

## EXEMPLE DE CONVENTION DANS LE CADRE DE PRESTATIONS EN TITRES-SERVICES

Le présent document a pour but d'énoncer de manière précise les modalités pratiques selon lesquelles les prestations titres-services sont effectuées.

**La présente convention est conclue conformément à la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité ainsi qu'à l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services (REGION WALLONNE)**

Pour l'application de la présente convention, il faut entendre par :

- *L'entreprise* : l'entreprise qui fournit les travaux ou services de proximité qui est agréée à cette fin et qui garantit la qualité et la sécurité de ceux-ci à l'utilisateur.
- *Utilisateur* : le particulier qui fait appel à l'entreprise agréée titres-services.
- *Travailleur* : la personne qui a conclu un contrat de travail titres-services avec l'entreprise agréée.
- *Les travaux ou services de proximité* : les activités qui visent à rencontrer des besoins individuels, personnels ou familiaux dans le cadre de la vie quotidienne et qui concernent l'aide à domicile de nature ménagère (cfr ci-dessous).

Convention conclue entre les parties suivantes :

### L'entreprise

..... dont le siège social est situé  
..... et le siège d'activité est  
situé .....

La société est agréée en Titres-Services sous le numéro W.....

Personne de contact : .....

Téléphone : .....

GSM : .....

E-mail : .....

### L'utilisateur

Nom : ..... Prénom : .....

Rue : ..... Numéro : ..... Boite postale : .....

Code postal : ..... Localité : .....

Numéro d'utilisateur<sup>1</sup> : .....

Numéro de téléphone : .....

Numéro de GSM : .....

Adresse e-mail : .....

Il est convenu et accepté ce qui suit :

## ARTICLE 1. TÂCHES AUTORISÉES

 **VEILLEZ À DÉTAILLER CI-DESSOUS UNIQUEMENT LES ACTIVITÉS POUR LESQUELLES VOUS DISPOSEZ D'UN AGRÉMENT **

La société de Titres-Services s'engage à :

- I. Fournir une aide **au sein du domicile** de l'utilisateur sous forme d'activités ménagères telles que définies de façon limitative dans l'arrêté Royal du 12 décembre 2001 portant sur les Titres-Services, à savoir :
  - Le nettoyage du domicile y compris l'entretien des vitres<sup>2</sup>
  - La lessive et le repassage du linge au domicile de l'utilisateur
  - Les petits travaux occasionnels de couture
  - La préparation de repas
  
- II. Fournir une aide **en dehors du domicile** de l'utilisateur telle que définie de façon limitative dans l'arrêté Royal du 12 décembre 2001, à savoir :
  - Le transport de personnes à mobilité réduite
  - Le repassage (y compris le raccommodage du linge à repasser)<sup>3</sup>
  - Les courses ménagères répondant aux besoins journaliers

**Remarque :** L'argent nécessaire aux courses ménagères doit être mis à disposition du travailleur AVANT l'exécution de celle-ci.

**Les activités suivantes ne constituent PAS des activités autorisées en titres-services :**

- Nettoyage des parties communes d'une habitation (ex : hall d'immeuble...)
- Nettoyage des parties professionnelles d'une habitation (ex : cabinet médical, bureau, salle d'attente...)
- Nettoyage d'un studio/chambre en location (ex : kots étudiants, chambre d'hôte, ...)
- Nettoyage en extérieur en cas de conditions climatiques difficiles (pluie, neige, canicule...)
- Le déblayage de la neige

<sup>1</sup> Numéro fourni par l'émetteur de chèques lors de votre inscription

<sup>2</sup> Le nettoyage des vitres est une activité accessoire au nettoyage de l'habitation et ne peut être exécuté indépendamment de toute autre activité effectuée par la personne mise à disposition par l'entreprise agréée.

<sup>3</sup> La description des tâches autorisées qui font partie de l'activité de repassage figure à l'article 1<sup>er</sup>, al.6, de l'AR du 12.12.01 concernant les titres-services.

- Le nettoyage des gouttières
- Nettoyage de débris de chantier/travaux
- Nettoyage du garage de l'habitation si celui-ci est « détaché » de l'habitation
- Réalisation de travaux de bricolage ou de jardinage.
- Réalisation de soins corporels et/ou médicaux
- Garde et transport d'enfants (à l'exception des trajets réalisés dans le cadre de l'activité de transport de PMR)
- Achats de biens ne répondant pas à la définition des besoins journaliers, par exemple l'achat de meubles, d'appareils ménagers/audio-visuels, de repas chauds, etc.
- Nettoyage de tous types de véhicules
- Soins et entretien des animaux

**Remarque :** La liste ci-dessus est donnée à titre d'exemple, elle est donc NON-EXHAUSTIVE. D'autres exclusions existent et sont à prendre en compte dans l'exécution des tâches du travailleur.

## ARTICLE 2. INTERDICTION DE DISCRIMINATION ET DE HARCÈLEMENT

Les parties s'engagent à ne pratiquer aucune discrimination ou harcèlement dans le cadre de l'exécution de la présente convention<sup>4</sup>.

L'entreprise s'engage à mettre à disposition de l'utilisateur un travailleur formé. L'entreprise ne pourra répondre positivement aux demandes de l'utilisateur qui viseraient à exclure un travailleur sur base d'un critère protégé (âge, sexe, couleur de peau, ...) sans qu'une justification légitime ne puisse y être apportée.

L'entreprise de titres-services applique une tolérance zéro pour les comportements discriminatoires.

En outre, en cas de non-respect, l'utilisateur peut se voir interdire, par la Région wallonne, la commande et l'utilisation des titres-services<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Conformément à la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, à la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes ainsi qu'à la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination.

<sup>5</sup> Article 3bis de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

## ARTICLE 3. MODALITÉS DE PAIEMENT DES PRESTATIONS

---

Dans le cas d'un paiement par titre-service papier : au terme de la prestation, l'utilisateur s'engage à remettre un titre-service qu'il a daté et signé par heure de travail accomplie.

Les titres-services doivent être complétés au moyen d'un stylo bleu ou noir (toute autre couleur ne sera pas acceptée par la société émettrice) et aucune rature ni aucun correcteur ou autre ne sera accepté sur les titres-services.

Dans le cas d'un paiement par titre-service électronique : l'utilisateur confirmera/contestera la prestation via son espace personnel sur le site de la société émettrice dans un délai de 48 heures.

Les titres-services sont remis ou validés électroniquement au moment où les travaux et services de proximité sont effectués et en tout cas dans les douze mois suivant la date de la prestation. L'utilisateur est redevable à l'entreprise agréée d'un dédommagement équivalent à l'intervention de la Région wallonne et au prix d'acquisition du titre-service lorsque, malgré une mise en demeure préalable, il n'a pas remis ou validé électroniquement le ou les titres-services dus à l'expiration de ce délai.

### **Remarques :**

\* Seules les heures de travail prestées et entièrement accomplies peuvent être payées au moyen des titres-services.

Uniquement dans le cadre de l'activité repassage en-dehors du domicile, il est permis aux entreprises agréées d'arrondir le nombre de titres-services à l'unité supérieure à condition de remettre à l'utilisateur un bon qui est pris en compte lors de la prochaine visite et pour autant que l'entreprise ne se fasse pas avancer plus d'un titre-service par utilisateur.

\* Si des frais supplémentaires devaient être demandés au client, les modalités exactes de ceux-ci doivent faire partie de la présente convention.

## ARTICLE 4. MODALITÉS DES PRESTATIONS

---

### GÉNÉRALITÉS

Les heures et durées des prestations seront définies au préalable entre l'agence titres-services et l'utilisateur. Elles seront rédigées de manière écrite sur un document annexe. Toutefois, le travailleur n'effectuera aucune prestation les dimanches et jours fériés.

### REMISE/CONSERVATION/UTILISATION DES CLÉS

L'utilisateur peut, s'il le souhaite, mettre à disposition du travailleur une clé et/ou les codes de l'alarme donnant accès à l'habitation. Cela ne pourra se faire que, si et seulement si, un document écrit expliquant les modalités de cette remise est signé par les différentes parties (utilisateur, travailleur et l'agence agréée).

Si les clés ne sont pas conservées par l'entreprise agréée, le travailleur veillera à les conserver dans un endroit sûr et à les utiliser uniquement lors de ces prestations au domicile de l'utilisateur. En cas de non-disponibilité du travailleur, l'entreprise organise elle-même le transfert des clés.

En cas de perte, le travailleur prévendra directement l'utilisateur pour que celui-ci puisse prendre ses dispositions. La fabrication d'un double ne peut être à charge du travailleur.

## ARTICLE 5. MODALITÉS EN CAS D'ABSENCE

### ABSENCE DE L'UTILISATEUR

En cas d'absence inévitable (maladie, accident...), l'utilisateur veillera à prévenir l'agence titres-services au moins ..... avant l'heure de prestation via un moyen de communication raisonnable (appel, sms, email) afin que l'agence dispose du temps nécessaire pour adapter l'horaire de son travailleur.

En cas d'absence plus longue (ex : vacances), l'utilisateur veillera à prévenir l'agence titres-services au moins ..... au préalable.

Si l'utilisateur n'informe pas la société de son absence, celle-ci se réserve le droit de lui demander le paiement des prestations qui devaient avoir lieu. Le coût s'élèvera à la valeur de remboursement du titre-service (quote-part utilisateur et intervention régionale) multiplié par le nombre d'heures prévues.

### ABSENCE DU TRAVAILLEUR

En cas d'absence inévitable du travailleur (maladie, accident...), l'agence titres-services veillera à prévenir l'utilisateur au moins ..... avant l'heure de prestation prévue et conviendra d'une nouvelle date de prestation ou proposera un remplacement du travailleur.

## ARTICLE 6. MODALITÉS EN CAS DE VOL

L'utilisateur doit toujours faire preuve de la plus grande prudence en ne laissant ni argent ni objets de valeur exposés.

Si l'utilisateur constate un vol, il avertira la société titres-services et fera dresser un procès-verbal auprès des services de police.

## ARTICLE 7. ASSURANCES

La société est civilement responsable pour tous dommages causés par le travailleur chez l'utilisateur<sup>6</sup>. Néanmoins, le travailleur sera tenu personnellement responsable en cas de dol, de faute grave ou de faute légère habituelle<sup>7</sup>.

En cas de dégâts matériels, l'utilisateur et le travailleur préviennent l'entreprise afin d'évaluer si cela entre en compte pour l'intervention d'une assurance.

Une franchise d'un montant de ..... pourra être demandée à l'utilisateur.

<sup>6</sup> Art 1384 du Code civil.

<sup>7</sup> Art.18 Loi du 3 juillet 1978 relative au contrat de travail.

Remarques :

Lorsque celle-ci est prévue dans le contrat d'assurance.

La franchise sera d'un montant raisonnable.

## ARTICLE 8. MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL ET DES PRODUITS

Les produits ménagers doivent être mis à disposition en quantités suffisantes et étiquetés pour éviter toute équivoque sur leur utilisation. Une étiquette lisible doit permettre au travailleur d'identifier les produits dangereux. En effet, ceux-ci ne doivent présenter aucun risque pour sa santé (ex : produits conformes au règlement européen relatif aux détergents<sup>8</sup>, produits non toxiques (produits écologiques à privilégier), matériel à manche télescopique, aspirateur fonctionnel, serpillières, torchons et éponges propres et en bon état...).

Sur base d'une analyse de risques effectuée par l'entreprise, celle-ci se réserve le droit d'interdire l'utilisation de certains produits jugés dangereux.

L'entreprise forme ses travailleurs à l'utilisation du matériel et des produits courants. En revanche, si du matériel et des produits spécifiques doivent être utilisés ou si des modes spécifiques de maintenance de l'habitation sont nécessaires, il revient à l'utilisateur d'en informer l'entreprise.

L'utilisateur s'engage à mettre à disposition du travailleur une trousse de secours (ex. pansements, désinfectant, pommade anti-brûlure, ...). Remarque : A adapter en fonction de l'analyse de risques de l'entreprise.

## ARTICLE 9. VISITES DE L'ENTREPRISE AU DOMICILE DE L'UTILISATEUR

Les parties conviennent que l'entreprise accompagne le travailleur au domicile de l'utilisateur avant la première prestation afin de visualiser les tâches à accomplir et de vérifier les conditions dans lesquelles le travailleur sera amenée à réaliser les prestations.

En outre, l'utilisateur accepte que des visites soient effectuées pendant les prestations du travailleur à son domicile.

## ARTICLE 10. ENGAGEMENT DES PARTIES

### ENGAGEMENT DE L'UTILISATEUR

Le domicile de l'utilisateur devient un lieu de travail lorsque le travailleur y effectue sa prestation. L'utilisateur s'engage à agir en bon père de famille et à permettre la bonne exécution du travail du travailleur, à savoir :

<sup>8</sup> Règlement (CE) n°648/2004 du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 relatif aux détergents :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004R0648&from=FR>

- Offrir un environnement de travail sain et sûr au travailleur en veillant à ce que l'espace dans lequel il travaille ainsi que les produits mis à sa disposition ne présentent aucun risque (ex : ne pas exiger le nettoyage dans un espace accessible avec plus de trois marches d'escalier, dans les espaces trop chaud/froid, enfumés, humides ou des espaces où les animaux sont dangereusement laissés en liberté...)
- Ne pas exiger du travailleur toutes tâches dangereuses (par leur nature, les conditions climatiques...), trop lourdes, enfreignant les règles d'hygiène de base ou qui sont à l'encontre des activités ménagères quotidiennes.
- Ne pas exiger du travailleur qu'il effectue des travaux de nettoyage du domicile via l'extérieur, en cas de pluie, de neige, de gel, ...
- Prévenir l'agence de Titres-Services de la présence d'animaux au sein de l'habitation.
- Prévenir l'agence de Titres-Services en cas de maladie contagieuse.

**Remarque** : à adapter en fonction de l'analyse de risques réalisée par l'entreprise.

En outre, l'utilisateur s'engage à :

- Ne pas faire effectuer de prestations par un travailleur avec lequel lui-même ou un membre de sa famille a un lien familial de sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré inclus, ni avoir la même résidence que celui-ci<sup>9</sup>.
- Ne pas rémunérer le travailleur par des moyens autres que ceux prévus par la présente convention.
- Informer l'entreprise, et ce dans les plus brefs délais, de toutes modifications relatives à ses données personnelles.

#### ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE

- L'entreprise s'engage à informer le travailleur du contenu de la présente convention.
- L'entreprise rappelle au travailleur que sauf danger imminent, il ne peut quitter l'habitation durant le temps de travail qui a été préalablement défini et ne peut autoriser personne à entrer au sein du domicile.
- L'entreprise rappelle au travailleur qu'il ne peut avoir aucun lien de parenté avec l'utilisateur jusqu'au deuxième degré inclus (personnes vivant à la même adresse comprises).
- L'entreprise rappelle au travailleur qu'il ne peut percevoir que des titres-services en contrepartie de ses prestations.

<sup>9</sup> Article 3, alinéa 4, de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

## ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNÉES

---

### DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DE L'UTILISATEUR

L'entreprise s'engage à traiter les données à caractère personnel de l'utilisateur pour les besoins de la convention ou pour l'exécution par l'entreprise de ses obligations légales. Ce traitement se fait conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

L'utilisateur peut demander la communication de ses données et, si nécessaire, les faire rectifier, les mettre à jour ou, selon les cas, les faire effacer ou demander une limitation de leur traitement.

Pour toute question ou demande relative à ses données, l'utilisateur s'adresse à : ..... (si un délégué à la protection des données a été désigné, le mentionner)

### PRÉSENCE DE CAMÉRAS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Le domicile de l'utilisateur doit être considéré comme le lieu de travail du travailleur. Dès lors, 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.

Lors de la visite du domicile, ou en cas d'installation ultérieure, l'utilisateur informera l'entreprise de l'existence et de la localisation des caméras de surveillance.

## ARTICLE 12. DURÉE DE LA CONVENTION

---

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée.

Cependant, elle peut être résiliée à tout moment par l'une ou l'autre partie via la procédure suivante :

.....

Cette résiliation impliquera un préavis de ..... semaines à dater de l'envoi recommandé.

**Remarque :** Le contrat sera résolu de plein droit<sup>10</sup> :

- 1) Si l'entreprise perd son agrément
- 2) Si le client s'est vu interdire de commander ou d'utiliser les titres-services
- 3) S'il n'y a plus d'émissions de titres-services et que l'utilisateur n'en possède plus

---

<sup>10</sup> Articles 3bis et 6 de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Chacune des parties pourra également décider de mettre fin à la présente convention, sans préavis :

- 4) Au-delà de x heures de prestation impayées par l'utilisateur
- 5) En cas d'absence ou de non-remplacement du travailleur par l'entreprise, au-delà de x heures de prestation
- 6) En cas de harcèlement ou de violence avérés de l'utilisateur à l'encontre du travailleur
- 7) En cas de problème persistant de sécurité ou d'hygiène chez l'utilisateur

## ARTICLE 13. LITIGES

---

Ladite convention est soumise dans son entièreté au droit belge.

Tous litiges relatifs au présent contrat relèvent de la compétence du Tribunal de l'Entreprise<sup>11</sup> du lieu où l'entreprise a son siège social.

Fait en double exemplaire à ..... le .....

Pour accord,

*[Indiquez le nom de votre société]*

Pour accord,

L'utilisateur

---

<sup>11</sup> Art 573 Code Judiciaire.