

[Cliquez ici pour la version en LS](#)



SERVICE D'INTERPRÉTATION DES SOURDS DE BRUXELLES

ASBL INFO-SOURDS BXL

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR



Cofinancé par
l'Union européenne



former pour l'emploi



Agence pour une Vie de Qualité
Personne à besoins spécifiques Handicap



socioculturel



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



rtbr

Table des matières

PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LE SISB.....	3
INTERPRÉTATION EN LANGUE DES SIGNES.....	4
<i>Interprétation en présentiel.....</i>	4
<i>Interprétation en distanciel.....</i>	4
TRANSLITTÉRATION.....	4
DROITS ET DEVOIRS	5
SERVICE D'INTERPRÉTATION DES SOURDS DE BRUXELLES.....	5
<i>Protection des données</i>	5
<i>Accessibilité.....</i>	5
<i>Traitement des demandes.....</i>	5
<i>Prestation.....</i>	5
<i>Fiche de prestation.....</i>	6
<i>Droit à l'image.....</i>	7
<i>Évaluation.....</i>	7
<i>Conseil des usagers.....</i>	8
BÉNÉFICIAIRE (PERSONNE SOURDE OU MALENTENDANTE)	8
<i>Inscription</i>	8
<i>Contribution.....</i>	9
<i>Demandes de prestation.....</i>	9
<i>Prestation.....</i>	10
<i>Droit à l'image.....</i>	11
<i>Infractions</i>	11
PRÉPARATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL	11
PRÉPARATION	11
CONDITIONS DE TRAVAIL	12
MODIFICATION OU ANNULATION	13
SERVICE D'INTERPRÉTATION DES SOURDS DE BRUXELLES.....	13
BÉNÉFICIAIRE	13
PLAINTES ET MÉDIATION	14
RISQUES COUVERTS PAR L'ASSURANCE DU SERVICE.....	15
DURÉE DE L'ACCORD DE COLLABORATION.....	15



CONTACT

Siège Social et d'exploitation

Avenue Brugmann, 76

1190 Forest (Bruxelles)

Numéro d'entreprise

458.968.168

Téléphone fixe

02 644 68 84

GSM/Message texte

0498 43 43 34

Email

sisb@infosourds.be

Site internet

www.infosourds.be

Formulaire de demandes pour les
bénéficiaires

<http://www.infosourds.be/demande-interpretation-1>

Agrément COCOF

Arrêté 2020/2308

asbl Info-Sourds de Bruxelles

Avenue Brugmann, 76

1190 Bruxelles

Horaires : [Interprétation - Info-Sourds de Bruxelles](#)

Tél : 02 644 68 90 – GSM : 0498 43 43 34

Email : sisb@infosourds.be



RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DES BÉNÉFICIAIRES

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

Le Règlement d'Ordre Intérieur régit les relations entre le SISB et les bénéficiaires, 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, 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 :

- Le SISB, en tant que commettant ;
- Les bénéficiaires.

Le SISB s'efforce de garantir un service de qualité, flexible et adapté aux besoins de toutes et tous. 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](#).

Prestations proposées par le SISB

Les prestataires ne remplissent aucune autre fonction que celle d'interprète ou de translittérateur. Ils ne sont pas à confondre avec des médiateurs interculturels, ni des accompagnateurs.

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 SISB 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 SISB et le Service PHARE, en concertation avec les organes compétents.

Plus d'informations sur les critères de reconnaissance sont disponibles sur le site du PHARE : [Interprétariat en langue des signes Bruxelles - Service PHARE](#).

Interprétation en langue des signes

En lien avec les missions de l'association, l'interprète en langue des signes est un professionnel, entendant ou sourd, veillant à assurer la communication entre des personnes s'exprimant dans des langues différentes : interprétation biactive français et langue des signes de Belgique francophone (des combinaisons avec d'autres langues des signes sont possibles).

- Il 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 déplace personnellement sur les lieux et ses prestations en présentiel sont, généralement, 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 (voir offre de service Relais-Signes) ;
- Des entretiens pour lesquels la présence physique de l'interprète n'est pas nécessaire ou possible.

Translittération

La translittération consiste en différents moyens visuels mis en place par un professionnel pour faciliter la compréhension du français par la personne sourde ou malentendante. Il transmet l'information par l'intermédiaire de moyens visuels de communication et de codes visuels : langue française parlée complétée, reformulation orale et français signé.



Droits et devoirs

Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles

Protection des données

Le SISB préserve au maximum la vie privée des prestataires selon les principes du règlement général sur la protection des données (RGPD). C'est pourquoi seuls les numéros professionnels sont communiqués. Ces numéros ne peuvent, de ce fait, être utilisés pour une autre fin que la mission donnée, et certainement pas à des fins commerciales.

À des fins de fonctionnement et de rapport interne exclusivement, le SISB enregistre des informations sur les bénéficiaires au moment de leur inscription et sur leurs prestations lors de toute nouvelle demande dans la base de données interne. Le SISB garantit également la confidentialité et la discrétion par rapport à tous les documents fournis dans le cadre de la préparation des prestataires.

Accessibilité

Le SISB est accessible en langue des signes de Belgique francophone et en français :

- Sur place à Info-Sourds : 76 Avenue Brugmann, 1190 Forest. Le bureau du service se trouve au dernier étage ;
- Via le [formulaire en ligne](#) ;
- Par email à sisb@infosourds.be ;
- Par téléphone ou message texte au 0498 43 43 34.

Les heures d'ouverture pour effectuer une demande de prestation sont disponibles sur la [page internet du SISB](#).

Traitement des demandes

La gestion des demandes traite les demandes qui arrivent par les différents canaux (en direct, via le formulaire, par email ou par téléphone) par ordre d'arrivée et par ordre d'urgence. Le SISB envoie un accusé de réception par écrit dans les 2 jours ouvrés, au plus tard.

Dès ouverture de la demande de prestation, le SISB analyse la demande et vérifie les disponibilités des prestataires, salariés et indépendants conventionnés. En vue d'assurer une prestation de qualité, le service se réserve le droit de programmer un ou plusieurs prestataires

5

asbl Info-Sourds de Bruxelles

Avenue Brugmann, 76

1190 Bruxelles

Horaires : [Interprétation - Info-Sourds de Bruxelles](#)

Tél : 02 644 68 90 – GSM : 0498 43 43 34

Email : sisb@infosourds.be



pour rencontrer une demande, et ce pour toute prestation supérieure à 2 heures, ou en fonction de la complexité de celle-ci.

Le SISB envoie une confirmation écrite au bénéficiaire dès qu'un prestataire a accepté la demande de prestation. Attention, la recherche de prestataire peut prendre du temps. Le SISB recommande au bénéficiaire d'attendre 5 jours ouvrés avant de relancer la recherche de prestation ou de reporter la date ou l'heure de la prestation.

Si un binôme est constitué, mais qu'en fin de compte, un seul des prestataires s'avère disponible, (maladie, accident, etc.), le SISB cherche un autre prestataire pour compléter le binôme. Si aucun remplaçant n'est trouvé, le SISB demande au prestataire unique s'il peut assurer seul la prestation, en veillant auprès du bénéficiaire que des pauses régulières lui soient accordées. Dans la négative, le SISB se voit contraint d'annuler la prestation.

Le SISB se réserve le droit de refuser une prestation, et ce afin de privilégier des urgences ou si la demande sort d'un des cadres légaux auxquels il se rapporte.

Prestation

Il est possible que le prestataire soit accompagné d'un stagiaire. Dans ce cas, le SISB aura demandé préalablement l'autorisation de sa présence auprès des parties concernées.

Le prestataire est présent un peu avant l'heure fixée, sauf contre-temps. Dans la mesure du possible, le SISB informe le bénéficiaire en cas de retard du prestataire.

Le prestataire est réservé jusqu'à l'heure prévue au plus tard, sauf si un accord est conclu sur place pour prolonger la prestation.

Fiche de prestation

À la fin d'une prestation, le prestataire doit vérifier les informations présentes sur la fiche de prestation avec le bénéficiaire, et au besoin les modifier. Une fois la fiche de prestation complétée, le bénéficiaire et le prestataire doivent signer le document. Ce document atteste que la prestation a eu lieu et doit être remis au SISB pour archivage.

Un modèle vierge de ce document est disponible depuis notre site internet : [Fiche de prestation](#).

Droit à l'image

Info-Sourds s'engage à ce que les photos ou vidéos sur lesquelles les personnes figurent puissent être utilisées, reproduites et diffusées par Info-Sourds de Bruxelles, uniquement, sans limitation de durée, et à des fins professionnelles, sur tout support et quel que soit le mode de communication papier ou digitale (ex : publications, promotion d'activités, site internet, réseaux sociaux, catalogue des activités, brochures, vidéo, etc.).

Info-Sourds de Bruxelles s'engage à traiter ces vidéos ou photos loyalement, licitement et de manière sécurisée.

Le cas échéant, la personne filmée ou photographiée peut faire valoir ses droits en contactant Info-Sourds de Bruxelles.

En aucun cas, Info-Sourds de Bruxelles ne cède les photos ou vidéos ainsi que les droits visés à des tiers, à l'exception des partenaires qui ne poursuivent pas un but de lucre.

Ces dispositions sont portées à la connaissance des personnes concernées, dans le cadre de l'application de la législation relative au respect du droit à l'image et relative au RGPD.

À cet égard, les bénéficiaires peuvent à tout moment contacter Info-Sourds de Bruxelles à l'adresse direction@infosourds.be, afin de consulter leurs données personnelles, solliciter leur modification ou leur suppression.

Évaluation

Offrir des prestations d'interprétation et de translittération est une valeur fondamentale du SISB. C'est pourquoi les prestataires répondent aux critères de reconnaissances établies en concertation avec les organes compétents.

Les bénéficiaires sont toujours libres de donner leur avis au prestataire au moment de la prestation. De cette manière, ce dernier reçoit tout de suite un retour sur sa prestation.

Dans une volonté d'amélioration, les bénéficiaires sont invités à remplir et à renvoyer le formulaire d'évaluation joint à la demande de paiement de la cotisation en donnant des exemples aussi concrets que possible.



Conseil des usagers

Le SISB organise au moins une fois par an un Conseil des usagers, pour les bénéficiaires. L'objectif de cette réunion est d'informer, en direct, des changements divers, de demander l'avis des bénéficiaires et de recevoir tout commentaire sur différents thèmes tels que la gestion des demandes, les annulations, le ROI, etc.

Bénéficiaire (personne sourde ou malentendante)

Inscription

Sauf en cas de force majeure, aucune personne sourde ou malentendante ne peut recevoir d'interprète sans être en ordre d'inscription auprès du SISB. Ci-dessous les conditions d'inscription :

- Être admis au Service PHARE au préalable ;
- Ou ne pas être admis au Service PHARE au préalable, mais répondre aux conditions générales d'admission. Les conditions générales d'admission peuvent être consultées depuis le site internet du PHARE : [Admission au Service Phare - Service PHARE](#) ;
- Ou être porteur d'un handicap ou d'une déficience auditive manifeste.

Pour s'inscrire, toute personne sourde ou malentendante doit compléter la fiche d'inscription et fournir une composition de ménage. Un modèle vierge de la [fiche d'inscription](#) est disponible sur notre site. La composition de ménage doit être produite dans les 6 mois précédant l'inscription. Ce document est accessible gratuitement en se connectant avec un lecteur de carte à mondossier.rn.fgov.be ou en se rendant à l'administration communale. Elle doit aussi attester avoir pris connaissance du Projet de service du SISB et avoir accepté le Règlement d'Ordre Intérieur ci-présent. Une fois l'inscription terminée, la personne sourde ou malentendante devient dès lors bénéficiaire et peut introduire des demandes de prestation au SISB.

Le droit à l'interprétation, translittération et la transcription est théoriquement illimité mais le budget est limité. De ce fait, le droit à l'interprétation doit être géré avec équité. Ainsi, chaque bénéficiaire a droit à 50 heures d'interprétation et de translittération par an. Les heures d'interprétation et de translittération sont calculées au quart d'heure entamé. Si le bénéficiaire a besoin de plus d'heures, il doit introduire une demande motivée pour continuer à faire appel au SISB.



Contribution

Par son arrêté, le SISB doit demander une contribution aux bénéficiaires qui ont reçu une ou plusieurs prestations au cours d'un trimestre civil. Les cotisations sont envoyées annuellement en janvier avec un décompte des heures par trimestre et une demande de paiement. Le SISB envoie une facture uniquement pour les trimestres où au moins une prestation a eu lieu.

Le montant total de la cotisation est calculé sur base de 10 euros par trimestre. Ainsi, le total peut être de 10, 20, 30, ou 40 euros.

Ceci représente un tarif unique par bénéficiaire, ou les couples et familles de bénéficiaires avec pour la composition de ménage fournie lors de l'inscription. Ils sont tenus de prévenir le SISB pour tout changement de situation ou de coordonnées, et le SISB peut réclamer une composition de ménage en cas de nouveau ménage composé de bénéficiaires dans le cours de l'année civile.

Les personnes qui rencontrent des difficultés à payer la contribution, peuvent faire une demande de réduction, sous forme de dérogation auprès du SISB.

Le bénéficiaire doit être en ordre de paiement des cotisations pour pouvoir introduire de nouvelles demandes de prestation.

Cotisation individuelle ou par ménage		
Trimestres	Périodes définies	Montants
Premier trimestre	Du 1 ^{er} janvier au 30 mars	0 ou 10 euro(s)
Deuxième trimestre	Du 1 ^{er} avril au 30 juin	0 ou 10 euro(s)
Troisième trimestre	Du 1 ^{er} juillet au 30 septembre	0 ou 10 euro(s)
Quatrième trimestre	Du 1 ^{er} octobre au 31 décembre	0 ou 10 euro(s)

Demandes de prestation

Les demandes doivent transiter par le SISB pour être traitées et encodées afin de bénéficier de l'avantage social. Les prestations traitées en direct entre prestataire et bénéficiaire doivent être signifiées au SISB par le bénéficiaire avant la prestation. Dans le cas contraire, le SISB ne peut être tenu pour responsable en cas de souci et l'entièreté du coût de la prestation est à charge de la personne sourde ou malentendante.

asbl Info-Sourds de Bruxelles

Avenue Brugmann, 76

1190 Bruxelles

Horaires : [Interprétation - Info-Sourds de Bruxelles](#)

Tél : 02 644 68 90 – GSM : 0498 43 43 34

Email : sisb@infosourds.be



Le bénéficiaire peut adresser ses demandes au SISB :

- Sur place à Info-Sourds : 76 Avenue Brugmann, 1190 Forest. Le bureau du service se trouve au dernier étage ;
- Via le [formulaire en ligne](#) ;
- Par email à sisb@infosourds.be ;
- Par téléphone ou message texte au 0498 43 43 34.

Lors de chaque demande, le SISB a besoin des informations obligatoires suivantes :

- Prénom et nom du bénéficiaire ;
- Le lieu (adresse complète) ;
- La date de la prestation ;
- L'heure de début et de fin ;
- Langues souhaitées (français oral <-> Langue des signes de Belgique francophone (LSFB) / International Sign (IS) / Langue française parlée complétée (LfPC) / Reformulation orale / Français signé) ;
- Type et sujet de la prestation (avec le plus précisions possibles).

La demande peut contenir des indications sur la préférence d'intervention d'un prestataire en particulier ; le SISB tente de respecter ce souhait. Le bénéficiaire peut signifier son refus d'intervention d'un prestataire précis ; le SISB tente alors d'en trouver dans la mesure des disponibilités.

Attention ! Afin de maximiser les chances de réservation d'un prestataire, il est recommandé d'envoyer toute demande au minimum 10 jours ouvrés avant la prestation.

La gestion de demandes du SISB traite uniquement les demandes en lien avec de l'interprétation ou de la transcription. Elle ne remplit pas le rôle de secrétaire pour les autres rendez-vous ou événements en dehors des prestations.

Prestation

En cas de retard, le bénéficiaire doit avertir le SISB le plus rapidement possible. Si le prestataire n'est pas présent à l'heure prévue et est injoignable, le bénéficiaire en informe la gestion des demandes du SISB au plus vite afin de prendre les mesures nécessaires.

Le bénéficiaire peut demander l'accord du prestataire pour prolonger la prestation au-delà de l'heure prévue lors de la demande de prestation. Dans la négative, il est tenu de le libérer à

asbl Info-Sourds de Bruxelles

Avenue Brugmann, 76

1190 Bruxelles

Horaires : [Interprétation - Info-Sourds de Bruxelles](#)

Tél : 02 644 68 90 – GSM : 0498 43 43 34

Email : sisb@infosourds.be



l'heure prévue. En cas de prolongation imprévue, la durée est calculée par quart d'heure entamé.

Droit à l'image

Le bénéficiaire doit informer le SISB de toute prestation filmée et des conditions de diffusion. Tout enregistrement vidéo est interdit sans l'accord du SISB. Une copie est susceptible d'être demandée au bénéficiaire à des fins exclusives d'outil de formation continue des prestataires.

Infractions

Le bénéficiaire est prié de respecter les membres du personnel et les prestataires. Il respecte la déontologie des prestataires et ne formule pas de demandes sortant du cadre des prestations proposées par le SISB.

En cas d'infraction aux règles telles que spécifiées dans le ROI, le SISB convoque le bénéficiaire pour trouver des solutions ou limite l'accès aux ressources.

Si le problème consiste en l'irrespect du personnel ou des prestataires, le SISB recueille les points de vue des parties prenantes avant de prendre une décision. Ne plus mettre en relation un bénéficiaire et un prestataire temporairement ou indéfiniment est une solution envisageable.

Préparation et conditions de travail

Tout prestataire désigné par le SISB est tenu de fournir une prestation de qualité. Toutefois, cet objectif ne peut être atteint sans préparation suffisante et sans respect des conditions de travail. Ainsi, toutes les parties concernées portent collectivement la responsabilité de soutenir le prestataire dans sa mission.

Préparation

En plus des informations de bases nécessaires à transmettre lors d'une demande de prestation, le SISB peut réclamer plus d'informations sur le contenu de la prestation pour aider le prestataire à se préparer au mieux.

Qu'il s'agisse d'un rendez-vous, d'une réunion, d'une conférence ou d'une formation, la préparation peut prendre de nombreuses formes : contexte avancé de la prestation, CV, dernier PV, ordre du jour, syllabus, PowerPoint, documents distribués, etc. Elle permet



notamment de cerner le contenu, le contexte et les enjeux afin de travailler la terminologie et les concepts potentiels.

La préparation doit parvenir au SISB dans un délai raisonnable qui peut être convenu à l'avance. Si la préparation n'est pas envoyée dans le délai convenu, le SISB et le bénéficiaire peuvent convenir de la présence du prestataire une heure avant la prestation afin de permettre au prestataire de se préparer et d'informer sur les conditions de travail dans le cadre de la prestation. Si le bénéficiaire n'a pas accès à la préparation, il doit pouvoir orienter le SISB vers les personnes ressources.

En cas de préparation insuffisante ou inexistante, le SISB se réserve le droit d'annuler au motif de la non-garantie d'un travail professionnel de qualité.

Conditions de travail

Le SISB est responsable d'informer les bénéficiaires et les parties présentes des conditions de travail des prestataires.

Une prestation de plus d'une heure assurée par un seul prestataire nécessite une pause de 10 minutes toutes les 30 minutes. Une prestation de plus de deux heures assurées par plusieurs prestataires requiert une pause de 10 minutes toutes les heures.

Le prestataire prend toujours place aux côtés de la personne entendante, pour les prestations d'interprétation ou de translittération, afin que le bénéficiaire 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, etc. 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 doit être assurée par un participant.

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

- Pour une prestation au départ du français : le prestataire doit être placé face au public atteint de déficience auditive. Il doit être suffisamment éclairé même si la salle est obscure (diapositives, films, ...). Il doit, dans la mesure du possible, disposer d'un retour son et image.

asbl Info-Sourds de Bruxelles

Avenue Brugmann, 76

1190 Bruxelles

Horaires : [Interprétation - Info-Sourds de Bruxelles](#)

Tél : 02 644 68 90 – GSM : 0498 43 43 34

Email : sisb@infosourds.be



- Pour une prestation vers le français : le prestataire doit disposer d'un siège au premier rang, face aux orateurs s'exprimant de manière visuo-gestuelle. 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.

En cas de non-respect des conditions de travail, le prestataire, est en droit à mettre fin à la prestation au motif de la non-garantie d'un travail de qualité.

Modification ou annulation

Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles

Le SISB se réserve la possibilité d'annuler ou modifier une prestation à tout moment et prévient les parties concernées le plus rapidement possible :

- 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 est évaluée par le SISB.
- En cas d'impossibilité médicale ou matérielle de la part du ou des prestataires et si aucun remplaçant n'est trouvé.
- Au motif de la non-garantie d'un travail professionnel de qualité en cas du manque de préparation suffisante ou du manque de respect des conditions de travail.

Ces annulations, pour raisons impérieuses, ne donnent pas droit à un dédommagement, mais si elle peut être reportée, la prestation devient prioritaire dans l'affectation d'un prestataire pour l'assurer.

Bénéficiaire

En cas de modification ou d'annulation, le bénéficiaire est tenu d'avertir le SISB le plus vite possible.

En cas de modification, le SISB envisage d'abord la piste d'une solution. Si aucune solution ne convient, la prestation est alors annulée.

Pour les prestations prévues un jour de week-end ou un jour férié, l'annulation doit dans tous les cas se faire un jour ouvré. Sinon, elle est considérée comme une annulation sans avertissement le jour-même de la prestation.

asbl Info-Sourds de Bruxelles

Avenue Brugmann, 76

1190 Bruxelles

Horaires : [Interprétation - Info-Sourds de Bruxelles](#)

Tél : 02 644 68 90 – GSM : 0498 43 43 34

Email : sisb@infosourds.be



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



rebor

En cas d'annulation sans avertissement :

- Lors de la première, le SISB envoie un rappel à l'ordre au bénéficiaire.
- Lors de la deuxième, le SISB convoque le bénéficiaire afin de discuter d'une solution.
- A partir de la troisième, le SISB sanctionne le bénéficiaire d'une amende (10 euros) à payer en même temps que la cotisation.

En cas de mauvaise volonté manifeste du bénéficiaire, malgré les avertissements et amendes, ce mauvais usage des ressources pénalisant l'ensemble des autres bénéficiaires, le SISB est contraint d'en avvertir l'inspection de la COCOF. Cette situation peut, dans le cas spécifique d'excès, aboutir à une limitation de l'accès aux ressources ou à une privation temporaire de l'accès au SISB.

Plaintes et médiation

En cas d'insatisfaction du service rendu ou de contestation partielle ou totale du paiement de la cotisation ou des amendes, les plaintes sont à adresser dans l'ordre :

- Au SISB par email ou par vidéo : sisb@infosourds.be
- À la Direction : direction@infosourds.be

Info-Sourds de Bruxelles asbl
Avenue Brugmann, 76
1190 Bruxelles
Tél : 02 644 68 84
Gsm : 0488 46 00 10

- En cas de désaccord vis-à-vis d'une décision du SISB, le plaignant peut également s'adresser au service Inspection de la COCOF selon article 110 du décret – 17/01/2014 – relatif à l'inclusion de la personne handicapée. Une médiation peut être mise en place.

Service public francophone bruxellois (COCOF)
Service PHARE
42, rue des Palais
1030 Bruxelles

Espace accueil : 02 800 82 03

asbl Info-Sourds de Bruxelles
Avenue Brugmann, 76
1190 Bruxelles
Horaires : [Interprétation - Info-Sourds de Bruxelles](#)
Tél : 02 644 68 90 – GSM : 0498 43 43 34
Email : sisb@infosourds.be



Fax : 02 800 81 20

Email : info.phare@spfb.brussels

Site internet : www.phare.irisnet.be

Service Inspection (Dominique MAUN) : 02 800 82 30

Email : dmaun@spfb.brussels

Risques couverts par l'assurance du service

L'assurance "Responsabilité civile exploitation" couvre les dommages résultant d'une faute extracontractuelle causés par un membre du personnel du SISB ou par un bénéficiaire du SISB. Ce contrat est actuellement couvert par AXA (contrat n° 200.705.555.367). Les dommages couverts sont les suivants :

- Les dommages corporels, par sinistre ;
- Les dommages matériels, par sinistre ;
- Les dommages immatériels purs, par sinistre ;
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs causés par l'incendie, le feu, l'explosion, la fumée et l'eau, par sinistre ;
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs causés par les atteintes à l'environnement et les troubles de voisinages, par sinistre.

Cette assurance offre également une protection juridique aux prestataires salariés du SISB.

Durée de l'accord de collaboration

Cet accord est conclu pour toute la durée d'inscription au SISB.

asbl Info-Sourds de Bruxelles

Avenue Brugmann, 76

1190 Bruxelles

Horaires : [Interprétation - Info-Sourds de Bruxelles](#)

Tél : 02 644 68 90 – GSM : 0498 43 43 34

Email : sisb@infosourds.be

