

Règlement d'ordre intérieur

1. DESCRIPTION DU SERVICE ET DE SON FONCTIONNEMENT

1.1. Dénomination générale

Le Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie, en abrégé le SISW, est une Association Sans But Lucratif (ASBL) dont le siège social est situé rue de la Dodane, 29 à 5000 Namur.

1.2. Objectif du SISW

L'objectif du SISW est de permettre à toute personne sourde et entendante de communiquer et de se comprendre par le biais de l'interprétation français/langue des signes de Belgique francophone (LSFB).

L'interprétation permet aux personnes sourdes d'accomplir leurs activités privées et professionnelles en toute autonomie, elle est un gage d'insertion sociale et de respect des droits des personnes sourdes.

1.3. Rôle du SISW

Le SISW gère les demandes d'interprétation et de traduction de la langue des signes (LSFB) vers le français et du français vers la langue des signes (LSFB), dans tous les domaines de la vie, excepté celui de l'enseignement obligatoire. Il mandate des interprètes pour répondre à la demande du client. Les interprètes peuvent assurer des prestations de traduction (de la LSFB vers le français écrit), d'interprétation en face à face ou à distance.

1.4. L'interprète

L'interprète en langue des signes est un professionnel qui travaille pour l'Asbl SISW. L'interprète est là pour permettre la communication entre des personnes ne parlant pas la même langue. Il traduit de la langue des signes vers le français et inversement. Il respecte un code de déontologie (voir annexe, *Règles Déontologiques*), il est, entre autres, tenu au secret professionnel, il n'ajoute rien au contenu de ce qui est dit ou signé, il ne donne pas son avis et n'intervient pas dans la conversation. Il n'est pas présent pour aider, pour expliquer, pour juger.

1.5. Les clients

Les clients du SISW sont :

- Soit des personnes individuelles sourdes ou entendants qui souhaitent bénéficier de prestations d'interprétation français/LSFB
- Soit des associations, des services, des employeurs, des pouvoirs publics, des personnes morales, ... qui souhaitent bénéficier de prestations d'interprétation en LSFB

Selon le profil de la personne, le lieu de domicile, de siège social ou de siège d'activité, selon le type de demande ou le contexte dans lequel elle s'inscrit, le client bénéficiera d'un tarif spécifique.

1.6. Les tarifs

- a)** La cotisation individuelle pour les personnes sourdes domiciliées en région de Langue Française ¹

La cotisation annuelle de 40,00 € donne accès à un forfait de 40 heures d'interprétation. Les frais de déplacement, les frais administratifs et de gestion de dossier sont inclus dans la cotisation. Le client peut renouveler son forfait si celui-ci est dépassé.

Le forfait vaut pour une année civile sans report à l'année suivante.

Lors de la prestation, la personne sourde ayant payé la cotisation doit être présente. L'accès au service Relais signes est gratuit et l'utilisation de ce service n'impacte pas le forfait d'heures.

- b)** La cotisation « collective » pour les personnes sourdes domiciliées en région de langue française

La cotisation collective annuelle de 60,00 € donne accès à un forfait de 80 heures d'interprétation au bénéfice des personnes vivant sous le même toit. Les frais de déplacement, les frais administratifs et de gestion de dossier sont inclus dans la cotisation. Le client peut renouveler son forfait si celui-ci est dépassé.

Le forfait vaut pour une année civile sans report à l'année suivante.

L'accès au service Relais signes est gratuit et l'utilisation de ce service n'impacte pas le forfait d'heures.

¹ La région de Langue Française correspond au territoire de la Wallonie à l'exception du territoire de la Communauté germanophone.

La cotisation ne couvre pas les prestations d'interprétation d'activités ou de conférences publiques organisées par l'association, les conférences de presse, les représentations de l'association dans le cadre d'un salon, les foires, etc.)

c) La cotisation associative

La cotisation associative est accessible aux associations ou aux organismes travaillant dans le domaine de la surdité et disposant d'un siège social ou d'un siège d'activité sur le territoire de Langue Française.

Cette cotisation couvre les frais d'interprétation des réunions ou des activités internes à l'association : réunions des instances de l'association, réunion d'information aux membres de l'association.

Divers forfaits sont possibles :

Soit	100,00 € pour 10 heures d'interprétation ² ;
Soit	160,00 € pour 20 heures d'interprétation,
Soit	350,00 € pour 50 heures d'interprétation

L'association peut renouveler son forfait si le nombre d'heures est dépassé. Le forfait vaut pour une année civile sans report à l'année suivante.

d) La cotisation professionnelle

La cotisation professionnelle est accessible aux services et entreprises disposant d'un siège social ou d'un siège d'activité sur le territoire de la région de langue française et occupant des travailleurs sourds domiciliés en Wallonie.

Cette cotisation vise l'interprétation de rencontres entre le travailleur et l'employeur ainsi que l'interprétation de réunions professionnelles ou de formations professionnelles suivies par le travailleur et en présence de celui-ci.

² Les heures comptabilisées sont les heures de prestation quel que soit le nombre d'interprètes.

Divers forfaits sont possibles :

Soit	120,00 € pour 10 heures d'interprétation ;
Soit	200,00 € pour 20 heures d'interprétation ;
Soit	400,00 € pour 50 heures d'interprétation ³

Le client peut renouveler son forfait si le nombre d'heures est dépassé. Le forfait vaut pour une année civile sans report à l'année suivante.

A titre exceptionnel et sur dérogation accordée par la direction, les employeurs qui ne disposent pas d'un siège d'activité en région de langue française peuvent bénéficier de cette cotisation s'ils occupent des personnes sourdes domiciliées en région de langue française. Le nom de ces personnes devra être communiqué au SISW.

e) Les prestations soumises à facturation

Toute autre prestation que celles reprises ci-dessus sera facturée à l'heure.

Un forfait par interprète mandaté sera en outre facturé pour les frais de déplacements.

Il faut ici distinguer les clients disposant d'un siège social ou un siège d'activité en région de langue française, des clients disposant d'un siège social exclusivement sur le territoire de la région de Bruxelles ou la Communauté germanophone

³ Les heures comptabilisées sont les heures de prestation quel que soit le nombre d'interprètes.

Montants :

a) Utilisateurs de la région de langue française :

Interprétation : 60,00 € par heure et par interprète + déplacement : 45,00 € par interprète

b) Autres utilisateurs :

Interprétation : 65,00 € par heure et par interprète Déplacement : 55,00 € par interprète

Le coût horaire des prestations est majoré de 10,00 € pour les prestations effectuées le dimanche, un jour férié ou en semaine après 22 heures.

Les prestations culturelles et certaines prestations qui requièrent une préparation spécifique ou des temps d'attente font l'objet d'une tarification adaptée. Les demandes relatives à de telles prestations feront l'objet d'une estimation écrite du coût qu'elles engendrent.

Le calcul des heures en vue de la facturation se base sur les heures mentionnées dans la confirmation de la prestation au client.

Le temps de midi n'est pas facturé sauf en cas d'indications contraires.

Dans le calcul des heures prestées, toute heure entamée est due.

Le SISW conviendra avec le client de ce qu'il y a lieu de faire en cas d'absence de personnes sourdes lors de la prestation : l'interprète assure la prestation, l'interprète débute mais ne poursuit pas au-delà de la pause. Les heures prévues seront facturées sauf disposition contraire prise lors de la confirmation de la demande par le client et le SISW.

1.7. Non-paiement

En cas de non-paiement d'une facture d'interprétation par le client ou son représentant légal, le service peut ajourner ou refuser toute demande ultérieure d'interprétation.

1.8. Annulation de prestations effectuées dans le cadre des « forfaits cotisation »

En cas d'annulation par le client de prestation d'interprétation :

- Sur place : les heures prévues sont décomptées du forfait,
- Dans les 24 heures : une heure est décomptée du forfait,
- Au-delà des 24 heures : pas d'impact au niveau du forfait.

En cas d'annulation par l'interprète ou le service SISW :

- Une heure d'interprétation est ajoutée au forfait.

1.9. Annulation de prestations soumises à facturation

En cas d'annulation par le client :

- Sur place, le client est facturé pour les heures prévues et les frais de déplacement,
- Dans les 24 heures avant la prestation, le client est facturé pour les heures qui devaient être prestées,
- Dans les 72 heures avant la prestation, une heure est facturée au tarif de référence de la prestation,
- Au-delà des 72 heures, aucune indemnité ne sera due.

2. DROITS ET DEVOIRS DU BENEFICIAIRE

2.1. Les demandes

Le service est l'intermédiaire entre les interprètes et les clients. Toutes les demandes doivent

obligatoirement passer par le service afin d'être traitées. Les interprètes ne peuvent en aucun cas accepter de demandes émanant directement du client.

La demande d'interprétation, pour être traitée, doit impérativement contenir les informations suivantes :

- Nom et prénom de la personne de contact et celle du client ;
- Numéro de GSM, de fax ou adresse électronique de contact.
- Date et heure du rendez-vous ;
- Durée prévue de l'interprétation ;
- Adresse précise du rendez-vous ;
- Motif précis de la demande ;

2.2. La cotisation

Les demandes d'interprétation seront traitées exclusivement si le demandeur est en ordre de cotisation

2.3. Traitement des demandes

Le service traite les demandes par ordre d'arrivée.

Dès réception de la demande et dès que possible un accusé de réception est adressé au client.

Dès que possible, le SISW confirme au client et ou à toute autre personne concernée, la prestation ou l'absence d'interprète. Il avertit le client du nom des interprètes mandatés.

Si aucun interprète n'est disponible pour la demande, le service peut, avec l'accord du client, proposer une autre plage horaire de rendez-vous (jour, heures, ...)

2.4. Pré-réservation pour les prestations en face à face.

Le client peut opérer une pré-réservation pour une prestation : celle-ci aura une validité de 72 heures ouvrées. La demande doit être confirmée par écrit au SISW dans ce délai. Si tel n'est pas le cas, le SISW se réserve la possibilité de libérer l'interprète pré-réservée et de ne pas honorer la demande.

2.5. Les devis

A la demande du client, un devis peut être établi pour une prestation précise. Le SISW rédige le devis une fois qu'il peut garantir que des interprètes sont disponibles pour assurer la prestation.

La demande est confirmée dès réception par le SISW du devis signé. Le délai de validité et la date d'échéance de réception du devis signé sont mentionnés sur celui.

2.6. Conditions matérielles spécifiques pour les prestations en face à face

L'interprète prend toujours place à côté 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 la réunion 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, ...

La gestion de la prise de parole pendant des réunions sera assurée par un participant.

Lors de conférences, il faut toutefois tenir compte de certaines conditions matérielles telles que :

- Pour l'interprétation du français vers la langue des signes : l'interprète 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 : l'interprète 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 le client souhaite que l'interprétation soit filmée, il doit en informer le SISW qui se réserve le droit de refuser ou de répondre positivement à la demande. Une copie de l'enregistrement pourra être demandée au client aux fins exclusives d'outils de formation continuée des interprètes.

3. OBLIGATIONS DU SERVICE A L'EGARD DES BENEFICIAIRES

3.1. Accusé de réception des demandes d'interprétation

Le SISW adresse toujours un accusé de bonne réception de la demande. En cas de demande incomplète ou si le dossier du bénéficiaire n'est pas en ordre, le SISW l'en informera. La demande sera traitée dès réception des éléments manquants ou dès la mise en ordre du dossier

3.2. Confirmation de la prestation

Une fois assuré de la disponibilité de ou des interprète(s), le SISW confirme la prestation au client dès que possible par écrit (mail, message WhatsApp ou sms). Pour certaines situations (rendez-vous médical important à fixer, réunion avec des intervenants extérieurs...) une confirmation verbale pourra être obtenue auprès du SISW. Elle sera toujours suivie d'une confirmation écrite (mail, message WhatsApp ou sms).

3.3. Exécution de sa mission

Le SISW se réserve le droit d'annuler toute prestation si les conditions nécessaires à son bon déroulement ne sont pas réunies (par exemple : comportement inadapté, non-respect du cadre, ...)

Le SISW se réserve le droit de ne pas répondre positivement à une demande s'il apparaît que celle-ci met l'interprète en situation dommageable pour sa santé physique ou morale. Tout client qui aura adopté un comportement inapproprié (violence, agression, comportement déplacé...) sera informé par la direction du SISW que ses demandes ne seront plus rencontrées à l'avenir.

Le SISW mandate des interprètes en LSFB pour assurer la prestation demandée. En cas d'absence de l'interprète, le SISW met tout en œuvre pour assurer son remplacement. Si ce remplacement est impossible, il en avertit le client 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 SISW, cette prestation deviendra prioritaire dans l'affectation d'un interprète pour l'assurer.

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

Si le SISW ne trouve pas de remplaçant, il demandera à l'interprète de prester seul avec éventuellement un temps de prestation réduit. L'interprète peut refuser et, dans ce cas, le SISW sera contraint d'annuler la prestation. Aucun dédommagement du client n'est prévu.

En cas de force majeure ou en cas d'intempéries pouvant mettre en cause la sécurité des interprètes, le SISW avertira dès que possible le client de l'annulation de la prestation et proposera éventuellement un report de la date.

3.4. Les domaines d'intervention du SISW

Dans la mesure des effectifs disponibles, le SISW répond à toutes les demandes d'interprétation en face à face ou à distance dans tous les domaines, hormis le domaine de la scolarité obligatoire.

3.5. Les préparations pour certaines prestations

L'interprétation d'activités de type réunions et conférences, nécessite une préparation. Afin de permettre à l'interprète d'effectuer ce travail de préparation, le SISW demandera au client tout document utile à cette fin (ordre du jour, rapport, textes, schémas, structure de l'exposé, power-point...).

De même, pour l'interprétation à distance, un support écrit sur lequel porte l'échange ou l'appel pourra être réclamé.

La non-transmission d'éléments, en respect du délai convenu, permettant la bonne préparation des interprètes ou le refus des modalités énoncées ci-avant pourraient entraîner un refus d'intervention de la part du SISW, au motif de la non-garantie d'un travail professionnel de qualité.

3.6. 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 interprètes sont présents avant l'heure fixée et terminent à la fin de la prestation et au plus tard à l'heure prévue.

Si l'interprétation devait se prolonger, deux cas de figure sont possibles :

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

3.7. Nombre d'interprètes

En vue d'assurer une qualité de travail, le SISW mandatera le nombre d'interprètes nécessaires à la bonne exécution de la prestation ; il sera, entre autres, tenu compte de la durée de la prestation ou de la complexité de celle-ci.

3.8. Pause

Quand une prestation de plus d'une heure est programmée, une ou des pause.s est/sont prévue.s pour le ou les interprètes. Le ou les interprètes conviendra / conviendront des modalités de cette /ces pause.s avec le client (durée fréquence, ...)

3.9. Déplacement

En aucun cas, le client ne pourra voyager dans le véhicule de l'interprète pour se rendre sur le lieu de l'interprétation.

4. PLAINTES

4.1. Modalités d'introduction d'une plainte

Quand un client n'est pas satisfait du fonctionnement du SISW, tant pour des aspects administratifs, financiers que d'un point de vue d'interprétation (non-respect des consignes de travail, non-respect de la déontologie...), il doit contacter la directrice du SISW ou l'Organe d'Administration

Ce contact peut se faire par mail, à l'adresse gaelle.debacker@sisw.be ou siswallonie@gmail.com Il n'est pas nécessaire de détailler par écrit les éléments de la plainte, une rencontre peut être organisée sur rendez-vous.

4.2. Gestion de la plainte

Dès réception de cette plainte, la direction ou l'organe d'administration adresse un accusé de réception et informe que la demande sera analysée et traitée dans un délai de maximum 30 jours.

Pour analyser cette plainte, le SISW prendra tous les contacts utiles avec le client, avec l'interprète ou le membre du personnel concerné.

La réponse est adressée au client par courrier ou lors d'une rencontre.

Les plaintes peuvent également être introduites auprès de l'Administration Centrale de l'AViQ ; Rue de la Rivelaine, 21 – 6061 Charleroi

Mise à jour du ROI le 01/01/2026