

Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie – SISW asbl
9/3, rue des Croisiers – 5000 Namur
Email : info@sisw.be
Tél/Fax: 081.26.05.05
N° entreprise : 0456658875
N° compte : BE97 3601 0012 77 49
BIC : BBRUBEBB

Règlement d'ordre intérieur au 1^{er} janvier 2019

DESCRIPTION DU SERVICE ET DE SON FONCTIONNEMENT

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 des Croisiers, 9/3 à 5000 Namur. Le président du Conseil d'administration est Monsieur Schafer Vincent, la directrice est Madame Sutera Labro Joëlle.

2. Objectif du SISW

L'objectif est de permettre à toute personne sourde et entendante de communiquer et de se comprendre.

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.

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 assurent des prestations de traduction, d'interprétation en face à face ou à distance.

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 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.

5. Les clients

Les clients du SISW sont :

- soit des personnes individuelles sourdes ou entendantes qui souhaitent bénéficier de prestations d'interprétation français/langue des signes
- soit des associations, des services, des employeurs, des pouvoirs publics, des personnes morales,... qui souhaitent bénéficier de prestations d'interprétation en langue des signes.

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

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 les 40 heures sont dépassées.

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.

Cette cotisation inclut également les heures d'interprétation à distance.

b) **La cotisation « couple et famille » pour les personnes sourdes domiciliée en région de langue française**

La cotisation annuelle de 60,00 € donne accès à un forfait de 80 heures d'interprétation au bénéfice des membres du couple ou de la famille 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 les 80 heures sont dépassées.

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

Cette cotisation inclut également les heures d'interprétation à distance.

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. Cette cotisation inclut également les heures d'interprétation à distance.

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.

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

Cette cotisation vise l'interprétation de rencontres entre le travailleur et l'employeur ainsi que l'interprétation de réunions professionnelles internes ou de formations professionnelles suivies par le travailleur.

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.

Adaptation du tarif :

Les employeurs qui ne disposent pas d'un siège d'activité en région de langue française peuvent bénéficier de cette cotisation afin de permettre l'insertion professionnelle de 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.

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

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

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.

Montants :

Utilisateurs de la région de langue française :

Interprétation : 55,00 € par heure et par interprète

Déplacement : 45,00 € par interprète

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 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 cas échéant, le temps d'attente est facturé à 20,00 €/heure.

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.

f) L'interprétation à distance

Les personnes sourdes

Les personnes sourdes domiciliées en région de langue française, en règle de cotisation au SISW, peuvent faire appel au centre visiophonie d'interprétation à distance sans coût supplémentaire.

Les temps de prestation d'interprétation à distance (VRS et VRI) sont comptabilisés de manière hebdomadaire et décomptés des forfaits souscrits par les personnes ou par les associations ou les employeurs qui les emploient.

Les personnes morales et autres personnes physiques

Les personnes physiques entendantes et les personnes morales qui souhaitent utiliser les services du centre visiophonie d'interprétation à distance devront s'acquitter d'une part des frais de prestations d'interprétation (45,00 €/heure de

prestation - toute heure entamée est due) mais également d'un abonnement annuel couvrant les frais inhérents au compte utilisateur qui leur sera attribué.

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.

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

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

- 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.

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.

DROITS ET DEVOIRS DU BENEFICIAIRE

10. Les demandes

Le service est l'intermédiaire entre les interprètes et les clients. Toutes les demandes doivent impérativement passer par le service afin d'être traitées ou être adressées au centre visiophone d'interprétation à distance. Les interprètes ne peuvent en aucun cas accepter de demandes émanant directement du client.

Les demandes seront introduites au SISW par écrit (via fax, mail, sms ou via les formulaires en ligne sur le site du SISW).

La demande d'interprétation en face à face doit impérativement contenir les informations suivantes :

- Nom et prénom du client ;
- Date et heure du rendez-vous ;
- Adresse précise du rendez-vous ;

- Motif précis de la demande ;
- Durée prévue de l'interprétation ;
- 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 interprète en particulier, le SISW tentera de respecter ce souhait. Le client peut signifier son refus d'intervention d'un interprète, le SISW tentera de trouver un autre interprète disponible.

11. La cotisation

Pour obtenir une réponse positive à une demande, le client doit être en ordre de cotisation (voir tarifs).

Au moment de l'introduction de la première demande, le SISW invite le client à s'acquitter de la cotisation annuelle. La cotisation est due en cas de réponse positive à la demande et pour les demandes ultérieures.

En cas de non-paiement de la cotisation après une première prestation, un rappel sera adressé par le SISW au client. Après l'envoi de ce rappel, si la cotisation n'est pas payée dans les 15 jours qui suivent le rappel, le SISW ne mandatera plus d'interprète pour des demandes ultérieures. Une fois ce retard de paiement régularisé, les nouvelles demandes seront traitées.

Le service traite les demandes par ordre d'arrivée.

Dès réception de la demande et au plus tard le lendemain (jour ouvré), un accusé de réception est adressé au client.

Le choix de l'interprète est lié à son statut (priorité aux salariées), à sa disponibilité, à la distance à parcourir par l'interprète et au thème de l'interprétation.

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 être, avec l'accord du client, amené à modifier les données du rendez-vous (jour, heures, ...) en contactant l'interlocuteur.

12. 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 4 jours ouvrés. 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-réservé et de ne pas honorer la demande.

13. 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, si celui-ci toutefois parvient au service 15 jours avant la date de la prestation.

En cas de délai plus court, le client et le SISW conviendront d'autres modalités.

14. 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, 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 : 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

En cas de prestation dans un cadre privé, le client doit obtenir l'accord explicite du service et de l'interprète.

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

OBLIGATIONS DU SERVICE A L'EGARD DES BENEFICIAIRES

15. Accusé de réception des demandes d'interprétation en face à face

Le SISW adresse toujours, dans les 24 heures ouvrées, un accusé de bonne réception de la demande et il demande éventuellement les informations manquantes ou complémentaires.

16. Confirmation de la prestation

Une fois assuré de la disponibilité de ou des interprète(s), le SISW confirme dès que possible par écrit (mail ou sms) au client la présence effective de l'interprète en réponse à une demande introduite en bonne et due forme.

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'un support écrit.

17. Exécution de sa mission

Le SISW mandate des interprètes en langue des signes 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 prêter seul. L'interprète peut refuser et, dans ce cas, le SISW sera contraint d'annuler la prestation. Aucun dédommagement n'est prévu.

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

18. Les domaines d'intervention du SISW

Le SISW répond à toutes les demandes d'interprétation dans tous les domaines, hormis le domaine de la scolarité obligatoire, et ce par le biais d'interprétation en face à face ou d'interprétation à distance

Il 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.

19. Les préparations pour certaines prestations

L'interprétation d'activités de type réunions, conférences, colloques, 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 préparation (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.

Si le SISW ne dispose pas des documents sollicités lors de la confirmation dans le délai convenu, le SISW conviendra avec le client de la présence de l'interprète une heure avant la prestation (heure facturée en sus) afin de prendre connaissance des textes et informera le client 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 SISW, au motif de la non-garantie d'un travail professionnel de qualité.

20. 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 un peu 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.

21. Nombre d'interprètes

En vue d'assurer une qualité de travail, le SISW se réserve le droit de programmer 1 ou 2 interprètes pour rencontrer une demande, et ce en fonction de la durée de la prestation ou de la complexité de celle-ci. Le surcoût lié au binôme ainsi mandaté n'impacte pas le forfait des personnes sourdes, des associations ou des employeurs.

22. Pause

Quand une prestation de plus d'une heure est assurée par une interprète seule, une pause est prévue pour l'interprète.

23. Déplacement

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

PLAINTES

24. Plaintes

Il est important que les clients puissent faire part de difficultés qu'ils rencontrent avec le SISW, qu'il s'agisse de plaintes ou de difficultés de collaboration. L'interlocuteur pour entendre cette plainte sera soit la directrice, soit le président du conseil d'administration.

25. 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.

Ce contact avec la directrice peut se faire par écrit, via téléphone, sms, vidéo ou via mail, à l'adresse joelle.sutera@sisw.be – Tél 0496/502281. Il n'est pas nécessaire de détailler

par écrit les éléments de la plainte, une rencontre peut être organisée sur rendez-vous. A la demande de la direction ou du client, un membre du CA peut être présent. Cette réunion sera interprétée.

26. Gestion de la plainte

Dès réception de cette plainte, la direction adresse un accusé de réception et informe que la demande va être analysée et traitée dans un délai de maximum 8 jours.

Pour analyser cette plainte, la direction prend tous les contacts utiles avec le client, avec d'éventuels témoins, si certaines précisions manquent, ou avec l'interprète ou le membre du personnel concerné.

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

Si, à l'issue de cette procédure, le client souhaite poursuivre son dépôt de plainte, une réunion sera organisée entre le Président du conseil d'administration, la direction et le client.

Un relevé est dressé une fois par an et remis de manière globale au Président du conseil d'administration, et ces interpellations constitueront des éléments qui permettront au SISW de s'améliorer.

Les plaintes peuvent également être introduites auprès de l'Administration Centrale de l'AWIPH rue de la Rivelaine,21 – 6061 Charleroi