

FLEMAL'IDESS Service espaces verts et réparations dans l'habitat

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Arrêté par le Bureau permanent du 01.01.2026

NB : Tous les Règlements d'ordre intérieur de nos activités sont disponibles à la consultation (sur le site web communal) ou à la demande. Un exemplaire lui sera présenté lors d'une rencontre physique avec l'un des membres du service.

Article 1 – Missions du service IDESS – Service Espaces verts et réparation dans l'habitat

Flémal'IDESS est agréée sous le n°114 par le SPW - Direction de l'Economie sociale comme Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale. Le concept d'économie sociale vise à mettre en place plusieurs principes de fonctionnement tels que la primauté des personnes et du travail et non un objectif de rentabilité économique, le service à la collectivité (citoyens), un projet axé sur le développement durable, l'insertion socioprofessionnelle, etc.

L'objectif des activités d'entretien et de réparation est de vous aider au bon entretien de votre logement en vous apportant l'aide technique nécessaire.

Les travaux réalisés doivent être de minime importance et tels que vous pourriez les assurer vous-même si vous aviez l'outillage adéquat, la force et la santé nécessaires.

La notion de minime importance se définit comme suit : un travail de minime importance est un travail ne dépassant pas trois journées de travail à deux ouvriers (soit 39h00). Par cette limite, vous ne pourrez faire appel à notre service dans un délai inférieur à trois mois entre deux prestations.

Les prestations ne peuvent se réaliser que chez l'habitant occupant son habitat à titre de premier logement (Arrêté du Gouvernement Wallon du 21 juin 2007, l'article Article 3 § 1^{er} 1°).

Par ailleurs, en annexe vous pouvez lire le tableau avec les limites précises déterminées par la Région wallonne et relatif aux travaux pouvant être réalisés, selon votre situation sociale et financière.

En aucun cas, Flémal'IDESS ne peut se substituer aux professionnels du secteur. Pour toute demande non réalisable, nous pouvons vous orienter vers une liste de professionnels installés sur la Commune et avec lesquels nous collaborons.

Article 2 - Disposition générale

Toute personne faisant appel à ce service est censée connaître le règlement et est tenue d'en respecter les conditions.

Article 3 - Les bénéficiaires

Le service est accessible uniquement aux habitants de Flémalle.

Article 4 - Les travailleurs

Les travailleurs IDESS disposent d'une carte d'identification avec photo et cachet du CPAS qu'ils vous montrent spontanément lors de leur première prestation. Leurs vêtements de travail sont marqués des mots « Service IDESS ». Il en est de même des responsables de l'IDESS.

Les travailleurs du CPAS sont tenus au secret professionnel, à un comportement de probité, à être au service du citoyen, ... Toute situation sociale et de difficulté doit faire l'objet d'un renvoi vers le service social du CPAS afin que celui-ci puisse trouver une réponse adéquate à la problématique.

Le travailleur doit avoir un comportement exemplaire et ne colporter aucune rumeur qui pourrait nuire à l'activité ou au CPAS. En cas de difficulté, tout travailleur sait qu'il peut s'adresser à son responsable.

Article 5 - Les travailleurs IDESS

Les travailleurs IDESS sont des ouvriers du CPAS. Ils ont un statut officiel, défini et réglementé. Ils sont supervisés par leur responsable et travaillent en équipe.

Lors de sa prestation, le travailleur IDESS ne peut rester seul à votre domicile ; votre présence est donc indispensable.

En aucun cas, vous ne pouvez confier la clé de votre domicile au travailleur IDESS ou au service.

Nous vous demandons de n'avoir aucune discrimination de quelque nature que ce soit concernant notre personnel.

Nous vous rappelons que le travailleur IDESS ne peut accepter ni cadeau, ni gratification, ni somme d'argent.

Article 6 - Fonctionnement du service

Chef d'équipe des travaux : Monsieur André DIDRICH

Responsable du service : Madame Bearzatto Barbara

Assistante sociale : Madame Maureen Bronckart

Suite à votre demande au service Flémal'IDESS, nous vous demanderons de transmettre la preuve des revenus du ménage de l'année (avertissement extrait de rôle) et/ou une copie des derniers revenus ainsi qu'une copie recto-verso de votre carte d'identité afin de pouvoir accéder aux Recyparcs.

Celle-ci une fois reçue, le chef d'équipe prendra rendez-vous avec vous et se rendra à votre domicile afin d'établir une estimation du travail à réaliser et la fiche de travail. Le chef d'équipe vous informera immédiatement de l'estimation (durée du travail et coût). Après acceptation, une date d'exécution du travail vous sera proposée.

Chaque chantier fait l'objet d'une évaluation indicative du montant de l'intervention mais des dépassements peuvent intervenir en fonction des conditions d'exécution du travail (par exemple : conditions atmosphériques, temps d'attente aux Recyparcs, ...).

Tout travail supplémentaire par rapport à la fiche de travail initiale devra faire l'objet d'une nouvelle demande auprès des responsables du service.

Nous nous réservons le droit de refuser tout travail dont l'exigence dépasserait notre capacité de réalisation.

6.1 L'enquête sociale

Afin d'organiser au mieux les prestations selon les besoins du bénéficiaire, une rencontre peut être organisée par l'assistant(e) social(e) du service pour chaque nouvelle demande. Cette rencontre se passe au CPAS ou au domicile du bénéficiaire. L'assistant(e) social(e) profitera de cette occasion pour présenter le règlement d'ordre intérieur, la déclaration sur l'honneur demandée par la Région wallonne, ainsi que d'examiner la situation globale de la personne et, en conséquence, lui proposer, au besoin, la mise en place d'autres services d'aide à domicile.

Votre participation financière est déterminée selon les maxima fixés par la Région wallonne et calculée en fonction des justificatifs fournis des revenus de la famille, selon le tarif joint en annexe.

Les différents éléments constituant votre dossier (enquêtes sociales, courriers, ...) sont enregistrés dans un programme informatique spécifique au CPAS de Flémalle et protégés conformément à la réglementation sur la protection de la vie privée.

6.2 La gestion des horaires

Si vous souhaitez modifier ou annuler un rendez-vous, prévenez Flémal'IDESS par téléphone le plus rapidement possible et au plus tard, la veille de la prestation.

Une permanence téléphonique est ouverte au numéro 04/235.10.47. Elle se déroule :

- Du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h ;
- Le vendredi de 9h à 12h.

Si vous n'avez pas prévenu de votre absence la veille, vous ne pourrez plus faire appel à nos services avant un délai de six mois, sauf cas de force majeure. Le travail prévu sera reporté en fonction des disponibilités du service. En cas de récidive, vous ne pourrez plus faire appel à notre service.

Si le service modifie l'horaire préétabli suite à un évènement imprévu (intempérie, personnel malade, ...), Flémal'IDESS vous contactera par téléphone afin de vous avertir de cette modification et éventuellement vous proposera un autre rendez-vous.

6.3 La facturation

Le chantier commence au moment où le client **signe** l'heure de début **sur le bordereau de travail**. Il prend fin au moment où le client **signe** l'heure de fin sur le bordereau de travail. **Votre signature valide ainsi la prestation du travailleur IDESS** que nous vous facturerons.

Dès la fin de l'exécution du travail, celui-ci est réputé dûment réceptionner.

La facture inclura les prestations au tarif horaire déterminé par le tarif en vigueur et réputé bien connu du client, les frais annexes repris ci-dessous ainsi que l'éventuelle fourniture des matériaux nécessaires au chantier (achats exceptionnels effectués par le service, ou sacs poubelles utilisés, ou litres d'essence utilisés, etc.).

6.4 Modalités de paiement

Nous vous demandons d'acquitter nos factures dès réception. Le paiement ne se fait jamais aux travailleurs.

En cas de non-paiement, nous engagerons toutes les démarches et/ou poursuites nécessaires afin de récupérer les sommes dues.

Une procédure de rappel en cas d'impayés est prévue. Si aucun paiement n'est parvenu dans les délais, une mise en demeure sera envoyée et le dossier sera traité par un huissier. Les frais engendrés par cette procédure seront à charge de l'utilisateur.

Le service ne sera plus accessible aussi longtemps que ces sommes ne seront pas payées.

6.5 L'exécution des travaux

Aucune aide du client n'est requise. Toute intervention du client se fera à ses risques et périls. Les dégâts corporels et matériels ne seront pas à charge de l'IDESS.

Nous vous demandons de donner la possibilité au travailleur IDESS de se laver les mains (eau, savon, essuie-tout).

Il est également primordial de nous signaler toute maladie contagieuse afin de protéger notre travailleur IDESS, sa famille et les bénéficiaires qu'il aide après être venu chez vous.

Le client est tenu de préparer le lieu de travail de telle sorte qu'il soit accessible et dans un état de propreté suffisant.

Le client est tenu de fournir l'électricité et l'eau nécessaires à l'exécution du chantier.

Il devra également fournir l'eau potable, à la demande du travailleur.

Le client est tenu d'éloigner, d'attacher et de surveiller ses animaux. Le travailleur pourra, dans le cas contraire, refuser ou interrompre l'exécution du chantier.

Si l'une des conditions mentionnées n'était pas remplie, le chef des ouvriers pourrait renoncer à exécuter le chantier en attendant la régularisation de la situation.

6.6 Matériaux – Matériel - Evacuation des déchets

Les travaux seront effectués avec le matériel de l'IDESS. Les outils éventuellement fournis par le client seront utilisés en bon père de famille par le travailleur, aux risques et périls du client. Une demande de décharge de responsabilité sera également à signer dans ce cas précis. Il sera nécessaire d'en informer le responsable d'équipe lors de sa visite de chantier.

Le client fournit les matériaux nécessaires au chantier en concertation avec le délégué de l'IDESS.

Si les matériaux fournis par le client ne sont pas conformes, l'IDESS est en droit de refuser l'exécution du travail.

Toutefois, et à titre d'exception, l'IDESS pourra être amenée à assurer l'achat de certaines fournitures particulières. Dans ce cas, ces fournitures seront facturées au client, ainsi que les frais y afférents.

Sauf accord préalable, les travailleurs assureront l'enlèvement des déchets et des gravas et balaieront le chantier à la fin de son exécution au tarif prévu. Le temps de transport à destination des Recyparcs sera à charge du client. Si le client le souhaite, pour des considérations de recherche d'économie, le service peut laisser les déchets sur place à l'endroit défini d'un commun accord avec le client.

Chaque fois que ce sera possible, le choix le plus respectueux de l'environnement sera privilégié, notamment pour les produits et matériaux, ainsi que pour l'enlèvement des déchets.

En ce qui concerne spécifiquement les déchets verts, le compostage sur place sera préféré. L'IDESS assurera les conseils nécessaires au recyclage des déchets et pourra fournir le matériel nécessaire au tarif convenu.

A la demande de l'IDESS, le client fournira une copie sa carte d'identité afin d'assurer l'accès aux Recyparcs (Cfr. supra).

Article 7 – Demandes d’informations et réclamations

Pour toutes informations, conseils, ou autres :

Nous vous conseillons de vous adresser au responsable du service Madame Barbara BEARZATTO ou à l’assistante sociale Madame Maureen Bronckart - 04/235.10.47 du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h ; le vendredi de 9h à 12h.

Toute réclamation doit être transmise par pli recommandé dans les trois jours de la fin des travaux à l’adresse du CPAS, rue de l’Ermitage, 16 à 4400 FLEMALLE.

Tout point non prévu au présent règlement sera tranché par le Bureau Permanent du Centre Public d'Action Sociale de Flémalle.

En cas de contestation, seuls les tribunaux de Liège seront compétents.

Annexes

À partir du 1^{er} janvier 2026 :

Tarif horaire	Revenu mensuel moyen net imposable	
	ISOLE	MENAGE
9,50 €	0 à 1942 €	1538 à 2586 €
12,10 €	1943 à 3343 €	2587 à 4013 €
14,50 €	+ de 3344 €	+ de 4014 €

-Prix au km frais de déplacements : 0.50 €/km

-Prix mélange huile / essence pour machine : 2,4 € par Litre (à partir du 1er septembre 2013)

-Utilisation des machines : 2€/heure

-Frais administratifs : 2€

-Fil débroussailleuse 0.50€/fil

-Aiguisage des chaines et lames 5€

- l'aménagement et l'entretien des espaces verts dans les limites suivantes

1° la tonte de pelouses d'une surface inférieure à 300 m2 ;

2° la taille de haies de maximum 40 m de long et 3 m de haut ;

3° le désherbage des abords de l'habitation et des cours de moins de 75 m2;

4° le bêchage des jardins et des potagers d'une surface inférieure à 150 m2;

5° le façonnage de bois de chauffage;

6° le ramassage et l'évacuation des déchets et/ou des feuilles et branchages.

Annuellement et pour l'ensemble des activités, au maximum 20% des clients considérés comme non-précarisés.

LISTE EXEMPLATIVE DES ACTIVITÉS RÉALISABLES DANS LE CADRE DES PETITS TRAVAUX D'ENTRETIEN, DE RÉPARATION ET D'AMÉNAGEMENT DE L'HABITAT

Cette liste est uniquement fournie à titre d'exemple et ne présume pas de la capacité du service à répondre à l'ensemble des demandes qui lui sont adressées.

Activités éligibles si accès à la profession pour cette activité	Activités non éligibles
- Réparer ou refixer une rampe qui se détache - Réparer une marche d'escalier - Remplacer partie de plancher - Réparer un bas de porte - Raboter une porte qui frotte - Réparer un bas de châssis - Raboter un châssis qui coince - Réparer un volet coincé - Réparer des plinthes	- Poser un nouvel escalier même type échelle de meunier - Poser un nouveau plancher - Remplacer un bas de porte - Remplacer un bas de châssis - Poser un nouveau volet
- Remplacer une ampoule - Remplacer un interrupteur - Ajouter une prise - Remplacer des fusibles - Accrocher un lustre ou une applique - Réparer une sonnette, un parlophone	- Faire une nouvelle installation dans une pièce ou encastrer une partie de l'installation électrique - Installer une parlophonie
- Remplacer un joint ou tête de robinet - Remplacer un robinet, un siphon - Détartre des robinets - Refixer un WC, une planche - Déboucher un évier, un lavabo, une douche, un WC - Réparer des joints d'étanchéité	- Remplacer des réseaux d'arrivée d'eau et d'évacuation - Détartre un chauffe-eau - Poser une nouvelle douche ou baignoire
- Installer un appareil électroménager - Raccordement au réseau d'évacuation - Réparation d'une hotte	-
- Recoller ou remplacer une bande de papier peint - Réparer des peintures - Peindre une porte, un châssis, un mur, une plinthe, un meuble	- Retapisser ou repeindre toute une pièce - Réparer les châssis de toute l'habitation - Placer, poncer et huiler un plancher
- Remplacer un morceau de tapis plain ou de vinyle -	- Remplacer le tapis plain ou le vinyle de toute une pièce
- Remplacer une petite surface de plafonnage dégradé	- Plafonner toute une pièce
- Remplacer quelques carrelages ou décelés	- Carreler tout un mur
- Installer des rideaux, des cadres - Fixer des étagères - Monter ou démonter un meuble - Déménager du mobilier à l'intérieur de la maison - Programmer un appareil électronique	
- Purger des radiateurs	- Entretenir la chaudière - Ramoner la cheminée
- Isoler des canalisations - Calfeutrer une fenêtre	- Isoler toute une pièce, tout un grenier
- Nettoyer une cour ou un dallage au Karcher - Mettre un produit anti-mousse - Recimenter un bas de mur extérieur dégradé	- Daller ou paver toute une cour
- Consolider une cabane de jardin - Placer des abris pour oiseaux - Placer du grillage ou des filets à oiseaux	- Construire ou poser une cabane jardin
- Nettoyer une corniche	- Remplacer une corniche - Remplacer, réparer un toit, une charpente - Poser un velux ou une tabatière