

SISB

Info-Sourds de Bruxelles asbl

Projet de service

Coordonnées

Siège Social et d'exploitation:	Avenue Brugmann, 76 1190 Forest (Bruxelles)
Numéro d'entreprise :	458.968.168
Téléphone :	02/ 644 68 84
Télécopie :	02/ 644 68 91
GSM/SMS/WhatsApp :	0498/43.43.34
Email :	sisb@infosourds.be
Site internet :	www.infosourds.be
Agrément COCOF :	arrêté 2016/1568

Introduction

Le SISB est reconnu par le service PHARE comme service d'appui à la communication et à l'interprétation des sourds de Bruxelles.

Le service fait partie de l'asbl Info-Sourds de Bruxelles et contribue à la réalisation de ses objectifs/missions. Tel qu'indiqué dans ses statuts, « l'association a pour but l'inclusion et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes dans la société. »

Elle veille à apporter une aide individuelle, un support adapté afin de faciliter la communication entre sourds et entendants, et de contribuer ainsi à leur autonomie.

Info-Sourds de Bruxelles a une mission globale d'information et de sensibilisation des personnes sourdes sur la législation les concernant et toute autre information importante.

Nous utilisons le mot « sourd » au sens large, comprenant les différents types de pertes auditives (de légère à profonde) et les différents sentiments d'appartenance à la communauté et à la culture sourde. Le mot comprend donc aussi les personnes malentendantes.

Ce document est établi et revu régulièrement en concertation avec les membres du personnel.

Valeurs

Ce que nous croyons

Nous croyons que tous les humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils méritent le respect, notamment vis-à-vis de leurs différences. Ils ont le droit de communiquer les uns avec les autres de manière autonome.

Nous croyons que le handicap vient de l'interaction entre une personne et son environnement et que des modifications dans l'environnement peuvent lever ou aplanir les obstacles rencontrés.

Nous croyons que les personnes sourdes ont le droit de choisir le moyen de communication avec lequel elles souhaitent interagir avec les personnes entendantes.

Nous croyons que la langue des signes de Belgique francophone est une langue à part entière et qu'elle véhicule une culture.

Missions

Ce pourquoi nous sommes là

Notre raison d'être est de permettre aux personnes entendantes et aux personnes sourdes de communiquer ensemble par l'intervention de professionnels de la communication, interprètes en langue des signes ou translittérateurs.

Nos missions sont de :

- Gérer les demandes d'interprétation et de translittération et leur assigner un prestataire
- Assurer un rôle de médiation entre les sourds et les interprètes ou les translittérateurs
- Accomplir des prestations d'interprétation ou de translittération
- Garantir la qualité des prestations par :
 - La reconnaissance des compétences professionnelles des prestataires ;
 - Le conventionnement avec les prestataires;
 - L'organisation de la formation continue des interprètes et des translittérateurs;
- Rémunérer les prestataires dans la limite de la subvention accordée par notre pouvoir subsidiant, le PHARE.

Public

Pour qui nous travaillons

Le SISB s'adresse aux personnes sourdes et entendants souhaitant communiquer les unes avec les autres.

Plus spécifiquement, nous nous adressons :

- Aux personnes sourdes résidant dans la Région de Bruxelles-Capitale et répondant aux critères d'admission au service PHARE telles qu'énoncées à l'article 6 du décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée du 17 janvier 2014 ¹
Pour le projet Relais-Signes spécifiquement, nous nous adressons également aux personnes sourdes de Wallonie en ordre d'inscription auprès du Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie.
- Aux personnes morales, comme les services publics, les associations et les entreprises, souhaitant rendre leur communication accessible aux personnes sourdes.
- Aux personnes entendants qui souhaitent bénéficier de prestations d'interprétation français/langue des signes et autres moyens de communication ;

Offre de services

Ce que nous réalisons

Le service sert de relais entre les demandeurs et les prestataires.

Le service prend en charge l'inscription des personnes sourdes répondant aux conditions d'admission du PHARE.

Il rend accessible aux personnes sourdes les informations relatives au fonctionnement du service et à leur droit à l'interprétation et à la translittération.

Les prestations dont nous nous occupons :

L'INTERPRÉTATION EN LANGUE DES SIGNES

1

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

Il s'agit de l'interprétation de langue des signes de Belgique francophone vers la langue française et vice-versa, donc du passage d'une langue à l'autre en veillant à rendre le sens, l'intention et l'inscription culturelle des messages.

Ces prestations peuvent être accomplies par un-e interprète seul-e ou par un binôme (2 interprètes entendants ou un interprète entendant et un interprète sourd). Ce second prestataire assure un relais supplémentaire lorsque la connexion/compréhension linguistique et culturelle entre l'interprète entendant et la personne sourde n'est pas optimale, par exemple lorsque la personne sourde use de signes non-standards, ne comprend pas l'interprète entendant-e, ...

L'INTERPRÉTATION À DISTANCE

Nous menons, en partenariat avec le Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie, le projet Relais-Signes. Il permet d'accomplir des prestations à distance par le recours à une plate-forme informatique et via un équipement audio et vidéo. Il consiste en l'interprétation d'appels téléphoniques (système dit VRS, pour Video Relay Service) et de courts entretiens entre deux interlocuteurs sans que le prestataire ne soit physiquement sur place (système dit VRI, pour Video Remote Interpreting).

Le service est ouvert tous les jours le matin de 9 h à 12h et le mercredi de 13 à 16h. Les changements d'horaires sont signalés sur le site internet de Relais-Signes.

LA TRANSLITTÉRATION

Elle consiste en différents moyens visuels mis en place par le professionnel pour faciliter la compréhension du français par la personne sourde :

- Français signé. Il s'agit de calquer les signes sur la structure grammaticale du français.
- Langue Parlée Complétée (LPC). Le LPC est une technique visant à compléter la lecture labiale afin de la rendre entièrement intelligible pour la personne sourde. C'est donc une aide à la perception de la parole sur les lèvres.
- Reformulation orale. Ce procédé facilite la lecture labiale.

Nous traitons les demandes dans leur ordre d'arrivée et collectons les informations utiles à la prestation. Nous diffusons les demandes aux prestataires.

A l'exception des demandes relatives à l'enseignement, qui sont prises en charge par d'autres services, nous traitons tous les types de demande de prestation, au niveau de la forme (rendez-vous, réunions, conférences, formations) et du secteur ou thème abordé (médical, juridique, professionnel, associatif, culturel, ...)

Nous demandons les supports nécessaires à la préparation de la prestation (textes, procès-verbal de la réunion précédente, ordre du jour, participants, vocabulaire spécifique, ...) sans que cela ne dédouane les prestataires de chercher les informations qu'ils jugent nécessaires à la bonne préparation de leur prestation.

Nous assignons les prestations au personnel salarié par le service ou aux prestataires indépendants conventionnés avec notre service. Dans la mesure de ce que permettent les disponibilités horaires, nous tenons compte des préférences émises par le demandeur.

Le service prend contact, lorsque c'est nécessaire, avec l'interlocuteur entendant que la personne sourde souhaite rencontrer (médecin, avocat, ...) pour fixer les rendez-vous. La prestation est ensuite confirmée aux interlocuteurs et prestataire.

Nous assurons la gestion financière des moyens mis à disposition par les pouvoirs publics pour rémunérer les prestataires.

Nous organisons ou co-organisons avec les associations professionnelles des formations à l'attention des prestataires.

Organisation du service

Comment nous fonctionnons

ACCÉDER AU SERVICE

Le service est accessible par téléphones fixe et mobile, par sms et l'application What's App, par entretien via webcam, par mail et en direct, sur rendez-vous ou non. La gestionnaire des demandes répond aux personnes sourdes signantes en langue des signes.

Nous disposons d'un site internet et d'une page Facebook. Le projet Relais-signes dispose également de son site et de sa page.

Le service de gestion des demandes est ouvert aux heures de 9h à 16h30 du lundi au vendredi.

Le service se situe à l'avenue Brugmann, 76, à 1190 Forest.

Téléphone : 02/644. 68. 84

GSM/SMS/What'sApp : 0498/43.43.34

Adresse mail : sisb@infosourds.be

Site Internet : www.infosourds.be/SISB

Pour le projet Relais-signes : www.relais-signes.be

COMPOSITION DU SERVICE ET MÉTHODE DE TRAVAIL

L'équipe comprend :

- un responsable du service, à mi-temps
- deux gestionnaires des demandes, à mi-temps
- deux interprètes en langue des signes, à temps plein et à 4/5 ème temps
- une translittératrice, à mi-temps

L'équipe se réunit régulièrement. La direction d'Info-Sourds est invitée aux réunions.

Les décisions se prennent de manière collective.

En plus de leurs fonctions, les membres de l'équipe assument des tâches élaborées et assignées collectivement. Ces tâches comprennent notamment la participation aux décisions touchant à l'association dans son ensemble, la formation, la communication, le suivi du cadre légal, l'animation et le secrétariat des réunions, le suivi de projets spécifiques.

Une fois par an, chaque membre de l'équipe rencontre la direction pour un entretien de fonctionnement, permettant de faire le point sur le travail accompli et les conditions de travail.

Le service travaille avec le service comptabilité de l'association pour la facturation des prestations accomplies par le service pour des personnes morales, le paiement des prestations accomplies par les prestataires indépendants, la gestion administrative du personnel et le suivi de son budget.

Les membres du service participent aux réunions d'équipe de l'asbl, qui réunissent tous ses travailleurs.

Participation des personnes sourdes

Comment le public prend part au fonctionnement du service

Les statuts d'Info-Sourds de Bruxelles prévoient, à l'article 10, que :

Dans la mesure du possible, l'assemblée est composée par moitié de personnes sourdes ou malentendantes et par moitié de personnes entendantes.

Nous essayons également de veiller à une mixité entre personnes sourdes et entendantes au sein du conseil d'administration et de la direction.

Nous organisons, au besoin, des séances d'information à l'attention de notre public-cible sur des questions relatives au fonctionnement du service et au droit à l'interprétation et à la translittération.

Nous organisons, une fois par an minimum, une réunion avec les usagers du service pour l'évaluer. Le service évalue la faisabilité et la concordance avec sa raison d'être des mesures suggérées lors de ces rencontres.

Les usagers du service sont invités à nous faire part des problèmes rencontrés, vis-à-vis du service ou avec un prestataire. Nous gérons les plaintes, qu'elles viennent des demandeurs ou des prestataires. Nous nous mettons à l'écoute des parties prenantes, clarifions le problème et tentons de dégager des solutions.

Lorsque le service constate un problème avec un usager, il lui en fait part, tente d'identifier avec lui les raisons du problème et de co-construire les solutions.

Démarche de réseau

Avec qui nous travaillons

Si le service n'a pas pour vocation de créer ou de participer à un réseau autour de la personne sourde, il est un instrument permettant aux réseaux de fonctionner. Il y donne accès aux personnes sourdes.

Il se met en relation avec les intervenants pour planifier les rendez-vous afin d'assurer la présence d'un prestataire. Il traite notamment les demandes émanant de services d'accompagnement pour leurs bénéficiaires et est également un outil pour les accompagnateurs-trices sourdes dans leurs prises de contact avec d'autres professionnels.

Le service collabore avec son homologue wallon, le SISW, sur différents plans, comme la concordance administrative et réglementaire entre les deux services, l'évaluation des prestataires, la formation et le pilotage du service Relais-Signes. Des rencontres entre interprètes bruxellois et wallons sont organisées pour échanger et harmoniser les pratiques d'interprétation à distance.

La participation de la direction d'Info-Sourds de Bruxelles à différentes instances d'avis permet à l'association de tisser des liens avec le secteur.

Le service collabore avec l'Association Belge des Interprètes en Langue des Signes (ABILS), notamment pour l'organisation de formation à l'attention des interprètes.

Nous organisons, une fois par an minimum, une réunion avec les prestataires conventionnés du service pour l'évaluer. Le service évalue la faisabilité et la concordance avec sa raison d'être des mesures suggérées lors de ces rencontres.

Le service soutient la formation universitaire d'interprétation en langue des signes en accueillant les étudiants pour leurs stages pratiques.

Le service répond aux demandes de stages de découverte professionnelle émanant d'élèves de l'enseignement secondaire.

Participation à des actions communautaires

Comment nous permettons du lien entre la personne et son environnement

Le service est un instrument à disposition des acteurs communautaires. Les actions mises en place par ceux-ci prenant souvent place dans un temps long, le service veille à traiter leurs demandes de prestation en attribuant le même prestataire aux mêmes actions. Cela permet à tous les acteurs et au prestataire de construire relation et bagage et d'ainsi améliorer la qualité des prestations.

Info Sourds de Bruxelles participe au Salon de la surdité organisé par la FFSB à l'occasion de la Journée Mondiale des Sourds. Il informe ainsi le public de son offre de services.

Sources et références :

Moyens de communication des personnes sourdes

<http://visualmundi.be/fiches-communes/info-surдите/quels-sont-leurs-moyens-de-communication/>

Langue parlée complétée

<http://www.lpcbelgique.be>

Statuts d'Info-Sourds de Bruxelles

L'interprète sourd: portrait de compétences, rapport de la recherche subventionnée par le Fonds Jeanne et Pierre Beeckman de la fondation Roi Baudouin, 2016.