

# Convention de prestations de services dans le cadre du système « Titres-services »

**Entre :**



Proxima-services sprl  
Rue de Mons, 5  
7090 Braine-le-Comte  
Tél : 067/21.82.63  
Entreprise agréée  
« titres services » 03621  
BCE : 0808.162.626

ONSS : 1342581-84  
RC et Accidents de travail :  
Belfius  
Secrétariat social : Acerta  
[info@lamannedelise.be](mailto:info@lamannedelise.be)

Représentée par  
Madame Jennifer Lopez  
Romera, Gérante  
ci-après dénommée  
« l'entreprise »  
Réf : 03032025

**Et :** Monsieur/Madame -----

Adresse ----- « le client »

*Il est convenu ce qui suit :*

## **Article 1 : Objet**

La présente convention définit les règles applicables à la prestation ménagère régulière d'un travailleur (M/F) de l'entreprise, au domicile privé du client, dans le cadre du système « titres services ».

La fréquence et la durée des prestations sont déterminées de commun accord entre le client et l'entreprise au moment de la prise de contact. Elles sont confirmées par l'entreprise et approuvées par le client par courrier, fax ou courriel. Elles peuvent être modifiées de commun accord. Chaque prestation, qu'elle soit hebdomadaire ou bimensuelle, ne peut jamais être inférieure à 3 heures.

## **Article 2 : Durée de la convention**

La convention peut être conclue pour une durée indéterminée ou déterminée.

La durée déterminée est précisée dans le courrier ou courriel adressé par l'entreprise au client. Les prestations occasionnelles font partie des services proposés par l'entreprise.

Le client reçoit la convention de services en double exemplaire lors du premier contact avec l'entreprise. Si les services proposés lui conviennent et qu'il accepte de recevoir l'aide ménagère proposée, les termes de la convention sont considérés acceptés par le client après 3 semaines de prestations de l'aide ménagère.

## **Article 3 : Nature des prestations**

L'arrêté royal du 12.12.2001 portant sur les titres services définit la nature des prestations autorisées :

- Nettoyage du domicile, y compris les vitres à hauteur acceptable
- Repassage
- Petits travaux de couture occasionnels (ex : recoudre un bouton)
- Préparation des repas
- Petites courses de proximité (sous la responsabilité du client)



Dans ce cadre, et à titre d'exemples, les activités suivantes ne sont pas autorisées :  
garder les enfants, entretenir les cages et litières des animaux ou ramasser leurs déjections,  
entretenir les vitres ou terrasses extérieures en cas de mauvais temps, bricoler, effectuer des  
travaux de peinture ou de jardinage, nettoyer les véhicules, déménager les meubles ...

#### **Article 4 : Engagements de l'entreprise**

- 4.1 L'entreprise sélectionne des travailleurs compétents et motivés afin de proposer un service de qualité.
- 4.2 Le travailleur est lié à l'entreprise par un contrat d'emploi ouvrier « titres services » qui lui garantit les avantages légaux qui y sont liés : bénéfice des secteurs de la Sécurité sociale, congés payés, prime de fin d'année, assurance accident de travail, service médical et frais de déplacements. L'entreprise respecte strictement les dispositions légales en matière de droit du travail et les prescriptions de la Commission paritaire compétente pour les emplois « titres services » en matière de rémunération (CP322.01).  
En cas de besoin l'entreprise assure la remise à niveau du travailleur par des formations internes ou externes.
- 4.3 Le travailleur se doit de respecter le règlement de travail et les dispositions contenues dans le « livret d'accueil » de l'entreprise, règlement interne qui définit notamment la bonne attitude de service : politesse, travail méticuleux, ponctualité, respect des horaires et des consignes raisonnables, interdiction de fumer et de téléphoner (sauf urgence) sur le lieu de travail, propreté de la tenue et bonne hygiène corporelle.  
Le travailleur est autorisé à quitter le lieu de travail en cas de danger immédiat. Il informe l'entreprise des dangers potentiels rencontrés pendant le travail.
- 4.4 L'entreprise propose au client un travailleur fixe. Le changement n'intervient que pour force majeure : maladie ou écartement médical du travailleur, fin du contrat d'emploi, incompatibilité d'humeur ou attitude intolérable du travailleur ou du client.
- 4.5 La philosophie de l'entreprise est basée prioritairement sur le respect réciproque : travailleur, client, entreprise.
- 4.6 L'entreprise propose au travailleur un emploi de qualité et au client un service qui garantissent le respect de la dignité, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses et le droit de plainte.
- 4.7 L'entreprise assume la responsabilité limitée comme suit des dommages survenus en cours des travaux qui pourraient lui être légalement imputés pour autant que le client ait pris toutes les précautions d'usage et qu'il avertisse immédiatement l'entreprise par lettre recommandée dans les trois jours suivant la survenue des dommages. Passé ce délai, la responsabilité de l'entreprise ne peut être mise en cause.  
L'entreprise souscrit une assurance à cet effet. Toutefois, il est expressément convenu que la franchise contractuelle minimum sera prise en charge par l'entreprise.
- 4.8 **Protection des données à caractère personnel**  
Dans le cadre du « Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) » :
- L'entreprise utilise les données privées des clients et du personnel à des fins exclusivement opérationnelles : proposer des prestations ménagères à des particuliers domiciliés en Belgique. Elle en assure également la protection et s'engage à ne pas les vendre, louer ou céder à des tiers.
  - Les gérants de l'entreprise sont responsables du traitement et de la protection des données à caractère personnel. Dans ce cadre, leur gestion peut être déléguée à un membre du personnel administratif.
  - En vertu de la loi, chaque client et membre du personnel a le droit de demander de consulter, faire modifier, corriger ou supprimer ses données. Pour ce faire, il adresse un mail de demande à l'entreprise à : « info@lamannedelise.be ».

## **Article 5 : Engagements du client**

- 5.1 Le client s'engage à employer le travailleur uniquement aux tâches ménagères telles que décrites à l'article 3.
- 5.2 Le client informe directement l'entreprise des modifications d'horaire ou de planning souhaitées. L'entreprise analyse la demande en fonction de l'organisation générale, cette modification ne pouvant, en aucun cas, perturber l'engagement pris avec un autre client
- 5.3 Le client définit clairement ses attentes à l'entreprise et au travailleur. Il veille à évaluer raisonnablement les prestations à réaliser en fonction de la durée de la plage horaire prévue.
- 5.4 Le client agit en bon père de famille. Il s'engage à veiller à la sécurité du travailleur et s'interdit de lui demander d'effectuer des travaux à risques tels que : travail en hauteur (monter sur une échelle), transport seul(e) d'objets trop lourds (meubles, fauteuils) utilisation de produits dangereux, manipulation de matériel ou d'outillage non conforme et/ou défectueux : notamment outils de nettoyage, aspirateur ou fer à repasser en mauvais état.
- 5.5 Le client s'engage à remédier à toute situation potentiellement dangereuse pour le travailleur. En cas d'accident de travail, le client en informe immédiatement l'entreprise.
- 5.6 Le client s'engage à faire prester le travailleur dans des conditions hygiéniques et un environnement rangé.
- 5.7 Le client passe des accords clairs avec le travailleur en matière de tabagisme et évite que celui-ci ne soit gêné par la fumée de tabac.
- 5.8 Le client s'engage à respecter 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 de travail.
- 5.9 Le travailleur reste sous l'autorité hiérarchique de l'entreprise. En cas de problème, notamment matériel (casse, dégradation ...) le client avertit immédiatement l'entreprise qui examinera la plainte.
- 5.10 Le client a l'obligation d'informer le travailleur de la mise en œuvre de sa surveillance par caméra : finalité poursuivie, le fait que les images sont ou non conservées, le nombre de caméras et leur emplacement. Si cette surveillance est organisée à l'insu du travailleur, elle constitue une violation de la vie privée : CCT N° 68 du 16 juin 1998.
- 5.11 Lors d'une remise de clé à l'aide-ménagère, celle-ci doit être impérativement notifiée au bureau dans le cas contraire Proxima-Services SRL décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.
- 5.12 *En cas du décès de l'utilisateur, le conjoint ou le cohabitant ne peut plus utiliser les titres-services de la personne décédée au jour du décès et doit en informer le bureau.*



## **Article 6 : Paiement des prestations**

- 6.1 Les prestations du travailleur sont payées uniquement en titres services.
- 6.2. Le client paie un titre service par heure prestée.  
Il veille à disposer de titres services « papier » pour les remettre au travailleur le jour de la prestation ou à approvisionner son portefeuille électronique en temps voulu pour permettre le paiement à la date de la prestation.
- 6.3. L'entreprise et le travailleur ne sont légalement pas autorisés à commander les titres services à la place du client. En cas de nécessité, le client s'adresse au CPAS de sa région.
- 6.4. En collaboration avec le travailleur, l'entreprise veille à récolter auprès de chaque client les titres services qu'il doit afin d'assurer au travailleur la rémunération prévue au contrat de travail.
- 6.5 En cas de retard de paiement, l'entreprise se réserve le droit, outre de mettre fin à la présente convention, de demander le recouvrement des sommes dues par voie judiciaire.  
Dans ce cas, l'heure de travail sera comptabilisée à la valeur indexée de remboursement des titres services à l'entreprise (29,56 € au 01/01/2025). La somme due sera majorée des frais de recouvrement.

## **Article 7 : Absences du travailleur**

- 7.1 Le travailleur est tenu de prévenir lui-même ses clients de son absence, surtout lorsqu'elle intervient le jour même (maladie, accident ...) de la prestation. Il informe ensuite immédiatement l'entreprise.
- 7.2 En cas d'absence imprévue, le client interroge l'entreprise qui, dans la mesure du possible, lui propose un remplacement. Celui-ci ne peut être garanti ; il dépend des éventuelles disponibilités d'agenda des autres membres de l'équipe.
- 7.3 Le travailleur informe le client de ses périodes de congé.  
Le client interroge l'entreprise qui, dans la mesure du possible, lui propose un autre membre de l'équipe.



## **Article 8 : Absences du client**

### Préalable

L'entreprise est tenue de payer au travailleur l'ensemble des heures prévues au contrat de travail. Les titres services constituant le seul revenu dont dispose l'entreprise pour payer le travailleur, il est nécessaire que le client soit attentif à décommander les prestations dans un délai qui permettra à l'entreprise de réorganiser le planning du travailleur. Cette disposition est importante, les désistements tardifs non maîtrisés constituant un réel problème financier pour l'entreprise...

### Dans ce cadre :

- 8.1 Le client informe l'entreprise (**et non le travailleur**) par courrier, document de l'entreprise ou mail de son absence de courte durée (1 prestation) au moins cinq jours ouvrables (1 semaine) avant la date de la prestation. **En cas d'annulation tardive la prestation est due.**
- 8.2 Le client informe l'entreprise (**et non le travailleur**) par courrier, document de l'entreprise ou courriel de son absence de longue durée (plusieurs prestations consécutives) au moins 10 jours ouvrables (2 semaines) avant la date de la première prestation annulée. **En cas de désistement tardif les prestations sont dues.**
- 8.3 **Lorsque l'utilisateur n'a pas prévenu l'entreprise de son absence, s'il oublie de laisser la clé d'accès à son domicile et que le travailleur s'est déplacé inutilement, la prestation est due.**

**NB :** Les absences répétées du client constituent un motif majeur et fréquent de dénonciation de la convention par l'entreprise dans les cas suivants :

1. Le client n'informe pas régulièrement l'entreprise de ses absences ;
2. Le ratio des désistements dépasse 15 % par an.

## **Article 9 : Résiliation**

La présente convention peut être résiliée par chacune des parties moyennant un préavis de deux semaines. Pendant le préavis, la (prestation une semaine sur deux) ou les deux dernières prestations habituelles sont assurées.

Si le client souhaite se désister sans prestation effective du préavis, il verse à l'entreprise le montant calculé suivant : nombre heures de travail prévues au cours des deux dernières semaines multiplié par la valeur actualisée de remboursement du titre service à l'entreprise (29,36€ 01/01/2024).

**Article 10 : Litiges**

En cas de litige, l'entreprise favorisera toujours le dialogue entre les parties.  
Si aucun accord n'est trouvé, le litige sera soumis au tribunal compétent.

Fait en deux exemplaires originaux signés par les parties le .....  
Chaque partie reconnaît avoir reçu le sien.

Le client,

Pour l'entreprise,



Jennifer Lopez Romera  
Gérante

Parapher les pages 1 à 4  
Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé »