



SERVICE D'INTERPRÉTATION DES SOURDS DE BRUXELLES

ASBL INFO-SOURDS BXL

PROJET DE SERVICE



Cofinancé par
l'Union européenne



BRUXELLES
FORMATION
former pour l'emploi



AViQ
Agence pour une Vie de Qualité
Personnes à besoins particuliers



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



rtbr

Table des matières

CONTACT	2
INTRODUCTION	3
MISSIONS	3
VALEURS	3
PUBLIC	4
OFFRE DE SERVICES	5
PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LE SISB	5
<i>Interprétation en langue des signes</i>	6
<i>Translittération</i>	6
<i>Transcription</i>	7
RÉCEPTION ET TRAITEMENT DES DEMANDES	7
COMPOSITION DU SERVICE	8
PARTICIPATION DES USAGERS	8
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	8
CONSEIL DES USAGERS	9
ÉVALUATION	9
GESTION DES PLAINTES	9
DÉMARCHE DE RÉSEAU	9
SISW (SERVICE D'INTERPRÉTATION DES SOURDS DE WALLONIE)	10
PRESTATAIRES INDÉPENDANTS	10
LA FORMATION UNIVERSITAIRE	10
SERVICES INTERNES D'INFO-SOURDS	10
PARTICIPATION À DES ACTIONS COMMUNAUTAIRES	10

Contact

SISB

Siège Social et d'exploitation	Avenue Brugmann, 76 1190 Forest (Bruxelles)
Numéro d'entreprise	458.968.168
Téléphone fixe pour organismes	02 644 68 84
GSM/Message texte	0498 43 43 34
Email	sisb@infosourds.be
Site internet	www.infosourds.be
Agrément COCOF	Arrêté 2020/2308

RELAIS-SIGNES

Site Internet	www.relais-signes.be sisb@infosourds.be
---------------	--

Introduction

Le SISB (Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles) est reconnu par la COCOF comme Service d'Appui à la Communication et à l'Interprétation des Sourds de Bruxelles (SACIPS).

Il est également soutenu, avec une subvention facultative, par la COCOM en tant que service candidat pour intégrer le secteur de l'interprétation en milieu social.

Le service fait partie de l'asbl Info-Sourds de Bruxelles et contribue à la réalisation de son objet social 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 l'autonomie des personnes sourdes et à l'accessibilité des services.

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.

Missions

Ce pourquoi nous sommes là

L'asbl Info-Sourds de Bruxelles a été créée en 1996 pour donner suite à une volonté politique de regrouper dans une même association une offre globale de services pour répondre aux besoins des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises. Actiris, la COCOF, l'IRSA (Institut Royal des Sourds et des Aveugles) et la FFSB (Fédération Francophone des Sourds de Belgique) ont uni leurs efforts pour soutenir la mise en place de l'association.

Info-Sourds a pour objet social l'inclusion et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes bruxelloises grâce à des actions, individuelles ou collectives, en Langue des Signes de Belgique francophone (LSFB) et/ou avec des moyens de communication visuels adaptés.

Valeurs

Nous croyons aux, et promouvons les valeurs suivantes :

1. **Accès aux droits fondamentaux** au travers de nos différents services et actions, nous œuvrons à la reconnaissance et au respect des droits et du mérite des personnes

sourdes et malentendantes en Région bruxelloise, dans le respect de leurs particularités et préférences.

2. **Professionalisme** : le professionnalisme est au cœur de notre travail. Il est gage de qualité, d'efficacité, d'introspection, de déontologie et de compétences. Il repose tant sur un savoir être qu'un savoir-faire. Il nous confère expertise et reconnaissance.
3. **Respect** : l'équipe d'ISB envisage le respect au sens large : les bénéficiaires, les collègues, les parties prenantes, l'environnement, mais aussi le respect de soi. Il se traduit par l'écoute active et une dynamique participative.
4. **Perfectionnement continu ou amélioration continue** : le perfectionnement continu chez ISB est le fait d'acquérir et de consolider de façon constante ses compétences et ses aptitudes, d'encourager l'innovation et la réflexion, et ce en vue d'améliorer la qualité et l'efficacité du service rendu
5. **Épanouissement** : le sens de notre travail est important. Il est source d'alignement, de motivation, de progression et de qualité de service.
6. **Engagement** : l'engagement chez ISB implique clairvoyance et honnêteté afin d'identifier les atouts et les freins au respect de nos engagements, de mettre en place les moyens requis. Il suppose des évaluations régulières. Il se veut vis-à-vis de nos bénéficiaires, de nos partenaires et de nos collègues.

Public

Pour qui nous travaillons

Nos services s'adressent aux personnes sourdes et entendant souhaitant communiquer les unes avec les autres.

Plus spécifiquement, nous nous adressons :

- Aux personnes sourdes résidant dans la Région de Bruxelles-Capitale en ordre d'inscription au SISB et répondant aux critères d'admission au service PHARE, telles qu'énoncées à l'article 6 du décret Inclusion¹. Conformément à l'article 24 de l'arrêté 2017/1388, les personnes sourdes ou malentendantes répondant aux critères d'admission, mais qui n'ont pas encore été admises peuvent aussi bénéficier des interventions de notre service. 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.

¹Les critères repris dans le décret Inclusion sont :

- 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 Etat 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.

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

- Aux personnes morales, comme les services publics, les associations et les entreprises, souhaitant rendre leur communication accessible aux personnes sourdes.
- Aux personnes entendant qui souhaitent bénéficier de prestations d'interprétation français/langue des signes et autres moyens de communication.

Offre de services

Ce que nous réalisons

Le ROI (Règlement d'Ordre Intérieur) et les Conditions Générales de Prestations régissent les relations entre le SISB et les commanditaires conformément à l'article 29 de l'arrêté 2017/1388 du Collège de la COCOF en application de l'art 27 du décret du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée, modifié par l'Arrêté 2023/1641 de la COCOF du 4 juillet 2024.

Il précise les droits et devoirs respectifs des différents intervenants, les modalités d'accès aux prestations et autres dispositions visant l'application du cadre légal entre :

- Les commanditaires-bénéficiaires (personnes sourdes et malentendantes) ;
- Les commanditaires-organismes (personnes morales) ;
- Le SISB, en tant que commettant.

Le ROI concerne les demandes de prestations émanant d'une personne sourde ou malentendante bruxelloise.

Les Conditions Générales de Prestations, concerne les demandes de prestations émanant d'une personne morale au bénéfice d'au moins une personne sourde ou malentendante bruxelloise.

Pour rappel, le SISB traite des demandes en matière de prestations d'appui à la communication et d'interprétation en langue des signes francophone de Belgique, sur base des missions, visions, valeurs décrites dans son Projet de service. Le ROI et les Conditions Générales de Prestation sont complémentaires à ce document.

Prestations proposées par le SISB

Le service informe sur les modalités d'accès aux prestations du service et rend accessible, aux personnes sourdes et malentendantes, les informations relatives au fonctionnement du service et à leurs droits à l'interprétation en langue des signes et à la translittération.

Le service répond également aux demandes issues des personnes morales souhaitant se rendre accessibles aux personnes sourdes et malentendantes en mettant en place de l'interprétation en langue des signes, de la translittération ou de la transcription.

Il gère les demandes d'interprétation, de translittération ou de transcription et leur assigne un ou des prestataires :

- Interprète en langue des signes
- Translittérateur
- Transcripteur

Le service ne propose pas d'appui à la communication depuis ou vers une autre langue orale que le français.

Interprétation en langue des signes

L'interprète est le professionnel qui veille à assurer la communication entre des personnes s'exprimant dans des langues différentes : en français <-> langue des signes de Belgique francophone pour les prestataires entendants, et Langue des signes étrangère <-> langue des signes de Belgique francophone pour les prestataires sourds. Ce prestataire est tenu au respect d'un code de déontologie, rédigé par l'Association belge francophone des interprètes et traducteurs.trices en langue des signes (ABILS).

Interprétation en présentiel

L'interprète se rend sur les lieux afin d'interpréter la situation de communication pour les parties prenantes. Les prestations d'interprétation en présentiel sont recommandées pour :

- Des sujets sensibles et délicats, par exemple : une thérapie ;
- Des entretiens complexes qui demandent une certaine concentration ou préparation ;
- Des situations dans lesquelles la communication non-verbale est importante ;
- De longs entretiens et conversations de groupe.

Interprétation en distanciel

Les prestations d'interprétation en distanciel sont recommandées pour :

- Des situations d'urgence ;
- Des entretiens courts et échanges d'informations de maximum 20 minutes ;
- Des entretiens pour lesquels la présence physique de l'interprète n'est pas nécessaire ou possible.

Translittération

Le translittérateur est le professionnel qui transmet l'information à une personne sourde ou malentendante par l'intermédiaire de moyens visuels de communication, tels que la Langue française Parlée Complétée (LfPC), la reformulation orale ou toute autre technique ayant le même objectif.

Les modalités et reconnaissance du prestataire, se font selon :

- Le suivi et la réussite d'une formation qualifiante d'interprète ou de translittérateur dont le programme et la durée sont validés par le service et le Service PHARE, en concertation avec les organes compétents (voir annexe 1 de l'arrêté 2023/1641) ;
- L'attestation des compétences et/ou de l'expérience établie par le service et le Service PHARE, en concertation avec les organes compétents.

Transcription

Cette technique permet au professionnel de retransmettre l'information à une personne sourde ou malentendante par le recours à une technique télévisuelle de transcription du discours verbal sous forme de texte ou de sous-titrage en temps réel.

Les modalités et reconnaissance du prestataire se font selon :

- Le suivi et la réussite d'une formation qualifiante de transcripateur dont le programme et la durée sont validés par le service et les organes compétents ;
- L'attestation des compétences et/ou de l'expérience établie par le service et les organes compétents.

Réception et traitement des demandes

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

À 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, social, 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.

Le service veille à traiter les demandes de prestation en attribuant le même prestataire aux mêmes actions. Cela permet à tous les acteurs et au prestataire d'établir une relation et d'ainsi améliorer la qualité des prestations.

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.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le Règlement d'Ordre Intérieur ou les Conditions Générales de Prestation.

Composition du service

Comment nous fonctionnons

La [composition du service](#) est consultable depuis notre site internet.

L'équipe se réunit régulièrement en équipe, entre prestataires et avec la Direction.

Les décisions se prennent de manière concertée et en intelligence 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, les travailleurs sont invités afin de faire le point sur l'offre de service, les conditions de travail, et le plan de formation.

Le service collabore avec la Comptabilité de l'association pour la facturation des prestations pour des personnes morales, le paiement des prestations accomplies par les prestataires indépendants, la Direction et le suivi de son budget.

Participation des usagers

Comment le public prend part au fonctionnement du service

L'Assemblée Générale

Les statuts d'Info-Sourds de Bruxelles prévoient, à l'article 5, que :

Les membres effectifs qui composent l'Assemblée Générale est composée de personnes sourdes ou malentendantes et de personnes entendant. Toute personne désirant devenir

membre effectif de l'association, qu'elle soit une personne physique ou morale, doit adresser une demande écrite à l'Organe d'Administration.

En cas de candidature d'une personne morale, celle-ci indique la personne physique chargée de la représenter.

Nous essayons également de veiller à une mixité entre personnes sourdes et entendantes au sein de l'Organe 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.

Conseil des usagers

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.

Évaluation

Dans une volonté d'amélioration, des formulaires d'évaluation sont joints aux demandes de paiement pour les cotisations et aux factures.

Gestion des plaintes

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 au réseau 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 sourds dans leurs prises de contact avec d'autres professionnels.

Dans le but de participer à la construction et la promotion du métier d'interprète en langue des signes, nous collaborons avec des partenaires du secteur de l'interprétation (ABILS et autres organismes) et de la surdité, en lien avec les projets annuels définis.

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 non-marchand bruxellois.

SISW (Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie)

Le SISB 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.

Prestataires indépendants

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

La formation universitaire

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.

Services internes d'Info-Sourds

Dans un souci d'accompagnement global en lien avec les valeurs et missions d'Info-Sourds, le service collabore avec les autres services de l'association.

Participation à des actions communautaires

Comment nous permettons du lien entre la personne et son environnement

Le service a la volonté d'être actif au niveau communautaire

C'est pourquoi, Info-Sourds de Bruxelles participe, notamment, 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 service.