

**POUR L'EXECUTION DE TRAVAUX OU SERVICES DE NATURE DOMESTIQUE**

**ENTRE:**

**SPRL La Perle Rare TS**, dont le département « Titre-Service » utilise la dénomination « La Perle Rare » et dont le siège social est établi à 366 bte 1 Chaussée de Louvain, 1300 WAVRE, n° d'agrément n° 03045

Ici représentée par **Dujardin Lindsay, employée régionale**

**ET:**

Nom: ..... Prénom: .....

N° d'Utilisateur : ..... N° de téléphone : .....

N° gsm : .....

Adresse : .....

.....

Adresse email : .....

**IL EST CONVENU CE QUI SUIT:**

**Article 1.** Définitions

Pour l'application de la présente convention, on entend par :

- « **Aide ménagère** » : travailleur employé par la SPRL La Perle Rare Ts dans le cadre d'un contrat Titres-services ;
- « **Utilisateur** » : personne physique qui bénéficie d'un titre-service et qui fait appel à la SPRL La Perle Rare Ts;

- « **Employée régionale** » : travailleur employé par la SPRL La Perle Rare Ts, qui coordonne les Aides ménagères et gère les demandes des Utilisateurs et les relations avec ceux-ci dans une zone géographique donnée ;
  
- « **Travaux & Services** (de nature domestique) » : l'activité qui consiste à effectuer, en faveur d'un Utilisateur, des prestations<sup>1</sup> payables au moyen d'un titre-service, à savoir :
  - dans la maison de l'Utilisateur :
    - nettoyer l'habitation y compris les fenêtres,
    - laver et repasser le linge,
    - effectuer de petits travaux de couture occasionnels,
    - préparer les repas.
  - en dehors de la maison de l'Utilisateur :
    - faire les commissions,
    - repasser le linge,
    - effectuer de petits travaux de couture occasionnels.

## **Article 2.** Cadre légal

La présente convention est conclue dans le cadre de l'utilisation de titres-services comme moyen de paiement pour l'emploi d'une Aide ménagère fournie par la SPRL La Perle Rare Ts, conformément à la Loi pour l'emploi et la promotion de service de voisinage du 20 juillet 2001 et à ses arrêtés royaux d'application, dont notamment l'Arrêté royal concernant les titres-services du 12 décembre 2001.

## **Article 3.** Durée

La présente convention est conclue pour

- une durée déterminée du ..... / ..... / 201.. au ..... / ..... /201.. .
- une durée indéterminée, à partir du ..... / ..... / 201.. .

---

<sup>1</sup> Les services pourront être étendus ou réduits en fonction de l'évolution de la législation en vigueur.

#### **Article 4.**      Travaux & Services choisis

##### **Article 4.1.**      Travaux & service choisis dans la maison de l'utilisateur

L'Utilisateur choisit les Travaux & Services suivants, à prester dans sa maison (cocher la(es) case(s)) :

- nettoyer l'habitation, y compris les fenêtres,
- laver et repasser le linge,
- effectuer de petits travaux de couture occasionnels,
- préparer les repas,

L'Utilisateur, faisant preuve de prudence et de bon sens, ne fera jamais accomplir à l'Aide ménagère des Travaux & Services trop lourds, dangereux, malsains ou inadaptés, tels que le nettoyage de vitres extérieures par temps de pluie, de neige, de gel ou de canicule ainsi que dans des circonstances inadaptées avec danger considérable de chute.

Il est formellement interdit à l'Utilisateur d'inviter l'Aide ménagère à accomplir et de faire accomplir par celle-ci d'autres travaux ou services que ceux énumérés ci-dessus, tels que faire du baby-sitting, apporter des soins des animaux ou de leurs habitats, nettoyer des locaux communs dans les copropriétés (y compris les halls et escaliers) ou nettoyer des locaux professionnels (tels que les bâtiments d'usine, les magasins, les cabinets médicaux, les espaces de bureau, etc.).

##### **Article 4.2.**      Travaux & services choisis en dehors de la maison de l'utilisateur

L'Utilisateur choisit les Travaux & Services suivants, à prester en dehors de sa maison (cocher la(es) case(s)) :

- faire les commissions,
- repasser le linge,
- effectuer de petits travaux de couture occasionnels.

L'Utilisateur prendra toutes les dispositions voulues pour donner à l'Aide ménagère effectuant des Travaux & Services en dehors de sa maison, des instructions aussi précises que possible. Ainsi, par exemple, il fournira une liste de course détaillée, il précisera si le linge doit être amidonné, il décrira minutieusement les travaux de couture à exécuter.

L'Utilisateur donnera à l'Aide ménagère l'argent nécessaire pour faire les commissions. L'Aide ménagère justifiera de toutes les dépenses au moyen des tickets de caisse. En aucun cas, l'Aide ménagère n'avancera de l'argent à l'Utilisateur.

L'Utilisateur veillera à ce que le linge à repasser porte des nominettes.

**Article 5.** Nom bre d'heu r e, c ale ndr i er et hor air e de tr ava il

L'Utilisateur commande les Travaux & Services à exécuter par une Aide ménagère, pendant :

- ..... heures par semaine,
- ..... heures tous les quinze jours,
- ..... heures tous les mois.

Avec : minimum 3h / semaine ;  
 Maximum 38h /semaine.

Le c al endr i er et l'hor a ir e de tr ava il s 'ét ab lis s ent c om m e s uit :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
<b>Calendrier</b>	oui / non	oui / non	oui / non	oui / non	oui / non
<b>Horaire</b>	De ____ à ____	de ____ à ____	de ____ à ____	de ____ à ____	de ____ à ____
<b>Travaux &amp; Services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nettoyage</li> <li>● Lessive</li> <li>● Couture</li> <li>● Repas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nettoyage</li> <li>● Lessive</li> <li>● Couture</li> <li>● Repas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nettoyage</li> <li>● Lessive</li> <li>● Couture</li> <li>● Repas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nettoyage</li> <li>● Lessive</li> <li>● Couture</li> <li>● Repas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nettoyage</li> <li>● Lessive</li> <li>● Couture</li> <li>● Repas</li> </ul>

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
<b>Calendrier</b>	oui / non	oui / non	oui / non	oui / non	oui / non
<b>N<sup>bre</sup> d'heures</b>	-----	-----	-----	-----	-----
<b>Travaux &amp; Services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Courses</li> <li>● Repassage</li> <li>● Couture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Courses</li> <li>● Repassage</li> <li>● Couture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Courses</li> <li>● Repassage</li> <li>● Couture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Courses</li> <li>● Repassage</li> <li>● Couture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Courses</li> <li>● Repassage</li> <li>● Couture</li> </ul>

**Article 6.** Dis pon ib il ité d' une A ide m é nag è r e

La SPRL La Perle Rare Ts mettra tout en œuvre pour répondre aux demandes de Travaux & Services de l'Utilisateur.

Elle ne garantit pas que ces demandes puissent être satisfaites intégralement et en permanence mais dans les plus brefs délais.

La SPRL La Perle Rare Ts veillera à ce que, dans la mesure du possible, les Travaux & Services soient toujours prestés par la(es) même(s) Aide(s) ménagère(s).

En cas de congé, ainsi qu'en cas de suspension (accident, maladie, etc.) ou de fin du contrat de travail de l'Aide ménagère habituellement affectée à l'Utilisateur, le Responsable régional contactera au plus vite l'Utilisateur pour lui proposer une formule alternative visant, soit au déplacement des Travaux & Services, soit à la poursuite de ceux-ci avec une autre Aide ménagère.

La SPRL La Perle Rare Ts ne garantit toutefois pas que les prestations manquées puissent être déplacées. Mais nous garantissons de faire de notre mieux pour servir le client dans sa meilleure convenance.

Si, pour une raison quelconque, les Travaux & Services ne peuvent pas être effectués, l'Utilisateur ne pourra réclamer aucune indemnité.

**Article 7.** Dis pon ib il ité de l' Uti  
lis at eur

La prestation des Travaux & Services de nature domestique peut être suspendue, à la demande de l'Utilisateur (par exemple pendant les vacances de celui-ci), pour des périodes de minimum une semaine et pendant 4 semaines par an maximum, pour autant que celui-ci prévienne le Responsable régional au moins 1 mois à l'avance.

Si, pour une raison quelconque et même en cas de force majeure, les prestations ne peuvent être effectuées du fait de l'Utilisateur, dans la mesure où la SPRL La Perle Rare Ts devra payer l'Aide ménagère comme si elle avait travaillé, la SPRL La Perle Rare Ts pourra réclamer à l'Utilisateur une compensation forfaitaire égale au nombre d'heures de travail perdues multiplié par le coût d'un titre-service pour la SPRL La Perle Rare, soit actuellement 22,04 € (HTVA).

**Article 8.** Mise à disposition de matériel

L'Utilisateur est responsable de la mise à disposition du matériel et des produits nécessaires pour l'exercice de l'activité. Aucun matériel, ni aucun produit de nettoyage ne sont fournis par l'Aide ménagère ou par la SPRL La Perle Rare Ts.

### **Article 9.**      Paiement

L'Utilisateur paye l'Aide ménagère exclusivement au moyen de titres-services datés et signés, immédiatement après chaque prestation de celle-ci. Il lui remet autant de titres-services que d'heures prestées (un titre-service par heure). L'Aide ménagère signe les chèques.

Les titres-services ne peuvent être utilisés que pour la rémunération du temps de travail presté. Ils ne peuvent jamais être utilisés pour régler d'autres frais tels que l'achat de matériel ou de produits, les frais d'assurance, les absences inopinées de l'Utilisateur, etc.

### **Article 10.**      Frais de déplacement

La SPRL La Perle Rare Ts prend en charge les frais de déplacements.

### **Article 11.**      Hygiène & sécurité

L'Utilisateur est chargé de veiller à ce que le l'Aide ménagère évolue dans des conditions de sécurité et d'hygiène privilégiant le bien-être au travail.

A cet effet, avant le début de chaque prestation, il veille notamment :

- à ce que l'installation électrique soit en bon état de fonctionnement et soit conforme aux prescriptions légales ;
- à ce que le matériel mis à disposition de l'Aide ménagère soit en bon état de fonctionnement ;
- à ce que les produits mis à disposition de l'Aide ménagère soient uniquement des produits destinés à un usage ménager ;
- à ce que l'Aide ménagère puisse disposer d'une boîte de secours accessible ;
- à donner à l'Aide ménagère un accès aux sanitaires et à un point d'eau.

En cas de danger immédiat, l'Aide ménagère peut toujours quitter son travail sans délai.

En cas d'accident de l'Aide ménagère durant les prestations, l'Utilisateur avertira immédiatement le Responsable régional.

## **Article 12.** Dispositions générales

L'Aide ménagère ne peut en aucun cas fumer sur son lieu de travail.

Sauf absolue nécessité ou sauf accord de l'Utilisateur, l'Aide ménagère ne peut en aucun cas se servir du téléphone privé ou de n'importe quel autre appareil ou dispositif de l'Utilisateur non nécessaire à l'exécution des prestations.

Sauf circonstances particulières, l'Aide ménagère ne peut utiliser son propre téléphone pendant les prestations que pour les besoins du service.

## **Article 13.** Relations entre l'Utilisateur et le Responsable régional

L'Aide ménagère est placée sous l'autorité hiérarchique de la SPRL La Perle Rare Ts. En cas de difficultés quelconques (problème d'horaires, problème de qualité du service, manque de confiance, etc.), l'Utilisateur en fait part directement et uniquement au Responsable régional dont il dépend.

Si une difficulté n'a pas été signalée au Responsable régional dans les 5 jours, les Travaux & Services sont réputés avoir été réalisés à la satisfaction de l'Utilisateur et le comportement de l'Aide ménagère est réputé le satisfaire.

## **Article 14.** Relations entre l'Utilisateur et l'Aide ménagère

La SPRL La Perle Rare Ts s'efforce de sélectionner, en qualité d'Aide ménagère, des collaborateurs honnêtes et compétents afin d'assurer un service de qualité.

Les dispositions de la loi du 11 juin 2002 concernant la protection des travailleurs contre la violence, les tracasseries et le comportement sexuel indésirable sont d'application.

Lorsque le Responsable régional propose à l'Utilisateur les services d'une Aide ménagère, ce dernier ne peut émettre aucune préférence, aucun choix, aucune exclusive fondée sur l'apparence physique, le sexe, la provenance ethnique, l'handicap, la nature sexuelle, les convictions philosophiques ou religieuses de l'Aide ménagère ( voir loi du 25 février 2003 pour la lutte contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 instituant un centre pour l'égalité des chances et pour la lutte contre le racisme). Le cas échéant, l'Aide ménagère aura le droit de s'informer sur ses droits, voire de porter plainte. Elle veillera cependant à tenir compte des conditions de vie sociale de l'Utilisateur.

En cas de soupçon de vol, ou de tout autre fait délictueux qu'aurait commis l'Aide ménagère à son rencontre, l'Utilisateur doit toujours avertir le Responsable régional. En cas de vol ou de tout autre fait délictueux, il doit en faire la déclaration auprès des services de police qui établiront un procès-verbal. L'Utilisateur doit toujours faire preuve de la plus grande prudence en ne laissant pas d'argent ou des objets de valeur exposés.

Bien que la SPRL La Perle Rare Ts assure un recrutement consciencieux des Aides ménagères, elle ne sera jamais civilement responsable en cas de vol ou d'autres infractions commises par celles-ci.

**Article 15.** Accès à la maison

L'Utilisateur veillera à être présent durant les prestations.

S'il ne peut être présent, sous sa seule responsabilité, il conviendra avec le Responsable régional 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 régional par l'Utilisateur, ce sera toujours sous la seule responsabilité de celui-ci. Ni l'Aide ménagère, ni le Responsable régional, ni la SPRL La Perle Rare Ts ne seront responsables des dommages directs ou indirects résultant de la perte ou du vol de celle-ci.

**Article 16.** Assurances

La SPRL La Perle Rare Ts assure l'Aide ménagère dans le cadre des accidents de travail ainsi que des accidents sur le chemin du travail.

**Article 17.** Résiliation

La présente convention est résiliable par chaque partie, sans indemnité, moyennant un **préavis de 4 semaines**.

La présente convention pourra être résiliée par l'Utilisateur, sans préavis ni indemnité pour aucune des parties, si les Travaux & Services n'ont pas ou n'ont plus pu être assurés pendant plus de 4 semaines, hors les mois de juillet et août, en raison d'un manque d'Aide-ménagères.

La présente convention prendra fin de plein droit et sans indemnité, en cas de la perte de l'agrément par la SPRL La Perle Rare Ts, cette hypothèse étant considérée comme un cas de force majeure.

Toute résiliation de la présente convention doit être notifiée par **lettre recommandée**. Elle sortira ses effets à la date de l'envoi.

Fait à ..... en deux exemplaires originaux, chaque partie reconnaissant avoir reçu le sien

L'Utilisateur,

Pour la *SPRL La Perle Rare TS*  
**Dujardin Lindsay**  
*Employée régionale*

Lu et approuvé

Lu et approuvé

Date ...../...../201....

Date ...../...../201....

Nom et Signature

Nom et signature

*“Acceptation Tacite du présent contrat: Tout utilisateur qui ne signe pas le présent contrat mais accepte les prestations du travailleur envoyé par la PERLE RARE TS et/ou remet à ce dernier un ou plusieurs titres, est tenu pour avoir expressément et irrévocablement accepté l'entièreté des clauses du présent contrat*