



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

### **Siège d'exploitation :**

Rue de la Gare, 10  
5310 Eghezée

A l'initiative du CPAS d'Eghezée

<http://www.cpaseghezee.be/les-services/la-manne-a-fer/>

081/71.44.92

[manneafer@cpaseghezee.be](mailto:manneafer@cpaseghezee.be)

Numéro d'agrément : 01641

### **I- Jours et heures de permanence pour dépôt et réception des mannes:**

<b>Le lundi</b>	de 9h00 à 11h30
<b>Le mardi</b>	de 9h00 à 19h00
<b>Le jeudi</b>	de 9h00 à 19h00
<b>Le vendredi</b>	de 9h00 à 11h30
<b>Le samedi</b>	de 10h30 à 12h30

***L'accès à la centrale est possible exclusivement durant ces heures.***

#### **1- Le seul fait de déposer des articles à repasser entraîne l'acceptation totale du présent règlement.**

2- Au moment de l'inscription, la Manne à fer exige que vous lui communiquiez un numéro de téléphone (GSM ou ligne fixe) ainsi qu'une adresse e-mail.

Ces coordonnées servent uniquement à vous prévenir en cas de problème (retard dans le travail, annulation d'une permanence ou comptabilité des titres p.ex.). En aucun cas elles ne seront diffusées à des tiers.

Si vous ne souhaitez pas nous transmettre ces informations, nous déclinons toute responsabilité au cas où une information importante ne vous serait pas parvenue.

3- La Manne à fer repasse votre linge et effectue des travaux de petite couture pour un montant de 9,00 € de l'heure (déductibilité fiscale limité à 1.380 € par personne et par an), payable uniquement en **Titres-services**.

L'utilisation des titres-services est obligatoire, aucun paiement en liquide ne sera accepté. Si vous ne possédez pas de titres-services, il suffit de vous inscrire à la Manne à Fer. Le service se chargera de vous inscrire à l'organisme qui gère le système titres-services, à savoir SODEXO. Une fois inscrit, vous êtes responsable de la commande et du paiement de vos titres-services chez Sodexo.

<sup>1</sup> Approuvé par le CAS le 7 août 2018.

- 4- Le règlement des prestations se fait par des **titres-services électroniques de préférence** ou par des titres papier.

Afin de faciliter les échanges entre le client et la centrale, éviter les erreurs ou la péremption des titres papier, **seuls les titres électroniques seront acceptés à dater du 1<sup>er</sup> janvier 2019**. N'hésitez pas à solliciter le personnel de la centrale qui peut vous renseigner sur la façon de passer d'un système à l'autre.

- 5- L'heure entamée est due et l'excédent de minutes payé en avance lors de la prestation précédente, est reporté sur la facture suivante. En aucun cas, le boni ne peut être converti en euros ni remboursé.

*Par exemple, pour 1h30 de repassage, vous payez 2 titres-services et nous déduisons les 30 minutes de boni sur la prochaine facture.*

6- Nous appliquons un tarif forfaitaire par type de vêtements dont voici le détail :

Vêtements :

1 chemise : 8 min	1 pantalon en toile : 7 min
1 t-shirt sans manches : 3 min	1 pantalon à plis : 10 min
1 t-shirt manches courtes / longues : 4 min	1 jeans : 5 min
1 polo : 4 min	1 pantalon ¾ : 5 min
1 sweat : 4 min	1 bermuda (jeans, coton) : 4 min
1 pull : 4 min	1 pyjama ou 1 robe de nuit : 6 min
1 veste : 10 min	1 peignoir : 6 min
1 jupe courte : 4 min	1 tablier : 2 min
1 jupe plissée : 8 min	1 jogging : 8 min
1 robe courte ou une jupe longue : 6 min	1 ensemble de travail : 6 min
1 robe plissée : 12 min	1 tablier infirmière : 5 min
1 ensemble 2 pièces : 12 min	1 kimono : 8 min
1 ensemble 2 pièces lainage : 10 min	1 tunique : 7 min
	1 legging : 3 min

+ 2 minutes supplémentaires pour les vêtements en lin

Articles enfants (en-dessous de 12 ans) :

1 chemise : 4 min	1 pantalon enfant : 3 min
1 t-shirt sans manche : 1 min	1 bermuda / 1 jupe courte : 3 min
1 t-shirt manches courtes/longues : 2 min	1 short (coton) : 1 min
1 polo : 3 min	1 salopette ou jupe-salopette : 4 min
1 sweat : 3 min	1 veste : 4 min
1 pull : 3 min	1 jogging : 5 min
1 gilet : 3 min	1 pyjama, robe de nuit : 3 min
1 robe : 4 min	2 bavoirs : 1 min
1 jupe plissée : 5 min	1 vêtement « spécial » : 7 min
1 robe plissée : 6 min	1 legging enfant : 2 min
1 legging : 3 min	

+ 2 minutes pour les vêtements en lin (n'apparaît pas dans le facturier)

Linge de maison :

1 parure de lit complète 2 pers : 20 min	1 grande nappe (145*145): 12 min
1 parure de lit complète 1 pers : 17 min	1 petite nappe (120/150) : 6 min
2 parures de lit complète pour bébé : 15 min	2 mouchoirs : 1 min
1 housse 2 personnes (160/200) : 10 min	1 essuie de cuisine : 2 min


1 housse 1 personne (90/140): 8 min	1 serviette de bain (mains):1 min
1 housse bébé : 3 min	1 taie : 2 min
1 serviette de bain (moyenne) : 2min	1 tapis de bain : 3 min
1 drap housse 2 personnes (160/200) : 8 min	1 drap de bain : 3 min
1 drap housse 1 personne (90/140) : 6 min	2 gants de toilette : 1 min
1 drap housse bébé : 4 min	2 serviettes de table : 1 min
1 protège matelas 2 personnes : 5 min	1 petit foulard : 3 min
1 protège matelas 1 personne : 4 min	1 grand foulard : 6 min

7- En ce qui concerne les travaux de petite couture, le temps réel presté par la couturière est facturé (sans forfait).

## **II - Dépôt du linge à repasser**

- 8- Votre linge doit être lavé et les chemises déboutonnées. Les sous-vêtements ne sont pas acceptés.
- 9- Votre linge est 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.
- 10- Votre linge doit être replié dans la manne au moment du dépôt. S'il est trop chiffonné à l'appréciation du personnel, un supplément de 20% vous sera réclamé sur le nombre total de minutes de la facture (supplément arrondi à l'unité supérieure en cas de décimales à partir de 0,5).
- 11- Si vous souhaitez que votre linge vous soit rendu sur cintre, veuillez en fournir lors du dépôt. Si vous n'en disposez pas ou pas suffisamment, votre linge sera replié après repassage.

## **III - Règlement des prestations**

- 12- Les titres-services dus sont payés directement sur place lors de la réception de votre manne. Une facture vous sera remise pour chaque prestation, ainsi qu'un récapitulatif écrit du nombre de titres que vous devez au service.
- 13-  Désormais, pour le règlement par titres-services papier, votre manne ne sera pas restituée si vous ne disposez pas des titres-services en nombre suffisant pour régler la prestation due.

En ce qui concerne les titres-services électroniques, la vérification ne pouvant se faire au moment de la reprise de la manne, nous n'accepterons plus de nouveaux dépôts jusqu'à régularisation complète des titres dus en cas de prestations non réglées, situation contrôlée au jour du dépôt.

## IV - Récupération du linge

### **Votre manne sera repassée dans les délais suivants :**

Manne déposée le mardi	⇒	manne repassée pour le samedi
Manne déposée le jeudi	⇒	manne repassée pour le mardi
Manne déposée le samedi	⇒	manne repassée pour le jeudi

Si pour une raison quelconque votre manne n'est pas repassée dans les délais annoncés, nous vous préviendrons par téléphone.

- 14- Si votre manne n'est pas récupérée par vos soins à la date prévue, vous serez contacté par téléphone, après 2 semaines suivant votre dépôt.


Vous recevrez ensuite un rappel par courrier recommandé, après 3 semaines à dater de votre dépôt.

Si 2 mois à dater du dépôt, la manne n'est toujours pas récupérée en dépit de ces 2 rappels, elle sera considérée comme abandonnée et deviendra la propriété du CPAS.

- 15- En cas de **dégradation** de vêtements lors du repassage, il vous appartient de déclarer le sinistre, sous peine de forclusion, dans les **quatorze jours** calendrier suivant la permanence à laquelle vous avez récupéré votre manne.

De quelle manière ? Soit directement auprès du service,  
Soit en faisant parvenir la déclaration jointe au présent règlement au siège du CPAS, rue de la Poste 33 à 5310 LEUZE ou par fax au 081/51.31.59.

Le vêtement endommagé est à apporter soit à la Centrale soit au siège du CPAS au plus tard dans la semaine suivant la déclaration.

 **La prise en compte de la demande ne signifie pas qu'il y aura, d'office, intervention** du CPAS ou de son assureur. Le CPAS se réserve le droit de vérifier préalablement que les conditions d'intervention sont réunies et vous tiendra informé, par écrit, de sa décision dans les **huit jours** suivant la déclaration.

Si la demande est prise en compte positivement, vous devez nous apporter, dans les **trente jours** qui suivent la date de la déclaration, soit votre ticket d'achat du vêtement, si vous le possédez toujours, soit une attestation de la valeur d'un vêtement similaire à celui abîmé, obtenue auprès d'un magasin de vêtements.

- 16- La Manne à Fer décline toute responsabilité en cas de perte d'un ou de plusieurs vêtements car aucun inventaire n'est réalisé lors du dépôt.

17- 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 :
  - Ce côté doit être rempli par **l'utilisateur** avec le jour de la prestation, l'activité et sa signature.
  - Date de prestation : Si vous constatez que la date de prestation n'est pas correcte, celle ci doit être corrigée **par l'utilisateur**. Les chiffres erronés doivent être **barrés** dans les cases. Il faut alors indiquer le bon chiffre **au dessus** des cases respectives.
  - La signature de l'utilisateur doit être **manuscrite et ne peut en aucun déborder sur le code-barres.**
  - Il faut cocher **de manière claire** « Service extérieur de repassage ».

18- Les titres services remis à la centrale et qui s'avéreraient incorrectement complétés ou périmés, seront renvoyés par courrier au client qui sera invité à les remplacés 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.

19- Les articles 17 et 18 deviendront sans objet le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

### **V- Règlement général sur la protection des données**

20- La Manne à fer prend note des données personnelles du déposant uniquement nécessaires à l'inscription au service de repassage et à la gestion des titres-services. Il s'agit notamment des noms, prénoms, adresse postale, adresse électronique, numéro de GSM et du numéro d'inscription chez SODEXO.

Ces données sont conservées par la Manne à fer dans les conditions définies par l'annexe relative au RGPD qui est remise à chaque client.

**Ce présent règlement d'ordre intérieur est d'application au  
8 août 2018.**



**Déclaration de dégradation d'un vêtement**

A faxer au CPAS (081/ 51 31 59) ou à rendre à une des permanences avec le vêtement endommagé **dans les quatorze jours calendrier** à partir de la date à laquelle vous avez récupéré la manne.

**A COMPLETER PAR LE SERVICE :**

Date de la récupération de la manne : .....

**A COMPLETER PAR LE CLIENT :**

Nom: .....

Numéro : .....

Adresse:

.....

.....

Téléphone: .....

Numéro de compte bancaire: **BE** .....

Date de la permanence à laquelle la manne a été rendue : .....

Date à laquelle le client a prévenu du dommage : .....

Type de vêtement perdu ou abîmé :

.....


.....

Genre du dommage (ex : vêtement brûlé, lustré, déchiré, ...) :

.....

Coût estimé du vêtement :

.....

 **La prise en compte de la demande ne signifie pas qu'il y aura, d'office, intervention** du CPAS ou de son assureur. Le CPAS se réserve le droit de vérifier préalablement que les conditions d'intervention sont réunies et vous tiendra informé dans les **huit jours** de la présente déclaration.  
Le client est tenu de rapporter, dans les **trente jours** à dater de la présente déclaration, soit le ticket d'achat du vêtement, si vous le possédez toujours, soit une attestation de la valeur d'un vêtement similaire à celui abîmé, obtenue auprès d'un magasin de vêtements.

Fait à ....., le ..... en deux exemplaires dont un pour chaque partie.

(Signature du client)

(Signature du représentant du CPAS)