



SERVICE D'INTERPRÉTATION DES SOURDS DE BRUXELLES

Règlement d'ordre intérieur de Première Ligne

Personne de contact : Pascale van der Belen
Adresse : Avenue Brugmann, 76 1190 Bruxelles

**BRUXELLES
FORMATION**

former pour l'emploi

 **actiris**
.brussels 

 **maribel**
socioculturel




nous cultivons la diversité
diversiteit, daar werken we mee
2018 - 2020

Table des matières

| | |
|---|----------|
| SERVICE D'INTERPRÉTATION DES SOURDS DE BRUXELLES | 0 |
| COORDONNÉES | 2 |
| INTRODUCTION | 3 |
| DROITS ET DEVOIRS DU SERVICE | 3 |
| ACCESSIBILITÉ..... | 3 |
| RÉCEPTION ET TRAITEMENT DES DEMANDES | 4 |
| LES PRÉPARATIONS | 5 |
| ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES DEMANDES D'INTERPRÉTATION | 5 |
| LA PRESTATION | 5 |
| <i>Conditions matérielles spécifiques pour les prestations en face à face</i> | <i>5</i> |
| <i>Heure de début et de fin de prestation en face à face</i> | <i>6</i> |
| <i>Nombre de prestataires.....</i> | <i>6</i> |
| <i>Pause</i> | <i>6</i> |
| ANNULATIONS..... | 6 |
| RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LES PRESTATAIRES | 7 |
| RISQUÉ COUVERTS PAR LES ASSURANCES DU SERVICE | 7 |
| DROITS ET DEVOIRS DES UTILISATEURS | 7 |
| PERSONNES SOURDES..... | 7 |
| <i>Contribution.....</i> | <i>8</i> |
| <i>Infractions</i> | <i>9</i> |
| DROITS ET DEVOIRS DES PRESTATAIRES..... | 9 |
| GESTION DES PLAINTES | 9 |

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 ROI régit les relations entre le SISB et les demandeurs conformément à 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.

Il précise les droits et devoirs respectifs des différents intervenants (bénéficiaires, prestataires et service), les modalités d'accès aux prestations et autres dispositions visant l'application du cadre légal.

Lorsque le demandeur est une personne morale, la relation est régie par le droit des contrats. Alors, le ROI fait place à des conditions générales.

Pour rappel, le SISB traite des demandes en matière de prestations de communication et d'interprétation en langue des signes sur base des missions, visions, valeurs décrites dans son Projet de service. Le présent ROI est complémentaire à ce document.

Droits et devoirs du service

Accessibilité

Le gestionnaire des demandes traite les demandes qui arrivent (soit par WhatsApp, téléphone, SMS, email ou en direct) par ordre d'arrivée et par ordre d'urgence.

Il encode toutes les données du rendez-vous dans une base de données afin que les renseignements soient compilés, notamment à des fins de rédaction annuelle de rapport d'activités du service. Chaque utilisateur du service possède un dossier virtuel où sont archivées toutes ses demandes et leur traitement. Le service respecte la vie privée des utilisateurs.

Le service est accessible en langue des signes de Belgique francophone et en français.

Horaires

Lundi : 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 16h00

Mardi : 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 16h00

Mercredi : 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 16h00

Jeudi : 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 16h00

Vendredi : 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 15h00

Un répondeur est branché en permanence afin de laisser aux personnes la possibilité de laisser un message si le service ne répond pas.

En cas d'absence du gestionnaire, la gestion des demandes est reprise par un membre du personnel. Le service avertit par divers messages de cette absence ; en cas d'absence de courte durée (journée complète), les prestataires (interprètes ou translittérateurs) présents décrochent le téléphone et gèrent les demandes urgentes. Le répondeur peut être branché au cas où des tâches plus urgentes le requièrent.

Réception et traitement des demandes

La demande de prestation en face à face doit impérativement contenir les informations suivantes :

- Nom et prénom de l'utilisateur (pour un enfant, nom de famille de l'enfant) ;
- Date et heure du rendez-vous ;
- Adresse précise du rendez-vous (références de la salle ou du service, nom du médecin, pour les hôpitaux la route, pour les écoles, la classe) ;
- Motif précis de la demande ;
- Durée prévue de l'interprétation ;
- Références de la personne rencontrée ;
- Numéro de GSM, de fax ou adresse mail de contact afin d'envoyer la confirmation.

La demande peut contenir des indications sur la préférence d'intervention d'un prestataire en particulier ; le SISB tentera de respecter ce souhait. L'utilisateur peut signifier son refus d'intervention d'un prestataire précis ; le SISB tentera alors de trouver un autre prestataire disponible.

Une fois assuré de la disponibilité du ou des prestataire(s), le SISB confirme dès que possible et/ou dans le délai convenu avec le demandeur, par écrit (email ou SMS) à l'utilisateur la présence effective du prestataire. Les prestataires salariés et indépendants reçoivent un email de confirmation reprenant les diverses informations, le bon de prestation prérempli et la prestation est encodée dans la base de données.

Lors de la demande, le service et le demandeur conviennent du délai à laisser avant la prestation pour permettre aux prestataires de se déclarer intéressés. Passé ce délai, la demande sera annulée.

En cas d'absence du prestataire, le SISB met tout en œuvre pour assurer son remplacement. Si ce remplacement est impossible, il en avertit les parties concernées dès que possible et propose un éventuel report de la date de la prestation. En cas de report consécutif à une annulation dans le chef du SISB, cette prestation deviendra prioritaire dans l'affectation d'un prestataire pour l'assurer.

Si une prestation requiert la présence de deux prestataires et si, pour un cas de force majeure, l'un d'entre eux est défaillant : le SISB mettra tout en œuvre pour trouver un remplaçant.

Si le SISB ne trouve pas de remplaçant, il demandera au prestataire d'effectuer la prestation seule. Le prestataire peut refuser et, dans ce cas, le SISB sera contraint d'annuler la prestation. Aucun dédommagement n'est prévu.

En cas de force majeure ou en cas d'urgence pour un autre utilisateur, ou en cas d'intempéries pouvant mettre en cause la sécurité du prestataire, le SISB avertira les parties concernées de l'annulation de la prestation le plus rapidement possible et proposera éventuellement un report de la date. Aucun dédommagement n'est prévu.

Il est possible que l'interprète/translittérateur soit accompagné d'un stagiaire. Dans ce cas, le service aura demandé préalablement l'autorisation de sa présence auprès de l'utilisateur sourd et de la personne entendante.

Les préparations

Dans l'objectif d'assurer une prestation de qualité, afin de permettre aux prestataires de préparer les prestations telles que réunions, conférences, colloques, ... le SISB demandera aux parties concernées tout document utile à cette préparation (ordre du jour, rapport, textes, schémas, structure de l'exposé, PowerPoint, ...). De même, pour l'interprétation à distance, un support écrit sur lequel porte l'échange ou l'appel pourra être réclamé. Si le SISB ne dispose pas des documents sollicités lors de la confirmation dans le délai convenu, le SISB conviendra avec les parties concernées de la présence de l'interprète une heure avant la prestation (heure facturée en sus) afin de prendre connaissance des textes et informera l'utilisateur ainsi que les personnes présentes des conditions d'interprétation. La non-transmission d'éléments permettant la bonne préparation des interprètes et le refus des modalités énoncées ci-avant pourraient entraîner un refus d'intervention de la part du SISB, au motif de la non-garantie d'un travail professionnel de qualité.

Accusé de réception des demandes d'interprétation

Le SISB adresse, dans les 24 heures ouvrables, un accusé de bonne réception de la demande et, le cas échéant, demande les informations manquantes ou complémentaires. Le SISB gère la demande au plus vite en fonction de ses possibilités.

La prestation

Le SISB se réserve le droit d'évaluer si la prestation demandée ou effectuée est conforme au cadre légal et aux valeurs du service.

Conditions matérielles spécifiques pour les prestations en face à face

Le prestataire prend toujours place aux côtés de la personne entendante afin que la personne sourde puisse bien les voir côte à côte et ainsi avoir une bonne vision globale de la situation. Une attention particulière doit être accordée à la luminosité du local dans lequel le rendez-vous s'organise : éviter une lumière trop aveuglante, un contre-jour, ... Une attention doit être également accordée à toutes les autres conditions matérielles de travail : présence de bruit, etc. La gestion de la prise de parole pendant des réunions sera assurée par un participant. Lors de conférences, de séminaires ou de cours, il faut toutefois tenir compte de certaines conditions matérielles telles que :

- pour l'interprétation du français vers la langue des signes : le prestataire doit être placé face au public sourd. Il doit être suffisamment éclairé même si la salle est obscure (diapo, films, ...). Il doit disposer d'un retour son et image.
- pour l'interprétation de la langue des signes vers le français : le prestataire doit disposer d'un siège au premier rang, face aux orateurs s'exprimant en langue des signes. Il doit être isolé du public par au moins un fauteuil vide de part et d'autre. Il est préférable qu'il dispose d'une petite table et d'un éclairage adapté. Il doit disposer d'un micro.

Si l'utilisateur souhaite que l'interprétation soit filmée, il doit en informer le SISB à l'avance ; le service préviendra le prestataire, qui pourra refuser. En cas de prestation dans un cadre privé, l'utilisateur doit obtenir l'accord explicite du service et de l'interprète. Une copie de

l'enregistrement pourra être demandée aux fins exclusives d'outils de formation continuée des interprètes.

Heure de début et de fin de prestation en face à face

Lors de l'introduction d'une demande, une heure de début et une heure de fin sont précisées. En règle générale, les prestataires sont présents un peu avant l'heure fixée et terminent à la fin de la prestation et au plus tard à l'heure prévue.

Si la prestation devait se prolonger, deux cas de figure sont possibles :

- Le prestataire est libre et peut donc poursuivre l'interprétation ;
- Le prestataire ne peut accepter le dépassement car il a d'autres obligations.

En cas de prolongation imprévue de la prestation, la durée de celle-ci sera calculée par quart d'heure entamé. Ce calcul intervient notamment pour la rétribution des prestataires indépendants.

Nombre de prestataires

En vue d'assurer une qualité de travail, le SISB se réserve le droit de programmer 1 ou 2 prestataires pour rencontrer une demande, et ce en fonction de la durée de la prestation ou de la complexité de celle-ci. En cas de contestation de ce nombre par le client et de refus de la prise en charge du coût qu'un éventuel binôme implique, le SISB peut renoncer à mandater un prestataire.

Pause

Quand une prestation de plus d'une heure est assurée par un prestataire seul, une pause - **de minimum 10 minutes** - est prévue.

Annulations

Les utilisateurs doivent avertir le service en cas d'annulation dans les meilleurs délais.

En cas d'absence de l'utilisateur à la prestation (le prestataire s'est rendu sur les lieux du rendez-vous, l'utilisateur n'est pas venu et n'en a pas prévenu le service), le service considère qu'il s'agit d'une annulation sans avertissement.

Le SISB signalera systématiquement à l'utilisateur toute annulation sans avertissement.

Une annulation sans avertissement sera considérée comme ayant eu lieu pour le calcul des cotisations.

Le SISB se réserve le droit d'examiner la fréquence et la nature des annulations et, s'il remarque un problème, de contacter l'utilisateur pour dégager des solutions permettant d'améliorer l'usage des ressources du service.

Si une personne sourde annule sans avertissement à trois reprises, successives ou non, au cours d'un trimestre, le SISB l'invitera à rencontrer la Direction qui prendra une décision sur base des éléments apportés.

Si besoin, des ateliers de gestion du temps seront organisés en collaboration avec les autres services de l'asbl.

En cas de mauvaise volonté manifeste de la personne sourde, ce mauvais usage des ressources pénalisant l'ensemble des autres utilisateurs, le SISB contactera le PHARE pour l'avertir de la situation. Cette situation peut aboutir à une limitation de l'accès aux ressources du service ou à une privation temporaire de l'accès au service. Les cas d'urgence, notamment médicale ou judiciaire, ne sont pas concernés par cette éventuelle privation temporaire.

Le service se réserve la possibilité d'annuler une prestation (tant pour les prestataires indépendants que salariés) :

- Au bénéfice d'une situation d'urgence. Une urgence est une prestation qui ne peut attendre ni être reportée ; elle est généralement de type médical ou judiciaire et sera évaluée par le service.
- En cas d'impossibilité médicale ou matérielle de la part du prestataire et si aucun remplaçant n'est trouvé.

Ces annulations pour raisons impérieuses ne donnent pas droit à un dédommagement.

Pour le reste, les annulations sont régies par le droit des contrats. Il conviendra de se référer aux conventions qui lient les différentes parties (demandeurs et prestataires), et dont le SISB ne fait pas partie.

Le SISB étant une interface de mise en contact, il n'assume aucune responsabilité en cas d'annulation des prestataires indépendants. La Police Responsabilité Civile du SISB ne couvre que sa responsabilité extracontractuelle.

Relations avec les usagers et les prestataires

Le service organise au moins une fois par an une réunion du Conseil des usagers, pour les utilisateurs sourds. Lors de cette réunion, le service peut informer en direct des changements divers, demander l'avis des usagers sur divers thèmes et recevoir tout commentaire.

D'autre part, le service organise au moins une fois par an une réunion de prestataires et des rendez-vous individuels annuels.

Risques couverts par les assurances du service

Assurance "Responsabilité civile exploitation" couvrant les dommages résultant d'une faute extracontractuelle causés par une personne faisant partie de l'équipe du SISB ou par un bénéficiaire des services d'accompagnement d'interprétariat. Ce contrat est actuellement couvert par AXA (contrat n° 705555367).

Droits et devoirs des utilisateurs

Personnes sourdes

Le droit à l'interprétation/translittération est illimité mais le budget est limité.

Le droit à l'interprétation doit être géré avec équité.

Chaque personne sourde a droit à 50 heures d'interprétation/translittération par an. Si elle a besoin de plus d'heures, elle doit en faire la demande au responsable du SISB qui la rencontrera. Si la demande est justifiée, elle pourra continuer à faire appel aux interprètes **salariés**.

Concrètement, l'utilisateur sourd doit s'inscrire et signer une convention avec le service dans laquelle il atteste qu'il a bien pris connaissance du présent ROI et du Projet de service (version écrite ou en langue des signes). Il est alors identifié dans la banque de données et peut faire des demandes de prestations.

Il peut ou non être déjà reconnu par le service PHARE. S'il ne l'est pas encore, il dispose d'une durée de 9 mois à dater de son inscription au SISB pour entrer sa demande de reconnaissance au PHARE.

S'il ne le fait pas, le service se réserve le droit de ne plus mettre de prestataire à sa disposition. À la fin d'une prestation, la personne sourde signe la fiche de prestation. Celle-ci indique notamment l'heure de fin réelle de prestation, arrondie au quart d'heure entamé.

Si l'utilisateur ne peut se rendre à la prestation, il en avertit le service le plus rapidement possible.

L'utilisateur est prié de respecter les membres du personnel et les prestataires indépendants. Il respecte la déontologie des prestataires et ne formule pas de demandes sortant du cadre de l'interprétation ou de la translittération.

Concernant Relais-Signes, l'utilisateur sourd doit s'inscrire pour recevoir un compte avec un login et un mot de passe ; il effectue cette demande en complétant le formulaire en ligne sur le site internet de Relais-Signes. (<http://relais-signes.be/inscription.php>)

Si le compte n'est pas utilisé pendant trois mois, il sera fermé d'office. Pour rouvrir ce compte, l'utilisateur devra faire sa demande **au SISW**. Les heures et les minutes utilisées seront comptabilisées.

Contribution

De par son arrêté, le SISB doit demander une contribution aux personnes sourdes qui ont bénéficié d'une ou plusieurs prestations au cours d'un trimestre civil. Elle est due à l'échéance du trimestre si une prestation a été effectuée en présentiel. Au plus tard, la fin du mois qui suit le trimestre en question, le service enverra à l'utilisateur sourd qui a réellement utilisé les services d'un prestataire un décompte des heures et minutes écoulées, ainsi qu'une demande de paiement.

| Trimestre | Date limite d'envoi du décompte |
|---------------|---------------------------------|
| 1er trimestre | 30/04 |
| 2e trimestre | 31/07 |
| 3e trimestre | 31/10 |
| 4e trimestre | 31/01 |

- **Montant de la contribution :**

10 €/trimestre

Tarif unique pour les personnes sourdes individuelles, les couples et les familles avec pour preuve l'adresse ou la composition de ménage, à fournir une seule fois.

Les personnes qui ont des difficultés pour payer la contribution peuvent faire une demande de réduction (dérogation) à la Direction d'Info-Sourds.

Le SISB enverra une facture pour les trimestres où au moins une prestation a eu lieu.

La personne sourde doit être en ordre de paiement des cotisations pour pouvoir bénéficier des prestations.

Infractions

En cas d'infraction aux règles du service, le service contactera l'utilisateur pour lui signaler le problème et pour trouver des solutions. L'utilisateur pourra être convoqué.

Si le problème consiste en des annulations tardives, l'utilisateur et le service verront quelles solutions mettre en place. L'utilisateur pourra être invité à se doter d'outils de gestion du temps. (Voir plus haut, dans la rubrique annulation)

Si le problème consiste en l'irrespect du personnel ou des prestataires indépendants, le service recueillera les points de vue des parties prenantes avant de prendre une décision.

Le service pourrait accepter la demande d'un prestataire, salarié ou indépendant, de ne plus travailler avec l'utilisateur concerné.

Droits et devoirs des prestataires

Le SISB travaille avec des interprètes et des translittérateurs (salariés et indépendants) dont il peut assurer la qualité des prestations.

Les prestataires indépendants doivent signer une convention avec le service, dans laquelle ils attestent avoir pris connaissance du présent ROI et du Projet de service.

Les prestataires indépendants doivent répondre (négativement ou positivement) aux propositions de prestations du service, dans les 4 jours ouvrables à dater de l'envoi de la demande.

Ils se chargent eux-mêmes d'envoyer leurs devis aux personnes morales. Lorsque la prestation est actée, les prestataires indépendants prennent eux-mêmes les contacts pour la préparation, les aménagements nécessaires, la facturation et le suivi de paiement.

Le service n'intervient pas dans les relations entre la personne morale et le prestataire concernant le paiement ou non-paiement des factures.

Tout interprète est lié au code de déontologie (voir annexe). Tout prestataire peut faire valoir son droit de refus envers une prestation (cf. Code de déontologie régissant la profession).

Gestion des plaintes

Les plaintes seront envoyées :

- au service par email ou par vidéo : sisb@infosourds.be
- à la direction : direction@infosourds.be

- Au service inspection de la COCOF selon article 110 du décret – 17/01/2014 – relatif à l'inclusion de la personne handicapée.

Coordonnées :

Info-Sourds de Bruxelles ASBL
Avenue Brugmann, 76
1190 Bruxelles

Tél : 02 644 68 84

Gsm : 0498 43 43 34

Email : sisb@infosourds.be

Responsable de la gestion journalière : Pascale van der Belen

direction@infosourds.be

Président du Conseil d'Administration : Arnaud Jansen

En cas de désaccord vis-à-vis d'une décision du SISB, le plaignant peut également s'adresser au service Inspection de la COCOF, en vue de mettre en place une médiation.

Coordonnées COCOF

Service public francophone bruxellois (COCOF)

Service PHARE

42, rue des Palais

1030 Bruxelles

Espace accueil : 02 800 82 03

Fax : 02 800 81 20

Email : info.phare@spfb.brussels

Site Web: www.phare.irisnet.be

Service Inspection :

Dominique MAUN : 02 800 82 30

Email : dmaun@spfb.brussels

