



Service d'accompagnement
pour personnes sourdes
ou malentendantes
www.escaleasbl.be

***Projet de service :
L'Escale asbl
(version 06/2023)***

SOMMAIRE :

- 1) L'Escale asbl : Son histoire, ses valeurs, ses missions, son public cible p 3-5
 - 1.1 Naissance du projet
 - 1.2 Construction et évolution du projet
 - 1.3 Forme juridique
 - 1.4 Objet social tel que défini par les statuts : Nos missions
 - 1.5 Public cible
 - 1.6 Agrément du service
 - 1.7 Reconnaissances complémentaires

- 2) Son offre de service p 5-6

- 3) Son service et ses règles de fonctionnement p 7-11
 - 3.1 Son organigramme
 - 3.2 Lien avec son pouvoir organisateur
 - 3.3 Son équipe
 - 3.4 Organisation de la coordination de son équipe
 - 3.5 Ses collaborations et partenariats
 - 3.6 Ses locaux et infrastructure
 - 3.7 Accès à ses locaux
 - 3.8 Ses horaires d'ouverture
 - 3.9 Ses modalités de contact avec le service

- 4) Sa méthodologie p 11-18
 - 4.1 Sa mission de base : l'accompagnement individualisé
 - Procédure d'analyse de la demande
 - L'ouverture de dossier : convention de collaboration et ROI
 - Projet individualisé d'accompagnement
 - Constitution et suivi de dossier
 - Modalités de clôture de l'accompagnement
 - 4.2 Ses actions spécifiques
 - 4.2.1 Accompagnement individualisé à la parentalité
 - 4.2.2 Organisation d'ateliers collectifs d'informations et d'échanges sur la parentalité
 - 4.2.3 Organisation d'activités et de loisirs
 - 4.2.4 Famisignes.be

- 5) Participation des personnes handicapées p 18-19

- 6) Sa participation à des actions communautaires p 19-20

- 7) Mise en œuvre d'une démarche de réseau p 20

- 8) Modalités d'évaluation du Projet Individuel du bénéficiaire p 21-22

1) L'Escale asbl : Son histoire, ses valeurs, ses missions, son public cible

1.1 Naissance du projet :

C'est en 1991 que naît l'idée de la création d'un service d'accompagnement appelé « L'Escale ».

En effet, à cette époque, ses deux membres fondateurs (Pascale NOSSIN et Nestor NKUSU, professionnels experts de la surdité) avaient fait le constat selon lequel si une grande majorité d'adultes sourds/malentendants pouvaient vivre de manière autonome et plus ou moins bien intégrés dans la société et que les personnes sourdes/malentendantes qui, en raison d'un ou plusieurs handicap(s) associé(s) pouvaient bénéficier d'une prise en charge globale en institution, un certain nombre de personnes sourdes/ malentendantes fragilisées n'arrivant pas de leur propre force à s'insérer dans la société ne pouvaient quant à eux bénéficier d'aucun service d'aide adapté de l'extérieur.

1.2 Construction et évolution du projet :

Partant de ce constat de manque et adhérant aux valeurs fondamentales des droits de l'homme et donc des droits des personnes sourdes/malentendantes de pouvoir bénéficier du soutien nécessaire et adapté en fonction de leurs spécificités (langue, culture, ...) pour vivre « intégrés » au sein d'une société et ainsi d'éviter le risque d'exclusion sociale, ils ont mis sur pied un projet de service d'accompagnement individuel permettant à ces derniers de pouvoir bénéficier de l'aide nécessaire à chaque fois que cela s'avère possible, tout en leur permettant de rester dans le lieu de vie qu'ils ont choisi.

Au fil des années, ce projet a évolué afin de répondre aux mieux aux demandes, besoins et nécessités de ces bénéficiaires, aux diverses et multiples évolutions de société et d'adhérer le mieux possible aux droits des personnes handicapées (selon la convention ONU) et au décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée de la Cocof.

A ce jour, l'Escale asbl propose des actions individuelles et collectives tant au niveau des bénéficiaires, du réseau institutionnel, de l'entourage des bénéficiaires, du communautaire que de la société en général.

Au sein d'une société en perpétuelle évolution (rapidité dans la circulation des informations, utilisation de plus en plus importante de nouvelles technologies, ...) et d'une mouvance sociétale de plus en plus marquée d'inclure plus que physiquement les personnes porteuses d'un handicap, son projet de service ne cesse de devoir s'adapter afin de permettre à son public de devenir des citoyens les plus actifs possible au sein de la société tant au niveau de leurs droits que de leurs devoirs et ainsi de pouvoir mieux déterminer et gérer leur projet de vie.

Face aux demandes de suivi familial de plus en plus pressantes de ces bénéficiaires, fin décembre 2008, l'Escale asbl se lance dans un projet de soutien à la parentalité concrétisé par l'engagement d'une accompagnatrice à la parentalité et la création du site Famisignes.be. En 2016, ce projet est complété par la mise sur pied d'ateliers d'échanges et d'informations sur la parentalité pour ses bénéficiaires.

Depuis 2017, l'Escale asbl organise aussi des ateliers d'informations et des activités pour l'ensemble de ses bénéficiaires ; l'objectif étant de s'ouvrir à l'ensemble de personnes sourdes/malentendantes intéressées.

L'Escale asbl, service d'accompagnement pour personnes sourdes ou malentendantes. Rue Jacques Jansen 17 à 1030 Bruxelles - Tél : 02/2187901 – Gsm : 0472/17 26 09 – Email : direction@escaleasbl.be – N° d'entreprise : 449 178 987 – Agréé et subsidié par la Commission Communautaire Française. Projet de service L'Escale asbl 2023 - Page 3 | 22

Depuis ses débuts, l'Escale donne une place capitale à son public afin de déterminer des actions à entreprendre pour répondre au mieux à leurs besoins et attentes. Avant 2018, l'évaluation de ses services se faisait surtout de manière individuelle sur base de l'évaluation du projet individuel de la personne. Depuis 2018, l'Escale marque une réelle volonté d'impliquer le plus possible ses bénéficiaires et leur entourage dans l'adaptation évolutive de son projet de service. Depuis 2020, un conseil des usagers est mis en place au sein de notre asbl et ses participants participent activement à l'évolution du projet de l'asbl. Des outils d'évaluation individuelle et collective adaptés soient proposés à nos bénéficiaires.

1.3. Forme juridique :

En 1992, l'Escale est constituée en asbl et ses statuts sont publiés au Moniteur Belge le 28 janvier 1993.

1.4. Objet social (tel que défini par les statuts) : Nos missions

« L'association a pour objet: l'accompagnement (au sens le plus large) destiné à des personnes sourdes ou malentendantes dans le but de permettre à ces personnes de vivre de la manière la plus autonome possible. L'association pourra entreprendre toutes les activités qui peuvent contribuer à la réalisation de son objet ».

Chacune de nos interventions auprès des personnes sourdes/malentendantes se fait donc dans le respect de la culture, de la langue mais aussi des demandes, limites et compétences de celles-ci.

Elle vise à les aider à apprendre, à mieux comprendre et à appréhender le monde qui les entoure afin qu'elles puissent mener une vie la plus indépendante possible et devenir des citoyens actifs et responsables au sein de notre société. Ces interventions se font de manière individuelle. Des actions collectives leur sont également proposées avec toujours comme objectif de leur donner les moyens de devenir le plus autonome, responsable et actif possible (activités culturelles, ateliers parentalité, conseil des usagers, ...) et de prendre conscience qu'ils font partie d'un système de droits mais aussi de devoirs.

Outre ces actions auprès de notre public et afin de favoriser son inclusion dans la société, nous intervenons en tant qu'intermédiaires entre la personne sourde et le monde extérieur majoritairement entendant (travail en réseau, actions communautaires,...). Il faut en effet informer et sensibiliser les intervenants extérieurs (services, institutions ou particuliers) et la société en général que, au-delà du handicap sensoriel, la surdité revêt des spécificités telles que son mode de communication et sa culture.

L'Escale part ici du postulat selon lequel l'inclusion sociale, et de fait l'autonomisation de la personne sourde, ne peut passer que par plus de compréhension et de respect mutuel.

1.5. Public cible

L'Escale est un service d'accompagnement à Bruxelles qui s'adresse exclusivement à des personnes sourdes ou malentendantes. Il s'agit de personnes adultes (à partir de 16 ans) utilisant pour la majorité la langue des signes comme unique mode de communication et ayant développé un sentiment d'appartenance à la communauté sourde.

Notre service s'adresse :

- principalement à des personnes fragilisées par un retard intellectuel et/ou des difficultés psychosociales
- à des personnes sourdes plus autonomes, demandeuses d'une aide dans la réalisation d'un projet individuel.

En cas de décès du bénéficiaire, l'accompagnement peut se prolonger auprès de la famille pendant 6 mois.

1.6. Agrément du service :

Depuis le 01^{er} avril 2022, l'Escale asbl est agréée et subsidiée par la Commission Communautaire française dans la catégorie 3 (accompagnement d'au moins 40 personnes handicapées), pour la mission principale prévue à l'article **3.3° de l'arrêté 2017/1127 du Collège de la Commission communautaire française (CoCof) relatif aux services d'accompagnement, mettant en œuvre la section 4 du chapitre 4 du décret de la Cocof du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée**, à savoir : l'accompagnement pour les adultes (à partir de 16 ans).

Le 29 septembre 2017, une demande de reconnaissance pour action spécifique « organisation d'activités et de loisirs » a été introduite dans le cadre de notre demande de renouvellement d'agrément 2020- 2030 auprès de la Cocof.

1.7. Reconnaissances complémentaires :

Convention personnel ACS / Actiris en 2000 pour un poste de travailleur social temps-plein

Convention personnel ACS / Actiris en 2009 pour un poste d'intervenant socio-éducatif temps-plein

2) Son offre de service

L'Escale asbl est un service d'accompagnement, en milieu ouvert, pour adultes sourds ou malentendants dont l'objectif est de promouvoir leur autonomie et le processus inclusif au sein de la société.

Son équipe de travailleurs sociaux pratiquants la langue des signes (LSFB) et sensibilisés à la surdité (culture, psychologie, ...) leur propose, dans le respect de leur culture, de leurs compétences, limites et demandes :

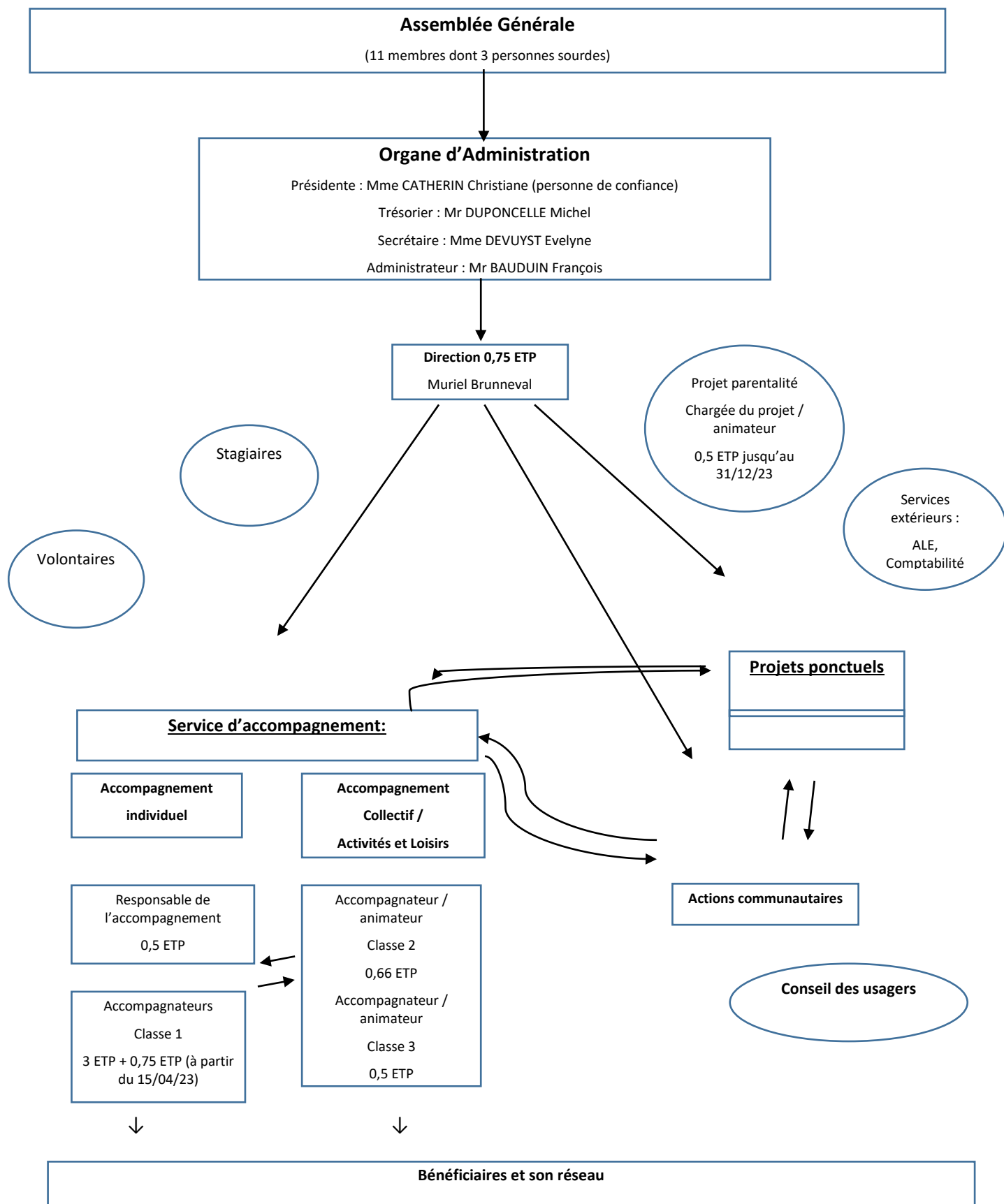
- des accompagnements individualisés « globaux » ou « partiels » à court, moyen ou long terme en fonction de leur projet individualisé d'accompagnement
- des accompagnements individuels à la parentalité (assurés par des accompagnateurs binôme)
- des ateliers individuels d'apprentissage (gestion de son budget, ...)
- des ateliers collectifs d'informations et d'échanges sur la parentalité
- des ateliers d'utilisation des technologies de communication
- des activités et des loisirs

Outre ces services, l'Escale asbl mène aussi les actions suivantes :

- Organisation et participation à des actions communautaires en participant à différentes activités (événements divers,...)
- Information et sensibilisation des différents réseaux entourant le bénéficiaire (famille, professionnels, voisinage, ...)
- Création d'outils d'informations et de sensibilisation **macro-sociale** (vidéos diverses /Projet Parentalité,...)

3) Son service et ses règles de fonctionnement

- 3.1 Son organigramme :



- 3.2 Liens avec son pouvoir organisateur :

L'Assemblée Générale (AG) se réunit au minimum une fois par an pour l'approbation des comptes, bilans et budget de l'Asbl et pour la présentation de son bilan social et des perspectives futures. Les membres du personnel peuvent faire partie de l'AG (3 sur les 6 membres du personnel).

Aucun membre du personnel ne peut entrer dans l'Organe d'Administration (O.A.). L'OA se réunit 1x/mois au minimum. La direction est invitée à participer à ces réunions.

L'OA délègue la gestion journalière à la Présidente, Mme CATHERIN Christiane et à la Directrice de l'association, Mme BRUNNEVAL Muriel.

L'OA a mandaté la Directrice de l'asbl pour la gestion journalière de l'association et pour la représentation du service d'accompagnement.

Les pouvoirs respectifs de chacune sont détaillés dans le Règlement d'Ordre Intérieur.

- 3.3 Son équipe :

La direction se charge de la gestion journalière de l'asbl (gestion du personnel gestion administrative, gestion financière et comptable, gestion du projet de service, gestion des infrastructures et équipements, représentation du service).

Le travail social est pris en charge par une équipe pluridisciplinaire de 7 professionnels connaissant la langue des signes (LSBF) et sensibilisés aux spécificités de la surdité (culture, psychologie,...) :

- **4 accompagnateurs classe 1** (assistant social, assistant en psychologie et éducateur spécialisé) dont 3 à temps plein et 1 à $\frac{3}{4}$ temps (engagement à partir du 15 avril 2023). 1 des accompagnatrices) a en charge la responsabilité générale de l'accompagnement individuel à 0.50 ETP (Mme NOSSIN Pascale)
- **1 accompagnateur/animateur classe 2** à 0,66 ETP chargée de l'organisation et de l'animation des activités et loisirs.
- **1 accompagnateur/animateur classe 3** à 0.50 tps chargée de l'organisation et de l'animation des activités et loisirs.
- **1 chargé de projet/animateur.trice** à 0.50 ETP (Master en psychologie) jusqu'au 31 décembre 2023 : Projet Parentalité

Les descriptions de fonctions de ces différents postes sont annexées au Règlement d'Ordre Intérieur (ROI).

- L'Escale accueille occasionnellement des stagiaires de diverses formations (éducateur, assistant social), des jobistes et des volontaires. Une convention est signée avec chacun d'eux. Elle détermine leurs rôles et fonctions au sein de l'asbl.

Tout travailleur (rémunéré ou non) de l'Escale est tenu de respecter les règles de déontologie liées au travail social.

Chaque membre de l'équipe a l'opportunité, avec accord préalable de la direction, de suivre des formations, des colloques, des journées d'études et de participer à des réunions de professionnels du secteur (CICI, Espace,...).

L'Escale asbl, service d'accompagnement pour personnes sourdes ou malentendantes. Rue Jacques Jansen 17 à 1030 Bruxelles - Tél : 02/2187901 – Gsm : 0472/17 26 09 – Email : direction@escaleasbl.be – N° d'entreprise : 449 178 987 – Agréé et subsidié par la Commission Communautaire Française. Projet de service L'Escale asbl 2023 - Page 8 | 22

Deux travailleurs ont un BEPS un travailleur a un brevet de secourisme de la Croix-Rouge (en attente de remise à niveau).

1 membre du personnel se charge de la sécurité incendie et de la gestion informatique.

La fonction de conseiller en prévention est assurée par la directrice en attente de la prise en charge de cette fonction par un des membres du personnel.

La fonction de personne de confiance est assurée par la Présidente de l'asbl.

- 3.4 Organisation de la coordination de son équipe

L'ensemble de l'équipe se réunit au minimum 4 fois par an pour la journée (réunion de coordination, réunion méthodologique, échanges,...).

Des réunions de coordination en présentiel pour l'ensemble du personnel (modalités pratiques d'organisation au sein de l'asbl) sont organisées en fonction des besoins et sont complétées par des informations et des échanges réguliers sur le groupe whatsapp de l'équipe (Team).

L'équipe d'accompagnement individuel se réunit tous les mois. Ces réunions dites de synthèse concernent le suivi des bénéficiaires. Les nouvelles demandes sont discutées durant ces réunions. La directrice est présente à ces réunions selon ses disponibilités et lors d'une demande expresse de l'équipe ou d'un membre du personnel.

Un compte-rendu est fait pour chaque réunion. Lorsque l'équipe discute d'un bénéficiaire en réunion, son référent rédige un compte-rendu qui est mis dans le dossier du bénéficiaire.

Des informations et des échanges réguliers complètent ces réunions (présentiel, distanciel, groupe whatsapp).

Les travailleurs non directement liées au travail individuel avec les bénéficiaires ne participent pas aux réunions de suivi des bénéficiaires (sauf exception) mais des échanges peuvent avoir lieu avec les référents s'ils paraissent utiles pour le suivi du bénéficiaire.

L'équipe d'accompagnement collectif échangent de manière continue pour l'organisation des activités/loisirs. Chaque animation donne suite à un débriefing acté.

Des échanges et des collaborations se font régulièrement entre les équipes d'accompagnement individuel et d'accompagnement collectif.

Chaque travailleur dispose d'une adresse mail consultable par la direction en cas d'absence.

En cas d'absence, un message mentionnant la période d'absence et un contact pour les urgences est envoyé à l'expéditeur.

Chaque travailleur dispose d'un smartphone avec un numéro professionnel. Les travailleurs ne sont pas tenus d'être joignables, ni de devoir répondre aux demandes en dehors de leur horaire de travail. Durant leur temps de travail, le travailleur est joignable en fonction de ses prestations mais n'est pas tenu d'assurer une permanence. (voir point 3.9)

L'Escale a un numéro d'appel central dont la direction se charge. En son absence, ce numéro d'appel est pris en charge par un des membres de l'équipe.

– 3.5 Ses collaborations et partenariats

L'Escale asbl travaille en collaboration avec toutes les personnes (famille, voisins, amis,...) et tous les services avec lesquels les bénéficiaires sont susceptibles d'être en contact (CPAS, Services ONE, Ecoles, Maisons de quartier, Hôpitaux, Communes, SAJ, ...).

La spécificité de notre public entraîne que nous entretenons des échanges plus actifs avec des services œuvrant dans le secteur du handicap en général et de la surdité en particulier. Des contacts privilégiés sont établis avec des services comme Info-sourds de Bruxelles (SISB, SARE, Service social), le Bataclan,...

Depuis 2018, des collaborations sont aussi établies avec d'autres associations ne travaillant pas avec des personnes sourdes/malentendantes afin de favoriser l'inclusion de notre public ; notamment dans l'organisation d'activités collectives. L'Escale asbl poursuit son travail en ce sens en recherchant de nouvelles collaborations.

– 3.6 Ses locaux et infrastructure

L'Escale asbl (un rez-de chaussée et un sous-sol) a ses locaux sur la commune de Schaerbeek : Rue Jacques Jansen 17 à 1030 Bruxelles.

Elle dispose d'une salle d'attente, d'une kitchenette, d'un espace pour le personnel (repas, réunions,...), d'un espace de travail collectif pouvant accueillir 10 personnes, de 3 espaces de bureau (1 de 2 postes et 2 d'1 poste), de 2 wc, d'un espace en sous-sol polyvalent et de 2 espaces de rangement. Un espace de bureau pour 1 poste supplémentaire est prévu.

- 3.7 Accès à ses locaux

L'Escale est accessible par les transports en commun suivants :

Métro : Mérode, Schuman

Trams : 25 - 7

Bus Stib 28 – 29 – 56 - 61 - 64 - 79

Bus De Lijn : 358 – 351 – 318

Trains : gares Centrale, Schuman, et Meiser

- 3.8 Ses horaires d'ouverture

Le service est ouvert toute l'année sauf les week-ends, les jours fériés et 1 semaine durant les congés de fin d'année.

Les entretiens à l'Escale, au domicile du bénéficiaire ou dans des services extérieurs ont lieu sur rendez-vous du lundi au vendredi entre 9h et 17h.

Les bénéficiaires peuvent être accompagnés si nécessaire en dehors de ces heures.

Le service ne propose pas de permanence.

– 3.9 Ses modalités de contact avec le service

Tél : 02/218.79.01 (+répondeur)

Gsm central : 0472/17.26.09

L'Escale asbl, service d'accompagnement pour personnes sourdes ou malentendantes. Rue Jacques Jansen 17 à 1030 Bruxelles - Tél : 02/2187901 – Gsm : 0472/17 26 09 – Email : direction@escaleasbl.be – N° d'entreprise : 449 178 987 – Agréé et subsidié par la Commission Communautaire Française. Projet de service L'Escale asbl 2023 - Page 10 | 22

Gsm direction : 0495/646157

Mail général : direction@escaleasbl.be

Mail et gsm des accompagnateurs.trices (accompagnement individuel):

pascale.nossin@escaleasbl.be - 0476/65.02.08 (appel, sms, whatsapp)

frederique.vanevelghem@escaleasbl.be - 0474/75.14.45 (appel, sms, whatsapp)

adil.ahmed@escaleasbl.be – 0472/80.41.45 (appel, sms, whatsapp)

anouchka.pire@escaleasbl.be – 0470/445253 (appel, sms, whatsapp)

Mail et gsm des accompagnateurs.trices/animateurs.trices (accompagnement collectif) :

carole.rettmann@escaleasbl.be – 0497/21.23.94 (sms, whatsapp)

[danitza.athanassiadis@escaleasbl.be](mailto:dانيتza.athanassiadis@escaleasbl.be) – 0471/60.27.58 (sms, whatsapp)

Mail et gsm de la chargée de projet/animateurice : Projet Parentalité

Gabrielle.vanzuylen@escaleasbl.be – 0479/84.04.74 (sms, whatsapp)

Facebook : <https://www.facebook.com/escale.asbl>

Site internet : www.escaleasbl.be (site d'informations, pas de boîtes de dialogue).

Instagram : [escale_asbl](https://www.instagram.com/escale_asbl)

4) Sa méthodologie

4.1 Sa mission de base : accompagnement individualisé

L'Escale propose un accompagnement individualisé aux bénéficiaires.

Les différents types d'intervention proposés sont :

- le suivi administratif
- la guidance budgétaire
- la gestion du logement
- le suivi santé
- le suivi socio-professionnel
- le suivi juridique
- le suivi des loisirs
- l'écoute et le soutien moral
- les ateliers individuels d'apprentissage

Selon la demande des bénéficiaires et/ou de leur situation, l'accompagnement pourra être global ou partiel, à court, moyen ou long terme.

L'Escale asbl, service d'accompagnement pour personnes sourdes ou malentendantes. Rue Jacques Jansen 17 à 1030 Bruxelles - Tél : 02/2187901 – Gsm : 0472/17 26 09 – Email : direction@escaleasbl.be – N° d'entreprise : 449 178 987 – Agréé et subsidié par la Commission Communautaire Française. Projet de service L'Escale asbl 2023 - Page 11 | 22

L'accompagnement global recouvre plusieurs types de demandes, au minimum 2, hormis le suivi administratif.

L'accompagnement partiel représente un suivi ne concernant qu'un seul type de demande avec ou sans suivi administratif.

Le projet individuel d'accompagnement déterminera du ou des types d'accompagnement proposé(s) et de ses échéances.

Un accompagnateur binôme peut s'associer à l'accompagnateur référent si la situation du bénéficiaire le nécessite.

Les rendez-vous avec les bénéficiaires ont lieu dans les locaux de l'escale, au domicile du bénéficiaire ou à tout autre endroit selon les besoins (services extérieurs, écoles,...).

Le type et la nature de l'intervention de l'accompagnateur seront déterminés selon les demandes, besoins et compétences du bénéficiaire ainsi que des objectifs et sous-objectifs de son PIA et toujours dans un esprit de progression vers une plus grande autonomie. Les interventions dépassant le cadre des compétences et des fonctions de l'accompagnateur seront reléguées aux professionnels compétents (médiateur de dettes, thérapeutes, administrateurs de biens,...). L'accompagnateur assure un lien entre le bénéficiaire et ce(s) professionnel(s) si nécessaire. Un co-référent peut être attribué dans certaines situations. L'accompagnateur n'est pas un interprète/translittérateur et ne supplée en aucun cas à un rôle pouvant être assuré par le réseau du bénéficiaire ou par le bénéficiaire lui-même.

Sauf circonstances exceptionnelles, aucune intervention ne sera menée par l'accompagnateur en l'absence du bénéficiaire sans l'en avoir informé au préalable et obtenu son accord. La présence du bénéficiaire sera toujours privilégiée lors de contacts avec l'extérieur pour son dossier.

Le rôle de l'accompagnateur est de soutenir le bénéficiaire dans ses démarches et pas de faire à la place.

L'accompagnateur donne une information en toute neutralité et ne peut en aucun cas émettre de jugement personnel.

En présence de tiers non signant, un interprète/translittérateur en LSF sera présent. Lors d'une convocation par un tiers, il sera demandé à celui-ci de se charger lui-même de trouver un interprète/translittérateur. Dans les autres cas, le bénéficiaire sera invité à trouver un interprète/translittérateur avec ou sans le soutien de notre service.

Sauf situation exceptionnelle et en l'absence d'interprète/translittérateur, l'accompagnateur pourra, soit assurer la communication envers le tiers, soit être accompagné d'un autre accompagnateur collègue mais en spécifiant bien quoiqu'il en soit auprès du tiers non signant que du bénéficiaire qu'il n'est pas interprète/translittérateur et donc qu'il ne peut pas être garant de la bonne communication.

- Procédure d'analyse de la demande

A la réception de toute nouvelle demande d'accompagnement, un rendez-vous est proposé au demandeur par le responsable de l'accompagnement et un accompagnateur disponible.

Au cours de cette rencontre, le demandeur expose sa demande et les accompagnateurs l'informent de ce que peut offrir le service et son fonctionnement.

Si le demandeur ne répond pas aux critères d'accès au service, il est réorienté lorsque cela s'avère possible.

Si le demandeur répond aux critères d'accès au service (être sourd ou malentendant, répondre aux conditions d'admission du PHARE, langue des signes et culture sourde), le demandeur est informé que sa situation sera exposée en réunion d'équipe et que la décision quant à son suivi par notre service lui sera donnée lors d'une seconde rencontre proposée dans un délai de maximum 1 mois.

Si l'équipe n'est pas en accord quant à la recevabilité de la demande, une deuxième rencontre est proposée au demandeur en présence de deux autres accompagnateurs et/ou de la direction. La décision d'acceptation ou pas du dossier sera prise lors d'une réunion d'équipe ultérieure. Le demandeur sera à nouveau rencontré dans un délai de maximum 1 mois pour lui faire part de la décision prise.

En cas d'acceptation de la demande, lors de la réunion d'équipe, le référent est désigné, un numéro de dossier est attribué et le montant de la cotisation est fixé.

Le référent est attribué en fonction de la disponibilité des travailleurs, de la situation du bénéficiaire et parfois des compétences requises pour le suivi.

A la demande du bénéficiaire et/ou selon sa situation, un accompagnement à la parentalité pourra également être proposé.

Le paiement de la cotisation est obligatoire. Son montant est de **25.20** euros/an (au 01.01.23). En fonction des revenus et de la situation du bénéficiaire, ce montant peut être revu à la baisse.

Si le service n'a pas de disponibilités pour une nouvelle demande, on demande à la personne de nous recontacter dans un certain délai. Une liste d'attente est établie (+/- 20 personnes en attente).

- L'ouverture de dossier : Convention de collaboration et Règlement d'Ordre Intérieur (ROI)

Lors du rendez-vous d'acceptation de la demande, l'accompagnateur référent propose un premier rendez-vous pour expliquer et signer la convention de collaboration et le ROI contre accusé de réception.

– **Projet Individualisé d'Accompagnement (PIA)**

Dans un délai de maximum 3 mois après la signature de la convention de collaboration, un PIA sera co-construit avec le responsable de l'accompagnement, le référent, l'accompagnateur binôme si besoin, le bénéficiaire et son réseau si nécessaire. Ses objectifs, les moyens mis en œuvre et les échéances pour les atteindre seront déterminés et respectés par les différents acteurs de ce projet. Il est le fil conducteur de l'accompagnement.

Le référent partagera en équipe pluridisciplinaire le PIA de base proposé avant signature de toutes les parties.

Tous les 18 mois au minimum, le PIA sera évalué avec l'ensemble de ses signataires. Il sera réajusté si nécessaire.

Le PIA sera également évalué en équipe pluridisciplinaire au minimum 1x/an.

– **Constitution et suivi de dossier**

Chacun des bénéficiaires a un dossier reprenant sa fiche d'identité, une copie de sa carte d'identité, la convention signée par les différentes parties, le PIA de départ et les suivants, les bilans annuels, les factures de cotisation, les lettres d'avertissement et/ou de fin d'accompagnement s'il y a lieu.

Chaque intervention fait l'objet d'un compte-rendu rédigé par l'accompagnateur « référent » et l'accompagnateur binôme s'il y a lieu. Les comptes rendus sont mis dans le dossier du bénéficiaire.

Le dossier comprendra aussi des copies de documents nécessaires à la bonne gestion du dossier.

Le bénéficiaire peut demander, à tout moment, de consulter son dossier. Une copie peut lui être remise à la demande.

– **Modalités de clôture de l'accompagnement**

La clôture de l'accompagnement est toujours notifiée par un courrier de la direction au bénéficiaire.

Cette décision peut intervenir de commun accord si les objectifs définis dans le PIA sont atteints ou pour toutes autres raisons (déménagement, changement de situation de la personne,...). Un bilan est organisé avec le bénéficiaire afin d'acter la fin du suivi, en présence du référent, de la responsable de l'accompagnement et de l'accompagnateur binôme s'il y a lieu. Selon les situations, la direction pourra être présente. La personne sourde/malentendante est réorientée si nécessaire.

La fin d'accompagnement peut également intervenir de façon unilatérale.

- le bénéficiaire ne vient plus ou exprime son souhait de ne plus être suivi. Un bilan est organisé et acte son choix.
- Le service peut aussi décider suite à une réunion d'équipe que les conditions requises pour le suivi et le respect du PI ne sont plus réunies. Le bénéficiaire est invité pour faire un bilan au cours duquel la fin de l'accompagnement lui est expliquée. Il est, si nécessaire, réorienté.
- L'Escale asbl peut mettre fin à l'accompagnement en cas de manquement grave au ROI.

La cotisation mensuelle sera due jusqu'au mois au cours duquel aura lieu la clôture de l'accompagnement.

L'ancien bénéficiaire pourra, à la demande, avoir une copie des documents de son dossier. Si le bénéficiaire ne se présente pas consécutivement à trois rendez-vous proposés pour la réunion d'évaluation, son dossier sera clôturé.

4.2 Ses actions spécifiques : Modalités d'encadrement

4.2.1 Accompagnement individualisé à la parentalité

Dans le cadre de l'accompagnement individualisé, un accompagnateur binôme vient en soutien et de manière complémentaire au travail des accompagnateurs « référents » par rapport aux différentes dimensions de la fonction parentale (morales, matérielles, juridiques, sociales, éducatives, culturelles). Il travaille en étroite collaboration avec le référent. Il intervient de manière soutenante et non-jugeante auprès du parent en reconnaissant la pluralité des modèles familiaux. Il vise à conforter le parent dans son rôle, à valoriser son potentiel et à développer leur confiance en leurs capacités de parent.

L'accompagnement à la parentalité individualisé se fait à la demande du parent ou futur parent et ne concerne que les bénéficiaires suivis par l'Escale.

Il accompagne le parent dans ses démarches avec comme objectif d'atteindre une autonomie la plus grande possible en tant que parent actif, autonome et responsable.

Il est le lien entre le parent et son réseau (familial, institutionnel,...). Il n'est pas interprète et son rôle en présence de personnes entendantes est de s'assurer que son bénéficiaire a eu accès à l'information et à sa bonne compréhension.

Selon les situations, il propose des ateliers d'apprentissage individualisé à la demande et/ou selon les besoins. Si une thématique est susceptible d'intéresser d'autres bénéficiaires et qu'il est possible pour le parent de participer aux ateliers/activités collectives, le collectif sera privilégié sur l'individuel (collaboration avec l'équipe d'accompagnement collectif).

Ses missions principales :

- Informer les parents de manière prévoyante, à la demande et selon la situation
- S'assurer de la bonne compréhension des informations reçues par le parent
- Assurer le suivi des dossiers en lien avec la parentalité en collaboration avec le référent

- Soutenir le parent dans son rôle de parent actif, compétent, autonome et responsable
- Etre le lien entre le parent et son réseau au sens large
- Co-construction de ponts de communication entre le parent et son réseau avec comme objectif une communication la plus directe possible entre eux (cahier de communication, informations visuelles,...)
- Informer et sensibiliser les différents intervenants du réseau aux spécificités du public suivi par l'Escale en général et aux particularités du parent suivi

4.2.2 Organisation d'ateliers collectifs d'informations et d'échanges sur la parentalité / Projet Parentalité 2022-2023 (soutien financier de CAP48 et de la COCOF)

Afin de compléter le travail d'accompagnement à la parentalité individualisé mais aussi de s'ouvrir à nos bénéficiaires non demandeurs de ce type d'accompagnement, depuis 2017, nous organisons des moments de rencontres entre les bénéficiaires/parents. Il peut s'agir d'ateliers d'échanges ou d'informations sur un thème de parentalité choisi par les bénéficiaires. En effet, la particularité de ce projet est de donner une place active à ses participants dans l'organisation et le développement de ces ateliers.

Faute de moyens humains et financiers, jusqu'au troisième trimestre 2019, nous n'avions la possibilité d'organiser qu'un atelier/mois.

Depuis octobre 2019, grâce à l'engagement d'une accompagnatrice sourde et avec le soutien de l'accompagnatrice à la parentalité, un atelier d'échanges sur la parentalité est proposé tous les mois (hors vacances scolaires).

De 2022 à 2023, grâce au soutien financier de CAP48 et de la Cocof et à l'engagement d'une psychologue sourde de juillet 2022 à décembre 2023 et d'une animatrice sourde d'octobre à décembre 2022, le projet parentalité a pu prendre une impulsion nouvelle et peut répondre davantage aux demandes/besoins des personnes sourdes fragilisées.

Nos objectifs (une partie de ces objectifs a déjà été atteinte en 2022) sont de proposer des actions collectives (Informations, sensibilisation, mise en situation, mise en pratique, rencontres de professionnels de la parentalité, partage d'expériences, ...) pour permettre aux « parents » ou « futurs parents » sourds plus fragilisés d'être plus actifs dans leur projet de parent et ainsi de viser une indépendance, une responsabilité, une responsabilisation et une autonomie la plus grande possible dans leur rôle de parent et donc d'une plus grande reconnaissance au niveau familial et social et ainsi d'impacter aussi de manière positive leur vie de citoyen « actif » au sein de notre société.

Pour répondre à ces objectifs, l'asbl mettra en place :

- des ateliers d'informations et d'échanges sur la parentalité (inclusifs et non-inclusifs) : minimum 2 par mois et ouverts aux personnes sourdes non bénéficiaires de l'asbl
- des activités et loisirs "parents" et "parents et enfants" (inclusifs et non-inclusifs), ouverts aux personnes sourdes non bénéficiaires de l'asbl.
- un site d'informations bilingues - français/langue des signes belge francophone - sur la

parentalité: www.famisignes.be capsules vidéo bilingues + plate-forme échanges FR/LSFB

L'ensemble de nos bénéficiaires est invité à ces ateliers.

Sauf frais exceptionnels, la participation pour ces bénéficiaires est de 1 euro par atelier/activité ou d'une participation forfaitaire pour l'année (50 euros en 2023).

Sauf frais exceptionnels, la participation des non bénéficiaires de l'escale sera de 3 euros par atelier.

La participation aux ateliers nécessite de la part des participants de signer une convention, le projet de service et le ROI de l'Escale. Les participants ne payant pas la participation financière, s'il y a lieu, ne pourront pas participer aux ateliers et activités.

La participation des non bénéficiaires de l'Escale à ces ateliers et activités est à distinguer d'un accompagnement par l'Escale.

4.2.3 Organisation d'activités et de loisirs

Depuis 2018, nous organisons ponctuellement des ateliers d'informations (les élections, les produits ménagers faits maison,...), des ateliers de technologies, et des activités/loisirs (visite culturelle, faire du vélo en ville, self-défense,...). Certaines de ces activités sont « inclusives » ; à savoir qu'elles sont organisées en collaboration avec d'autres associations travaillant avec des entendants.

Tout comme les ateliers sur la parentalité, l'organisation et le développement de ces ateliers et activités/loisirs se font avec la participation active des participants.

La participation aux ateliers et aux activités/loisirs nécessite de la part des participants de signer une convention, le projet de service et le ROI de l'Escale. Les participants ne payant pas la participation financière, s'il y a lieu, ne pourront pas participer aux ateliers et activités.

La participation des non bénéficiaires de l'Escale à ces ateliers et activités est à distinguer d'un accompagnement par l'Escale.

Sauf frais exceptionnels, la participation pour ces bénéficiaires est de 1 euro par atelier/activité ou d'une participation forfaitaire pour l'année (50 euros en 2023).

Sauf frais exceptionnels, la participation des non bénéficiaires de l'escale sera de 3 euros par atelier.

Depuis 2022, nous proposons au minimum 2 activités/loisirs par semaine (hors vacances scolaires).

Une demande d'agrément pour l'organisation d'activités/loisirs est faite depuis 2019 auprès de la Cocof.

Faute de subsides, le conseil des usagers a choisi de payer une cotisation annuelle (40 euros en 2022, 50 euros en 2023) pour pouvoir participer aux activités/loisirs. Le montant de cette cotisation est discuté au sein du conseil. Le conseil des usagers a aussi choisi de mener

différentes actions afin de récolter de l'argent pour les activités plus onéreuses (en 2022 : vente de gaufres).

L'aspect financier ne devant pas être un frein à la participation, des arrangements sont proposés aux personnes en difficultés financières.

Le Conseil des Usagers a choisi de privilégier l'utilisation des subsides éventuels pour l'organisation d'ateliers numériques. (Subsides de la Commune de Schaerbeek juin 2022 à juin 2023).

4.2.4 Famisignes.be (New)

En 2008, l'Escale asbl crée Famisignes.be. Il s'agit d'un site internet bilingue (français/Langue des signes belge francophone/LSBF) d'informations relatives à la parentalité. L'objectif principal de ce site est de permettre à des personnes sourdes/malentendantes signantes d'avoir accès à des informations dans leur langue et donc d'en assurer une meilleure compréhension ; cet accès leurs permettant ainsi de développer leurs compétences de parents et de ce fait, d'acquérir une plus grande autonomie dans leur rôle de parent actif.

Chacune des thématiques abordées est travaillée avec des personnes sourdes/malentendantes signantes afin d'être au plus près d'une bonne passation de l'information auprès du public ciblé. Les thèmes sont présentés en LSBF par une personne sourde/malentendante et une correspondance en français écrit y est associée.

Depuis 2008, ce site a été actualisé par de nombreuses nouvelles thématiques.

Faute de moyens humains et financiers, le développement de ce site est au ralenti à ce jour.

Depuis 2019, nous sommes à la recherche de financement pour que ce site soit mieux adapté aux besoins du public et notamment aux personnes sourdes/malentendantes malvoyantes (Syndrome d'Usher).

Grâce aux subsides du projet parentalité (Cap48/Cocof et Fondation Roi Bauduin), ce projet est en pleine révision car il ne correspondrait plus véritablement aux besoins du public (utilisation d'autres médias tel que FaceBook, Instagram, dynamisme et interactivité plus grande,...). Notre objectif est de finaliser ce nouveau projet dès fin 2023.

5) Participation des personnes handicapées

L'Escale propose ses services à partir des demandes de ses bénéficiaires et des constats de besoins de sa pratique de terrain.

- Au niveau de l'accompagnement individualisé :

A partir de la demande du bénéficiaire (besoins, attentes, compétences, objectifs,...) et dans une optique d'autonomisation évolutive et progressive de celui-ci, un PIA est co-construit avec lui, son accompagnateur référent, le co-référent s'il intervient et les intervenants du réseau du bénéficiaire si besoin. Le bénéficiaire est l'acteur principal de ce PIA. Des outils d'évaluation adaptés lui sont proposés afin qu'il puisse régulièrement évaluer son évolution (bilan avec son référent, grille d'évaluation,...). Régulièrement, le bénéficiaire et son référent évaluent de manière constructive le niveau d'atteinte des objectifs poursuivis.

Aucune décision n'est prise à la place du bénéficiaire. Le référent et/ou co-référent ont pour rôle de donner le plus de moyens possibles au bénéficiaire de pouvoir prendre des décisions

et d'agir par et pour lui-même dans une optique de réelle volonté d'autonomisation et de prise d'indépendance.

- Au niveau de l'organisation des ateliers et activités :

L'ensemble des activités proposées par l'Escale se fait à partir de nos bénéficiaires. En septembre de chaque année, une rencontre est organisée avec les personnes intéressées afin de déterminer du programme des activités qui sera proposé au cours de l'année académique sur base de leurs demandes et de nos propositions. Après chaque activité, les participants pourront l'évaluer individuellement et en groupe.

- Au niveau de l'asbl :

Depuis sa création, l'Escale asbl donne une place privilégiée aux personnes sourdes/malentendantes.

Cette volonté permanente se concrétise par les actions suivantes :

- Engagement de professionnels sourds/malentendants
- Organisation du Conseil des Usagers
- Représentation de notre public par une personne sourde/malentendante au Conseil Consultatif des Personnes Handicapées de la Commune de Schaerbeek
- Recherche de membres AG sourd/malentendant
- Présence d'un représentant du conseil des usagers à l'AG
- Adaptation aux spécificités de notre public du site www.escaleasbl.be
- ...

Plus spécifiquement par rapport au Conseil des Usagers :

Depuis 2019, l'ensemble des bénéficiaires de l'Escale est invité à participer aux rencontres du Conseil des Usagers (2 à 3 rencontres par an).

Ce conseil des usagers a pour objet de permettre à nos bénéficiaires de donner leur avis sur les services proposés par l'Escale mais aussi de participer activement à son évolution. Ce conseil des usagers n'a pas de pouvoir de décision.

Les accompagnatrices sourdes sont responsables de ce projet en collaboration avec la direction et l'équipe.

6) Sa participation à des actions communautaires

Afin de favoriser le plus possible l'inclusion de notre public au sein de la société, l'Escale mène depuis sa création différentes actions d'informations et de sensibilisation auprès d'un public le plus large possible comme par exemples : participation à la Journée Mondiale des Sourds, diffusion de capsules vidéo d'informations diverses en langue des signes sur les réseaux sociaux et son site internet, collaboration avec différents services de la Commune de Schaerbeek, informations informelles lors de contacts avec des nouvelles institutions, séances d'informations et de sensibilisation à la demande, membre du CCPH de la commune de Schaerbeek depuis de nombreuses années, ...

L'Escale asbl, service d'accompagnement pour personnes sourdes ou malentendantes. Rue Jacques Jansen 17 à 1030 Bruxelles - Tél : 02/2187901 – Gsm : 0472/17 26 09 – Email : direction@escaleasbl.be – N° d'entreprise : 449 178 987 – Agréé et subsidié par la Commission Communautaire Française. Projet de service L'Escale asbl 2023 - Page 19 | 22

A partir de 2019, en plus des différentes actions déjà engagées, l'Escale s'attachera plus particulièrement à développer les projets suivants :

Au niveau du réseau du bénéficiaire

- Organisation de séances d'informations et de sensibilisation individuelles et collectives auprès des personnes amenées à être en contact avec nos bénéficiaires
- Création et utilisation d'outils d'informations et de sensibilisation pour les personnes amenées à être en contact avec nos bénéficiaires (capsules informatives, ressources diverses,...)
- Création d'outils d'évaluation par rapport aux services proposés par l'Escale asbl pour les personnes extérieures faisant partie du réseau du bénéficiaire (questionnaires, enquêtes,...)
- Création d'outils de facilitation à la communication entre bénéficiaires et intervenants extérieurs (cahier de communication, dossier client portable, icônes de communication selon le vocabulaire utilisé, messages de communication pré-construits)

Au niveau de la commune de Schaerbeek :

- Développement des collaborations avec la cellule diversité
- Participation de la directrice en tant que membre de la Conseil Consultatif des Personnes Handicapées (CCPH)
- Participation d'un de nos professionnels sourds à la CCPH
- Participation aux différents événements en lien avec le handicap organisés par la commune
- Participation active de nos bénéficiaires dans l'organisation de différents événements ouverts au voisinage (2023 : les 30 ans de l'Escale)
- Développement de collaborations avec des associations du quartier dans le cadre des activités inclusives

7) Mise en œuvre d'une démarche de réseau

Lorsqu'il arrive à l'Escale, le bénéficiaire est souvent entouré d'un réseau familial ou institutionnel qui a pris en charge une grande partie des démarches le concernant. La famille (ou l'institution) souhaite fréquemment que le bénéficiaire soit plus autonome dans sa vie quotidienne. Parfois, c'est le bénéficiaire lui-même qui désire s'émanciper.

Il s'agit alors de clarifier la place que le bénéficiaire souhaite donner à chacune des parties jusqu'alors impliquées. Il s'agit en effet de pouvoir s'appuyer sur le réseau que le bénéficiaire souhaite conserver ou de l'aider à s'en détacher partiellement ou complètement.

Mais parfois la personne sourde arrive avec un réseau très appauvri, peu ou pas de familles ou de contacts sociaux. Il s'agit alors d'aider le bénéficiaire à trouver des ressources extérieures qui participeront à son épanouissement personnel et lui donneront des appuis mobilisables en cas de besoin.

Le travail de notre association est aussi largement consacré à la mise en place de collaborations avec différents services existants liés directement ou non à la surdité et au handicap mais aussi de viser par différentes actions de terrain, une inclusion la plus grande possible de la personne handicapée au sein de la société et donc de son rôle de citoyen.

8) Evaluation du Projet Individuel d'Accompagnement du bénéficiaire

Le PIA est évalué à la fois en équipe (minimum 1x/an) et avec le bénéficiaire et toutes autres personnes concernées par son accompagnement (minimum 1x/an). Des évaluations intermédiaires moins formelles ont lieu entre le bénéficiaire, son référent et l'accompagnateur.rice binôme (en cas d'intervention). Des évaluations formelles sont également organisées en dehors du planning en cas de besoin (nécessité de réajustements selon les situations, fin d'accompagnement,...).

La responsable de l'accompagnement planifie et organise les réunions d'évaluation PI d'équipe et les réunions d'évaluation PIA avec le bénéficiaire et les intervenants dont la présence est importante. Elle est présente lors de la présentation d'un nouveau PIA, lors des évaluations et des ajustements de PIA avec le bénéficiaire. En collaboration avec le référent et l'accompagnateur binôme (en cas d'intervention), elle s'assure que les actions menées par ceux-ci se font selon les objectifs du PIA.

Actuellement, le PIA est évalué avec le bénéficiaire dans le cadre d'un bilan basé sur l'échange et qui est acté par un compte-rendu dans le dossier du bénéficiaire.

Il se fait sur base de la relecture du PIA et de la convention afin de faire le point sur les différents accompagnements réalisés et sur les compétences acquises ou développées. Il s'agit également de déterminer si le bénéficiaire ou le référent ou l'accompagnateur binôme souhaite revoir et/ou d'élargir les objectifs et sous-objectifs du PIA. Les bilans sont aussi une occasion pour chaque partie de pouvoir exprimer son vécu sur la manière dont la relation d'accompagnement s'est articulée.

L'escale a comme projet de construire un outil d'évaluation du PIA qui serait soumis préalablement aux différents intervenants et servant de trame à la rencontre commune. L'outil sera adapté aux spécificités de notre public.

Lors des réunions d'accompagnement individuel et au minimum 1 fois par trimestre, les situations de tous les bénéficiaires, pour lesquels un accompagnement est en cours, sont passées en revue. Elles sont l'occasion de faire le point sur les démarches déjà réalisées, sur des difficultés particulières rencontrées dans certains suivis et/ou de partager des informations sociales. Elles sont également l'occasion de coordonner le travail entre les référents et accompagnateur et ainsi de dégager des pistes pour le travail d'accompagnement à poursuivre.

La responsable de l'accompagnement sera garante que le travail d'accompagnement proposé se fait selon la trame du PIA des bénéficiaires.

La responsable de l'accompagnement relit aussi l'ensemble des comptes rendus des interventions des accompagnateurs et fait un retour à l'accompagnateur, à l'équipe et/ou à la direction si nécessaire. Les comptes rendus doivent être rédigés au plus tard pour le 20 du mois qui suit l'intervention.

Si le bénéficiaire ne montre pas une réelle volonté d'atteindre les objectifs de son PIA et ce malgré plusieurs réajustements, l'escale pourra mettre fin à l'accompagnement.

L'Escale asbl, service d'accompagnement pour personnes sourdes ou malentendantes. Rue Jacques Jansen 17 à 1030 Bruxelles - Tél : 02/2187901 – Gsm : 0472/17 26 09 – Email : direction@escaleasbl.be – N° d'entreprise : 449 178 987 – Agréé et subsidié par la Commission Communautaire Française. Projet de service L'Escale asbl 2023 - Page 21 | 22

Si le bénéficiaire et/ou son réseau estime que notre service ne met pas tout en œuvre pour atteindre les objectifs, une plainte peut être déposée selon les modalités précisées dans le ROI.

Ce projet de service (version 06/2023) a été travaillé en équipe et approuvé par celle-ci et le Ca de l'Escale asbl.

Ce projet de service est lié au ROI (version 04/2023) de l'Escale asbl et à sa convention (version 04/2023) signé entre le bénéficiaire, le ou les accompagnateurs et le(s) intervenant(s) extérieurs si nécessaire.

Le projet de service, le ROI et un exemple de convention seront traduits en LSFB et disponibles sur le site www.escaleasbl.be dans les meilleurs délais, et au plus tard en septembre 2023.