

1. Dispositions générales

La convention de prestation s'inscrit dans le cadre du système légal des « titres-services » mis en place par la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et ses arrêtés royaux d'exécution du 12 décembre 2001 et du 12 juillet 2009 et précisé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 1er décembre 2023.

Ce guide, partie intégrante et indissociable de la convention, a pour objet d'organiser les relations entre l'entreprise de services et l'utilisateur.

L'article 2 de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 prévoit en effet que l'utilisateur qui souhaite bénéficier du système des titres-services pour faire effectuer des travaux ou services de proximité fait appel à une entreprise de services agréée ; laquelle fait effectuer les travaux ou services de proximité chez l'utilisateur par un travailleur.

Le contrat de travail « titres-services » est donc conclu entre le Pôle des services SC et le travailleur. Ce dernier est donc sous l'autorité hiérarchique exclusive du Pôle des services SC. Il n'existe pas de contrat de travail « titres-services » entre l'utilisateur et le travailleur. Ainsi, en cas de problème ou question, l'utilisateur a l'obligation de contacter l'entreprise de services.

La loi interdit d'avoir un lien familial de sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré inclus entre le travailleur et l'utilisateur ou un membre de la famille de l'utilisateur. Elle 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 ;
- 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.

2. Activités

2.1 A propos des tâches du travailleur et de l'utilisation des titres-services

L'utilisateur ne peut faire prester que les *tâches prévues* dans la convention de prestation. Les tâches non prévues dans cette dernière ne peuvent en aucun cas être proposées au travailleur. La

Préambule

L'entreprise de services à laquelle vous faites appel est une société d'économie sociale. Elle vise un double objectif : la satisfaction de l'utilisateur, d'une part et l'emploi durable et de qualité, d'autre part.

Ce guide détaille les conditions nécessaires à une bonne collaboration entre l'entreprise de services, l'utilisateur et le travailleur. Il se base sur l'expérience acquise et le projet de l'entreprise de services.

Bien qu'il ait été rédigé avec rigueur, il ne prétend pas rencontrer toutes les situations et particularités des aides individuelles.

Aussi, l'entreprise de services étudiera avec attention toute demande et, si celle-ci ne peut être satisfaite, elle aura à cœur d'en expliciter les motifs.

modification des tâches prévues ne peut avoir lieu sans l'accord de l'entreprise de services et du travailleur.

Les *titres-services* ne peuvent pas être utilisés pour :

- le nettoyage de tout type de véhicules ;
- le nettoyage de parties communes à plusieurs habitations ;
- les travaux de bricolage, de peinture ou de jardinage (tonte de pelouse, taille de haie...);
- 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, etc.

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.

Afin de respecter la *sécurité et le bien-être du travailleur*, l'utilisateur ne pourra exiger de celui-ci de :

- déplacer des meubles ou des objets lourds ;
- effectuer des tâches trop pénibles ou périlleuses ;
- monter sur une échelle dépassant 2 mètres de hauteur ;
- monter sur des appuis de fenêtres pour nettoyer les parties de fenêtres qui ne seraient pas accessibles depuis l'intérieur ;
- effectuer des travaux de nettoyage du domicile via l'extérieur, en cas de pluie, de neige, de gel ou si la température est inférieure à 10°C (lavage de vitres...);
- déneiger les trottoirs ;
- travailler dans des conditions intérieures inacceptables (fumée, température, hygiène, ...);
- trier le linge sale.

2.2 Matériel et produits

L'entreprise de services est responsable de la mise à disposition des *équipements de protection individuelle nécessaires* (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).

Pour l'aide à domicile de nature ménagère, l'utilisateur met à disposition du travailleur les produits et le matériel définis dans l'annexe 1, qui sont indispensables à l'exercice de l'activité.

L'utilisateur garantit le bon état de fonctionnement ainsi que l'accessibilité du matériel qu'il met à disposition. Il mettra le cas échéant par écrit les modalités d'utilisation spécifique afin de réduire le risque d'erreurs d'utilisation.

L'utilisateur est seul responsable de *l'état du matériel et des produits* qu'il met à disposition du travailleur.

L'utilisateur met à disposition du travailleur les *notices d'usage du matériel et des produits*. Il 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 (ex : produits de nature corrosive ou toxique). Le travailleur ne mélangera pas de produits.

Dans la mesure du possible, les produits respectueux de l'environnement seront privilégiés.

L'utilisateur veille à ce que le travailleur ne soit pas mis en contact avec des objets contondants tels que ciseaux, lames de rasoir non protégées, couteaux, seringues utilisées, débris de verres, bouteilles cassées...

L'utilisateur passe en revue avec le responsable de l'entreprise de services et/ou le travailleur, avant que celui-ci ne commence ses activités, les *conditions de travail convenues* (matériel, produits, sécurité et hygiène, etc.).

3. Organisation des prestations

3.1 Définition de l'horaire

La *fréquence, la durée des prestations et le schéma de travail* définis dans la convention de prestation sont établis par l'entreprise de services en concertation avec l'utilisateur.

L'utilisateur s'engage à ne pas occuper le travailleur en dehors de l'horaire convenu entre les parties, sauf accord préalable avec l'entreprise de services.

L'utilisateur fait appel à une aide à domicile pendant un nombre d'heures obligatoirement complètes par jour ou par semaine.

3.2 Absences ou modifications de l'horaire par l'utilisateur

L'utilisateur doit signaler à l'entreprise de services toute *modification de l'horaire de travail* au minimum **3 jours à l'avance**. À défaut, les prestations concernées seront dues et facturées à concurrence du montant égal à la valeur¹ du titre-service fixé par l'Etat (en ce compris l'indexation) par heure non prestée.

L'utilisateur, qui ne souhaite plus d'aide pendant une ou plusieurs semaines consécutives, doit avertir l'entreprise de services au moins **5 jours à l'avance**. À défaut, les prestations concernées seront dues et facturées à concurrence du montant égal à la valeur¹ du titre-service fixé par l'Etat (en ce compris l'indexation) par heure non prestée.

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.

3.3 Absences du travailleur

L'entreprise de services veillera à assurer la *régularité des prestations* du travailleur qui, dans la mesure du possible, restera toujours le même.

L'entreprise de services s'engage à informer l'utilisateur **3 jours à l'avance** d'éventuelles modifications au schéma de travail. En cas de circonstances imprévues (Incapacité de travail, absence,...), l'utilisateur sera averti dans les meilleurs délais.

¹ Au 01.08.2022, la valeur d'échange est de 26,36 €/titre-service (Elle est indexée régulièrement)

En cas de congés payés, de réunions d'équipe, de formation, de maladie ou de toute autre circonstance rendant le travailleur indisponible, l'entreprise de services procédera dans la mesure du possible et le plus rapidement possible au *remplacement du travailleur*. Ce remplacement n'est cependant pas garanti de sorte que l'utilisateur ne pourra réclamer aucune indemnité si le travailleur ne peut être remplacé ou si l'horaire du remplaçant diffère de celui convenu entre l'entreprise de services et l'utilisateur.

Si le travailleur ne se présente pas ou s'absente, l'utilisateur est invité à en avertir rapidement la personne de contact de l'entreprise de services.

3.4 Modalités d'accès 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 de services (remise de la clé, clé à aller chercher à un endroit déterminé, existence d'un code 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.

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. En tout état de cause, l'utilisateur est seul responsable de toute communication qu'il ferait au travailleur à cet égard.

3.5 Visites au domicile de l'utilisateur

Un encadrement technique est assuré par l'entreprise de services. L'encadrant(e) technique est le lien entre le travailleur et l'entreprise de services. Son rôle est d'assurer la qualité du service sur le terrain. Dans ce cadre, *des visites au domicile de l'utilisateur pourront être effectuées soit de manière planifiée, soit de manière impromptue pour vérifier si les conditions de la convention de prestations sont respectées ou pour assurer le coaching du travailleur.*

3.6 Pauses du travailleur

L'utilisateur respectera le rythme de travail du travailleur pour éviter les risques d'accidents consécutifs au stress ou à la précipitation, et acceptera qu'il prenne une ou plusieurs pause(s).

L'utilisateur permettra au travailleur de se désaltérer au moins une fois par heure et de se restaurer si le travailleur preste plus de 4 heures chez lui.

3.7 Usage du téléphone

Le travailleur ne peut pas téléphoner pendant les heures de travail, sauf *en cas de nécessité absolue* pour sa sécurité physique (appel des secours...) ou pour contacter l'entreprise de services. S'il dispose d'un téléphone fixe, l'utilisateur accepte dans ce cas que le travailleur en fasse usage.

3.8 Tabagisme

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.

Le travailleur ne peut fumer pendant les heures de travail. Si le travailleur en éprouve le besoin, l'utilisateur doit lui accorder une *pause cigarette* en matinée et dans l'après-midi.

4. Paiement des prestations

4.1 Pour les titres-services papier

L'utilisateur remet au travailleur un titre-service édité à son nom, signé et daté par heure de travail prestée et ce, au moment où les travaux sont effectués. Un titre-service ne peut être utilisé que pour indemniser des prestations de travail définies dans la convention de prestations. Une grande partie des autres frais (transport, assurance responsabilité civile, ...) sont à charge de l'entreprise de services.

Aucune *circulation d'argent* ne peut avoir lieu entre l'utilisateur et le travailleur (sauf dans le cadre de courses ménagères). De même, pour éviter tout arrangement sortant du cadre de cette convention, l'utilisateur ne peut offrir ni *argent* ni *cadeau* au travailleur.

L'utilisateur devra veiller à s'approvisionner en titres-services en nombre suffisant² avant tout début de prestation du travailleur en veillant à ne remettre que des titres services valides.

L'utilisateur est informé de ce que tout *titre-service endommagé ou périmé* perd sa valeur de sorte que l'entreprise de services est, le cas échéant, parfaitement en droit de réclamer un nouveau titre.

À défaut de remise de titres-services valides, l'entreprise de services facturera à l'utilisateur le montant égal à la valeur de remboursement du titre-service fixé par l'Etat (en ce compris l'indexation) par heure prestée³.

Si, pour des *raisons exceptionnelles*, l'utilisateur ne peut remettre de titres-services dans les délais, il devra en informer le plus rapidement possible l'entreprise de services et faire parvenir par courrier une attestation mentionnant la date de la prestation et le nombre d'heures pour lesquelles il doit encore remettre des titres-services au travailleur.

Le *retard* dans la remise des titres-services et/ou le *défait de paiement* de la contre-valeur de ces titres-services produit de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de retard de 5 % par mois et entraîne, à titre de dommages et intérêts forfaitaires, une majoration de 10 % du montant principal impayé avec un minimum de 25 €.

4.2 Pour les titres-services électroniques

L'utilisateur usant de titres-services électroniques mettra à disposition du travailleur *un téléphone* qui lui permettra d'enregistrer les prestations effectuées.

² Un utilisateur ne peut cependant commander plus de 500 titres-services par an (1000 par ménage).

³ Au 01.08.2022, la valeur d'échange est de 26,36 €/titre-service (Elle est indexée régulièrement)

L'utilisateur veillera également à approvisionner son portefeuille électronique de titres-services en suffisance.

Le retard de paiement suite à l'absence de titres-services valides dans le portefeuille électronique produit de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de retard de 5% par mois et entraîne, à titre de dommages et intérêts forfaitaires, une majoration de 10% du montant principal impayé avec un minimum de 25 €.

Si la prestation a été encodée manuellement ou a été corrigée, l'utilisateur procédera rapidement à la *confirmation des prestations* enregistrées dans son portefeuille électronique afin que les titres-services soient libérés pour l'entreprise de services.

4.3 Courses ménagères

Dans le cadre des courses ménagères, seul le temps utilisé pour effectuer les courses est couvert par le titre-service. Ainsi, l'utilisateur s'engage à avancer au travailleur l'argent nécessaire à l'*achat des courses ménagères* et à rembourser le *coût des déplacements* effectués par celui-ci (0,3707 €/km ou ticket transport en commun).

4.4 Cotisation annuelle

La cotisation annuelle couvre une année civile complète et n'est pas remboursable en cas d'arrêt ou de suspension des services en cours d'année. **Le montant de ces frais complémentaires est fixé par l'entreprise de services au début de chaque année civile et est communiqué par écrit aux utilisateurs au plus tard avant la fin du premier trimestre de l'année concernée par la cotisation⁴.**

Le retard et/ou le défaut de paiement dans les 15 jours suivant l'envoi du courrier qui invite l'utilisateur à s'acquitter de la cotisation annuelle produit de plein droit la suspension ou l'arrêt des prestations par l'entreprise de services.

Cas particuliers

Les utilisateurs qui signent une convention dans le courant de l'année s'acquittent d'une cotisation annuelle au prorata des trimestres entamés (2ème trim. : 75%, 3ème trim. : 50%, 4ème trim. : 25%).

En cas d'utilisation de plusieurs numéros PLUXEE au sein d'une même habitation, chaque utilisateur devra être conventionné et en ordre de cotisation annuelle.

Les utilisateurs affiliés uniquement au service de repassage (Ateliers de Mettet, Florennes et Philippeville) s'acquittent d'une cotisation après un an d'activité et cette cotisation est réduite de 50% par rapport au montant de la cotisation annuelle pour les utilisateurs affiliés au service d'aide-ménagère à domicile. Les utilisateurs qui utilisent le service des ateliers de repassage et qui se

sont déjà acquittés d'une cotisation complète dans le cadre du service d'aide-ménagère à domicile ne doivent pas s'acquitter d'une cotisation complémentaire.

⁴ Le montant de la cotisation annuelle a été fixé à 45,00 € pour l'année 2025.

5. Hygiène, sécurité et respect des personnes

L'utilisateur garantit au travailleur de pouvoir travailler dans de bonnes conditions d'hygiène.

A la demande de l'entreprise de services, l'utilisateur fournit un certain nombre d'informations qui sont indispensables pour garantir un *environnement de travail sain, hygiénique et sécurisant* au travailleur (ex : présence ou non d'animaux domestiques dans l'habitation...).

Ainsi, le travailleur 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 le travailleur doit avoir l'autorisation de se désaltérer en été, qu'il ne peut en aucun cas être chargé de *débarrasser*, notamment, excréments, litières d'animaux, serviettes hygiéniques usagées, sous-vêtements souillés et autres objets intimes.

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

En cas de *maladie contagieuse* chez l'utilisateur, l'entreprise de services doit immédiatement en être informée. L'utilisateur ne pourra accepter aucune prestation du travailleur sous peine d'engager sa responsabilité envers ce dernier.

5.1 Sécurité

L'utilisateur garantit au travailleur de pouvoir travailler dans des *conditions de sécurité* maximales.

L'utilisateur doit notamment informer l'entreprise de la présence de tout animal dangereux et/ou méchant et/ou venimeux (araignée, serpent, insectes, chien, félin...). L'utilisateur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour que le travailleur ne soit pas en contact direct avec ces animaux ou, à tout le moins, pour sécuriser le contact avec ceux-ci.

Toutes les *situations dangereuses* sont signalées par le travailleur à l'entreprise de services. Le travailleur est en droit de réclamer l'intervention de l'utilisateur pour mettre fin à tout problème affectant sa sécurité tels que, par exemple, une prise de courant mal fixée, des fils électriques à nu, l'utilisation d'une échelle en bois...

Le travailleur peut *refuser* d'effectuer les tâches qui le mettraient en danger de chute et de blessures ou en présence de produits nocifs pour sa santé ou encore d'utiliser un matériel électrique ou autre, non conforme à un usage sécuritaire.

En cas de danger imminent, le travailleur est autorisé à *quitter le lieu de travail* et à en avvertir immédiatement l'entreprise de services.

L'utilisateur s'engage à veiller à ce qu'il y ait toujours une *trousse de secours* (comprenant au minimum un désinfectant et des pansements) à la disposition du travailleur.

5.2 Respect des personnes

L'utilisateur adoptera en toutes circonstances à l'égard du travailleur un comportement compatible avec le respect de la personne humaine. L'utilisateur doit donc s'abstenir de tout acte de *violence*, de *brimade* ou de *harcèlement sexuel* au travail, comme stipulé dans la loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

L'entreprise de services s'engage à offrir à l'utilisateur un service de qualité, qui tient compte de la situation de vie de l'utilisateur et qui garantit le respect de la dignité humaine, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses, du droit de réclamation, du droit à l'information et du droit de regard de l'utilisateur sur les données qui le concernent.

L'entreprise de services et l'utilisateur s'engagent à ne pas pratiquer à l'encontre des travailleurs de *discrimination directe ou indirecte* (visée à l'article 2 de la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination) et ne font pas de distinction sur base de la race, de l'origine ethnique, du handicap, de l'orientation sexuelle, des convictions philosophiques ou religieuses ni de l'âge dans le cadre de l'offre et de la fourniture de services.

5.3 Confidentialité des données

L'entreprise de services traite et conserve les *informations personnelles* que l'utilisateur lui communique aux seules fins de l'exécution de la convention de prestation et pendant la durée de celle-ci. L'utilisateur peut requérir la consultation et la rectification de ses données sur simple demande écrite. Les coordonnées du responsable du traitement sont : Vincent LAUREYS, tél. : 071/68.78.12 - Rue Ruisseau des Forges, 76 – 5620 Florennes - info@pole-services.be

5.4 Respect de la vie privée

Ni le travailleur, ni les autres membres de l'entreprise de services ne peuvent être contactés à leur domicile par l'utilisateur. L'utilisateur doit toujours s'adresser à la *permanence téléphonique* de l'entreprise de service.

L'utilisateur est, pour le surplus, renvoyé à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Concernant l'utilisation d'un système de *vidéosurveillance*, si cette surveillance est organisée à l'insu du travailleur, elle constitue une violation de sa vie privée. La surveillance par caméras des travailleurs est régie par la CCT n°68 qui s'applique intégralement au secteur des titres-services sans la moindre exception. Il n'est donc pas permis de filmer ou de surveiller le travailleur en dehors des prescrits stricts de cette CCT. Les images ou informations qui seraient éventuellement recueillies par vidéosurveillance en infraction de la CCT sont inutilisables et constituent une violation de la vie privée du travailleur.

6. Perte et vol

Bien que l'entreprise de services ait la responsabilité d'assurer une sélection approfondie des travailleurs qu'elle met à disposition de l'utilisateur, elle ne peut être tenue responsable en cas de *vol ou de perte de tout objet quelconque et/ou d'argent*.

De même, l'entreprise de services ne peut être tenue responsable des *sommes, valeurs ou objets* que l'utilisateur confierait au travailleur.

En cas de *suspicion de vol*, l'utilisateur est tenu d'avertir l'entreprise de services et de porter plainte auprès de la police et ce, dans les plus brefs délais.

7. Assurances

L'entreprise de services a l'obligation de souscrire une assurance « *accident du travail* » en vue de l'indemnisation du travailleur victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail.

En cas d'accident survenu au travailleur lors de l'exécution de ses activités, l'utilisateur doit immédiatement en *avertir l'entreprise de services* et, si besoin, emmener le travailleur à *l'hôpital* ou appeler une *ambulance*.

En cas d'accident du travailleur à votre domicile, le travailleur social et/ou le conseiller en prévention prendront contact avec vous

- pour recueillir votre témoignage ;
- pour suggérer des mesures de prévention et de protection.

L'utilisateur évitera de confier au travailleur l'entretien d'*objets délicats* et de *grande valeur*. Néanmoins, s'il désire confier ces tâches au travailleur, la responsabilité de l'utilisateur reste personnellement engagée et celui-ci n'aura aucun recours vis-à-vis de l'entreprise de services en cas de dégradation desdits objets.

L'entreprise de services est assurée pour les *dommages matériels* qui pourraient être causés à l'utilisateur. En cas de tels dommages, l'utilisateur doit immédiatement avertir le responsable de l'entreprise de services. L'utilisateur et le travailleur rédigeront simultanément, une *déclaration de sinistre* explicite et précise. 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 de l'objet détérioré...) à l'entreprise de services par mail à l'adresse info@pole-services.be.

L'assurance prévoit une franchise de 500,00 € qui reste intégralement à charge de l'utilisateur. Si le dommage excède le montant de la franchise, l'entreprise de services fera une déclaration auprès de sa compagnie d'assurances. Le remboursement n'interviendra qu'après acceptation de la compagnie d'assurances. Cette dernière tiendra en outre compte de la valeur du bien au moment du dommage.

Le *linge* déposé au sein du service repassage est également assuré contre toute perte ou dégradation. L'utilisateur ayant eu recours à ce service et qui constate une dégradation ou une perte doit en informer l'entreprise de services dans les 3 jours ouvrables.

L'utilisateur n'a aucune obligation de souscrire une assurance complémentaire « *gens de maison* » pour le travailleur de l'entreprise de services.

8. Plainte

Si l'utilisateur a une plainte à formuler, il doit s'adresser à l'entreprise de services aux heures d'ouverture des bureaux ; soit téléphoner au 071/68.78.12 ; ou envoyer un écrit par mail au responsable de l'entreprise.

Vincent LAUREYS, Chef d'entreprise
Pôle des services SC
info@pole-services.be

9. Suspension de service

En cas de *défaut récurrent* par l'utilisateur de remise des titres-services pour les heures prestées par le travailleur (c'est-à-dire, persistant malgré l'envoi par l'entreprise de services de deux rappels écrits), celle-ci est en droit de suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles sans préavis jusqu'à la remise intégrale des titres-services dus.

En cas de *mauvaises conditions d'hygiène récurrentes* (c'est-à-dire, persistantes malgré l'envoi par l'entreprise de services de deux avertissements écrits), l'entreprise de services est en droit de suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles sans préavis jusqu'à ce que l'utilisateur ait remédié au manque d'hygiène.

En cas de *problèmes de sécurité*, l'entreprise de services est en droit de suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles sans préavis ni indemnités, jusqu'à ce que l'utilisateur ait remédié à cette insécurité.

En cas de *non-paiement de la cotisation annuelle*, l'entreprise de services est en droit de suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles sans préavis ni indemnités, jusqu'à ce que l'utilisateur se soit acquitté de la cotisation annuelle.

En cas de *raison impérieuse ou faute grave commise par le travailleur*, préalablement admis par l'entreprise de services, la convention de prestation peut être suspendue jusqu'à ce qu'une solution appropriée et satisfaisante pour chaque partie puisse être acceptée expressément par ces dernières.

10. Engagements mutuels

Pour un service de qualité, l'entreprise de services s'engage à mettre tout en œuvre pour exécuter les missions confiées de manière professionnelle et selon les délais convenus. Elle vise à assurer une *exécution de qualité du schéma de travail* convenu dans la convention de prestations.

L'entreprise de services sélectionne des *travailleurs compétents* et organise des *formations* et réunions d'équipe pour permettre à son personnel d'évoluer.

Elle veille aux *bonnes conditions de travail* au domicile de l'utilisateur et au sein de l'entreprise de services.

La *charge de travail* devant être *adaptée* au nombre d'heures de prestation, l'utilisateur est tenu 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.

L'entreprise de services s'engage à assurer le *suivi des plaintes et demandes* qui seraient formulées par l'utilisateur.

11. Durée de la convention et résiliation

La convention de prestation est conclue soit pour une *durée* indéterminée soit pour une *durée* déterminée.

Chaque partie peut résilier le contrat moyennant le respect d'un *préavis d'un mois*. Le préavis sera notifié par voie recommandée ou par mail à l'adresse info@pole-services.be. Le délai de préavis ne commencera à courir que le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel le préavis aura été notifié.

Le *nombre* et/ou la *durée* des prestations convenues ne peuvent plus être modifiés une fois le préavis notifié. Dans l'hypothèse où il(s) n'aurai(en)t pas encore été arrêté(s) entre parties, le nombre et/ou la durée des prestations seront déterminés sur base de la moyenne des prestations effectuées durant les 4 dernières semaines précédant la notification du préavis.

En cas de *non respect du préavis*, l'utilisateur sera tenu de verser à l'entreprise de services le montant égal à la valeur de remboursement du titre-service fixé par l'Etat (en ce compris l'indexation) par heure non prestée durant cette période à titre de dommages et intérêts.

Si l'utilisateur n'exécute pas ses obligations contractuelles, l'entreprise de services est en droit, sans devoir saisir le juge mais moyennant *mise en demeure* préalable, de résilier la convention de prestations aux torts de la partie fautive. L'utilisateur sera, dans ce cas, redevable d'une indemnité de rupture équivalente aux prestations convenues pour le mois suivant celui où la résolution est intervenue, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts.

La convention de prestations est résiliée de plein droit en cas :

- D'engagement souscrit par l'utilisateur directement avec le travailleur en dehors du champ de la convention de prestations ;
- D'engagement de services souscrit par l'utilisateur auprès de personnes dites « non-déclarées »
- De problèmes persistants de harcèlement ou de violence par l'utilisateur à l'encontre du travailleur ;
- De problèmes persistants de sécurité ou d'hygiène au domicile de l'utilisateur ;
- De décès de l'utilisateur ;
- De perte de l'agrément titres-services par l'entreprise de services ;
- D'interruption de l'émission de titres-services et que l'utilisateur n'en possède plus ;
- Du non-paiement de la cotisation annuelle par l'utilisateur.

12. Loi applicable et juridiction compétente en cas de litige

La convention de prestations et toutes les obligations qui en découlent sont régies par le droit belge.

En cas de problème lié à l'application de la convention de prestation, les deux parties s'engagent à mettre tout en œuvre pour trouver une solution à l'amiable. En cas de litige, seuls les Cours et Tribunaux de Charleroi, Dinant, Philippeville, Namur seront compétents. **L'utilisateur déclare avoir pris connaissance des dispositions contenues dans le présent guide et s'engage à les respecter et/ou les appliquer, celles-ci faisant partie intégrante de la convention de prestations.**

13. RGPD

En acceptant l'offre de services, l'utilisateur reconnaît avoir lu et compris la **politique de confidentialité** de l'entreprise, disponible sur le site : www.pole-services.be et accepte que l'entreprise utilise les données le concernant conformément à cette politique. Il est possible de consulter ces données à tout moment.

14. Pour nous contacter

Pôle des services, société coopérative

Le meilleur moyen de nous joindre est de nous contacter par mail : info@pole-services.be ;

Vous pouvez également nous contacter par tél au : **071/68.78.12** ;

Des permanences téléphoniques sont assurées selon l'horaire ci-dessous :

Le lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi matin de 8h30 à 12h
et le lundi, mardi et jeudi après-midi de 13h30 à 16h.

Nous travaillons à bureaux fermés deux après-midi par semaine ainsi que pendant les périodes de RDV de fin de mois, réunion d'équipe et préparation des salaires (4 à 5 jours / mois).

En dehors des périodes de permanence téléphonique ou pendant les périodes de travail à bureaux fermés, **vous pouvez nous laisser un message sur notre répondeur téléphonique et nous vous contacterons dès que possible.**

Nos adresses

Rue Ruisseau des Forges, 76 - 5620 Florennes
(Siège social - Agence TS et atelier de repassage)

Rue du Try Joly, 7B - 5640 Mettet
(Agence TS et atelier de repassage)

Rue de Neuville, 18 - 5600 Philippeville
(Agence TS et atelier de repassage)

**Nos Ateliers de repassage sont ouverts du lundi au vendredi
de 8h à 16h30 et jusqu'à 18h le jeudi !**

Pôle Des Services SC - E.0837.414.856
Entreprise d'économie sociale agréée titres-services
BE95 0016 4372 9058

15. Annexe

15.1 Demande de congé utilisateur

Cette demande doit être envoyée par mail à l'adresse info@pole-services.be

Par ce document, je soussigné(e),

.....,

utilisateur(trice) du système des titres-services, domicilié(e) à

.....
.....,

Vous informe ne pas avoir besoin des services de Madame

..... ,

aide- ménagère envoyée par le Pôle des services SCRL pour la(les) période(s) :

Du au

Du au

Du au

Nom du travailleur :

Jour(s) de prestations :

Nombre d'heures effectuées par prestation :

Fait à, le

Signature

NB : ce document est à faire parvenir au Pôle des services par mail à l'adresse info@pole-services.be
5 jours avant la date d'inoccupation de l'aide-ménagère.

Pôle des services SC
Rue Ruisseau des Forges, 76
5620 Florennes

Tél. : 071/68.78.12