ADMINISTRATIVES DE SOUR'DIMENSION

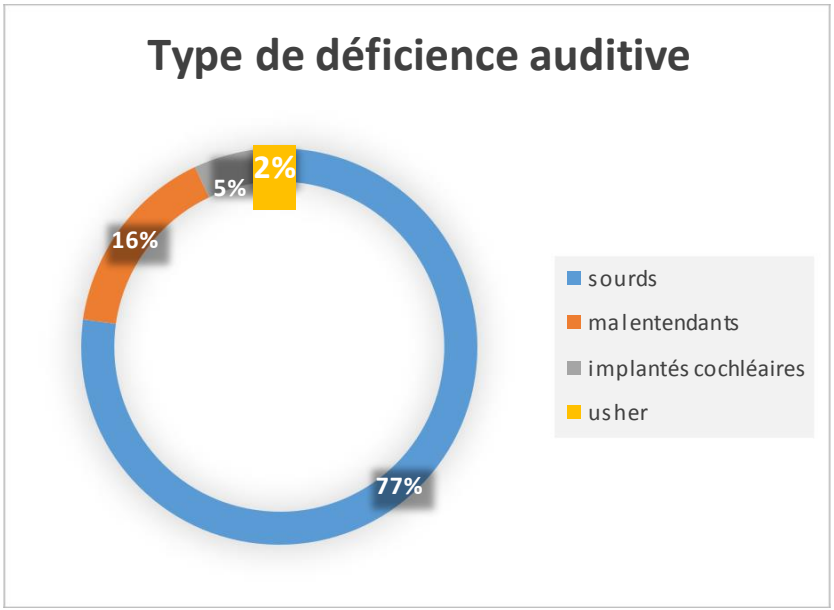


Il est à noter qu'au vu des circonstances sanitaires de cette année 2020, cette ligne du temps a été un peu bouleversée au niveau de son timing. Elle reflète le travail qui est accompli par Sour'Dimension en plus du travail social individuel qui reste l'essentiel de nos missions.

8. LES STATISTIQUES 2020 SUR LE PROFIL DES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET LA MANIÈRE DE LES RENCONTRER

8.1 Caractéristiques du public

8.1.1 Au niveau de la déficience auditive :

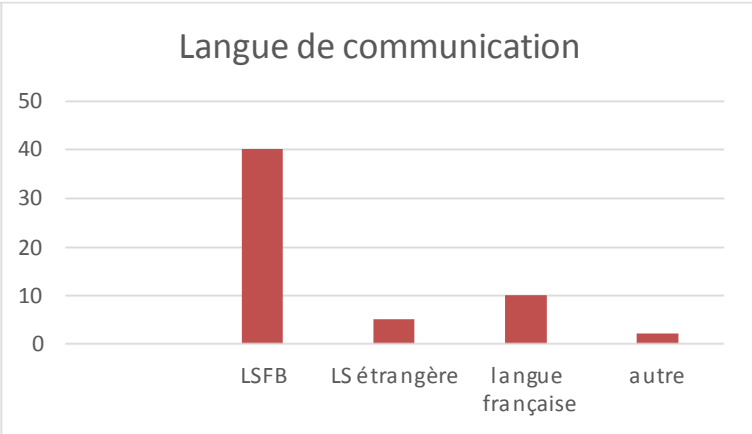


Nous avons peu de bénéficiaires malentendants et implantés cochléaires.

Comme on peut le constater sur le graphique, la plupart de nos bénéficiaires sont sourds.

Une personne est atteinte aussi du syndrôme de Usher.

8.1.2 Au niveau de la communication :

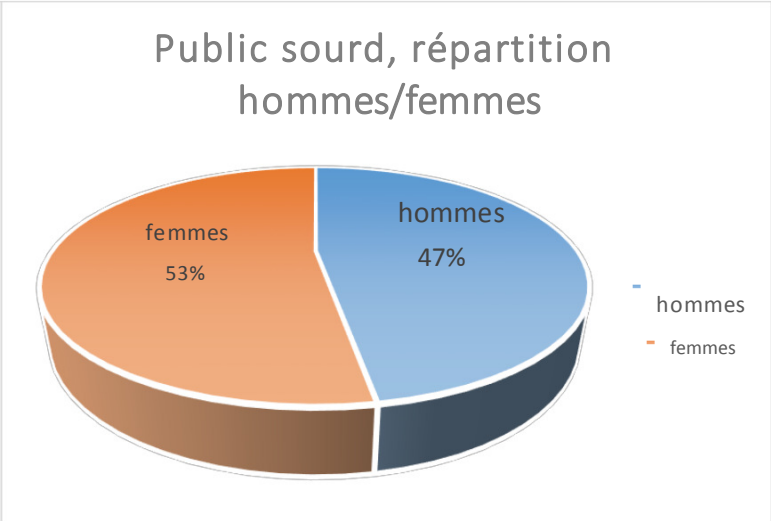


Lsfb = Langue des Signes Francophone de Belgique

C'est majoritairement la langue des signes(LSFB) qui est utilisée pour communiquer avec nos bénéficiaires.

Nous avons également des personnes qui pratiquent une langue des signes étrangère, d'autres uniquement la langue française (oralisation et lecture labiale), l'item « autre » signifiant que la communication passe par l'écrit ou le mime.

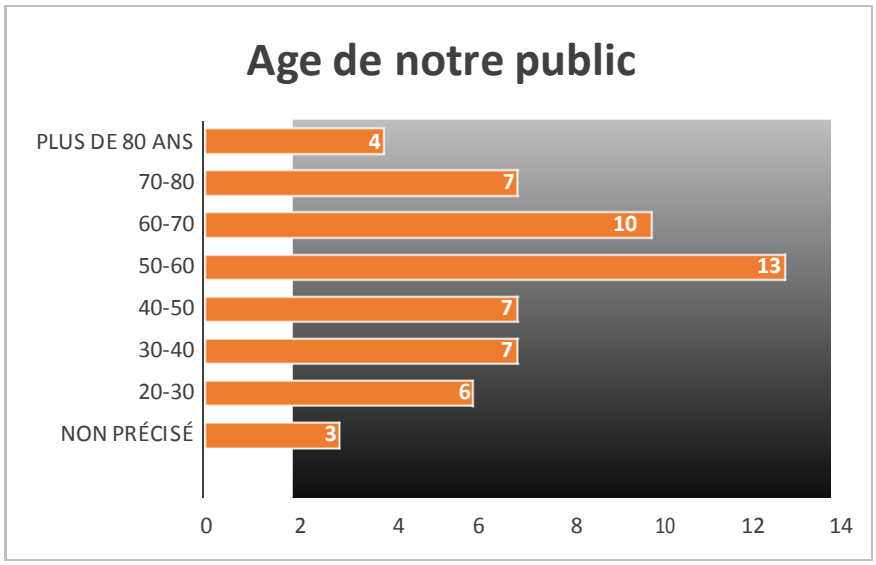
8·1·3 Au niveau du genre :



Sur les 57 dossiers suivis cette année :

- 30 dossiers ont concernés des femmes
- 27 dossiers étaient des hommes.

8·1·4 Au niveau de l'âge :

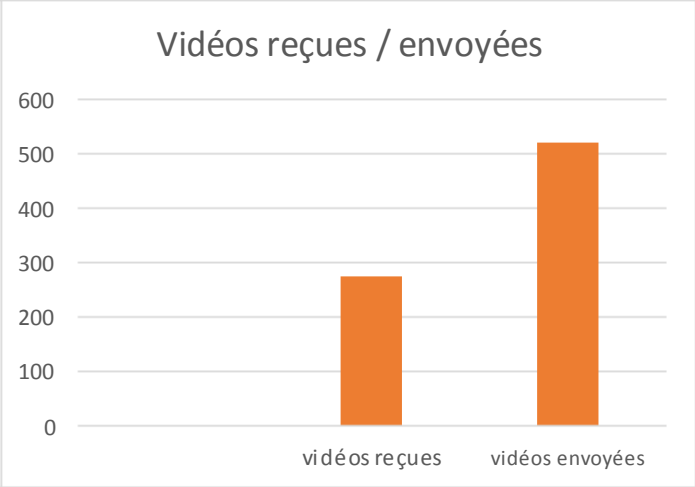


Nous pouvons constater que la majorité de nos usagers se situe dans la tranche d'âge des 50-60 ans.

La population des 20-30 ans et de plus de 80 ans est moins demandeuse de notre service.

8.2 Le distanciel et le présentiel avec notre public :

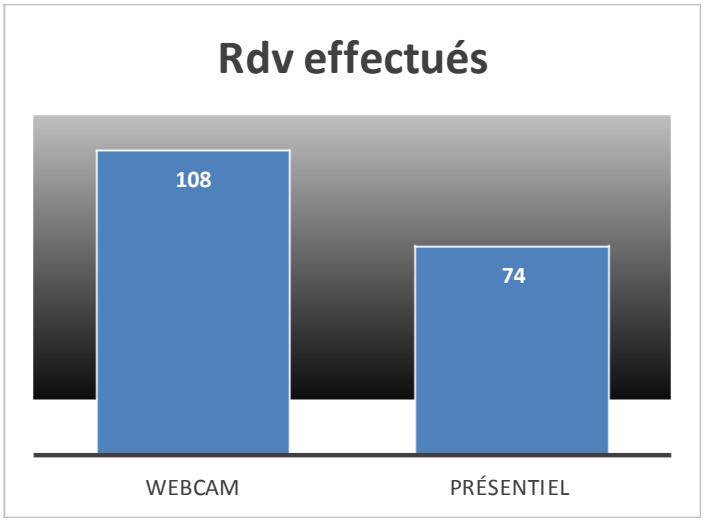
8.2.1 Vidéos reçues et envoyées :



Nous avons reçu **274** vidéos de la part de notre public et nous avons envoyé **512** vidéos.

Il faut savoir que d'une vidéo envoyée par nos bénéficiaires, peut venir découler plusieurs demandes, ce qui implique diverses démarches à effectuer et plusieurs vidéos d'explications à envoyer aux personnes.

8.2.2 Nombre de rendez-vous



Le nombre de rendez-vous par Webcam est plus large.

Cela s'explique par la situation sanitaire qui a nécessité de réaliser les rendez-vous à distance pendant une bonne partie de l'année 2020.

9. LE ROLE DES COMITES

Le Comité d'accompagnement et le Comité de pilotage aident le service Sour'Dimension à nourrir et à accompagner sa réflexion tant sur le fonctionnement que sur l'évaluation des actions mises en place.Ces comités ont été créé à la demande et sur la volonté du CPAS fondateur.

9.1 Le Comité d'accompagnement

Ce Comité est composé :

- d'un membre de l'AVIQ
- de la Présidente et de la Directrice Générale du C.P.A.S
- du Député Provincial et/ou d'un membre de la Province du Brabant Wallon délégué par ses soins
- des deux assistantes sociales du service.

Ce Comité se réunit au moins une fois par semestre afin de faire le point sur le fonctionnement et l'organisation du service et de vérifier la finalité de ses missions.
Deux comités d'accompagnement se sont déroulés en 2020 : le 19 février et le 16 décembre 2020.

9.2 Le Comité de pilotage

Ce Comité est notamment composé d'acteurs de terrain. Il peut compter sur la présence :

- de l'AVIQ
- d'une handicontact communale,
- de la cheffe du service social du C.P.A.S de Chaumont-Gistoux,
- de la Présidente du C.P.A.S de Chaumont-Gistoux ou d'un membre du Conseil de l'Action Sociale délégué par ses soins,
- de la Directrice générale du C.P.A.S de Chaumont-Gistoux
- d'un représentant de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique,

- des deux assistantes sociales du service *Sour'Dimension*,
- d'une interprète en langue des signes (pour assurer l'interprétariat des personnes sourdes composant ce comité).

Ce Comité se réunit une fois par semestre afin d'évaluer le dispositif mis en place et les actions du service, d'émettre de nouvelles propositions, de fournir d'autres ressources, de proposer les adaptations nécessaires à son amélioration et de rester à l'écoute de la communauté sourde et malentendante.

Un comité de pilotage s'est réuni le 12 février et le 7 octobre 2020.

Plusieurs pistes de réflexions ont été évoquées et nous les développerons dans la quatrième partie : « Nos améliorations et projets pour le futur ».

II. NOS PARTENAIRES

1. UN PARTENARIAT A 27 + 1

1. Beauvechain (CPAS)
2. Braine-l'Alleud (CPAS)
3. Braine-le-Château (CPAS)
4. Chastre (CPAS)
5. Chaumont-Gistoux (CPAS)
6. Court-Saint-Etienne (CPAS)
7. Genappe (CPAS)
8. Grez-Doiceau (CPAS)
9. Hélecine (CPAS)
10. Incourt (CPAS)
11. Ittre (CPAS)
12. Jodoigne (CPAS)
13. La Hulpe (Administration communale)
14. Lasne (CPAS)
15. Mont-Saint-Guibert (Administration communale)
16. Nivelles (Administration communale)
17. Ottignies-Louvain-la-Neuve (CPAS)
18. Orp-Jauche (CPAS)
19. Perwez (Administration communale)
20. Ramillies (CPAS)
21. Rebecq (CPAS)
22. Rixensart (Administration communale)
23. Tubize (CPAS)
24. Villers-la-Ville (Administration communale)
25. Walhain (CPAS)
26. Waterloo (CPAS)
27. Wavre (CPAS)

+ 1 La Province du Brabant wallon

2· EN COLLABORATION

- Organiser et tenir des permanences mobiles au sein de diverses entités, en fonction de leur accessibilité, de l'emplacement géographique et du nombre de dossiers ouverts sur leur territoire ainsi que réaliser des visites à domicile si nécessaire.

- Veiller à assurer un contact avec une personne de référence, choisie en interne, au niveau logistique dans chaque commune/CPAS.

- Entretenir une bonne connaissance du réseau local, avec l'aide de l'entité concernée, au travers des différents contacts nécessaires à la bonne prise en charge du dossier social de nos usagers.

- Organiser ou participer à des sensibilisations à la situation spécifique des personnes sourdes et malentendantes, prioritairement pour des acteurs de terrain et des instances décisionnelles, mais aussi du grand public.

3· MODE DE FINANCEMENT

Le C.P.A.S. de Chaumont-Gistoux, employeur, porteur et coordinateur du service, reçoit la subvention octroyée par la Région wallonne, (points APE) et par la Province du Brabant wallon (destinée à couvrir en partie les frais exposés dans le cadre de l'action du service). Les frais de personnel, toutes charges comprises, sont avancés par le C.P.A.S. de Chaumont-Gistoux. C'est ainsi qu'il est demandé, pour couvrir les frais de personnel par année de fonctionnement au(x) commune(s) ou Centre(s) public(s) d'action sociale de :

- plus de 20.000 habitants, une participation financière de 1.000€/an,
- plus de 10.000 habitants, une participation financière de 500€/an,
- moins de 10.000 habitants, une participation financière de 250€/an.

Les frais du fonctionnement global sont également pris en charge par le C.P.A.S de Chaumont-Gistoux et facturés aux entités de manière analogue aux frais de personnel, en étant ajoutés à la participation financière mentionnée ci-dessus.

Pour les commune(s) ou Centre(s) public(s) d'action sociale de :

- plus de 20.000 habitants, une participation financière de 400€/an,
- plus de 10.000 habitants, une participation financière de 300€/an,
- moins de 10.000 habitants, une participation financière de 100€/an.

Les frais de fonctionnement spécifique sont pris en charge par chaque entité, chacune pour la part qui concerne les dossiers relevant de sa compétence territoriale.

Le CPAS de Chaumont-Gistoux prend à sa charge diverses tâches administratives et comptables ainsi que le management du service.

4· MOYENS MIS EN PLACE PAR NOS PARTENAIRES

Dans les entités où des permanences présentielles se tiennent, celles-ci s'engagent à :

- la mise à disposition de la logistique nécessaire : bureau pour l'assistante sociale, accès à Internet, à une imprimante, à un scanner, au téléphone.

Dans toutes les entités, que les permanences soient organisées en distanciel ou en présentiel :

- la mise en ligne et la mise à jour sur le site Internet local des informations liées à Sour'Dimension, des liens utiles, des publications des vidéos en langue des signes ou autres selon l'évolution du projet,

- la publication dans la presse et/ou la brochure communale d'articles rédigés par le service.

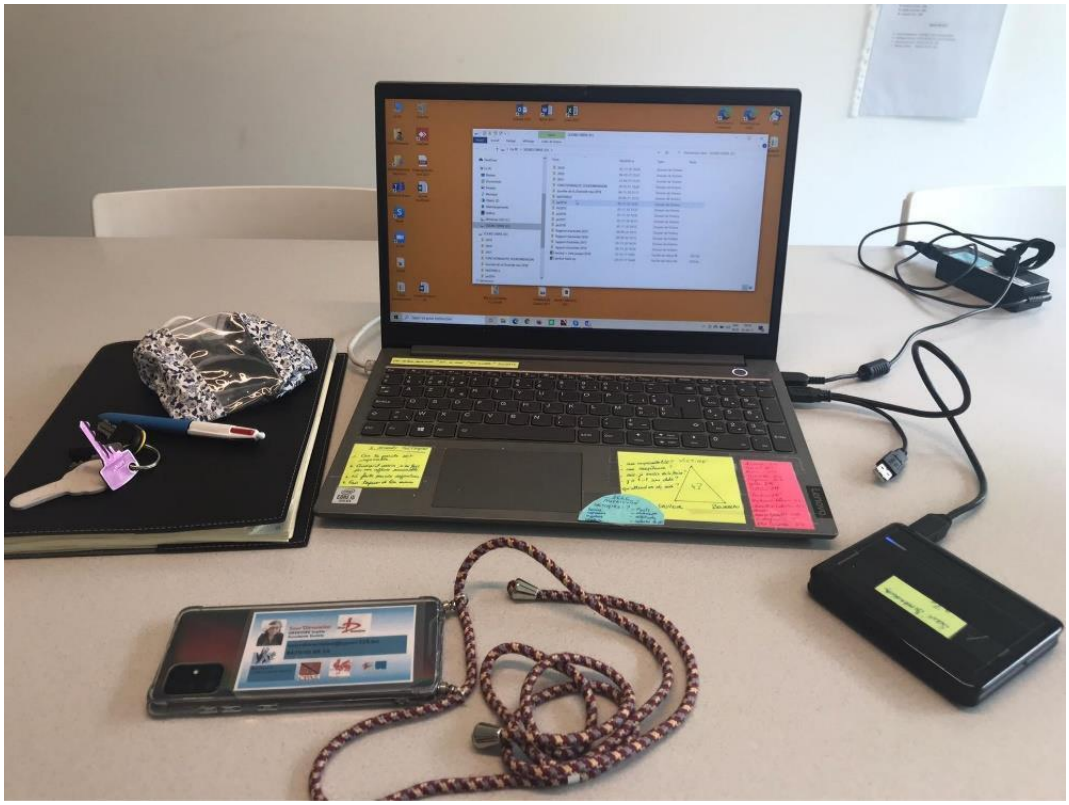
5. REUNION ANNUELLE AVEC NOS 27 PARTENAIRES

Souvenez-vous … Celle-ci était prévue le 30 mars 2020, mais le confinement a bousculé les agendas.

6·LIEUX DE TRAVAIL - STATISTIQUES 2020

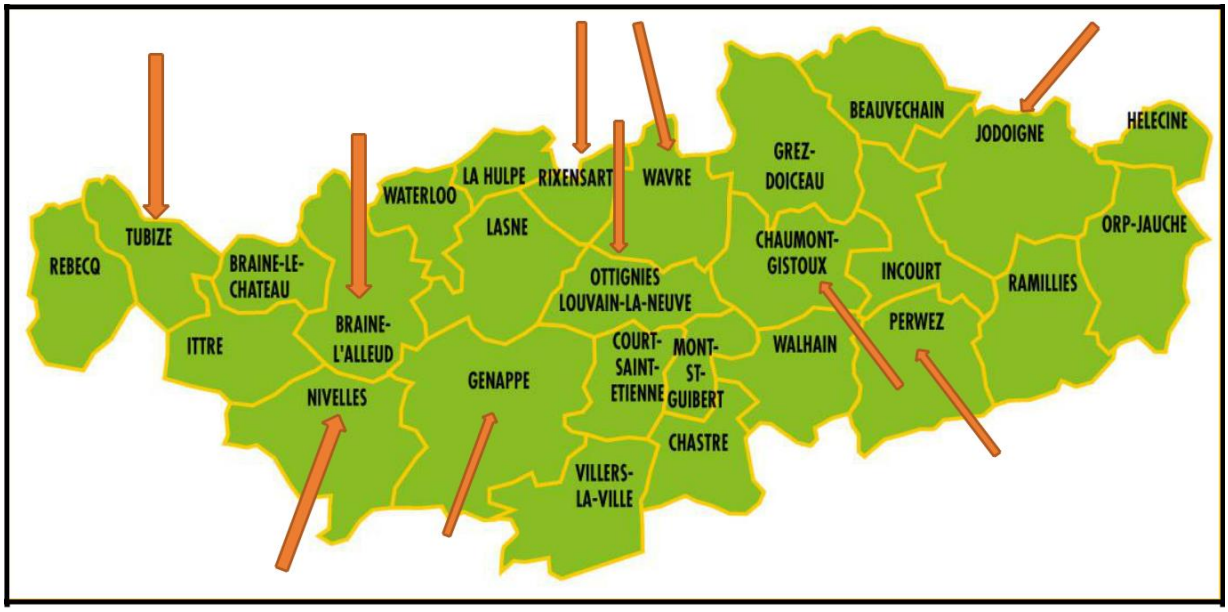
Ces statistiques représentent le travail réalisé sur les lieux de permanences et les visites à domicile effectuées en 2020.
Vu le contexte sanitaire connu, une partie du travail a du se réaliser en distanciel, en télétravail ou au siège du CPAS employeur.

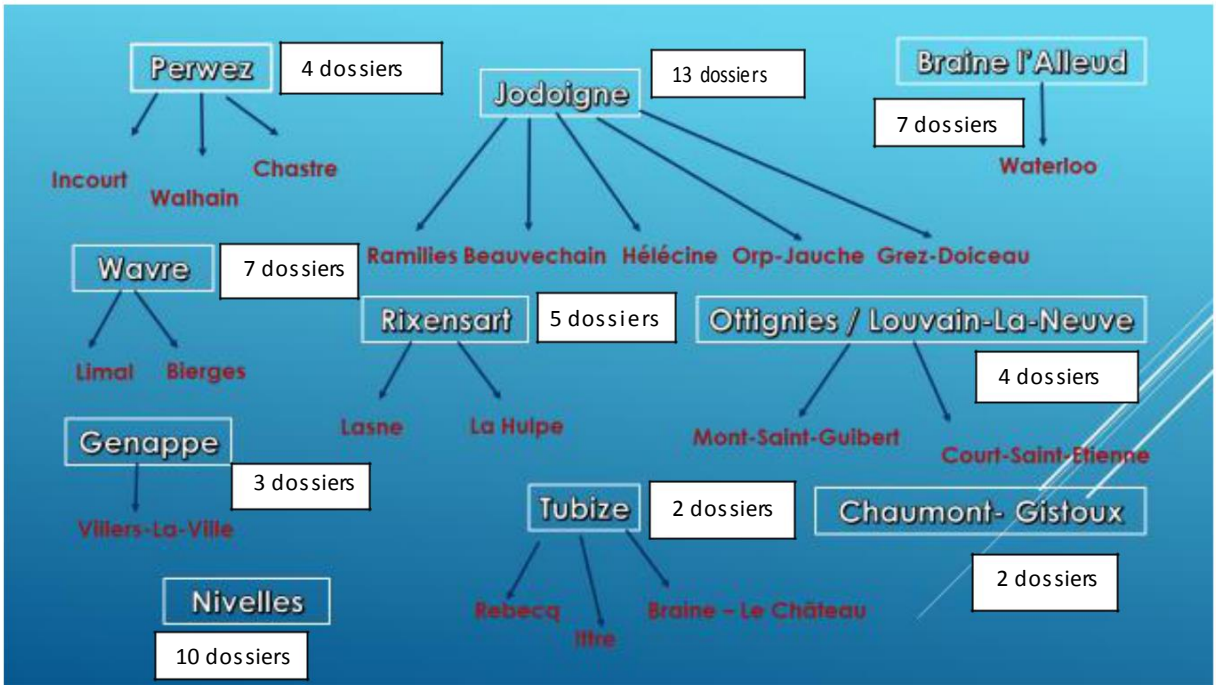
Matériel utilisé par Sour'Dimension :



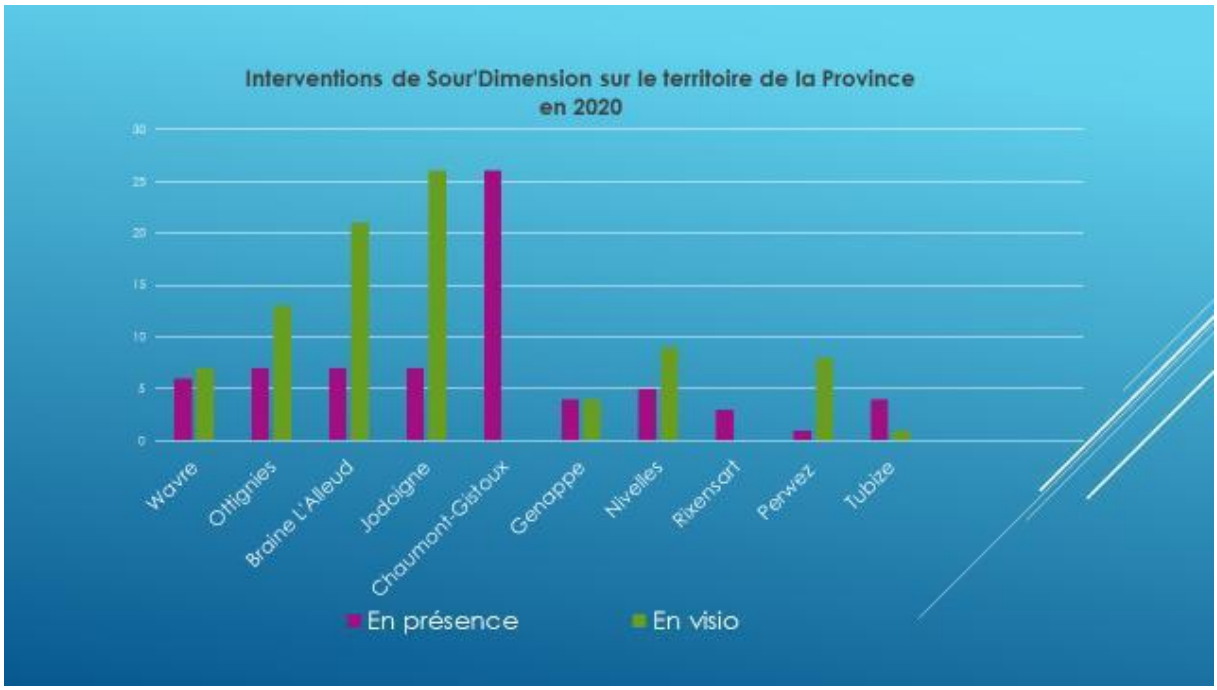
6.1 La collaboration avec nos partenaires : les permanences

On travaille avec vous sur nos 10 lieux de permanences :





6.2 Les interventions de Sour'Dimension dans les permanences en 2020



Sour'Dimension était aussi en présentiel à :

- Court Saint-Etienne : 3 fois
- Grez-Doiceau :
- Lasne : 2 fois
- Villers-la-Ville : 2 fois

Les permanences chez nos partenaires se sont effectuées normalement de janvier à mars.

Il est à noter que les statistiques comprennent également les visites faites au domicile des usagers.

D'avril à juin, le télétravail était la norme. Il n'y a pas eu de permanences possibles chez nos partenaires à cause de la crise sanitaire.

A partir du 13 mars et ce, pendant une durée de 3 mois, les 2 assistantes sociales ont réalisé du télétravail à 100%. Le matériel mis à leur disposition, ordinateur portable, connexion internet, webcam et smartphone leur ont permis de travailler en toute autonomie à leur domicile et les ont rendues immédiatement opérationnelles.

La crise sanitaire a continué à perturber notre planning de permanences sociales auprès de nos différents partenaires.

Toutefois, une tentative de reprise a été amorcée à partir de septembre 2020 où Sophie Grégoire s'est rendue au CPAS de Lasne, au CPAS de Genappe et au guichet social de la ville de Nivelles qui avaient répondu favorablement à une reprise en présentiel.

Chaque lieu de permanence et chaque rendez-vous en visites à domicile ont été réalisés en respectant les conditions sanitaires : respect des distances de sécurité et port du masque transparent.

Chaumont-Gistoux est resté le lieu où la majorité du public a été reçu car le CPAS est resté ouvert.

III. RETROSPECTIVE DE L'ANNEE 2020

1. LES ACTIVITES

1.1 Les ateliers culinaires

Depuis 2019, partant de l'idée d'une jeune traiteur, Mademoiselle Lisa Walravens, diplômée de l'école hôtelière de la Province de Namur et désireuse de parfaire ses connaissances en langue des signes, associée à la créativité du CPAS de Chaumont-Gistoux, il a été organisé des cours de cuisine en langue des signes.

Ce projet ayant beaucoup de succès (jusqu'à 12 participants à chaque atelier, en plus des personnes encadrantes) l'envie a été d'étendre le groupe à 14 participants en 2020.

L'année 2020 avait bien commencé avec 2 ateliers culinaires qui ont rencontré un franc succès comme les précédentes éditions, surfant sur le même enthousiasme.

Les 2 ateliers en date du 21 janvier et du 17 février 2020 ont été réalisés avec succès.

Malheureusement, l'atelier du 17 mars 2020 a dû être annulé suite à la décision du Conseil National de Sécurité.

Bien que l'année 2020 nous ait mis à rude épreuve, nous avions nourri l' espoir de reprendre les ateliers culinaires avec moins de participants pendant le premier

déconfinement. Toutefois, il nous a été rappelé, avec raison, que toute activité en lien avec la manipulation de nourriture était à proscrire car la propagation du virus était fulgurante et l'atelier culinaire imposait une trop grande promiscuité dans les espaces de cuisine.

Fin 2020, nous avons tenté d'imaginer un ultime atelier de fin d'année afin de permettre aux personnes sourdes et malentendantes de passer un moment convivial afin de clôturer l'année 2020 sur un note positive, mais cela n'a pas pu se réaliser non plus.

2. LES MASQUES TRANSPARENTS

2.1 Projet pilote

Un projet de Sour'Dimension réalisé avec l'aide de bénévoles impliqués

Suite aux conditions sanitaires imposées, les masques faciaux sont devenus obligatoires pour tout un chacun. C'est pourquoi, en mai 2020, notre service a imaginé la réalisation de masques adaptés à nos usagers sourds. A l'aide d'un patron de couture, nous avons réalisé 60 masques transparents, adaptés à notre manière de communiquer avec nos bénéficiaires.

En effet, la population de personnes sourdes et malentendantes, de manière générale, a été mise à rude épreuve étant donné que les masques « normaux » les empêchent de pratiquer la lecture labiale et de percevoir les expressions faciales des interlocuteurs.

Il est à noter que ce n'est pas la personne sourde qui doit porter le masque transparent mais son interlocuteur privilégié, afin d'impacter le moins possible la perception de la communication non verbale par la personne sourde.

Des couturières bénévoles à Chaumont-Gistoux ont été recherchées pour la réalisation de ceux-ci.

Les achats des matières premières ont été pris en charge avec le budget dédié à *Sour'Dimension* existant au CPAS de Chaumont-Gistoux afin d'offrir des masques de protection et de qualité à notre public avec la spécificité du handicap de communication/surdité. Les couturières ont réalisé une tâche répétitive et non aisée (pièce de petite taille) en raison d'un mixte entre tissu et fenêtre transparente. La confection de 60 masques a été rendue possible pour des visages de personnes adultes. Nous les remercions encore chaleureusement.

2.2 Les masques transparents de l'AVIQ : commande, réception et distribution

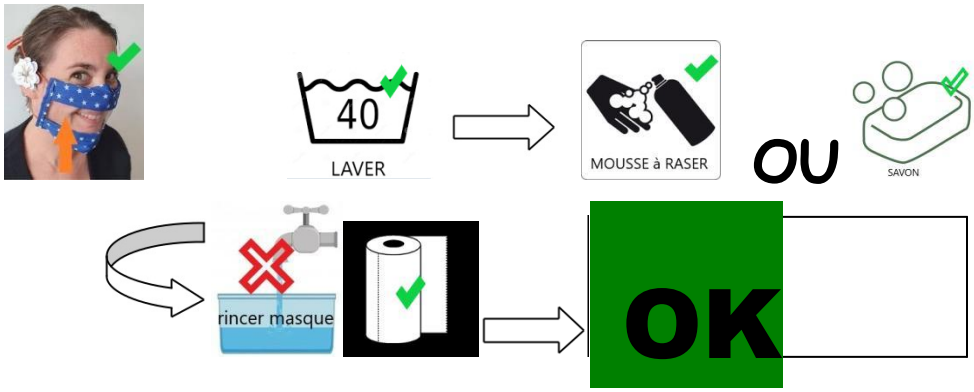
Notre projet de 60 masques n'a pas suffi à fournir à notre public l'ensemble des masques transparents nécessaires, mais a permis de démarrer en attendant ceux de l'AVIQ, utilisés lors des rendez-vous à domicile et au siège du CPAS employeur.

L'information publique selon laquelle l'AVIQ allait fournir des masques transparents, nous a fortement intéressés, début octobre 2020.
Les masques commandés par l'AVIQ à une société française sont arrivés dans le courant du mois d'octobre 2020.

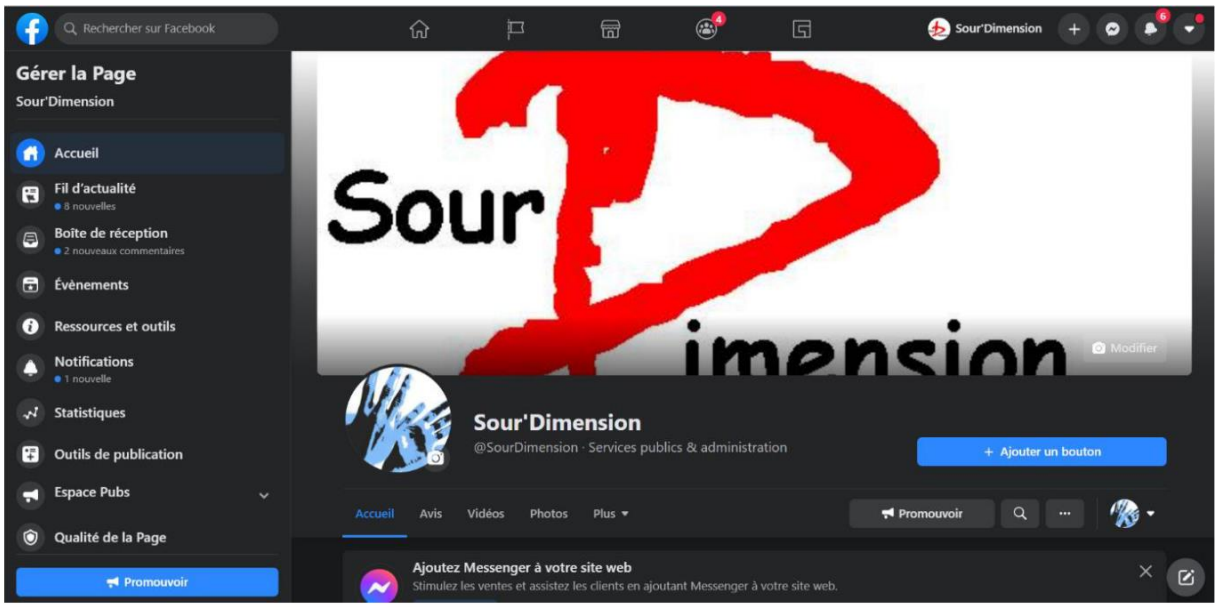
Le service a fait un appel à son public afin de savoir combien de masques celui-ci avait besoin.
Au total, Sour'Dimension a réservé à l'AVIQ 110 masques transparents.
Environ 85 masques ont été distribués par courrier postal afin d'éviter les déplacements et les contacts en présentiel, s'ils n'étaient pas nécessaires.
Un mode d'emploi de 4 pages recto-verso nous a été fourni par l'AVIQ.
Ce mode d'emploi n'étant pas adapté à la compréhension de notre public, nous avons décidé d'en réaliser un, à l'aide de pictogrammes, adapté à notre public sourd.

2·3 Réalisation d'un MEMO « pictos » pour l'utilisation et l'entretien des masques

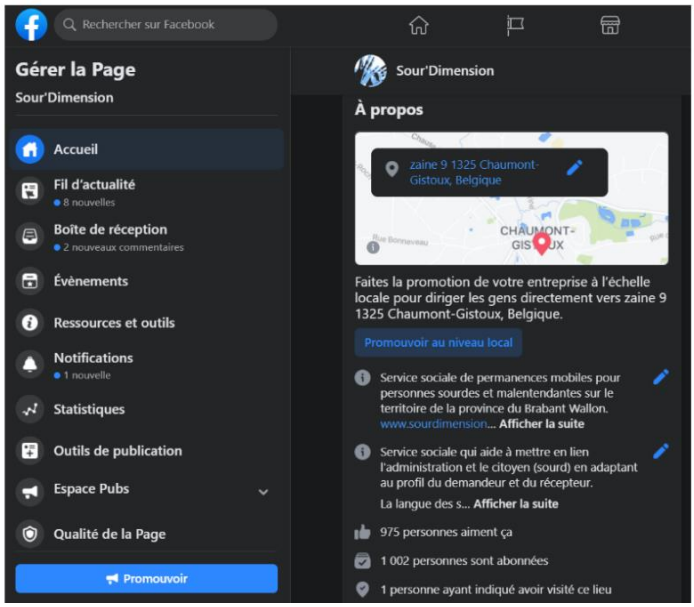
Lors de la réception des masques transparents de l'AVIQ, un mode d'emploi de 4 pages recto/verso pour l'entretien des masques était fourni.
Pour notre public de personnes sourdes et malentendantes, avec prioritairement la difficulté de la maitrise de la langue française, il était inconcevable de se baser sur cet unique mode d'emploi fourni avec les masques distribués. Nous avons donc décidé de retravailler cet outil afin de le rendre compréhensible à notre public. Pour cela, nous avons utilisé les pictogrammes que voici :



3 LES PUBLICATIONS PARTAGEES SUR NOTRE PAGE FACEBOOK



En date du 29.04.2021 ; nous avions **975 Likes** !! Et **1002 abonnés** à notre page !!
Nous allons fêter dignement les **1000 Likes** ! ☺



De janvier à juin 2020, la page a été gérée uniquement par Cédrine Delforge, coordinatrice du service.

Cédrine a utilisé cet outil pour diffuser :

- les affiches des ateliers culinaires et des photos des ateliers réalisés

Mais également :

- une vidéo explicative sur les décisions gouvernementales concernant le Covid-19 publié via « Flash 5 » [1]

- une vidéo interview de la Présidente, Mme Natacha Verstraeten sur TV Com dans le cadre EDUCA BW, publié début janvier 2020 sur la page Facebook. [2]

- une vidéo présentant le Pôle social de Chaumont-Gistoux [3]

- le Festival « Vivre Debout » - Festival du film Citoyen proposé par la commune de Perwez.

18 BRABANT WALLON JEUDI 5 MARS 2020

PERWEZ

Vivre Debout : des films et du bonheur

Une quinzaine de films à découvrir du 12 au 15 mars. Le festival Vivre Debout 2020 a pour thème « Le bonheur 2.0 près de chez vous ».

◆ Gilbert PIRARD

Le festival Vivre Debout, dont la 11e édition se déroulera du 12 au 15 mars à Perwez, n'est plus le festival du film social mais celui du film citoyen. Pourquoi ce changement de qualificatif ? « La planète bascule vers un désastre, la situation s'étend, indiquent les organisateurs. Dès lors se pose la question du bonheur. L'éclosion l'environnement revient il à définir notre bonheur ? Les dérèves ont envahi l'intégralité de nos vies, nous vivons d'immenses services, nous connectant au monde entier mais nous déconnectant aussi de nous-mêmes. Comment, puisque les nouvelles technologies pour éclore de nouveaux maux et pour qu'elles soient au service de notre bonheur ? »

Car cette année, le festival a pour thème « Le bonheur 2.0 près de chez vous. Ecologie et nouvelles technologies ».

Le festival proposera notamment le Film *Et la terre de Sur Dechamps*. « *Les Dechamps a peut-être conçu pendant une année dans la ferme ducale de Dorsel, sur les hauteurs de Spa. Dans cette véritable fourmilière humaine, il est allé à la rencontre d'hommes et de femmes qui nous font découvrir les différentes facettes de la permaculture.* »

Le festival abordera aussi par exemple la question de l'amitié via les réseaux sociaux. « Car, sur le chemin de l'Ecran, nous croisons des émotions, nous déchargeons notre colère, nous faisons acte de projection. Tout cela est emmagasiné, analysé, exploité à l'insu de notre volonté. Nous avons des amis très bien rémunérés... On ne raconte l'histoire de Mark Zuckerberg, créateur de Facebook et initiateur de l'amitié internationale. Plusieurs films sont abordés ce thème de ce type d'amitié en essayant de voir, d'analyser le thème de cette amitié que nos outils informatiques », disent les organisateurs issus d'un secteur social principalement.

Le bonheur des enfants sera aussi de la partie le dimanche 15 mars avec un petit déjeuner et la projection du film *Le Roi Lion*. Il y aura aussi des séances scolaires en ouverture du festival.

Prix par séance : 4,5 € pour les enfants, les étudiants, les PMR, les demandeurs d'emploi et les plus de 65 ans. Pass pour l'ensemble du festival : 15 €. ■

Serge Cruyter (texte et photo)

[1] https://fb.watch/5ad9xrkSwd/

[2] https://www.facebook.com/SourDimension/videos/462603118012622

[3] https://www.youtube.com/watch?v=hYuBU_6J7Rw

- La traduction en LSFB des décisions du CNS du 12.03.2020.

avec les éléments selon lesquels :

- ✓ Sour'Dimension reste accessible [4].
- ✓ Sophie Grégoire, assistante sociale, rejoint le service, en juillet 2020 – annonce postée par Vanessa Picron [5]

De juillet à décembre 2020, Sophie Grégoire a repris le suivi de la page Facebook, les rôles d'administrateurs de la page et de rédacteur ont été redistribués et les paramètres FB ont été modifiés. Cela a pris quelques mois vu les difficultés techniques rencontrées. Toutefois, Sophie Grégoire a pu partager diverses informations :

- « Diversity Job » qui est un salon de l'emploi au mois de novembre dans le cadre de la semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées :

4https://www.facebook.com/SourDimension/videos/226397388511949

5https://www.facebook.com/SourDimension/videos/284859915937946

- Les informations liées aux masques transparents de l'AVIQ, avec une vidéo pour informer nos bénéficiaires et les personnes en besoin de masques, sur le territoire de la Province du Brabant wallon.[6]

- Les aspects pratiques au Festival UNISOUND. [7]

- L'annonce de la démission de Vanessa Picron de son poste d'assistante sociale au sein de *Sour'Dimension* en décembre 2020. [8]

- L'annonce du droit à une réduction de 40€ sur la facture SWDE via tous les syndicats. [9]

Et encore bien d'autres vidéos accessibles pour notre public :

- La semaine des langues des signes en septembre 2020 – qui a remplacé notre Salon de la journée Mondiale des langues des signes.

- La reprise de permanences de *Sour'Dimension* en septembre 2020.

- La publication de la vidéo avec traduction du service « Caravelle » du Brabant wallon – qui est un dispositif soutenu par l'AVIQ et l'ONE, qui favorise, par une panoplie d'actions , l'inclusion des enfants porteurs de handicap dans les structures collectives destinées aux 0-12 ans (petite enfance, accueil extrascolaire et plaines de vacances).

- La publication de l'atelier de « Deaf gain » : atelier de recherche d'emploi pour les personnes sourdes à Info-Sourds de Bruxelles.

- La campagne de sensibilisation « ça claque ! 2 » de la FFSB.

- L'annonce de la défense de thèse de Madame Allyson Lepeut qui porte sur l'étude de la LSFB (1er octobre 17h à l'Université de Namur). Première étude de

[6] https://www.facebook.com/SourDimension/videos/3467786069942198
[7] https://www.facebook.com/events/365965294491267
[8] https://www.facebook.com/SourDimension/videos/255645255897869
[9] https://www.facebook.com/SourDimension/videos/446585339675820

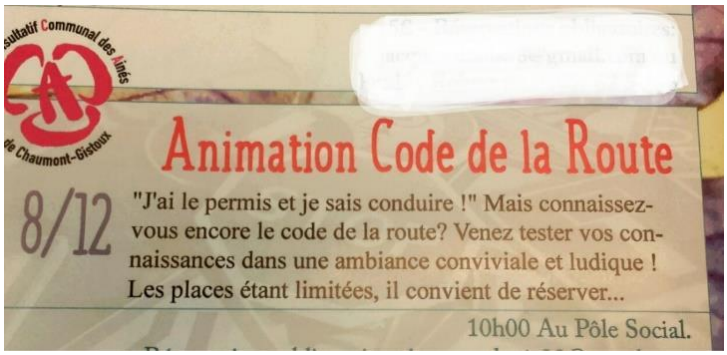
ce genre en Belgique avec la diffusion en direct et avec une traduction en langue des signes.

- La publication de l'APEDAF « Je protège mes oreilles » (26 octobre 2020).

- L'annonce par vidéos LSFB de 2 ateliers avec une visée inclusive.

- L'invitation à participer à un projet de décoration de Noël en lien avec le service ISP (Insertion socio-professionnelle du CPAS de Chaumont-Gistoux).

- La révision du « code de la route » pour les détenteurs du PERMIS B.



N.B : Malheureusement, ces 2 derniers projets ont dû être annulés vu le nouveau confinement.

4 CREATION D'UN OUTIL D'ACCUEIL

Dans le cadre sanitaire de 2020, Sophie Grégoire pouvait uniquement réaliser une partie des permanences en distanciel et n'était donc pas en présentiel dans les différents lieux de contacts.

Le CPAS de Genappe, se sentant démuni, nous a fait part, dans le courant du mois de septembre, de son impuissance d'accueillir correctement une personne sourde sans la présence du service Sour'Dimension ou en dehors des permanences de celui-ci car, de manière générale, les agents d'accueil des différents partenaires, ne sont pas formés à la langue des signes.

La problématique a donné l'idée de créer une « fiche d'accueil » pour que la personne sourde qui se présente au CPAS puisse avoir accès à toutes les informations nécessaires pour contacter le service.

Cet outil se présente sous le format d'un feuillet format A5, avec au recto, des pictogrammes pour les personnes sourdes, s'exprimant exclusivement en langue des signes.

Sour'Dimension - Service Social

QUI?	**GSM** **0479/40.00.24** **PC:** **Sophie Sour'Dimension**	WhatsApp Skype

Sophie	**09:00- 17:00**	**Mardi – Mercredi- Jeudi - Vendredi**

Au verso de ce feuillet, il était question d'y rédiger un texte « facile à comprendre », qui se voulait également inclusif, à destination des personnes malentendantes ayant une connaissance partielle de la maitrise du français.

Cette partie sera encore développée en 2021.

A l'avenir, nous souhaitons donc perfectionner cet « outil d'accueil » et le distribuer à nos 27 partenaires et nos 10 lieux de permanences.

IV. Nos améliorations et projets pour les années futures

L'année 2020, en raison de la crise sanitaire, nous a amenés à adapter nos pratiques professionnelles à cette nouvelle réalité.
Cela nous a aussi amené à continuer à nous questionner sur les manières les plus adaptées d'entrer en contact avec notre public et de rencontrer ses besoins et ses attentes.
Les différents feed-backs des comités d'accompagnement et de pilotage ont aussi permis d'élargir la réflexion.
A l'heure actuelle, nous ne savons pas si nous pourrons refaire rapidement des activités communautaires mais nous avons décidé de nous projeter dans l'année 2021 avec espoir et de prévoir :

- Améliorer, encore, nos outils internes :
    - Le folder de présentation du service
    - « La fiche d'accueil » : amélioration et diffusion de celle-ci sur nos 10 lieux de permanences habituels et auprès de nos 27 partenaires
    - Le matériel de communication : caméra vidéo, fond vert pour la réalisation de nos vidéos de communication avec notre public spécifique
    - notre communication en général avec notre public, notamment via notre page Facebook

- Collaborer avec les services internes et externes existants pour viser l'inclusion :
    - Avec le développement de synergies avec différents Plans de Cohésion Sociale, Handicontacts, … des partenaires avec lesquels le service Sour'Dimension souhaite collaborer lorsque la reprise des permanences physiques le permettront.

Ainsi, par exemple,

- Un travail commun avec notre collègue Hélène Morciaux, Référente Seniors et Handicontact, pour rendre accessible les ateliers qu'elle organise à notre public spécifique avec la présence d'un interprète spécifique.

- Un travail avec notre collègue Gilles Laroche, assistant social chargé notamment d'autres ateliers collectifs au CPAS, en collaboration avec le CCCA (Conseil Consultatif Communal des Aînés), ateliers qui se veulent accessibles pour les personnes sourdes et malentendantes (exemple : mise à niveau du code de la route, organisé théoriquement le 8/12/2020).

- Rendre possible une animation-débat sur la vidéo « Les voies du Silence » - auprès du Centre Culturel.

De plus, nous n'écartons pas les idées qui ont été évoquées des 2 comités d'accompagnement et de pilotage, à savoir pouvoir impulser et accompagner auprès des partenaires/personnes qui le souhaitent :

- un cours de langue des signes à la demande

- un cours de français (de base) pour les personnes sourdes désireuses d'apprendre la langue française écrite, par un professeur de français connaissant la langue des signes, à la demande du public bénéficiaire de Sour'Dimension

- des ateliers/animations sur la réalisation de petites vidéos à l'EPN (Espace Public Numérique).

V. ET POUR CONCLURE …

Au début de l'année 2020, le service *Sour'Dimension*, fort de ces années de présence et d'expériences, a pu faire le constat que les bénéficiaires ont participé volontiers aux activités comme les ateliers culinaires mis en place. Ces ateliers offrent un endroit de rencontre et de détente pour le public sourd et malentendant de la province du Brabant wallon.

La Pandémie COVID-19 est venue bousculer toute une organisation, un rythme de travail, une manière de travailler qui avaient fait leurs preuves jusqu'à présent.

Le service a été mis en suspens, comme la vie de tous les belges à partir du 13.03.2020.

A partir de là, la prudence était de mise.

Notre créativité et notre proactivité (qui fait partie de l'identité du service nous ont tout de suite permis de nous réorganiser autour des outils déjà existants : Skype, What's App, rendez-vous à domicile et tentative de reprises des permanences.

Un atelier de création de masques transparents avec des couturières bénévoles a été également mis en place, partant d'un constat poignant que notre population a été confrontée encore plus qu'habituellement aux problèmes de communication, d'isolement et de solitude. Par la présence obligatoire du masque, la communication non-verbale, la lecture labiale et les expressions faciales sont compromises et impactent leur vie quotidienne : aller à la banque, à la poste, à l'administration communale ou pour tout autre rendez-vous.

Une des raisons qui nous a poussés à reprendre les rendez-vous en visite à domicile, était cet appel criant de notre public pour rompre l'isolement. Le lien de confiance a été renforcé à travers cette difficulté, justifiant d'autant plus l'existence d'un service tel que le nôtre, pour garder et renforcer le contact/lien.

Ce qui a émergé également, c'est la forte sollicitation d'écoute psychosociale à travers laquelle, nous avons pu percevoir une détresse mentale. C'est pourquoi la création de la Plateforme *Surdi-Ecoute* par la FFSB a été un excellent relais/outil. Le centre *Sélina*, à Namur avec des psychologues qui maîtrisent la langue des signes, a également été un relais précieux pour notre public.

Le fonctionnement avec notre réseau de partenaires a été bousculé par le fait de notre absence physique sur les lieux de permanences, qui a laissé la place à une autre façon de travailler : par des rendez-vous par webcam, des échanges de mails, de sms. Notre visibilité a été mise à l'épreuve mais sommes toujours là ! ☺

Pour l'année 2021, fortes de ces expériences, nous en avons retiré des constats. Cela a permis aussi de révéler des points d'attention qui suscitent notre réflexion tant sur notre pratique professionnelle que sur la manière de mieux travailler le lien à travers de prochains ateliers, avec pour point d'orgue : l'inclusion.