

Convention entre l'utilisateur et l'entreprise de services pour l'aide à domicile de nature ménagère
à durée indéterminée

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 :

Adresse :

ci-après dénommé l'utilisateur,

Et

L' ALE de Chaudfontaine ASBL , « tiptop services » agréée sous le numéro 1158

Siège social : 14 Avenue du Centenaire à 4053 Embourg

Siège d'exploitation : 39, Rue des Combattants à 4051 Vaux-sous-Chèvremont

ci-après dénommée, l'entreprise de services.

Article 1^{er} – 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 : 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 (cocher) :

- le nettoyage de l'habitation et des vitres
- la lessive et le repassage du linge
- les petits travaux occasionnels de couture
- les courses ménagères au départ du domicile
- la préparation des repas

Les responsables de l'entreprise de services sont : Mademoiselle Vanessa HERTAY

Téléphone : 04 361 09 69

E-mail : ale@ale-chaudfontaine.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 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 sur le travail lui sont applicables.

Article 2 – Heures de travail et prestations

L'utilisateur fait appel à une aide à domicile pendant un nombre d'heures fixé en annexe de la présente convention (fiche utilisateur).

Le schéma de travail définitif est établi par l'entreprise de services en concertation avec l'utilisateur. Au besoin, une visite du domicile peut être organisée avec un responsable de l'entreprise de services.

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 telles 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, celui-ci met à disposition le matériel et les produits indispensables à l'exercice de l'activité.

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 services est responsable de la mise à disposition des équipements de protection individuelle éventuellement nécessaires, en application 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.

Article 4 – Paiements

L'utilisateur paie un titre-service, signé et daté par lui, par heure prestée.

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.

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, les déplacements réguliers de meubles et le travail en hauteur peuvent présenter des dangers.

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 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 d'utiliser son téléphone portable.

Le travailleur de l'entreprise de services garde la clé de la maison de l'utilisateur uniquement lorsque celui-ci a marqué son accord. Le responsable de l'entreprise doit en être averti, de préférence par écrit.

En cas de remplacement éventuel, l'entreprise de services peut transmettre la clé à la personne qui l'effectue.

Le travailleur de l'entreprise de services est sous l'autorité hiérarchique de l'entreprise de services. En cas de problèmes, l'utilisateur contacte l'entreprise de services qui examinera la plainte.

Article 8 – Non-discrimination

L'entreprise de services offre à l'utilisateur un service 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

L'entreprise de services veille à ce que le travail soit effectué convenablement par des collaborateurs adéquats selon le schéma de travail convenu. L'entreprise de services avise l'utilisateur au moins 5 jours à l'avance d'éventuels changements dans le schéma de travail.

En cas de circonstance imprévue (par exemple : maladie, 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.

L'entreprise de services mettra tout en œuvre pour pourvoir au remplacement mais le remplacement ne peut être garanti. En cas de remplacement, il peut y avoir des modifications dans les heures de travail et/ou la date.

Dans le document annexe (fiche utilisateur), l'utilisateur précise le numéro de téléphone ou de GSM et éventuellement une adresse e-mail où l'entreprise de services peut le joindre la journée.

Il est demandé à l'utilisateur d'informer l'entreprise de services de toute absence ou départ prématuré du travailleur et ce dès sa survenance.

Article 10 – Absence de l'utilisateur

Des adaptations imprévues au schéma de travail (souhaits de modification d'horaire) sont signalées au moins 10 jours à l'avance à l'entreprise de services.

Lorsque l'utilisateur ne souhaite pas d'aide à domicile pendant une ou plusieurs semaines consécutives (périodes de vacances), il en avertit le responsable de l'entreprise de services au moins un mois à l'avance.

Votre personne de contact dans l'entreprise de services est :

Vanessa HERTAY au 04 361 09 69 ou par e-mail :
ale@ale-chaudfontaine.be

Au cas où le travailleur ne pourrait pas exécuter les tâches prévues en raison d'une négligence de la part de l'utilisateur, l'entreprise peut demander une indemnisation à l'utilisateur de 20,00 € par heure prévue au schéma et non effectuée. Cette indemnisation ne peut pas consister en des titres services.

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 les faits.

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.

L'entreprise de services conclut une assurance pour les dommages causés à l'utilisateur. En cas de dommage, l'utilisateur doit avertir immédiatement le responsable de l'entreprise de services.

La Compagnie d'assurances jugera de la responsabilité du travailleur.

Article 13 – Durée de la convention / résiliation

La présente convention est conclue pour 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 écrit, moyennant le respect d'un préavis d'un mois (à date postale).

Lorsqu'une des parties contractantes ne respecte pas des obligations, la convention peut, selon le cas, être suspendue ou résiliée.

Cette convention est résiliée de plein droit et sans préavis 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 - Réclamations- litiges

En cas de problème lié à l'application de la présente convention, les deux parties s'engagent à mettre tout en œuvre pour trouver une solution de commun accord.

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

La présente convention est conclue en deux exemplaires.
Chaque partie reconnaît en avoir reçu un exemplaire

L'utilisateur,
Lu et approuvé

Pour l'entreprise de services
Lu et approuvé

Date : / / 20..
Nom et signature :

Date : / / 20..
Nom et signature :