



# SERVICE TITRES-SERVICES

(Entreprise agréée n°00071)

## REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR<sup>1</sup>

### Siège administratif :

Rue Cornuchamp, 5

4260 Braives

☎ 019/69.62.60

### I. Inscription aux services (Titres-services à domicile et/ou centrale de repassage)

1. **Le seul fait d'entamer une prestation à domicile et/ou de déposer des articles à repasser entraîne l'acceptation totale du présent règlement.**
2. L'inscription en tant qu'utilisateur de titres-services doit s'effectuer auprès de la société SODEXO.
3. Lors de l'inscription à notre service (centrale de repassage ou aide-ménagère à domicile) une convention vous est adressée. Différentes informations seront reprises sur ce document (Nom, prénom, adresse, numéro de contact, adresse mail, numéro Sodexo) et serviront exclusivement au bon fonctionnement du service administratif des titres-services (retard dans le travail, annulation d'une prestation, remplacement, comptabilité des titres, ...). En aucun cas elles ne seront diffusées à des tiers.
4. La convention signée par les différentes parties est liée à ce présent règlement.
5. Un document pour la remise des clés (aide-ménagère à domicile) sera annexé à la convention.

---

<sup>1</sup> Approuvé par le Conseil de l'Action Sociale le 21/11/2018

## II. Activités autorisés pour les titres-services

### 1. Aide à domicile

- ✓ le nettoyage du domicile privé (y compris les vitres);
- ✓ la lessive et le repassage du linge de maison ;
- ✓ les petits travaux occasionnels de couture ;
- ✓ les courses ménagères ;
- ✓ la préparation de repas.

*1.1 En aucun cas le travailleur ne pourra effectuer des activités autres que l'aide à domicile de nature ménagère courante et habituelle. Des activités telles que garder les enfants, s'occuper des animaux et entretenir leur logement et litière, effectuer du jardinage et du petit bricolage, entretenir les cages d'escalier communes ainsi que les locaux professionnels comme les bâtiments d'usine, les magasins, les cabinets de médecins et de dentistes, les locaux commerciaux, ... ne sont pas autorisées.*

*1.2 En aucun cas le travailleur ne pourra effectuer des tâches dangereuses, insalubres ou inadaptées, par exemple des travaux de nettoyage à l'extérieur en cas de pluie, neige et froid ou lorsque la température est trop élevée. Les caves, les greniers et le travail en hauteur peuvent présenter des dangers.*

*1.3 L'utilisateur garantit le bon état et le fonctionnement des moyens et du matériel qu'il met à disposition et passe en revue avec le travailleur, avant que celui-ci ne commence ses activités, les éventuels dangers qu'ils présentent. L'utilisateur ne peut obliger le travailleur à utiliser des solvants ou des produits non étiquetés ou non appropriés.*

### 2. le repassage en dehors du domicile (centrale de repassage).

*2.1 Le linge doit être lavé, replié (non chiffonné) et les chemises déboutonnées. Les vêtements tachés, troués, fragiles, ... ne seront pas pris en charge.*

2.2 *Le linge doit être déposé dans un contenant rigide (manne, box pliable, ...). Dans un souci ergonomique pour le personnel, nous demandons que les mannes ne soient pas surchargées. Nous vous remercions de privilégier l'utilisation de deux mannes plutôt qu'une seule manne trop remplie.*

2.3 *Si vous souhaitez que votre linge soit rendu sur cintre, veuillez en fournir le nombre nécessaire lors du dépôt ; à défaut de cintres, le linge sera replié et placé dans la manne.*

### **III. Précautions à prendre pour l'aide à domicile**

1. L'utilisateur, en tant que personne prévoyante, s'engage à faire prester le travailleur dans des conditions hygiéniques optimales. Lorsque des situations contraires à l'hygiène se présentent à plusieurs reprises, il pourra être mis fin à l'aide. L'utilisateur doit, en tant que personne prévoyante, permettre au travailleur, avant que l'occupation ne commence, d'effectuer, en sa compagnie, une visite des lieux de travail quant aux conditions de travail par liées à l'hygiène.
2. L'utilisateur s'engage à toujours occuper le travailleur dans des conditions de sécurité. Toutes les situations dangereuses sont signalées par le travailleur au CPAS (par exemple, prise de courant mal fixée, fiche dont le câblage est à nu, etc.). Lorsque les problèmes de sécurité persistent, il pourra être mis fin à l'aide à domicile de nature ménagère.  
En cas de danger imminent, le travailleur doit quitter le lieu de travail.
3. L'utilisateur passe des accords clairs avec le travailleur en matière de tabagisme et évite ainsi que le travailleur, l'utilisateur et son entourage ne soient gênés par la fumée de tabac.
4. L'utilisateur doit avertir l'entreprise agréée lors de l'apparition de maladies très contagieuses présentant un danger de contamination pour le travailleur, par exemple la grippe, la rubéole, la varicelle, la mononucléose, la méningite, l'hépatite virale, etc.
5. En cas d'accident survenu au travailleur lors de l'exécution de ses activités, l'utilisateur doit immédiatement en avvertir le CPAS s'il est présent au moment de la survenance des faits.

#### IV. Règlement des prestations

1. L'utilisation des titres-services est obligatoire, aucun paiement en liquide ne sera accepté.
2. 1h de prestation = 1 titre-service
3. **Après chaque prestation**, l'utilisateur remet au travailleur un titre-service par heure de travail.

*3.1 Le système de vérification des titres-services papier chez Sodexo est réalisé sous forme d'une lecture optique pour permettre de vérifier que le titre-service a bien été complété selon la législation sur les titres-services du 20 juillet 2001 et ses arrêtés d'exécution.*

- /!\ - NE PAS utiliser de feutre, uniquement un bic noir ou bleu foncé ;  
- Ne pas utiliser de correcteur (tipp-ex) ;  
- L'utilisateur n'est concerné que par le RECTO du titre-service :*

*1 : Date de prestation*

*2 : Signature de l'utilisateur (manuscrite et ne peut en aucun cas déborder sur le code-barres)*

*3 : Nature de la prestation à cocher*

*3.2 Les titres-services remis et qui s'avèreraient incorrectement complétés ou périmés, seront renvoyés par courrier au client qui sera invité à les remplacer sans délai par des titres valables.*

***Sodexo et le CPAS se réservent le droit de refuser des titres-services non correctement complétés et/ou périmés.***

4. L'utilisateur s'engage à rembourser le coût intégral des déplacements effectués à la demande de l'utilisateur dans le cas de courses ménagères (0,3363 €/km soumis à indexation au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année).

5. En cas de non réception des titres-services dus, un premier rappel sera adressé à l'utilisateur l'invitant à régulariser sa situation dans les 15 jours, après quoi le CPAS se réserve le droit de réclamer à l'utilisateur l'équivalent de la valeur faciale des Titres manquants, soit 23,39€ par Titre (montant au 01/09/2018, soumis à indexation). Le CPAS se réserve également la possibilité d'exercer toute voie de droit à l'encontre des utilisateurs qui auraient une dette envers lui.
6. A partir de 20 titres-services non rendus, le CPAS informera l'utilisateur de la suspension de la convention jusqu'à régularisation de la situation. Le CPAS ne peut pas garantir à l'utilisateur que les prestations pourront recommencer directement et dans les mêmes conditions que précédemment (jour, aide-ménagère, nombre d'heures). A partir de la date de suspension, l'utilisateur aura 15 jours pour s'acquitter des titres-services dus. Passé ce délai, le CPAS se réserve le droit de réclamer à l'utilisateur l'équivalent de la valeur faciale des Titres manquants, soit 23,39€ par Titre (montant au 01/09/2018, soumis à indexation). Le CPAS se réserve également la possibilité d'exercer toute voie de droit à l'encontre des utilisateurs qui auraient une dette envers le CPAS.

## V. Horaire de prestations

### 1. Aide à domicile

*1.1 Les heures de travail prestées par le travailleur au domicile de l'utilisateur seront reprises dans la convention signée par les différentes parties (utilisateur – CPAS).*

*1.2 Les prestations à domicile ne peuvent être inférieures à 2h par prestation.*

*1.3 L'utilisateur est tenu de veiller à ce que les tâches imposées ne causent pas une pression de travail telle que les conséquences en soient néfastes pour la sécurité et la santé du travailleur.*

### 2. Centrale de repassage

*2.1 Le dépôt et la reprise du linge se font aux heures suivantes : Du lundi au vendredi de 07h30 à 10h30 et du lundi au jeudi de 16h00 à 18h00. L'accès aux centrales est possible uniquement durant ces heures.*

*2.2 Le linge repassé sera restitué à l'utilisateur au plus tard dans les quatre jours ouvrables (96 heures) suivant le dépôt. En cas d'imprévu, l'utilisateur sera prévenu par sms.*

## **VI. Congés et suppression de prestations**

1. Si l'utilisateur désire se passer des prestations de l'aide-ménagère (lors de vacances, de travaux), il devra en informer le CPAS au 019/69.62.60 (65) (66) le plus vite possible et au minimum 7 jours à l'avance.
2. L'utilisateur ne pourra suspendre plus de 4 fois le nombre d'heures prévu par semaine.
3. Si l'utilisateur ne prévient pas le CPAS dans les **7 jours** précédant la suspension des prestations, le CPAS pourra réclamer, à titre de dédommagement, **le montant de 23,39 euros (montant au 01/09/2018, soumis à indexation) par nombre d'heures habituellement effectuées afin de couvrir les charges en personnel conformément à la législation en vigueur.**

**Une prestation annulée moins de 24h à l'avance sera automatiquement due.**

4. Dans les cas d'urgence et d'imprévus de suspension des prestations dans le chef de l'utilisateur, une décision sera prise au sein du CPAS quant au dédommagement. Le CPAS se réserve le droit de réclamer les Titres dus. Les situations seront évaluées au cas par cas.
5. Le CPAS ou l'aide-ménagère informera l'utilisateur de son absence pour les congés légaux le plus vite possible et au minimum 7 jours à l'avance.
6. En cas de circonstance imprévue (par exemple, congé pour maladie, congé pour force majeure ou congé de circonstance du travailleur de l'entreprise de services, etc.), l'utilisateur en est informé le plus rapidement possible par le CPAS.
7. Le CPAS mettra tout en œuvre pour pourvoir au remplacement mais le remplacement ne peut pas être garanti. En cas de remplacement, il peut y avoir des modifications dans les heures de travail et/ou la date, à convenir entre les parties.
8. Par ailleurs, l'utilisateur est tenu d'avertir le CPAS de toute absence, justifiée ou non, du travailleur, et ce, dès sa survenance.

## **VII. Plainte, réclamation, dégâts et fin de convention**

1. Le travailleur est placé sous l'autorité hiérarchique exclusive du CPAS de Braives.
2. L'utilisateur a le droit de déposer une plainte. S'il en a une à formuler, il doit s'adresser au Service administratif soit :
  - ✓ Par voie postale : CPAS de Braives – Titres-Services – Rue Cornuchamp, 5 à 4260 Braives
  - ✓ Par mail : [kevin.planque@braives.be](mailto:kevin.planque@braives.be)
  - ✓ Par Téléphone : 019/69.62.60 (65) (66)
3. En cas de dégât matériel lié au travail de l'aide-ménagère, l'utilisateur s'adressera, endéans les 48h, au Service administratif du CPAS soit par :
  - ✓ Par voie postale : CPAS de Braives – Titres-Services – Rue Cornuchamp, 5 à 4260 Braives
  - ✓ Par mail : [corinne.milquet@braives.be](mailto:corinne.milquet@braives.be)
  - ✓ Par Téléphone : 019/69.62.65
4. En cas de problème lié à l'application du présent règlement, les deux parties s'engagent à trouver une solution à l'amiable.
5. A défaut d'accord, le Conseil de l'Action Sociale du CPAS décidera des mesures à prendre.
6. En cas de non-respect du présent règlement par l'utilisateur, le CPAS se réserve le droit d'y mettre fin.
7. L'utilisateur peut mettre fin à la convention moyennant un préavis d'un mois ; celui-ci dès réception de la déclaration écrite (soit via mail, soit via voie postale).
8. La convention qui unit l'utilisateur au CPAS est résiliée de plein droit lorsqu'il n'y a plus d'émission de titres-services et que l'utilisateur n'en possède plus.

## **VIII. Règlement des données sur la protection des données**

1. Selon le Règlement général de la protection des données applicable au 25 mai 2018, le CPAS s'engage, à collecter vos données pour des raisons strictement liées au service et ce jusqu'au terme de la convention établie entre le CPAS et l'utilisateur. Le CPAS s'engage à respecter la confidentialité de ces informations.

# Ce présent règlement d'ordre intérieur est d'application au 01/01/2019

Pour le CPAS,

Evelyne LAMBIÉ,

Bruno LOUIS



Directrice Générale Le Président