

CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES D'AIDE A DOMICILE DE NATURE MENAGERE

ENTRE :

La société privée à responsabilité limitée **CONSULT & NOUS**, dont le siège social est situé à 1390 Grez-Doiceau - Chaussée de Wavre, 377. N° d'agrément 03026 - n° d'entreprise : 0894.086.909

Ici représentée par Madame YOUNES Nadia

Tel : 010/81.56.14/ email : info@consulteznous.be

Ci-dessous dénommé « l'entreprise » ou « **CONSULT & NOUS** »

ET :

Nom :

Adresse :

N° de GSM :

Adresse mail :

Ci-dessous dénommé « l'utilisateur »

ARTICLE 1 : CADRE

La présente convention est conclue dans le cadre du système des titres-services qui sont employés par l'utilisateur pour payer la mise à disposition par **CONSULT & NOUS** d'une aide à domicile de nature ménagère. Cette convention détaille les conditions nécessaires à une bonne collaboration entre l'entreprise, l'utilisateur et le travailleur. Cependant, elle ne prétend pas rencontrer toutes les situations et particularités des aides individuelles.

ARTICLE 2 : OBJET

L'utilisateur souhaite faire appel à **CONSULT & NOUS** suivant l'horaire et pour les services ci-dessous:

1. Nettoyage du domicile
2. Lavage et/ou repassage de linges
3. Petits travaux de couture occasionnels
4. Préparation des repas
5. Réalisation de petites courses ménagères
6. Entretien des vitres de l'habitation

L'horaire de la prestation est défini entre l'entreprise et l'utilisateur. Celui-ci est fixe (horaire, jour, fréquence) et établi dans les limites des horaires prévus par le règlement de travail.

Visites au domicile de l'utilisateur

Nous attachons une grande attention à la qualité des prestations de notre personnel. Dans ce cadre, des visites au domicile pourront être effectuées soit au préalable afin d'estimer le nombre d'heures nécessaires, soit éventuellement à la fin de la prestation de services afin d'évaluer la qualité de la prestation de services (l'utilisateur en sera alors informé).

Si la qualité du travail effectué ne répond pas à vos attentes, merci de nous contacter afin que nous puissions solutionner ou améliorer les prestations effectuées. Nous sommes joignables par téléphone 010/81.56.14 ou par email l'adresse info@consulteznous.be.

ARTICLE 3 : PAIEMENTS

L'utilisateur se procure les titres-services auprès de **SODEXO**, société agréée pour l'émission des titres-services (N°tél. Sodexo pour les 3 régions : WALL. 02/401.31.70, BXL. 02/401.31.60, FL. 02/401.31.30, internet : www.titres-services-onem.be <<http://www.titres-services-onem.be>>). Le titre-service a, pour l'utilisateur, une durée de validité de 8 mois à dater de son émission.

A défaut de remise de titres-services papier ou électroniques valides, l'entreprise effectuera plusieurs rappels à l'utilisateur. Si pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pouvait remettre les titres-services à temps, il s'engage à récupérer le retard endéans les 7 jours calendrier.

A défaut d'une remise des titres-services dus dans un délai de trois semaines à dater de la date de la prestation, **CONSULT & NOUS** sera en droit de réclamer la valeur finale des titres-services, c'est-à-dire 23.39 euros par heure prestée (sous réserve d'une modification de ce montant par l'ONEM), majoré des intérêts de retard et indemnité forfaitaire. Le retard dans la remise des titres-services et/ou le défaut de paiement de la contre-valeur de ces titres produit de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard au taux légal et entraîne, à titre d'indemnité forfaitaire pour frais de rappel, une majoration de 15% du montant principal impayé, avec un minimum de 50 euros. Si **CONSULT & NOUS** ne reçoit aucune nouvelle de la part de l'utilisateur aux demandes de régularisations, le dossier sera transmis à un bureau de recouvrement.

L'entreprise se verra également en droit de suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles sans préavis jusqu'à la remise intégrale des titres-services dus.

A. Pour les titres services papier

L'utilisateur remet au travailleur un titre-service édité à son nom, **signé**, par heure de travail prestée et ce, au moment où les travaux sont effectués.

Un système de reçu est mis à disposition pour permettre à l'utilisateur et au travailleur de tenir à jour leurs comptes.

L'utilisateur devra veiller à s'approvisionner en titres-services en nombre suffisant avant tout début de prestation du travailleur en veillant à ne remettre que des titres-services valides (tout titre-service endommagé ou périmé perd sa valeur, dans ce cas, l'entreprise est en droit de réclamer un nouveau titre).

Aucune circulation d'argent ne peut avoir lieu entre l'utilisateur et le travailleur.

L'utilisateur s'engage à rembourser le travailleur du coût intégral des déplacements effectués à la demande de l'utilisateur (0.25EUR/KM ou ticket transport en commun) pour effectuer des courses.

B. Pour les titres services électroniques

L'utilisateur veille à approvisionner son portefeuille électronique en suffisance. Les prestations de titres-services électroniques encodées par l'entreprise doivent obligatoirement être validées par l'utilisateur. Sans cette validation explicite de l'utilisateur, l'entreprise agréée ne peut pas être payée.

En principe, le travailleur encode les heures prestées après sa prestation. L'utilisateur recevra une première notification automatique informant qu'une prestation doit être confirmée par ses soins. Si l'utilisateur n'a ni confirmé ni contesté la prestation dans les 10 jours calendrier, Sodexo enverra un 1er rappel. Sans réaction de la part du client un 2^e rappel sera envoyé dans les 20 jours calendrier. Dans les 60 jours calendrier après la validation de la prestation par l'entreprise, à défaut d'une confirmation explicite ou de contestation de la part de l'utilisateur, la prestation sera considérée comme confirmée définitivement et ne pourra plus être contestée. Le délai de remboursement vers l'entreprise pourra dès lors commencer. (Nouvelle procédure Sodexo mise en oeuvre depuis le 01er décembre 2016).

Il peut arriver que le serveur de Sodexo soit indisponible et que, par conséquent, les heures prestées soient encodées par notre bureau sur la base des informations communiquées par le travailleur. Dans une telle hypothèse, l'utilisateur procédera rapidement à la confirmation de ces prestations.

ARTICLE 4 : ABSENCE DU TRAVAILLEUR

CONSULT & NOUS s'efforce d'assurer la bonne exécution des services par des travailleurs compétents et diligents. L'entreprise informera au plus tôt l'utilisateur d'éventuelles modifications du schéma de travail.

En cas de circonstances imprévues (incapacité de travail, congé pour cas de force majeure ou congé de circonstance), l'utilisateur est averti dans les meilleurs délais par **CONSULT & NOUS**.

Le travailleur absent sera remplacé dans la mesure du possible, mais cela ne peut être assuré. En cas de remplacement, une modification des heures de travail pourra intervenir sous réserve de l'accord de l'utilisateur.

Si le travailleur ne se présente pas ou s'absente, l'utilisateur est invité à en avvertir rapidement l'entreprise par téléphone ou par mail.

Il n'y aura pas de prestations les jours fériés ; les heures non prestées peuvent être reportées à la convenance de l'utilisateur et de l'aide-ménagère si l'horaire le permet.

ARTICLE 5 : ABSENCE DU CLIENT

L'utilisateur doit signaler à l'entreprise toute modification de l'horaire de travail au minimum 15 jours à l'avance.

L'utilisateur, qui ne souhaite plus d'aide pendant une ou plusieurs semaines consécutives, doit avvertir l'entreprise au moins deux semaines à l'avance. A défaut, les prestations seront dues et facturées à concurrence du montant égal à la valeur du titre-service fixé par l'Etat par heure non prestée.

Le client est libre de demander que quatre prestations par an soient supprimées à la condition de prévenir **CONSULT & NOUS** par écrit (un email suffit) au moins 2 semaines à l'avance. S'il néglige de le faire, les heures normales de service seront facturées (soit 23.39 € par heure).

Si le travailleur ne peut réaliser les prestations prévues au domicile de l'utilisateur selon l'horaire convenu en raison de l'absence de l'utilisateur ou du non-respect des modalités d'accès prévues entre l'utilisateur et le travailleur, les prestations concernées seront dues et facturées à concurrence de la valeur de remboursement d'un titre-service pour les entreprises agréées par heure non prestée.

ARTICLE 6 : MODALITES D'ACCES AU DOMICILE

L'utilisateur doit permettre l'accès de son domicile au travailleur aux heures convenues. L'organisation des moyens d'accès au domicile doit être connue de l'entreprise (remise de la clé, clé à aller chercher à un endroit déterminé, existence d'un code d'alarme...).

Le travailleur ne peut se voir remettre les clés du logement ou de la résidence dans lequel il est amené à travailler qu'à condition d'avoir été autorisé expressément et par écrit par l'utilisateur à disposer des clés (cfr. Annexe).

Le travailleur ne peut pas non plus se voir communiquer le code du ou des systèmes d'alarme équipant le domicile de l'utilisateur à moins qu'il ne s'agisse d'un code spécifique au travailleur.

ARTICLE 7 : PERTE DE CLES ET VOL

En cas de suspicion de vol, il y a lieu pour l'utilisateur d'avertir **CONSULT & NOUS**.

En cas de vol, l'utilisateur doit faire immédiatement une déclaration auprès des services de police qui dresseront procès-verbal.

Toute plainte sera examinée par **CONSULT & NOUS** de manière approfondie.

ARTICLE 8 : ASSURANCES

A. Accident du travail

CONSULT & NOUS est tenu de souscrire une assurance accident du travail, en vue de l'indemnisation, conformément à la Loi, du travailleur qui serait victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail.

En cas d'accident du travailleur à votre domicile, l'entreprise prendra contact avec vous pour recueillir votre témoignage.

B. Dégâts matériels (Responsabilité civile)

L'utilisateur s'engage par ailleurs, s'il a souscrit une police Responsabilité Civile Familiale, à informer son assureur du fait qu'il fait usage d'un travailleur titres-services.

CONSULT & NOUS a également souscrit une police Responsabilité Civile en vue de couvrir des éventuels dégâts causés par ses travailleurs, pour tous les cas excédant la franchise de 500€. Le montant de cette franchise est à charge de l'utilisateur. Si le dommage excède le montant de la franchise, l'entreprise fera une déclaration auprès de sa compagnie d'assurances qui jugera la responsabilité du travailleur en cas de sinistre. Dans ce cas, l'utilisateur et le travailleur rédigeront simultanément une déclaration de sinistre qui devra être envoyée dans les 48 heures à l'entreprise. L'utilisateur transmettra sans tarder sa déclaration, un devis et tout autre document justificatif (photos du sinistre ou de l'objet sinistré, la facture d'achat, ...) à l'entreprise.

En cas d'acceptation du sinistre par l'assurance, le dommage sera réparé sur présentation de la facture d'achat ou de réparation du bien/ matériel détérioré en tenant compte de sa vétusté.

ARTICLE 9 : TRAVAUX INTERDITS

Le travailleur ne peut avoir un lien familial de sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré inclus avec l'utilisateur ou un membre de la famille de l'utilisateur. La loi interdit également d'avoir la même résidence que ce dernier.

Le travailleur ne peut donc pas travailler chez :

- Ses parents, grands-parents, beaux-parents ou grands-parents par alliance ; ses enfants ou petits-enfants ; ses frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs ; toute personne, famille ou non, avec laquelle il cohabite à la même adresse.

Les titres-services ne peuvent pas être utilisés pour :

- Les travaux de bricolage, de peinture ou de jardinage (tonte de pelouse, taille de haie, transport de bûches, de briques, de pavés...)
- Le nettoyage de parties communes à plusieurs habitations comme des cages d'escalier communes
- Des activités d'ordre professionnel comme par exemple le nettoyage d'un cabinet médical, d'une salle d'attente, d'une pièce dédiée à l'activité professionnelle...
- Le nettoyage de vitres en hauteur ;
- Le nettoyage de tout type de véhicules.

Il est formellement défendu au travailleur :

- D'assurer la garde d'enfants, d'assumer la surveillance d'une tierce personne ou d'apporter un soutien psychosocial ;
- D'effectuer des soins corporels ou médicaux, la toilette d'un utilisateur ou d'un membre de son ménage ou de les aider à prendre leur repas ;
- De s'occuper des animaux ;
- De ramasser ou nettoyer des matières fécales.

Le travailleur ne peut en aucun cas exécuter des tâches dangereuses, présentant un risque pour la santé ou inadaptées, telles que :

- Travaux de nettoyage à l'extérieur en cas de conditions climatiques difficiles (pluie, neige, temps froid/ chaud) ;
- Déplacer des meubles ou des objets lourds ;
- Effectuer des tâches trop pénibles ou périlleuses ;
- Monter sur une échelle dépassant 3 marches de hauteur (utilisation d'une escabelle est autorisée)
- Monter sur des appuis de fenêtres, meubles ou tout mobilier pour nettoyer les parties de fenêtres qui ne seraient pas accessibles depuis l'intérieur ;
- Déneiger les trottoirs ;
- Travailler dans des conditions intérieures inacceptables (fumée, température inférieure à 15°, hygiène...)

ARTICLE 10 : SECURITE ET HYGIENE

Le travailleur doit toujours être mis au travail dans des conditions optimales de sécurité et d'hygiène. En cas de situation mettant en danger le travailleur ou de graves problèmes d'hygiène, le travailleur ou **CONSULT & NOUS** peut demander à l'utilisateur de remédier au(x) problème(s). En cas de problème de sécurité ou d'hygiène persistant, la mise à disposition du travailleur sera stoppée sans délai.

En cas de maladie contagieuse (grippe, coqueluche, etc.), l'utilisateur doit avertir CONSULT & NOUS le plus rapidement possible.

Lorsque la prestation est supérieure à 5 heures consécutives, l'utilisateur laisse au travailleur une pause de 30 minutes après les 4 premières heures. Cette pause ne compte pas dans les heures prestées.

ARTICLE 11 : MISE À DISPOSITION DE MATERIEL DE NETTOYAGE ET DE PRODUITS

CONSULT & NOUS met à disposition du travailleur le vêtement de travail conformément à la Convention collective de travail applicable.

L'utilisateur garantit à **CONSULT & NOUS** qu'il mettra à disposition du travailleur du matériel et des produits de nettoyage suffisants, adaptés et étiquetés.

L'utilisation des produits présents, de la manière indiquée par l'utilisateur au travailleur, demeure la responsabilité de l'utilisateur.

Il est cependant recommandé de mettre à disposition du travailleur les notices d'utilisation du matériel et des produits. L'utilisateur ne peut obliger le travailleur à utiliser des solvants ou des produits non étiquetés. L'étiquette permet en effet au travailleur d'identifier les produits dangereux pour sa santé.

Enfin, l'utilisateur ne peut demander au travailleur de mélanger des produits.

ARTICLE 12 : RÈGLES IMPOSÉES AU TRAVAILLEUR

Le travailleur n'est pas autorisé à fumer pendant son service ; s'il n'est pas prévu de pause pendant les heures de travail, l'utilisateur laissera au travailleur la possibilité de fumer une cigarette dans la matinée et une dans l'après-midi.

Le travailleur ne peut accepter de cadeaux ni de dons. L'utilisateur ne peut non plus lui en offrir.

Le travailleur ne peut téléphoner durant les heures de travail, sauf en cas de nécessité due au service. Exceptionnellement, le travailleur peut être autorisé à téléphoner pour des questions privées au moyen de son téléphone portable.

Le travailleur est prié de respecter la vie privée du client dans un devoir de discrétion ainsi que son intimité. Il sera demandé au travailleur de se renseigner s'il peut se servir en boissons fraîches ou en café, s'il peut répondre au téléphone, s'il peut déplacer certains documents privés... Toutes conversations entendues chez l'utilisateur et tous documents personnels éventuellement vus lors du nettoyage du domicile devront rester confidentiels.

ARTICLE 13 : RESPECT DE LA VIE PRIVEE

Les données à caractère personnel communiquées par l'utilisateur via la fiche client et la convention ou tout autre document seront enregistrées dans les fichiers de **CONSULT & NOUS** et seront utilisées en vue de l'administration de la clientèle. En aucun cas ces données ne pourront être utilisées pour d'autres finalités, sans l'accord écrit et préalable de l'utilisateur, sauf si cette utilisation est imposée en vertu d'une disposition légale.

Concernant l'utilisation d'un système de vidéosurveillance, toutes caméras de surveillance doivent être déclarées dans une convention ci-joint au contrat. Le travailleur doit être tenu informé des caméras, de leurs dispositions ainsi que de leurs finalités.

ARTICLE 14 : NON-DISCRIMINATION

CONSULT & NOUS offre à l'utilisateur un service de qualité qui garantit le respect de la dignité humaine, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses, du droit de réclamation, de droit à l'information et du droit de regard de l'utilisateur, et qui tient compte de la situation de vie de l'utilisateur.

Dans le cadre de l'offre et de la fourniture des services, **CONSULT & NOUS** ne fera pas de distinction sur base du sexe, de la race, de l'origine ethnique, du handicap, de l'orientation sexuelle, des convictions philosophiques ou religieuses tant vis-à-vis de l'utilisateur que vis-à-vis du travailleur.

ARTICLE 15 : DURÉE DU CONTRAT / RÉSILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée et prend cours à dater du .

Le présent contrat peut être dénoncé par chacune des parties, moyennant un préavis d'un mois minimum notifié par courrier ou par mail, le préavis prenant cours à la date d'envoi dudit courrier ou du mail.

Le présent contrat est automatiquement considéré comme terminé si l'une des parties contractantes ne respecte pas une des obligations contractuelles prévues, après mise en demeure par courrier de l'autre partie restée sans suite plus de quinze jours calendrier à dater de la date d'envoi de ladite mise en demeure.

Le présent contrat est automatiquement considéré comme terminé si l'utilisateur reste en défaut de s'acquitter des titres dus plus de dix jours calendriers à dater de la prestation, ceci ne déchargeant évidemment pas l'utilisateur de remettre les titres à la première demande du travailleur.

En cas de rupture de contrat, l'utilisateur s'interdit de travailler avec le travailleur affecté à son service pendant 12 mois. Dans le cas contraire, des indemnités forfaitaires seront dues.

ARTICLE 16 : LITIGE

En cas de litige inhérent à l'application du présent contrat, les parties acceptent de soumettre leur différent à un médiateur agréé. Si les parties n'arrivaient pas à un accord en médiation, les tribunaux compétents seraient ceux du siège social de **CONSULT & NOUS**.

Fait à Grez-Doiceau, le , en deux exemplaires, chaque partie ayant reçu un exemplaire.

Nadia Younes,
Gérante

L'utilisateur

Signature précédée de la mention manuscrite "Lu et approuvé"

Remise des clés : Aide-ménagère à domicile

Madame/Monsieur

Domicilié à

Par ce document autorise mon aide-ménager(ère), Madame/Monsieur

Travaillant pour **CONSULT & NOUS**, à détenir la(les) clé(s) de l'habitation dans laquelle il/elle exercera ses fonctions.

Cette clé est utilisable uniquement lors de ses prestations dans le cadre de son activité d'aide-ménager et selon les horaires convenus avec **CONSULT & NOUS**.

La/les clés(s) ont été remise(s) à la date du / /

Nombre de clés

Remarques

.....

Je déclare avoir également communiqué le code d'accès de mon alarme.

Le travailleur s'engage à ne pas le communiquer à des tiers.

Fait en deux exemplaires, un exemplaire étant remis à l'utilisateur et l'autre signé par le travailleur remis à **CONSULT & NOUS**.

L'utilisateur

[DateDuJour], Lu et approuvé

Pour l'entreprise,

[DateDuJour], Lu et approuvé

Surveillance par caméra

Madame/Monsieur

.....

Domicilié à

.....

Par ce document déclare les caméras surveillances de son domicile privé :

Nombre de caméras :

Disposition des caméras :

.....

.....

Finalité de la surveillance par caméra :

.....

.....

Fait en deux exemplaires, un exemplaire étant remis à l'utilisateur et l'autre signé par le travailleur remis à **CONSULT & NOUS**.

L'utilisateur

[DateDuJour], Lu et approuvé

Pour l'entreprise,

[DateDuJour], Lu et approuvé