



Section Titres Services de l' A.L.E. de Tournai ASBL
Agrégation n° 01370

CONVENTION entre Vit'ale Tournai et l'utilisateur Titres Services

Entre d'une part,
L'A.S.B.L. Agence Locale pour l'Emploi de Tournai, section sui générés «**Vit'ale**», située à la Rue des Fossés 12/2 à 7500 Tournai.
Représentée par sa présidente, Madame Ludivine Dedonder.

Et d'autre part,
M, Mme, Mlle
Résident à

Tél:...../..... Gsm:/..... E-mail:
Niss: Compte:

Désigné(e) ci-après par «l'utilisateur».

Il est convenu et accepté ce qui suit :

Article 1

§ 1 – Vit'ale s'engage à fournir dans le meilleur délai une aide à domicile sous la forme d'activités ménagères qui peut comprendre:

- le nettoyage du domicile;
- la lessive et le repassage du linge de maison;
- la préparation des repas.
- Les courses ménagères associées à une prestation d'aide ménagère à domicile (frais kilométriques éventuels à charge de l'utilisateur).

§ 2 – Dans la mesure de ses possibilités, Vit'ale s'engage à tout mettre en œuvre pour pallier à l'absence imprévisible de plus d'une semaine de l'aide ménagère attitrée (maladie).

§ 3 – Vit'ale s'engage également à respecter la confidentialité des informations reçues de l'utilisateur.

Article 2

§ 1 – L'utilisateur s'engage:

- à ne pas employer l'aide ménagère au niveau de surface à usage professionnel.
- n'exiger de l'aide ménagère aucun travail dangereux ou trop lourd;
- à veiller au confort thermique de l'aide ménagère, en maintenant la température de la maison à 16°C minimum, à ne pas faire travailler l'aide ménagère à l'extérieur en dessous de 5°C et par temps de pluie. Les travaux extérieurs par température inférieure à 10°C ne peuvent dépasser l'heure prestée. Le travailleur doit pouvoir disposer d'eau chaude.
- à fournir les indications nécessaires quant à l'utilisation des produits utilisés et à mettre à disposition les protections nécessaires (gants) en cas de maniement de produits toxiques.
- prévenir Vit'ale en cas de maladie contagieuse, afin d'éviter la propagation de celle-ci.
- à permettre au travailleur de se rendre aux toilettes, de se servir d'eau du robinet et de prendre une pause de 10 minutes par prestation de 4 heures.

- veiller à ce que le matériel mis à disposition de l'aide ménagère soit suffisant et en bon état de fonctionnement.

- **pour le nettoyage: à titre d'exemple,**

- ↳ une loque à poussières
- ↳ une éponge
- ↳ un seau en plastique avec une bonne poignée
- ↳ une peau de chamois
- ↳ une raclette pour vitres
- ↳ une serpillière
- ↳ une raclette
- ↳ une brosse et une ramassette
- ↳ un balai
- ↳ une brosse à poil dur
- ↳ une brosse wc
- ↳ des sacs poubelle
- ↳ une escabelle / un escabeau (maximum 6 marches + plateau)
- ↳ un aspirateur
- ↳ les produits de nettoyage adaptés

- **pour le repassage: à titre d'exemple,**

- ↳ fer à repasser
- ↳ table à repasser réglable
- ↳ manne à linge

§ 2 – Par heure de travail prestée, l'utilisateur remet à l'aide ménagère, le jour de prestation ou au plus tard à la fin de la semaine, un titre service en cours de validité **rempli, daté et signé par lui.**

En cas de retard de plus d'un mois dans la remise des Titres, Vit'ale se verra dans l'obligation d'entamer les démarches nécessaires au recouvrement.

§ 3 – Les Titres Services se commandent par virement bancaire auprès de la firme Sodexo. Le minimum de Titres par commande est de 10.

§ 4 – L'utilisateur peut demander à la société émettrice, le remboursement des Titres Services qui n'ont pas été utilisés et qui sont encore valables. Les Titres Services pour lesquels une attestation fiscale a déjà été délivrée ne peuvent plus être remboursés qu'à raison de la valeur du titre après déduction fiscale. La société émettrice peut demander à l'utilisateur des frais administratifs.

Les Titres Services d'une validité de 8 mois peuvent être échangés contre de nouveaux titres avec une nouvelle validité de 8 mois, pour autant que la validité des Titres Services ne soit pas expirée. La société émettrice peut réclamer des frais administratifs.

L'utilisateur peut demander le remplacement ou le remboursement de titres perdus ou volés à la société émettrice.

§ 5 - L'utilisateur résidant dans une commune hors entité de Tournai, recevra de Vit'ale une facture correspondant à la prise en charge mensuelle des frais de déplacements s'il émet une préférence pour un travailleur ne résidant pas dans les 3 kms aller de son domicile. Alors, seront pris en compte les déplacements dès le premier kilomètre.

§ 6 – Conformément à la Convention Collective de Travail du 14 juillet 2009, le remboursement des frais de transport pour les déplacements effectués à la demande de clients pour les courses ménagères, sera, facturé par Vit'ale au client sur base d'une déclaration mensuelle de l'aide ménagère.

A l'art 3 de cette convention, il est précisé que:

Les déplacements de l'aide ménagère pour courses ménagères effectués

1. En transport en commun sont remboursés à 100% du prix réel du transport
2. Avec le véhicule motorisé de l'aide ménagère, sont remboursés à concurrence de 0,2156 € par km parcouru. Ce montant pouvant être indexé, moyennant une modification de cette CCT
3. Avec le vélo de la travailleuse, sont remboursés à 0,20 € par km parcouru.

Article 3

Les heures de travail prestées par l'aide ménagère au domicile de l'utilisateur seront au minimum de 3 heures par semaine ou par quinzaine ou par mois mais prestées d'affilée.

Elles ne pourront être effectuées que durant les jours de semaine, hormis pendant les jours fériés légaux réels ou compensés et la période de fermeture annuelle.

Ces heures seront réparties comme suit:

Toutefois,

- en cas d'empêchement prévisible de l'aide ménagère (congs, maternité,...), le travailleur sera tenu d'avertir l'utilisateur au moins deux semaines à l'avance. L'utilisateur pourra solliciter par téléphone, le remplacement de l'aide ménagère selon les disponibilités de l'agence. Sans demande, Vit'ale considérera que la personne absente ne doit pas être remplacée.
- en cas d'absence du travailleur pour fermeture d'entreprise (dernière semaine de juillet + première semaine d'août) ou pour jour férié réel ou compensé, Vit'ale ne pourra pourvoir au remplacement.
- en cas d'empêchement prévisible de l'utilisateur, celui-ci est tenu d'avertir Vit'ale au moins deux semaines à l'avance, par écrit.

Attention, en cas de non-respect de cette clause, **une indemnité forfaitaire de 25 € sera réclamée pour toute heure non prestée**. Le non paiement de ce forfait entraîne des poursuites auprès d'un huissier de justice.

Ce dédommagement ne sera toutefois pas réclamé en cas d'absence involontaire de l'utilisateur pour force majeure, motivée par justificatif écrit, adressé à Vit'ale dans les plus brefs délais.

Article 4

L'aide ménagère est placée sous l'autorité hiérarchique exclusive de Vit'ale.

Des contrôles de la qualité du travail de l'aide ménagère, du respect de la loi, des règles de sécurité et de bien être peuvent être effectués par des inspecteurs sociaux de l'ONEm, le contrôleur des Lois Sociales, ainsi qu'un agent mandaté par Vit'ale. L'utilisateur s'engage à laisser cet agent visiter le domicile.

L'utilisateur a un droit de réclamation, celui-ci sera adressé à Vit'ale par écrit.

Néanmoins, même si le travail effectué par le travailleur n'a pas entièrement donné satisfaction, l'utilisateur est tenu de payer les heures prestées.

Le travailleur est assuré contre les accidents du travail, au domicile de l'utilisateur et sur le chemin du travail. L'utilisateur met à disposition une pharmacie familiale en cas de blessures et avertit la travailleuse de son emplacement.

Vit'ale a également souscrit une assurance responsabilité civile, qui couvre les dégâts matériels occasionnés par le travailleur chez l'utilisateur à concurrence de maximum 5000 € par sinistre. Attention, une franchise à charge de l'utilisateur de 120 € est déduite du montant couvert.

L'assurance ne couvre pas, non plus, les dommages occasionnés aux biens confiés par l'utilisateur pour l'exécution du travail (aspirateur, matériel de nettoyage,...).

Afin d'être mieux couverts, nous conseillons aux utilisateurs de se renseigner auprès de leur assureur pour couvrir les petits dégâts ou prendre en charge la franchise.

Il est important, également, de notifier préalablement à la travailleuse les objets dont la valeur financière ou sentimentale est importante, afin que celle-ci ne les manipule pas.

Article 5

Toute transmission de clé ou de code donnant accès aux locaux de l'utilisateur se fait sous la responsabilité unique de ce dernier.

Les plaintes relatives à une indécatesse seront portées par l'utilisateur au niveau de la police.

Article 6

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

Article 7

L'utilisateur s'engage à ne pas émettre d'avis discriminatoire (race, religion, sexe, âge,...) lors de sa demande. Il s'engage à ne pas employer un(e) aide ménagère ayant un lien de parenté du premier et deuxième degré.

Article 8

La présente convention prend fin par la volonté d'une des deux parties moyennant un préavis écrit d'un mois. L'utilisateur peut opter soit pour le préavis presté, soit pour le paiement d'une indemnité de rupture équivalente au nombre d'heures prévues en annexe X le montant de l'intervention fédérale au moment du préavis X 4 semaines.

En cas de non-respect de la présente convention par l'utilisateur, Vit'ale Tournai se réserve le droit d'y mettre fin à tout moment et sans préavis.

La convention qui unit l'utilisateur à Vit'ale est dissoute de plein droit lorsqu'il n'y a plus d'émission de Titres Services.

Fait en deux exemplaires à Tournai, le

Pour Vit' Ale,



La Présidente,
Dorothée De Rodder

Pour l'utilisateur,

(Précédé de la mention «lu et approuvé»)