

**Convention entre utilisateur et 1, 2, 3 services**

Pour l'application de la présente convention, il faut entendre par :

- Entreprise de services : l'entreprise ou l'organisation qui est agréée pour proposer des services aux particuliers dans le cadre de « l'aide à domicile de nature ménagère »
- Utilisateur : le particulier qui fait appel à l'entreprise de services
- Travailleur : la personne qui a conclu un contrat de travail titres-services avec une entreprise agréée
- Aide à domicile de nature ménagère : services en faveur de particuliers qui consistent en des activités effectuées au domicile du particulier : le nettoyage de l'habitation et des vitres, la lessive et le repassage, de petits travaux de couture occasionnels, la préparation de repas.

Convention conclue entre les parties suivantes :

Nom, prénom et numéro d'utilisateur :

**Mme/ Mr** \_\_\_\_\_ **GSM :** \_\_\_\_\_

**Numéro de registre national :** \_ \_ . \_ \_ . \_ \_ - \_ \_ . \_ \_

**Adresse email :** \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

**Numéro utilisateur Sodexo :** \_\_\_\_\_ **TSE / TSP**

Adresse :

Adresse où les prestations sont effectuées – si différente):

.....

Ci-après dénommée l'utilisateur,

Et

1, 2, 3 SERVICES, 03355  
CHEMIN DE LA MAISON DU ROI, 26B – 1380 LASNE

Ci-après dénommée l'entreprise de services.

### Article 1er – Dispositions générales

La présente convention est conclue dans le cadre de l'utilisation de titres-services comme moyen de paiement par l'utilisateur dans le cadre de la fourniture d'aide à domicile de nature ménagère par l'entreprise de services.

(Cadre légal : la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services)

L'entreprise de services offre les services suivants au domicile de l'utilisateur :

- Nettoyage de l'habitation et des vitres
- Lessive et repassage
- Petits travaux de couture
- Préparation de repas

**(Téléphone) : .....02/6441123.....**

**(E-mail) : [info@123-services.be](mailto:info@123-services.be)**

L'entreprise de services sélectionne des collaborateurs compétents afin de garantir un service de qualité. Ces travailleurs ne peuvent ni être un parent ou un allié jusqu'au deuxième degré de l'utilisateur ou d'un membre de sa famille, ni avoir le même domicile que l'utilisateur. Lorsque le candidat proposé est dans l'une de ces situations, l'utilisateur le communique au responsable de l'entreprise de services.

En tant qu'employeur dans le cadre des titres-services, l'entreprise de services est responsable du respect des dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de ses arrêtés d'exécution.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, est tenu de veiller à ce que le travail soit effectué dans des conditions convenables en ce qui concerne la sécurité et la santé du travailleur.

Il s'abstiendra de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel sur le lieu de travail.

Les dispositions de la loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail lui sont applicables.

## Article 2 – Heures de travail et prestations

**L'utilisateur fait appel à une aide à domicile pour minimum 3hs chaque semaine ou 4hs tous les 15 jours.**

Le schéma de travail définitif est établi par l'entreprise de services en concertation avec l'utilisateur. L'on utilise à cette fin le modèle de schéma de travail joint en annexe.

### Nombre d'heures souhaitées :

- Le client souhaite bénéficier d'un total de \_\_\_\_\_ heures de prestations de titres-services
- Par semaine
- Tous les 15 jours.

Toute modification de l'horaire ou du nombre d'heures à effectuer doit être négociée exclusivement avec l'entreprise de titres-services et est soumise à un délai de préavis de 4 semaines.

L'utilisateur est tenu, en tant que personne normalement prévoyante, 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.

## Article 3 – Mise à disposition de matériel

Pour l'aide fournie au domicile de l'utilisateur, l'utilisateur met à disposition le matériel suivant, qui est indispensable à l'exercice de l'activité :

	Utilisateur	
<b>Nettoyage de l'habitation et des vitres</b>		
<b>Lessive et repassage</b>		
<b>Petits travaux de couture occasionnels</b>		
<b>Préparation de repas</b>		

L'utilisateur garantit, en tant que personne normalement prévoyante, 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.

L'entreprise de T.S. se décharge de toutes responsabilités quant à l'utilisation de produits nocifs et corrosifs, mis à disposition de l'aide-ménagère, tels que, eau de javel, anti-calce entre autres.

#### Article 4 – Paiements

L'utilisateur paie exclusivement au moyen de titres-services commandés chez PLUXEE. Les titres-services sont signés et datés par l'utilisateur et remet à son aide-ménagère un titre par heure prestée **immédiatement** après chaque prestation et le jour même de la prestation de celle-ci.

Concernant l'utilisation des titres-services sous la version électronique, l'utilisateur doit confirmer les prestations dans son espace client PLUXEE via internet. Un code et un mot de passe permettant de confirmer les prestations sont envoyés à l'utilisateur lorsque celui-ci s'est inscrit chez PLUXEE.

Les titres-services sous version papier doivent exclusivement être complétés au Bic BLEU FONCE ou NOIR. La date même de prestation doit figurer sur les titres-services. Si toutefois l'utilisateur commet une erreur dans la date, celui-ci doit corriger en barrant la date et mettre la bonne date de prestation juste au-dessus et parafer à côté.

**Les titres-services qui ne sont pas remplis correctement ne pourront pas être acceptés par l'agence.** Ceux-ci vous seront rendus en échange de titres-services valables.

Un titre-service ne peut être utilisé que pour indemniser des prestations de travail. Les autres frais (transport, matériel, assurance responsabilité civile) ne peuvent être payés au moyen d'un titre-service.

A défaut pour l'utilisateur d'avoir remis les titres-services afférant à la prestation au plus tard dans le mois qui suit celle-ci, l'entreprise de services est en droit de réclamer à l'utilisateur le montant qui lui revient par heure prestée, à savoir le prix d'acquisition du titre-service (soit 10,00€ en région flamande, 10,20€ en région wallonne et 10,20€ en région bruxelloise) à majorer de l'intervention régionale ( soit 29,36€/titre-service en région wallonne, soit 28,07€/titre-service en région flamande soit 28,37€/titre-service en région bruxelloise et suivant l'évolution de l'indice pivot ( 01/072024) , soumis à l'indexation.

En outre, à défaut de paiement à l'échéance mensuelle, le montant indiqué ci-dessus sera majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable d'une somme forfaitaire de 50€ à titre de frais de dossier et d'intérêts conventionnels au taux de 12% l'an, tout mois calendrier entamé étant dû dans son intégralité.

Nous nous réservons le droit de suspension de prestation si le paiement n'est pas réglé, entre le 07 et le 10<sup>ème</sup> jours ou après le 3<sup>ème</sup> rappel pour non-paiement et nous dirigeront l'aide-ménagère auprès d'un autre client faisant partie de notre liste d'attente.

## Article 5 – Activités

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à ne faire effectuer en aucun cas des activités autres que l'aide à domicile de nature ménagère par le travailleur. Des activités telles que garder les enfants, s'occuper des animaux et entretenir leur logement, 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.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à ne faire effectuer en aucun cas par le travailleur 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.

En cas de prestations relatives à l'usage d'une machine à laver ou d'un sèche-linge, l'utilisateur, reste responsable du tri du linge, de l'utilisation des produits et de la programmation des machines.

## Article 6 – Hygiène et sécurité sur le lieu de travail

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à faire travailler le travailleur dans des conditions hygiéniques. Lorsque des situations contraires à l'hygiène se présentent à plusieurs reprises, il est mis fin à l'aide. L'utilisateur doit, en tant que personne normalement prévoyante, permettre au travailleur, avant que l'occupation ne commence, de faire effectuer une visite des lieux quant aux conditions de travail par rapport à l'hygiène, dans le cadre des activités à effectuer.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à permettre au travailleur d'utiliser ses installations sanitaires (toilettes, lavabo, ...).

A la demande de l'entreprise agréée, l'utilisateur fournit un certain nombre d'informations qui sont indispensables pour garantir un environnement de travail sain et hygiénique au travailleur. Ces informations peuvent par exemple concerner la présence ou non d'animaux domestiques dans l'habitation, etc.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, passe des accords clairs avec le travailleur en matière de tabagisme et évite que le travailleur ne soit gêné par la fumée de tabac.

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, ...

En cas d'accident survenu au travailleur lors de l'exécution de ses activités, l'utilisateur doit immédiatement en avvertir l'entreprise agréée.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à toujours occuper le travailleur dans des conditions de sécurité. Toutes les situations dangereuses sont signalées par le travailleur à l'entreprise agréée (par exemple, prise de courant mal fixée, fiche dont le câblage est à nu, ...). Lorsque les problèmes de sécurité persistent, il peut être mis fin à l'aide à domicile de nature ménagère.

En cas de danger imminent, le travailleur peut quitter le lieu de travail.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à veiller à ce qu'il y ait toujours une trousse de secours à la disposition du travailleur.

### Article 7 – Accords généraux

Le travailleur de l'entreprise de services ne peut pas téléphoner pendant les heures de travail, sauf si cela est nécessaire pour le service. Il peut alors utiliser le téléphone de l'utilisateur. Le travailleur de l'entreprise de services peut, dans des cas exceptionnels, recevoir l'autorisation de téléphoner.

Le travailleur de l'entreprise de services garde uniquement la clé de la maison de l'utilisateur lorsque l'utilisateur donne son autorisation.

S'il ne peut être présent, sous sa seule responsabilité, il conviendra avec le responsable de l'entreprise et l'aide-ménagère des modalités particulières pour que celle-ci puisse avoir accès à sa maison (clés cachées à un endroit convenu ou confiées à un voisin, branchement des alarmes, etc....)

Si une clé de la maison est confiée à l'aide-ménagère et/ou au responsable par l'utilisateur, ce sera toujours sous la seule responsabilité de celui-ci. Ni l'aide-ménagère, ni le responsable de l'entreprise, ni la sprl 1, 2, 3 services ne seront responsables des dommages directs ou indirects résultant de la perte ou du vol de celle-ci.

### Article 8 – Non-discrimination

L'entreprise de services offre à l'utilisateur un service de qualité, qui garantit le respect de la dignité, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses, le droit de plainte, l'information et la participation de l'utilisateur et qui tient compte de la vie sociale de l'utilisateur.

Dans l'offre et l'accessibilité des services, on ne fait à l'égard des utilisateurs aucune distinction se fondant sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou philosophiques et l'âge.

L'utilisateur ne peut faire à l'égard des travailleurs de distinctions se fondant sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou philosophiques et l'âge. En cas de non-respect de cette disposition, il est mis fin à l'aide à domicile.

(Cf. la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme)

### Article 9 – Absence du travailleur de l'entreprise de services

L'entreprise de services veille à ce que le travail soit effectué convenablement par des collaborateurs compétents selon le schéma convenu.

L'entreprise de services avise l'utilisateur à l'avance d'éventuels changements dans le schéma de travail.

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, ...), l'utilisateur en est informé le plus rapidement possible par l'entreprise de services et/ou par son aide-ménagère.

L'entreprise de services mettra tout en œuvre pour pouvoir proposer un 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.

### Article 10 – Absence de l'utilisateur

Des adaptations imprévues au schéma de travail et d'éventuelles périodes de vacances sont signalées au **moins 20 jours à l'avance** à l'entreprise de services et à l'aide-ménagère.

Lorsque l'utilisateur ne souhaite pas d'aide à domicile pendant plusieurs semaines consécutives, il en avertit le responsable de l'entreprise de services et l'aide-ménagère **au moins 20 jours à l'avance**.

(Téléphone) .....02/644 11 23 ..... (e-mail) : INFO@123-SERVICES.BE

Au cas où le travailleur ne pourrait pas exécuter les tâches prévues en raison d'une négligence de la part de l'utilisateur, ou pour une raison quelconque et même en cas de force majeure, l'entreprise peut demander une indemnisation à l'utilisateur équivalente au montant du titres-services + le montant de l'intervention régionale, soit actuellement 10,20€ + (29,36€ en région wallonne) ou 10,20€+( 28,37€ en région bruxelloise ) ou 10€+(28,07€ en région flamande ) (01/07/2024) et multiplié par le nombre d'heures normalement effectué, soumis à l'indexation.

### Article 11 – Perte et vol

L'utilisateur doit toujours faire preuve de la prudence nécessaire en ce qui concerne l'argent et les objets de valeur. En cas de présomption de vol par le travailleur, l'utilisateur doit toujours avertir le responsable de l'entreprise de services.

En cas de vol par le travailleur, l'utilisateur doit faire immédiatement une déclaration aux services de police pour faire dresser procès-verbal. L'utilisateur peut toujours faire part de ses plaintes éventuelles au responsable de l'entreprise de services qui examinera l'affaire.

L'entreprise 1, 2, 3 services assure un recrutement consciencieux des aide-ménagères, elle ne sera jamais civilement responsable en cas de vol ou d'autres infractions commises par celles-ci.

### Article 12 – Assurances

L'entreprise de services est responsable, dans le cadre de l'assurance accidents du travail, des indemnités légalement dues au cas où le travailleur de l'entreprise de services est victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail (entre le domicile du travailleur et le lieu fixe de travail).

L'entreprise de services conclut une assurance pour les dommages causés à l'utilisateur par l'aide-ménagère. Cette assurance prévoit une franchise de 250,00 € à charge de l'utilisateur.

En cas de sinistre, l'utilisateur doit avertir immédiatement le responsable de l'entreprise de services par recommandé et en précisant les dégâts apparents et les circonstances de l'accident.

L'indemnisation éventuelle tiendra compte de la vétusté de l'objet. Toute déclaration de sinistre ou d'accident doit se faire dans les 48 heures auprès de la société de services.

Toutefois, conformément à l'article 18 de la loi du 3 juillet 1978 sur les contrats de travail, l'aide-ménagère est personnellement responsable de tout dommage causé en cas de faute grave ou de vol (si intention malveillante) ou de faute légère habituelle (répétitive) de sa part.

## Article 13 – Durée de la convention/résiliation

La présente convention est conclue pour :

- une durée déterminée du ... / ... / ... au ... / ... / ...
- une durée indéterminée**

La présente convention peut, quelle que soit sa durée, être résiliée par les deux parties. Tant l'utilisateur que l'entreprise de services peuvent résilier la convention par lettre recommandée, moyennant le respect d'un **préavis minimal d'un mois** (à partir de la date de la poste). Lorsqu'une des parties contractantes ne respecte pas ses obligations, la convention peut, selon le cas, être suspendue ou résiliée.

Cette convention est résiliée de plein droit dans les cas suivants :

1. si l'agrément de l'entreprise de services dans le cadre des titres-services est suspendu ou retiré ;
2. si plus aucun titre-service n'est délivré et que l'utilisateur n'en possède plus.

## Article 14 – Facturation

Toute facture émise par la sprl 1, 2, 3 services à charge de l'utilisateur est payable au comptant. Les sommes facturées portent intérêts au taux légal de plein droit et sans mise en demeure cinq jour après émission de la facture.

## Article 15 – Litiges

Les litiges portant sur la présente convention sont réglés par le tribunal de première instance.

La présente convention est conclue tacitement dès l'utilisation de titres-services et dès la 1<sup>ère</sup> prestation effectuée par une aide-ménagère employée dans le cadre des titres-services.

Utilisateur

La direction

\_\_\_\_\_



AGB-84355  
123 SERVICES SPRL  
N. DE LA MAISON DU  
ROY

Fait le,.....