



Service Aides Ménagères à domicile

NAMOCLEAN SCRL FS
Rue de France, 22
5600 Philippeville
071/61.35.00
info@namoclean.be

CONVENTION

ENTRE

NAMOCLEAN SCRL FS

située à 5600 Philippeville rue de France, 22
agrée comme entreprise « titres-services » sous le numéro 04169
représentée par PASSELECQ Eric, Gérant

ET,

L'utilisateur (Nom, prénom)
Adresse :
Localité :
Tél : GSM..... E mail :

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 pour des prestations d'aide ménagère par l'entreprise (loi du 20/07/2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et AR du 21/12/2001 concernant les titres-services)

L'aide-ménagère ne peut avoir un lien familial de sang ou d'alliance jusqu'au deuxième degré inclus, avec l'utilisateur ou un membre de la famille de l'utilisateur, ni avoir la même résidence que celui-ci. L'aide ménagère ne peut donc pas travailler :

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

Lorsqu'une de ces situations est constatée, l'utilisateur et l'aide-ménagère sont tenus d'en avertir immédiatement l'entreprise.

L'aide-ménagère est placée sous l'autorité hiérarchique exclusive de la société à finalité sociale Namoclean.

Article 2 : Activités

Travail autorisé et cadre de la tâche :

Les prestations de l'aide-ménagère sont effectuées uniquement au domicile privé de l'utilisateur.

Le travail de l'aide-ménagère comprend le nettoyage du domicile (y compris plafonds, vitres, lustres,...).

Il est important de respecter certaines règles pour lui garantir une sécurité totale, condition sine qua non pour un travail bien fait.

L'utilisateur signale les objets ou installations de l'habitation qui nécessitent une attention particulière (par exemple : tablette mal fixée, fosse septique, etc).

Le travail de l'aide-ménagère doit être adapté au nombre d'heures de prestation.

Restrictions aux tâches de l'aide-ménagère et à l'utilisation des titres-services :

Les titres-services ne peuvent être utilisés en aucun cas *pour des activités d'ordre professionnel*. Ainsi, ne sont donc pas autorisés, par exemple: le nettoyage d'un cabinet médical, d'une salle d'attente, d'une pièce dédiée à l'activité professionnelle, etc.

Les titres-services ne peuvent pas être utilisés pour :

- le nettoyage de tous types de véhicules.
- les travaux de bricolage, de peinture ou de jardinage (tonte de pelouse, taille de haie...)

Il est formellement défendu à l'aide-ménagère :

- 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

Afin de respecter la sécurité et le bien-être au travail des aides ménagères, le client ne pourra exiger de celles-ci :

- de déplacer des meubles ou des objets trop lourds
- d'effectuer des tâches trop lourdes ou périlleuses
- de monter sur des appuis de fenêtres pour nettoyer les parties de fenêtres qui ne seraient pas accessibles depuis l'intérieur.
- d'effectuer des travaux de nettoyage à l'extérieur en cas de conditions atmosphériques inacceptables.

Article 3 : Responsabilités mutuelles

§1. Engagements de l'utilisateur

- Veiller à ce que le matériel et les produits mis à disposition de l'aide-ménagère soient suffisamment accessibles et en bon état de fonctionnement pour une bonne exécution des prestations demandées
- Assurer l'accès au domicile
- Eloigner les animaux de compagnie par souci de sécurité et d'efficacité
- Faire preuve de la prudence nécessaire en ce qui concerne les objets de valeur et l'argent
- Informer l'entreprise de tout problème survenu lors de la prestation

§2. Engagements de l'entreprise

- Prévenir le plus rapidement possible l'utilisateur en cas de circonstances imprévues (maladie, congé, formation,...)
- Respecter la confidentialité des informations reçues de l'utilisateur
- Ne pas communiquer les coordonnées personnelles de l'aide-ménagère à l'utilisateur sans son consentement

La société à finalité sociale vise un double objectif, la satisfaction du client et l'emploi durable et de qualité.

Les éventuelles absences de l'aide-ménagère sont liées à différentes circonstances. La société met tout en œuvre pour garantir le service.

Ainsi lors de :

- Congés payés : communication dans un délai raisonnable. Dans la mesure du possible et à la demande du client, l'entreprise peut organiser un remplacement ;
- Jours fériés sont communiqués;
- Formations et réunions d'équipe sont prévues dans un souci d'évolution du personnel : la société les communique dans un délai raisonnable.

Article 4 : Organisation des prestations

Le service d'aides ménagères de l'entreprise veillera à assurer la régularité des prestations de l'aide-ménagère.

La fréquence, la durée des prestations et le schéma de travail définitif sont établis par l'entreprise en concertation avec l'utilisateur selon l'inventaire des tâches jointes en annexe.

L'utilisateur s'engage à ne pas occuper l'aide-ménagère en dehors de l'horaire convenu entre les parties.

L'utilisateur doit permettre l'accès de son domicile à l'aide-ménagère 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 tel ou tel endroit, l'existence d'un code alarme etc.).

A la demande du client, l'entreprise mettra tout en œuvre pour pourvoir au remplacement. En cas de remplacement, il peut y avoir des modifications dans les heures de travail et/ou la date.

L'utilisateur accepte qu'une personne de l'équipe encadrante, au sein de l'entreprise, puisse visualiser les tâches à accomplir durant les prestations de l'aide-ménagère. L'utilisateur accepte également que des visites soient effectuées pendant les prestations de l'aide-ménagère à son domicile.

Article 5 : Suspension de service

- L'utilisateur est tenu d'avertir la société de tout changement (ou annulation) porté à l'horaire de prestation de l'aide-ménagère minimum **48 heures à l'avance** lors d'événement exceptionnels (maladie, décès d'un proche...). Lorsqu'il s'agit d'une suspension prévisible (vacances, congés scolaires...), **le délai est de 1 mois**.
- Les délais fixés permettent à la société de trouver une remplaçante à l'aide-ménagère le cas échéant.
- Au cas où l'aide-ménagère ne pourrait exécuter les tâches prévues en raison d'une négligence de la part de l'utilisateur, l'entreprise est en droit de sanctionner ce dernier à hauteur de 22,04¹ € par heure, correspondant au nombre d'heures de prestation prévues (sauf cas de force majeure).
- Si le client suspend, sur une période continue, les prestations demandées au delà de 4 semaines, l'entreprise ne pourra pas garantir la reprise du service par la même aide ménagère.

Article 6 : Paiement des prestations

Après 3 heures offertes, les prestations se poursuivent moyennant le paiement de titres-services papier.

L'utilisateur remet à l'aide-ménagère un titre-service signé par heure de travail prestée, et cela à la fin de ladite prestation. Aucune circulation d'argent ne peut avoir lieu entre l'utilisateur et l'aide-ménagère.

L'utilisateur devra veiller à s'approvisionner en titres-services en nombre suffisant avant tout début de prestation de l'aide-ménagère de manière à ne remettre que des titres services non périmés (Attention : les titres sont valables 8 mois). En cas de défaut de paiement de plus de 3 prestations, l'entreprise se réserve le droit de suspendre les prestations chez l'utilisateur jusqu'à épuration de la dette.

Après 3 rappels, le service est arrêté et le dossier passe aux mains d'une société de recours.

L'aide ménagère ne peut accepter ni cadeau ni gratification.

Article 7 : Hygiène et sécurité

En tant qu'employeur dans le cadre des titres-services, l'entreprise est responsable 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 arrêts d'exécution.

Ainsi, l'aide-ménagère pourra refuser d'effectuer ses prestations si les conditions de salubrité et d'hygiène de l'habitation sont insuffisantes. Ces conditions tiennent compte du fait que l'habitation doit être chauffée en hiver, que l'aide-ménagère ait l'autorisation de se désaltérer en été. L'entreprise a pris des accords fermes avec l'aide-ménagère en ce qui concerne le tabagisme et assure l'utilisateur de son application.

L'utilisateur s'engage à informer l'entreprise lors de maladies contagieuses présentant un danger de contamination pour l'aide-ménagère. Il s'engage à veiller à ce qu'il y ait une trousse de secours à la disposition de l'aide-ménagère.

L'utilisateur s'engage à permettre à l'aide-ménagère d'utiliser ses installations sanitaires.

En cas de danger imminent au domicile de l'utilisateur, l'aide-ménagère est autorisée à quitter le domicile de l'utilisateur et à en avertir immédiatement l'entreprise.

Les dispositions de la loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel sur le lieu du travail sont applicables à l'utilisateur et à ses cohabitants.

Article 8 : Accords généraux

Dans l'offre et l'accessibilité des services, l'entreprise ne fait, à l'égard des utilisateurs, aucune distinction se fondant sur l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou encore l'origine sociale.

De même, l'utilisateur ne peut faire, à l'égard des aides ménagères, de distinctions se fondant sur l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou encore l'origine sociale.

En cas de non respect de cette disposition, il sera mis fin au service.

Base légale : Loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination.

L'aide-ménagère ne peut téléphoner durant le travail sauf si cela est nécessaire pour le service ou en cas d'urgence familiale.

¹ Montant qui est lié à l'indexation de la valeur du titre-service

Article 9 : Assurances

L'entreprise est assurée pour les dommages causés aux biens meubles et immeubles confiés à l'aide-ménagère. (Le bien confié est la partie du bien mobilier ou immobilier sur laquelle est effectivement effectuée la prestation au moment du sinistre). En cas de dommage, l'utilisateur doit en informer, par écrit, l'entreprise dans les 24 heures qui suivent la prestation. Un devis de réparation du dommage sera fourni le plus rapidement possible.

Le dédommagement sera fonction de la valeur réelle du bien au moment du sinistre (valeur à neuf déduction faite de la vétusté). Il vous appartient de conserver le bien endommagé. Le cas échéant, un expert se rendra sur place pour constater et évaluer les dégâts. Tout dégât dont le montant est inférieur à 100 € ne sera pas remboursé.

Afin de garantir la bonne utilisation des produits de nettoyage, l'utilisateur informe l'aide ménagère d'éventuelles spécificités (bois ou parquets particuliers, matières originales,...). Tout nouveau client est par ailleurs invité à remplir un cadastre des tâches indiquant les produits de nettoyage à utiliser selon les pièces. L'aide ménagère tient compte, dans la mesure du possible, des particularités et des indications données.

Dans un souci d'efficacité mais avant tout de sécurité envers le personnel, l'utilisateur fournit du matériel de travail fiable. Parallèlement, l'aide ménagère informe l'utilisateur, via le cahier de communication, de tout instrument de travail constaté défectueux (aspirateur, escabelle, balais,...). Par ailleurs, notre assurance porte sur ce qui fait l'objet du travail (et non l'instrument de travail).

Pour rappel, l'utilisateur prend la responsabilité de confier une clé ou un code d'alarme à l'aide ménagère. Dans ce contexte, il est demandé à cette dernière d'utiliser l'objet ou l'information avec vigilance (ex : pas de nom associé à la clé, aucune indication de code alarme en évidence sur un document,...). Elle veillera notamment à informer immédiatement le client de toute perte ou vol.

Article 10 : Durée de la convention et résiliation

Sauf notification écrite de l'utilisateur au terme des 3 heures offertes, la présente convention, qui unit l'utilisateur et l'entreprise, est conclue pour une durée indéterminée. Cependant, elle peut être résiliée par les deux parties:

- En cas de suspension définitive dans le chef de l'utilisateur, ce dernier avertira le service par écrit moyennant le respect d'un préavis 30 jours ouvrables.
- Une diminution durable des prestations ou un changement de l'aide ménagère attirée seront notifiés par écrit par l'utilisateur.
- En cas de non respect d'un des articles de la présente convention par l'utilisateur, l'entreprise se réserve le droit d'y mettre fin.

En cas de suspensions successives et répétées par l'utilisateur, l'entreprise pourra mettre un terme à la présente convention. La présente convention est résiliée de plein droit dans le cas où la subvention de l'entreprise est suspendue ou retirée ou si plus aucun titre-service n'est émis et que l'utilisateur n'en possède plus.

La présente convention est conclue en deux exemplaires, chaque partie reconnaissant en avoir reçu un.

Jour(s) de prestation :

Nombre d'heures :

Le jour et le nombre d'heures prestées ne pourront être modifiées que sur acceptation préalable de l'utilisateur et de Namoclean.

Fait à, le

L'utilisateur :

Namoclean :