

Procédures concernant les chèques ALE

À destination des CPAS



Table des matières

Introduction	3
Objet	3
Quelques points de vocabulaire.....	3
Numéro d'identification.....	3
Demandes de remboursement.....	4
1. Triez les chèques.....	4
2. Contrôlez la validité des chèques	4
3. Gardez le volet gauche	5
4. Notez les numéros de série	5
5. Conditionnez les chèques correctement	5
6. Remplissez le bordereau	5
7. Envoyez les chèques à Sodexo	6
9. En cas de divergence	7
Le remboursement	7
Ramassage de chèques.....	7
Conditions pour le ramassage	7
Modalités générales.....	8
Demande d'un ramassage.....	8
Demande d'annulation d'un ramassage.....	8
Modification de vos données.....	9
En cas de plainte.....	9

Introduction

Objet

Ce document s'adresse au personnel chargé du traitement des chèques ALE dans les CPAS de Wallonie. Il condense les informations clés à connaître pour un bon déroulement des processus liés au chèque ALE émis par Sodexo.

La page web suivante est dédiée aux CPAS : www.ale-wallonie.sodexo.be/op-cpas

Elle reprend :

- Une foire aux questions
- Un bordereau de remise vierge
- La procédure pour le remboursement des chèques
- Le formulaire de contact pour contacter le service clientèle par écrit

Les CPAS peuvent également contacter par téléphone le service clientèle au 02/547.55.00 (jours ouvrables de 8h30 à 17h).

Quelques points de vocabulaire

Remise : Une remise (de chèques) est l'action de transmettre à Sodexo un colis de chèques qui doivent être remboursés. La remise désigne également le colis de chèques en lui-même.

Bordereau de remise : Le bordereau de remise accompagne systématiquement une remise. Il permet d'identifier le CPAS qui fait la remise, et d'indiquer les informations utiles pour le remboursement.

Demande de remboursement : Une demande de remboursement est constituée d'une remise (de chèques) accompagnée d'un bordereau de remise.

Numéro d'identification

- Chaque CPAS s'est vu attribuer un numéro d'identification par Sodexo
- Ce numéro est à indiquer sur le bordereau de remise afin que Sodexo puisse identifier de façon univoque les remises
- Ce numéro n'est pas identique au numéro d'affiliation qui était en usage avec la société Edenred !

Le numéro d'identification a été communiqué par courrier début 2023 à chaque CPAS.

Si vous ne connaissez pas votre numéro d'identification, vous pouvez appeler le service clientèle par téléphone. Après quelques questions d'usage pour vérifier votre identité, le numéro vous sera communiqué.

Demandes de remboursement

Pour chaque heure prestée, le prestataire bénéficiaire du RIS reçoit de l'utilisateur un chèque ALE. Le prestataire constitue un lot qu'il remettra ensuite à son CPAS.

Le CPAS indemnise le prestataire et effectue ensuite une demande de remboursement à Sodexo.

Attention, en 2023, deux types de chèques sont en circulation : les chèques Edenred et les chèques Sodexo.

Veillez à bien trier les chèques car ils doivent être remis à la société qui les a émis pour que le remboursement soit possible.

Les chèques doivent être renvoyés au plus tard dans les 6 mois qui suivent la fin de la date de validité utilisateur. Cette date est mentionnée sur le chèque.

Pour demander le remboursement, suivez la procédure suivante :

1. Triez les chèques

- Les chèques Sodexo sont séparés des chèques Edenred.
- Les chèques Sodexo sont renvoyés à Sodexo. Les chèques Edenred sont renvoyés à Edenred.

Sodexo ne peut pas rembourser des chèques émis par Edenred et vice versa.

2. Contrôlez la validité des chèques

Avant paiement du prestataire, et remise des chèques à Sodexo, vérifiez que :

- **Il s'agit bien d'un chèque** : un numéro de série composé de 40 caractères, un code-barre et un QR code sont bien présents sur le chèque.
- **La date de validité du chèque est toujours valide** ;
- **La date de prestation est indiquée au verso du chèque** ;
- **Les nom, prénom et le numéro d'identification au Registre national** du prestataire sont bien indiqués également.
- **Il ne s'agit pas d'une « page de garde », sans valeur.**

Attention aux pages de garde ! Lorsque les utilisateurs commandent des chèques, la première page dans l'enveloppe sur laquelle est mentionnée l'adresse de livraison n'est pas un chèque même si elle est imprimée sur le même papier.

Elle est parfois confondue avec un chèque par l'utilisateur et/ou le prestataire. Ce n'est pas le cas. Si vous recevez ce document au lieu d'un chèque, **rendez-le au prestataire et demandez un chèque en échange.**

Ces documents sont sans valeur. Ils ne peuvent pas être remboursés par Sodexo.

3. Gardez le volet gauche

- Séparez le volet gauche du chèque et conservez-le ;
- Un QR code y est imprimé, afin d'identifier le chèque auquel il appartenait.

Ce volet gauche est une preuve que le chèque vous appartenait en cas de problème (exemples : le chèque s'est perdu lors du transport, le numéro de série n'était pas lisible, etc). En cas de problème, Sodexo peut effectuer des remboursements sur la base des coupons. La procédure vous sera expliquée, le cas échéant, par notre service client.

4. Notez les numéros de série

Cette mention n'est pas obligatoire, mais c'est un conseil que nous tenons à vous donner.

- N'hésitez pas à garder un fichier (Excel par exemple) reprenant pour chaque remise, tous les numéros de série des chèques qui la constituait ;
- Vous pouvez utiliser un scanner de code-barre pour obtenir le numéro de série du chèque sur votre ordinateur en une fraction de seconde. Des applications gratuites pour smartphone existent également.

En cas de doute sur le remboursement effectué par Sodexo, connaître les numéros de série vous permettra d'identifier plus facilement les problèmes.

5. Conditionnez les chèques correctement

Il est important de veiller à conditionner les chèques afin qu'ils puissent être scannés par Sodexo. Des chèques mal conditionnés peuvent générer des mauvais comptages et donc un remboursement inférieur à ce que vous attendiez. Ils peuvent aussi générer des retards de paiement.

- Les chèques ne peuvent pas être déchirés, ni chiffonnés ;
- Le code-barre doit toujours être parfaitement lisible ;
- Les chèques doivent être positionnés dans le même sens ;
- Les chèques ne doivent être ni agrafés, ni pliés, ni coupés ;
- Il ne faut rien indiquer dans la zone inférieure de lecture optique (pas de cachet ni aucune autre mention).

6. Remplissez le bordereau

Imprimez et remplissez le bordereau de remise. Complétez les informations dans les champs correspondants :

- La date de remise ;

- Votre numéro d'identification ;
- La référence pour le paiement (communication que vous souhaitez voir dans le virement) ;
- La personne de contact ;
- L'adresse mail et le téléphone ;
- Le nombre de chèques remis ;
- Le montant total à rembourser.

Le nombre de chèques et le montant total sont indiqués à des fins de contrôle.

Attention : veuillez à bien faire la distinction entre le bordereau Edenred et le bordereau Sodexo pour l'année 2023 ! Bien entendu, Sodexo ne peut prendre en compte que le bordereau fourni par Sodexo.

Où trouver le bordereau ?

- Vous le trouverez sur votre page web : <https://www.ale-wallonie.sodexo.be/op-cpas>

Bordereau en Ligne

Vous pouvez générer en ligne un bordereau qui comprendra toutes les infos encodées dans le formulaire. Ce bordereau à imprimer reprendra un QR code utilisable par Sodexo de sorte qu'il n'y aura plus aucun risque d'erreur de saisie. Le formulaire se trouve à l'adresse suivante : <https://paiement.ale-wallonie.sodexo.be>

Attention : Le bordereau généré en ligne doit absolument être attaché à la remise, qu'elle soit faite via la poste ou via le service de ramassage (voir section « Ramassage de chèques »).

7. Envoyez les chèques à Sodexo

Renvoyez les chèques ALE accompagnés du bordereau de remise à Sodexo à l'adresse suivante :

Sodexo - Service Remboursement - Chèque ALE
Boulevard International, 55 / Building L
1070 Bruxelles

Un service de ramassage vous est accessible sous certaines conditions (voir chapitre sur le ramassage ci-dessous).

A la réception de la remise, Sodexo vérifie que la date limite d'introduction des chèques est respectée et valide ensuite la remise. Un chèque périmé n'est pas remboursé. Les documents sans valeur ne sont pas remboursés (exemple : page de garde).

Si toutes les conditions sont respectées, Sodexo procède au remboursement dans les 5 jours ouvrables.

9. En cas de divergence

En cas de divergence avec les mentions reprises sur le bordereau de remise, les résultats du comptage obtenus par Sodexo prévalent et font seule foi.

Toutefois, dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la date d'exécution du virement par Sodexo, vous pouvez introduire une demande de vérification via le formulaire de contact de notre site (choisissez l'option "introduire une plainte" dans le formulaire).

Le remboursement

- Sodexo effectue le remboursement sur le compte bancaire que le CPAS a communiqué, et pour lequel il a produit un relevé d'identité bancaire
- Pour des raisons évidentes de sécurité, le compte bancaire n'est pas mentionné sur le bordereau de remise. Il doit être communiqué au service clientèle par un autre moyen (voir le chapitre sur la modification de données ci-dessous)
- Le montant du remboursement est calculé comme suit :

Montant = (Nbre chèques valables x 4,2116€) + Quote-Part CPAS - Frais Sodexo

- Si une adresse e-mail de contact est connue, un e-mail récapitulatif de paiement est envoyé à cette adresse

Ramassage de chèques

A partir du mois de juillet 2023, un service de ramassage par transport sécurisé est offert par le Forem aux CPAS. Ce service est organisé par Sodexo. L'enlèvement sera gratuit pour le CPAS pour autant que les conditions suivantes soient respectées :

Conditions pour le ramassage

Lorsqu'un ramassage ne respecte pas les conditions, un montant forfaitaire de 50€ sera prélevé sur les prochains remboursements de chèques à titre de participation aux frais de ramassage.

Conditions nécessaires pour la gratuité :

- Le nombre de chèques à ramasser est supérieur à 500 ;
- Maximum un ramassage par mois par point d'enlèvement ;

- Le CPAS doit assurer une présence entre 9h et 17h au jour convenu afin de ne pas manquer le rendez-vous. Si le rendez-vous est manqué par la faute du CPAS, les frais s'appliquent.

Modalités générales de ramassage

- Les ramassages sont effectués uniquement les jours ouvrables
- L'enlèvement est demandé au minimum 2 jours ouvrables avant la date souhaitée
- Si un rendez-vous est manqué, le transporteur programme automatiquement un nouveau passage le prochain jour ouvrable
- Le transporteur fera signer un bordereau d'enlèvement à la personne de contact
- Si un enlèvement est demandé plus de 2 jours ouvrables à l'avance, vous pouvez toujours l'annuler tant que la demande d'annulation est faite au moins 2 jours ouvrables à l'avance

Demande d'un ramassage

- La demande est à effectuer par téléphone au 02/547.55.00 (jours ouvrables de 8h30 à 17h)
- Au minimum 2 jours ouvrables à l'avance

Exemple : si vous souhaitez un enlèvement le jeudi 13 juillet, la demande est à faire le 11 juillet au plus tard.

- Avant votre appel, vérifiez les points suivants :
 - Avez-vous plus de 500 chèques à faire ramasser ?
 - Est-ce le premier et seul enlèvement du mois ?
 - Effectuez-vous la demande au moins 2 jours ouvrables à l'avance ?
- Préparez les informations suivantes avant votre appel :
 - Votre numéro d'identification
 - Le nom de votre CPAS
 - Les nom, prénom, numéro de téléphone (idéalement GSM) de la personne de contact pour le transporteur
 - L'adresse du point de ramassage
 - La date souhaitée pour l'enlèvement
- Un agent se fera un plaisir d'enregistrer votre demande

Note : la personne de contact communiquée n'est utilisée que pour la logistique liée au ramassage. Elle ne reçoit pas les informations liées aux remboursements (sauf si c'est la même personne).

Demande d'annulation d'un ramassage

- Vous pouvez annuler tant que vous en effectuez la demande au moins 2 jours ouvrables avant la date d'enlèvement souhaitée
- La demande est à effectuer par téléphone au 02/547.55.00 (jours ouvrables de 8h30 à 17h)

Modification de vos données

Parfois, vous devez nous communiquer une modification dans vos données (exemples : modification de compte bancaire pour le paiement, changement d'adresse, changement de personne de contact, etc).

Modification de compte bancaire

- Contactez le service clientèle via le formulaire disponible à cette adresse : <https://www.ale-wallonie.sodexo.be/op-cpas>
- Dans le formulaire, renseignez :
 - Sujet : Remboursement
 - Indiquez le nouveau numéro de compte
 - Ajoutez le RIB (relevé d'identité bancaire) en pièce-jointe
 - Complétez les champs relatifs à vos données (nom du CPAS, code postal, e-mail, téléphone et numéro d'identification)

Changement de données de contact (adresse postale, adresse e-mail, personne de contact, ...)

- La demande est à faire au service clientèle soit par téléphone, soit via le formulaire disponible à cette adresse : <https://www.ale-wallonie.sodexo.be/op-cpas>
- Par téléphone, communiquez l'objet du changement à l'opérateur
- Par formulaire, renseignez :
 - Sujet : Autre question
 - Renseignez la ou les modification(s) à effectuer
- Complétez les champs relatifs à vos données (nom du CPAS, code postal, e-mail, téléphone et numéro d'identification)

En cas de plainte

Dans le cas où vous rencontrez un problème avec nos services, vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de notre service clientèle.

Introduire une plainte

- Contactez le service clientèle via le formulaire disponible à cette adresse : <https://www.ale-wallonie.sodexo.be/op-cpas>
- Dans le formulaire, renseignez :
 - Sujet : Introduire une plainte
 - Indiquez l'objet de votre plainte. Soyez le plus complet possible dans vos explications.

- Joignez les documents justificatifs de votre plainte. (exemple : les scans des talons de chèques en cas de différences entre la remise et les paiements)
- Complétez les champs relatifs à vos données (nom du CPAS, code postal, e-mail, téléphone et numéro d'identification)