

## Feuille info - travailleurs

### Les titres-services

#### Qu'est-ce qu'un titre-service?

Un titre-service est un titre de paiement, incluant une intervention financière publique, qui permet aux particuliers (appelés utilisateurs) de payer à une entreprise agréée des prestations de travaux ou de services de proximité effectuées par un travailleur engagé dans les liens d'un contrat de travail. Il existe deux formes de titres-services: les titres-services papier et les titres-services électroniques.

#### Puis-je travailler dans le cadre des titres-services?

##### Principe

Tout le monde entre en ligne de compte pour un emploi dans le cadre des titres-services. Ce que vous faisiez auparavant ne joue aucun rôle.

Vous pouvez travailler dans le cadre des titres-services par exemple si:

- vous percevez des allocations de chômage ou un revenu d'intégration de la part du CPAS;
- vous êtes à la maison, sans travail à l'extérieur et sans allocation;
- vous travaillez à temps partiel et vous voulez prester plus d'heures ou simplement faire autre chose;
- vous effectuez déjà des activités similaires via le système ALE;
- vous travaillez au noir: via les titres-services, vous pouvez régulariser votre travail au noir (voir plus loin dans cette feuille d'info).

**Les travailleurs étrangers** doivent cependant satisfaire à la législation relative aux étrangers et à celle relative à l'occupation de la main-d'œuvre étrangère pour pouvoir travailler dans le cadre des titres-services.

##### Restrictions

- PFI: vous ne pouvez pas exercer une activité titres-services dans le cadre d'une formation professionnelle individuelle en entreprise. Vous devez en effet disposer d'un contrat de travail pour travailler en titres-services. Vous ne pouvez pas cumuler les deux systèmes (PFI et titres-services) pour les mêmes heures. Vous pouvez cependant travailler à temps partiel dans le cadre des titres-services et suivre une formation professionnelle individuelle en entreprise pendant les heures durant lesquelles vous n'êtes pas sous contrat de travail titres-services.
- ACS, APE et Maribel social: vous ne pouvez pas cumuler un emploi titres-services avec ces mesures de promotion de l'emploi.
- Article 60, § 7 du CPAS: un travailleur engagé via l'article 60, § 7 de la loi sur les CPAS ne peut être rémunéré par les titres-services. Cette interdiction de cumul s'applique à tous les engagements à partir du 1er janvier 2007. Les travailleurs article 60, § 7 qui ont été engagés via les titres-services avant cette date peuvent terminer leur contrat de travail en cours au 1er janvier 2007, le temps nécessaire pour ouvrir leur droit à des allocations sociales.

## Quelles activités puis-je effectuer?

### Activités

Il s'agit d'une aide ménagère:

- Soit effectuée au domicile du particulier, à savoir:
  - nettoyage de l'habitation;
  - nettoyage des vitres;
  - lessive;
  - repassage;
  - petits travaux de couture occasionnels;
  - préparation de repas.

Il doit toujours s'agir d'une aide dans le ménage. Les travaux suivants sont, par exemple, interdits moyennant paiement par les titres-services: réparation d'un WC, travaux d'électricité, tapissage et peinture, entretien du jardin, des petites transformations, baby-sitting, garde de personnes âgées ou malades, garde et soins aux animaux durant l'absence du propriétaire, gérance ou travaux administratifs pour l'entreprise....

Les titres-services ne peuvent être utilisés que pour payer des activités réalisées pour les besoins privés de l'utilisateur et non dans le cadre de ses activités professionnelles. N'est pas autorisé, par exemple: le nettoyage d'un cabinet médical, d'une salle d'attente, d'une chambre ou d'un studio mis en location, ....

- Soit effectuée hors du domicile de ce particulier, à savoir:
    - Faire les courses pour ce particulier: Il s'agit de petites courses visant à pourvoir à ses besoins quotidiens (par exemple: poste, pain, pharmacie). Ne sont pas considérés comme des besoins journaliers, notamment l'achat de meubles, d'appareils ménagers, d'appareils audio-visuels, de repas chauds et la distribution périodique de journaux et de magazines;
    - Faire le repassage de ce particulier dans un local de l'entreprise et non au domicile du particulier (également le raccommodage du linge à repasser). Sont considérés comme du repassage, le repassage lui-même et les activités apparentées suivantes :
      - l'enregistrement: la réception du linge à repasser apporté par le client, l'enregistrement des pièces à repasser et l'établissement d'un accusé de réception ;
      - le triage: le triage du linge à repasser selon le processus de production ;
      - le contrôle: le contrôle de la qualité et le contrôle final après repassage ;
      - l'assemblage: rassembler à nouveau le linge repassé par le client ;
      - l'emballage: emballer le linge repassé ;
      - la livraison: la réception du linge repassé dans l'atelier de repassage par le client et le règlement du paiement.
- Les autres activités ne sont PAS considérées comme du repassage et ne peuvent être rémunérées au moyen des titres-services : par exemple, le transport du linge à repasser ou repassé ne peut pas être rémunéré par les titres-services.

- Aide aux déplacements d'un particulier ou aux déplacements de l'enfant mineur handicapé d'un particulier, (par exemple l'amener chez le médecin ou au magasin) si une des conditions suivantes est réunie :
  - La personne qui est aidée pour ce déplacement (l'utilisateur ou son enfant mineur) est une personne handicapée, c'est-à-dire une personne reconnue en tant que telle par un des organismes suivants :
    - L'Agence wallonne pour l'Intégration des personnes handicapées;
    - Le Service bruxellois francophone des Personnes handicapées;
    - Le «Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap»;
    - Le «Dienststelle der Deutschsprachigen Gemeinschaft für Personen mit einer Behinderung sowie für die besondere soziale Fürsorge».

Dans cette hypothèse, le transport du particulier ou de son enfant mineur handicapé doit être réalisé à l'aide d'un véhicule adapté pour lequel le Service Public Fédéral Mobilité et Transports a délivré une attestation.

- Le particulier bénéficie d'une allocation pour l'aide aux personnes âgées (un véhicule adapté n'est pas requis pour le transporter);

- Le particulier a 60 ans au moins et bénéficie de prestations d'un service d'aide aux familles et aux personnes âgées agréé par l'autorité publique compétente (un véhicule adapté n'est pas requis pour son transport).

Si vous n'êtes pas sûr qu'une activité est autorisée, contactez l'ONEM au numéro 02/515.40.20.

## Pour quels employeurs?

Si vous souhaitez travailler dans le régime des titres-services, vous devez être engagé par une entreprise agréée à cette fin. Pour obtenir cet agrément, cette entreprise doit répondre à toute une série de conditions. L'entreprise doit s'engager à ne pas discriminer les travailleurs, elle doit les faire travailler à des conditions équitables (salaire, congés...), elle ne peut faire effectuer du travail dans un environnement présentant de grands dangers ou risques pour les travailleurs, elle doit renseigner les travailleurs titres-services comme tels dans la déclaration multifonctionnelle.....

Si un employeur souhaite vous engager, vous pouvez vérifier auprès de l'ONEM (tél. 02/515.40.20 ou sur le site internet: <http://www.onem.be>) ou sur le site internet de Sodexo <http://www.titres-services-onem.be> s'il s'agit bien d'une entreprise agréée.

## Pour quels utilisateurs?

### Principe

Les activités sont uniquement effectuées au profit d'utilisateurs particuliers, majeurs, domiciliés ou ayant leur résidence, pour autant qu'ils l'occupent personnellement, en Belgique.

En tant que travailleur d'une entreprise agréée, vous travaillez donc soit au domicile d'un particulier comme aide ménagère soit hors du domicile d'un particulier pour faire des courses, pour faire du repassage dans une entreprise de repassage ou pour assurer le transport de personnes à mobilité réduite ou de personnes âgées.

### Restriction

En tant que travailleur, vous ne pouvez être un parent ou un allié jusqu'au 2ème degré inclus d'un utilisateur ou d'un membre de sa famille, ni avoir la même résidence que l'utilisateur. Vous ne pouvez donc pas travailler:

- chez vos parents, grands-parents, beaux-parents, grands-parents par alliance;
- chez vos enfants ou petits-enfants;
- chez vos frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs;
- chez toute personne, famille ou non, avec laquelle vous cohabitez à la même adresse.

Vous ne pouvez pas non plus être votre propre bénéficiaire: un travailleur ne peut effectuer aucune activité dont il (ou son partenaire, marié ou non) est bénéficiaire. En effet, l'exercice de son propre travail ménager dans le cadre du dispositif titres-services n'est pas possible.

## En pratique, comment cela se passe-t-il?

Concrètement, les utilisateurs (les personnes chez lesquelles vous allez travailler) prennent contact avec l'entreprise agréée dans laquelle vous êtes engagé. Cette entreprise vous envoie alors chez ces utilisateurs.

### L'utilisateur utilise les titres-services papier:

Au moment des prestations, l'utilisateur vous remet par heure de travail accomplie un titre-service daté et signé par lui que vous devez également signer (vous ne pouvez pas donner mandat à l'entreprise pour signer les titres-services, vous devez les signer vous-même). Vous remettez ensuite vos titres-services à votre employeur qui, à son tour, les complète, les signe et les renvoie à la société Sodexo, en charge de la gestion de ces titres.

### L'utilisateur utilise les titres-services électroniques:

Après vos prestations, vous devez téléphoner au numéro 0800/40.089 en employant le téléphone (ou GSM) de l'utilisateur (il s'agit d'un appel gratuit). Vous devez encoder ce qui suit: votre numéro d'identification (que vous recevez de l'entreprise), le type d'activité, le nombre d'heures prestées. Ces informations sont directement mises à disposition de l'entreprise agréée, par voie électronique. Si l'utilisateur ne dispose pas d'une ligne fixe ou d'un GSM, l'entreprise agréée peut enregistrer manuellement les prestations effectuées.

Si vous souhaitez plus d'informations à propos des titres-services électroniques, vous pouvez consulter le site de Sodexo (<http://www.titres-services-onem.be>).

En tout état de cause, le titre-service peut uniquement être utilisé pour rémunérer le temps de travail presté. Cela signifie que l'utilisateur ne peut pas vous remettre des titres-services par exemple pour payer vos frais de déplacement. Il ne peut pas vous remettre plus de titres que d'heures de travail que vous avez réellement accomplies pour son compte.

## Quel sera mon contrat de travail?

### Généralités

Si vous effectuez des prestations de travail qui donnent droit à l'octroi de titres-services, vous devez avoir un contrat de travail particulier, dénommé "contrat de travail titres-services".

Les règles générales s'appliquent à ce contrat de travail. Mais il existe un certain nombre de règles qui s'appliquent spécifiquement à ce contrat de travail titres-services.

Ainsi, l'intention de conclure un contrat de travail titres-services doit être stipulée par écrit au plus tard au moment où vous allez fournir pour la première fois des prestations pour l'entreprise agréée dans le cadre du système des titres-services. Donc, si vous allez travailler pour la première fois dans le système des titres-services, par exemple, chez un employeur qui est aussi un bureau de travail intérimaire, l'employeur et vous-même devez signer un contrat écrit qui prévoit que l'on vous offrira un contrat de travail titres-services.

Le contrat de travail proprement dit doit être établi par écrit au plus tard dans les deux jours qui suivent votre entrée en service.

Mentions obligatoires du contrat de travail titres-services :

- l'identité des deux parties;
- le numéro d'agrément de l'employeur pour les titres-services;
- la date de début d'exécution du contrat;
- s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, la date d'expiration du contrat;
- la durée de travail et l'horaire. Lorsque vous concluez un contrat de travail titres-services pour une durée indéterminée, le contrat spécifiera aussi comment et dans quel délai vous serez informé de votre horaire. Si rien n'est prévu à ce sujet dans votre contrat, l'employeur doit vous communiquer votre horaire au minimum sept jours à l'avance.

### Deux catégories de travailleurs

En fonction de la situation dans laquelle vous vous trouvez le premier mois de votre occupation dans un contrat de travail "titres-services", vous ferez partie d'une des deux catégories suivantes:

**Les travailleurs de catégorie A** sont les travailleurs occupés dans les liens d'un contrat de travail titres-services qui, pendant leur premier mois d'occupation, perçoivent soit des allocations de chômage, soit le revenu d'intégration ou l'aide sociale financière.

Voici quelques exemples:

- vous êtes chômeur complet indemnisé, vous commencez à travailler dans le cadre des titres-services dans les liens d'un contrat à temps partiel de quelques heures par semaine, ce qui vous donne encore droit à une allocation de chômage complémentaire (appelée allocation de garantie de revenu);
- vous êtes chômeur complet indemnisé ou vous percevez un revenu d'intégration ou une aide sociale financière et vous commencez à travailler dans le cadre des titres-services dans les liens de contrats journaliers qui alternent avec des jours pendant lesquels vous ne travaillez absolument pas (vous avez, par exemple, un contrat d'un jour, suivi d'une journée sans travail, le lendemain, vous avez à nouveau un contrat d'un jour, etc.).

**Les travailleurs de catégorie B** sont tous les autres travailleurs occupés dans les liens d'un contrat de travail titres-services.

Vous appartenez donc à la catégorie B dans les cas suivants:

- vous êtes à la maison, sans travail et sans allocation et vous voulez travailler dans les titres-services;
- vous travaillez au noir, par exemple, en tant que femme d'ouvrage, sans percevoir d'allocations sociales (chômage, indemnité-maladie, crédit-temps...) et vous voulez régulariser votre situation;

- vous êtes occupé à temps partiel sans allocation et vous souhaitez travailler plus d'heures ou faire autre chose.

En résumé, le travailleur de catégorie A est celui qui perçoit au cours du premier mois de son occupation dans les liens d'un contrat de travail titres-services non seulement le salaire versé par son employeur, mais aussi, une allocation de l'ONEM ou du CPAS. Tous les autres travailleurs appartiennent à la catégorie B.

Le travailleur de catégorie A garde sa catégorie pendant 6 mois. Le travailleur de catégorie B garde sa catégorie pendant 3 mois. Après les 6 mois (pour les travailleurs de catégorie A) ou les 3 mois (pour les travailleurs de catégorie B), l'octroi de votre catégorie est basé sur la situation existante pendant chaque mois calendrier au cours duquel vous travaillé dans le cadre d'un contrat de travail titres-services.

Si vous ne savez pas à laquelle des deux catégories vous appartenez, demandez de plus amples informations au Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, au numéro 02/233.40.23.

## Régime spécial pour les contrats à durée déterminée

Le contrat de travail titres-services, conclu pour une période déterminée, peut:

- comprendre une période d'essai de trois jours après laquelle vous ou l'employeur pouvez mettre un terme au contrat de travail sans préavis ou indemnité;
- être résilié, en dehors de la période d'essai, par vous ou l'employeur avec un préavis de sept jours qui prend cours le jour suivant la notification.

### Travailleur de catégorie A

Si, pendant le premier mois de votre occupation chez un employeur, vous appartenez à la catégorie A, vous êtes censé appartenir à cette catégorie A jusqu'au premier jour travaillé du septième mois de votre occupation chez ce même employeur.

Pendant 6 mois vous pouvez conclure, auprès d'un même employeur, différents contrats de travail titres-services à durée déterminée sans que cela entraîne la conclusion d'un contrat de travail à durée indéterminée.

Le premier jour travaillé du septième mois, votre employeur doit vous proposer, en tant que travailleur de catégorie A, un contrat de travail à durée indéterminée pour des prestations de travail au moins à mi-temps.

### Travailleur de catégorie B

Pendant 3 mois pour les travailleurs de catégorie B, vous pouvez conclure, auprès d'un même employeur, différents contrats de travail titres-services à durée déterminée sans que cela entraîne la conclusion d'un contrat de travail à durée indéterminée.

Si vous relevez de la catégorie B, votre employeur doit vous proposer un contrat de travail à durée indéterminée le premier jour travaillé du quatrième mois, sans obligation quant à un nombre minimal hebdomadaire d'heures de travail.

Si vous avez des questions sur le contrat de travail titres-services, n'hésitez pas à vous adresser au Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, au numéro 02/233.40.23.

## Quelle sera ma rémunération?

Si vous travaillez au sein d'une entreprise employant uniquement des travailleurs dans le cadre des titres-services, votre salaire est fixé par les conventions collectives de travail conclues au sein de la sous-commission paritaire 322.01. Il en est de même si vous travaillez pour une agence intérimaire.

Si vous travaillez dans une entreprise qui gère également une autre activité que les activités titres-services, votre salaire sera le même que celui des travailleurs occupés à l'autre activité de l'entreprise; si l'entreprise a plusieurs activités autres que l'activité titres-services, la commission paritaire compétente pour l'activité principale exercée par l'employeur en dehors des titres-services sera applicable.

Si votre entreprise est une institution publique (commune, CPAS,...), votre salaire est celui des contractuels des communes ou CPAS.

S'il s'agit d'une entreprise relevant de la sous-commission paritaire 322.01 ou si vous souhaitez savoir à quelle commission paritaire ressortit votre employeur, adressez-vous au Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (Voir «Plus d'infos à la fin de cette feuille info»). Si votre employeur est une institution publique, adressez-vous directement auprès de la commune ou du CPAS.

Définitions : les commissions (ou sous-commissions) paritaires regroupent des représentants d'employeurs et de travailleurs. Elles ont pour objectif de réunir les entreprises exerçant des activités similaires. Une de leur mission consiste à conclure des conventions collectives de travail. Une convention collective de travail est un accord dans lequel sont fixés les droits et devoirs de l'employeur et des travailleurs.

## Quelle sera ma durée de travail?

### La durée maximale hebdomadaire

Tout comme pour les autres travailleurs, le temps de travail hebdomadaire maximum est influencé, quand vous êtes occupé dans les liens d'un contrat de travail titres-services, par les conventions collectives de travail conclues au sein de la commission paritaire à laquelle ressortit l'entreprise agréée ou conclues au niveau de l'entreprise.

Pour les travailleurs et employeurs relevant de la sous-commission paritaire 322.01, la durée hebdomadaire de travail est fixée à 38 heures. Pour les autres travailleurs, la durée maximale hebdomadaire de travail est également fixée à 38 heures sauf dérogations prévues par les conventions collectives conclues au sein de la commission paritaire compétente.

Pour savoir à quelle commission paritaire ressortit votre employeur, adressez-vous au Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (Voir «Plus d'infos à la fin de cette feuille info»).

### La durée minimale

Si vous appartenez à la catégorie A, les règles spécifiques suivantes sont d'application:

- si vous êtes engagé à temps partiel, vous devez, au moment où vous signez votre contrat de travail titres-services, introduire par écrit auprès de votre employeur une demande afin d'obtenir des heures complémentaires pour pouvoir être engagé le plus rapidement possible dans un emploi à temps plein. Votre employeur doit vous offrir par écrit, en priorité, les emplois vacants à temps plein ou à temps partiel;
- la durée de chaque période d'occupation ne peut être inférieure à 3 heures pendant toute votre période d'occupation comme travailleur titre-service;
- vous pouvez travailler moins d'un tiers d'un temps plein pendant les 6 premiers mois;
- à partir du premier jour de travail du 7ème mois (à compter du jour de la première déclaration préalable d'occupation dans les liens d'un contrat de travail titres-services chez le même employeur), votre employeur doit vous proposer un contrat de travail à durée indéterminée pour des prestations de travail à mi-temps au moins.

Si vous appartenez à la catégorie B, les règles spécifiques suivantes sont d'application:

- la durée de chaque période d'occupation peut être inférieure à 3 heures pendant toute votre période d'occupation comme travailleur titre-service;
- si vous êtes un travailleur occupé à temps partiel, la durée hebdomadaire du travail peut être inférieure à un tiers de la durée de travail hebdomadaire d'un travailleur occupé à temps plein pendant toute votre période d'occupation comme travailleur titre-service;
- à partir du premier jour de travail du 4ème mois (à compter du jour de la première déclaration préalable d'occupation dans les liens d'un contrat de travail titres-services chez le même employeur), votre employeur doit vous proposer un contrat de travail à durée indéterminée, sans obligation quant à un nombre minimal hebdomadaire d'heures de travail.

## Suis-je couvert par des assurances spécifiques?

### Accident du travail et accident sur le chemin du travail

En tant que travailleur occupé par une entreprise agréée dans les liens d'un contrat de travail titres-services, vous êtes entièrement couvert en cas d'accident du travail ou en cas d'accident sur le chemin du travail. C'est votre employeur qui est responsable et doit souscrire une assurance accident du travail et non le particulier chez qui vous travaillez.

Ce particulier doit toutefois, en bon père de famille, attirer votre attention sur les dangers éventuels dans la maison (par exemple, escaliers dangereux, rayonnage avec les produits dangereux,...). Avant de commencer à travailler pour la première fois chez ce particulier, il est bon de passer en revue avec lui les dangers éventuels.

### Responsabilité civile

Vous êtes responsable des dégâts causés chez l'utilisateur uniquement en cas de faute grave, dol (dégâts causés avec intention) ou faute légère habituelle (répétitive) de votre part.

Hormis ces 3 situations, c'est votre employeur qui est responsable vis-à-vis de l'utilisateur chez qui vous travaillez, des dégâts que vous pourriez y causer et vous ne devez pas rembourser les dégâts causés. En principe, votre employeur aura souscrit une assurance responsabilité civile pour couvrir les frais occasionnés par les travailleurs à des tiers. L'employeur peut cependant, dans la convention qu'il souscrit avec l'utilisateur, demander à l'utilisateur de payer la franchise.

## Que faire en cas de difficultés rencontrées lors de l'exécution de mes tâches?

Lorsque, en tant que travailleur occupé dans les liens d'un contrat de travail titres-services, vous rencontrez des difficultés chez un utilisateur, vous pouvez le signaler à votre employeur qui est responsable du bon déroulement des choses. Vous pouvez examiner ensemble s'il n'est pas possible de changer de mission et d'aller chez un autre particulier.

Si vous avez conclu avec votre employeur un contrat de travail à durée déterminée comprenant une période d'essai, vous pouvez, à l'issue de cette période d'essai de trois jours, mettre fin, sans préavis ou indemnité, au contrat de travail. Si vous souhaitez ensuite percevoir des allocations de chômage, informez-vous au préalable à l'ONEM ou auprès de votre syndicat pour savoir si la raison invoquée pour quitter votre emploi est suffisamment fondée.

## Quel est mon statut pour la sécurité sociale?

La réglementation relative aux différentes branches de la sécurité sociale pour travailleurs salariés est d'application si vous êtes occupé en tant que travailleur salarié dans les liens d'un contrat de travail titres-services.

Que vous travailliez via le système des titres-services ou dans les liens d'un contrat de travail normal ne fait aucune différence:

- vous êtes couvert par l'assurance maladie-invalidité: en cas de maladie ou d'accident, vous percevez des indemnités;
- les périodes prestées sont prises en compte dans le calcul de votre pension;
- vous avez droit aux vacances annuelles;
- les périodes sous contrat de travail titres-services comptent pour votre droit au chômage.

## Que faire en cas de problèmes?

Tout comme un autre travailleur, vous pouvez, en tant que travailleur occupé dans les liens d'un contrat de travail titres-services, vous adresser au service d'inspection compétent, lorsque votre employeur ne respecte pas la législation sociale. Ainsi, vous pouvez vous adresser aux bureaux régionaux du contrôle des lois sociales du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, lorsque votre employeur ne vous paie pas votre salaire ou ne vous le paie pas à temps.

La surveillance spécifique de la législation titres-services a été confiée à:

- La Direction générale Contrôle des lois sociales du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (voir adresses des directions régionales à la fin de cette feuille info);
- L'Inspection sociale du Service public fédéral Sécurité Sociale;
- La Direction générale Services d'inspection de l'Office National de la Sécurité Sociale;
- L'Office national de l'emploi.

En matière de santé et de sécurité au travail, la surveillance est exercée par la Direction générale Contrôle du bien-être au travail du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (pour connaître les directions régionales de cette direction, vous pouvez consulter le site Internet du SPF Emploi ou leur téléphoner – voir adresses à la fin de cette feuille info).

Lorsque ces services d'inspection constatent des irrégularités, ils peuvent informer la Commission consultative d'agrément des anomalies qui ont une influence sur l'agrément de l'entreprise.

## Où pouvez-vous obtenir plus d'informations?

Office national de l'Emploi  
Boulevard de l'Empereur 7  
1000 Bruxelles  
tél. : 02/515.40.20  
Fax. 02/515.44.39  
Internet <http://www.onem.be>

Sodexo  
Rue Charles Lemaire, 1  
1160 Bruxelles  
Tél.: 02 /547.54.95  
Fax.: 02/547.54.96  
Internet <http://www.titres-services-onem.be>

Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale  
Rue Ernest Blérot, 1  
1070 Bruxelles  
tél. : 02.233.40.23  
Internet <http://www.emploi.belgique.be>

Bureaux régionaux du contrôle des lois sociales du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale:

ARLON  
Centre administratif de l'Etat  
Tél.: 063 22 13 71  
6700 ARLON  
Fax: 063 23 31 12  
E-mail : [cls.arlon@emploi.belgique.be](mailto:cls.arlon@emploi.belgique.be)

BRUXELLES:  
Rue Ernest Blerot 1  
Tél.: 02 235 54 01  
1070 BRUXELLES  
Fax.: 02 235 54 04  
E-mail : [cls.bruxelles@emploi.belgique.be](mailto:cls.bruxelles@emploi.belgique.be)

CHARLEROI:  
Centre Albert - 9e étage  
place Albert 1er 4 - bte 8  
Tél.: 071 32 93 71  
6000 CHARLEROI  
Fax: 071 30 12 23  
E-mail : [cls.charleroi@emploi.belgique.be](mailto:cls.charleroi@emploi.belgique.be)

HUY:  
Centre Mercator  
rue du Marché 24  
Tél.: 085 24 16 23  
4500 HUY  
Fax: 085 24 16 24  
E-mail : [cls.huy@emploi.belgique.be](mailto:cls.huy@emploi.belgique.be)

LA LOUVIERE:  
rue Hamoir 164  
Tél.: 064 22 45 32

7100 LA LOUVIERE  
Fax: 064 28 15 32  
E-mail : [cls.lalouviere@emploi.belgique.be](mailto:cls.lalouviere@emploi.belgique.be)

LIEGE:  
rue Natalis 49  
4020 LIEGE  
Liège-Nord:  
Tél.: 04 340 11 60  
Fax: 04 340 11 61  
E-mail : [cls.liege.nord@emploi.belgique.be](mailto:cls.liege.nord@emploi.belgique.be)

Liège-Sud:  
Tél.: 04 340 11 70  
Fax: 04 340 11 71  
E-mail : [cls.liege.sud@emploi.belgique.be](mailto:cls.liege.sud@emploi.belgique.be)

MONS:  
boulevard Gendebien 16  
Tél.: 065 35 15 10  
7000 MONS  
Fax: 065 34 66 38  
E-mail : [cls.mons@emploi.belgique.be](mailto:cls.mons@emploi.belgique.be)

NAMUR:  
rue des Célestines 25  
Tél.: 081 73 02 01  
5002 NAMUR  
Fax: 081 73 86 57  
E-mail : [cls.namur@emploi.belgique.be](mailto:cls.namur@emploi.belgique.be)

NIVELLES:  
rue de Mons 39  
Tél.: 067 21 28 24  
1400 NIVELLES  
Fax: 067 21 16 85  
E-mail : [cls.nivelles@emploi.belgique.be](mailto:cls.nivelles@emploi.belgique.be)

TOURNAI:  
rue des Sœurs noires 28  
Tél.: 069 22 36 51  
7500 TOURNAI  
Fax: 069 84 39 70  
E-mail : [cls.tournai@emploi.belgique.be](mailto:cls.tournai@emploi.belgique.be)

VERVIERS:  
Rue Fernand Houyet 6  
Tél.: 087 30 71 91  
4800 VERVIERS  
Fax: 087 35 11 18  
E-mail : [cls.verviers@emploi.belgique.be](mailto:cls.verviers@emploi.belgique.be)

DIRECTION GERMANOPHONE:  
Rue Fernand Houyet 6  
4800 VERVIERS  
Tél.: 087 30 71 95 - Fax: 087 35 11 18  
E-mail : [cls.verviers39@emploi.belgique.be](mailto:cls.verviers39@emploi.belgique.be)

Pour l'Inspection sociale du Service Public Fédéral Sécurité sociale :  
tél.: 02/509.81.11

Pour la Direction générale des Services d'inspection de l'Office national de Sécurité sociale :  
tél.: 02/509.31.11

## CONTRAT : TITRES SERVICES

Entre la Société Coopérative à Responsabilité Limitée à Finalité Sociale  
NAMUR TITRES SERVICES (S.C.R.L. à F.S. NATISE),  
25 rue Henri Lemaître 5000 Namur, d'une part et  
l'utilisateur .....,  
domicilié à ....., d'autre part.

Il est convenu et accepté ce qui suit :

### Article 1<sup>er</sup>

1) La S.C.R.L. à F.S. NATISE s'engage à :

a) fournir une **aide** à domicile sous la forme d'activités ménagères qui comprennent :

- le nettoyage au domicile privé
- la lessive et le repassage du linge de maison chez l'utilisateur
- les petits travaux occasionnels de couture
- les courses ménagères
- la préparation des repas
- l'entretien des vitres

b) assurer un accompagnement de personnes âgées, malades ou handicapées dans leurs tâches ménagères, dans leurs déplacements ou dans leurs loisirs.

2) en cas d'empêchement inopiné de l'aide ménagère, la S.C.R.L. à F.S. NATISE procédera au remplacement de celle-ci dans les 24 heures dans la mesure de la disponibilité du service.

3) il n'y aura pas de prestations les jours fériés; les heures prestées peuvent être reportées à la convenance de l'aide ménagère et de l'utilisateur.

4) la S.C.R.L. à F.S. NATISE s'engage également à respecter la confidentialité des informations reçues de l'utilisateur. L'inscription de l'utilisateur aux titres-services se fait, avec l'aide de la S.C.R.L. à F.S. NATISE auprès de la société SODEXHO.

### Article 2

1) l'utilisateur s'engage à :

- n'exiger de l'aide ménagère aucun travail dangereux ou trop lourd ;
- veiller à ce que le matériel mis à disposition soit en bon état de fonctionnement et les détergents en quantités suffisantes ;
- prévenir la S.C.R.L. à F.S. NATISE en cas de maladie contagieuse, afin d'éviter la propagation de la maladie ;
- ne faire effectuer **aucune autre activité** que celle pour laquelle la convention est signée ;
- veiller à ce que le travail s'accomplisse dans des conditions convenables au point de vue de la sécurité et de la santé de l'aide ménagère.

**Votre avenir en main**

- rembourser à l'aide ménagère le coût intégral des déplacements effectués à la demande de l'utilisateur (0,29 €/km ou ticket transport en commun).
- autoriser le passage d'un responsable sur le lieu d'exécution de l'activité à fin de vérifier que les conditions du présent contrat sont respectées.

2) l'utilisateur remet à l'aide ménagère un titre-service signé et daté par heure de travail prestée et ce, le jour de la prestation.

Une heure de travail entamée équivaut à une heure de travail prestée.

Le paiement de l'aide ménagère se fait uniquement par le biais du titre-service, l'utilisateur doit obligatoirement remettre des titres-services édités à son nom.

Des manquements en matière de retard de paiement ou d'engagements autres vis-à-vis de l'aide ménagère seront sanctionnés par une rupture unilatérale du présent contrat.

### Article 3

Dans les limites du règlement de travail, les horaires de travail, le plan d'activité de l'aide ménagère ainsi que les modalités d'accès au domicile de l'utilisateur seront convenus de commun accord par la S.C.R.L. à F.S. NATISE et l'utilisateur.

Plan d'activité\* :       le nettoyage à domicile  
 \*Cocher vos choix       la lessive et le repassage du linge de maison chez l'utilisateur  
                                   les petits travaux occasionnels de couture  
                                   les courses ménagères  
                                   la préparation des repas  
                                   l'entretien des vitres de l'habitation

Heures à prester :    .... heures/semaine (**min. 3H.**)    ou    .... heures tous les 15 jours

Tout changement d'horaire ou du nombre d'heures à prester doit être négocié avec la S.C.R.L. à F.S. NATISE.

L'utilisateur qui part en congé et qui n'a pas besoin de l'aide ménagère pendant cette période sera tenu d'avertir **un mois à l'avance** la S.C.R.L. à F.S. NATISE.

A défaut, **20,00 € par heure non prestée** devra être versé à la S.C.R.L. à F.S. NATISE.

### Article 4

L'aide ménagère est placée sous l'autorité exclusive de la S.C.R.L. à F.S. NATISE.

Si l'utilisateur a une plainte à formuler, il doit s'adresser à la S.C.R.L. à F.S. NATISE aux heures d'ouverture des bureaux : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et 13h15 à 17h00.

### Article 5

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

### Article 6

Dans les limites du règlement de travail, les horaires de travail, le plan d'activités de l'aide ménagère ainsi que les modalités d'accès au domicile de l'utilisateur seront convenus de commun accord par la S.C.R.L. à F.S. NATISE et l'utilisateur.

#### Votre avenir en main

Si l'aide ménagère ne peut réaliser son travail 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 au contrat, l'utilisateur devra **20,00 € par heure non prestée** à la S.C.R.L. à F.S. NATISE et ce à titre de dédommagement.

**Si l'utilisateur veut rompre ce contrat à durée indéterminée, il devra avertir la S.C.R.L. à F.S. NATISE avec un préavis minimum d'un mois.**

**En cas de non-respect de cette clause, l'utilisateur devra 20,00 € par heure non prestée à la S.C.R.L. à F.S. NATISE durant cette période, et ce à titre de dédommagement.**

#### **Article 7**

L'utilisateur est tenu d'avertir la S.C.R.L. à F.S. NATISE de toute absence, justifiée ou non de l'aide ménagère, et ce dès sa survenance.

#### **Article 8**

L'aide ménagère est assurée par la S.C.R.L. à F.S. NATISE en responsabilité civile et en cas d'accident de travail.

Toute déclaration de sinistre ou d'accident devra se faire dans les **48 heures** aux heures d'ouverture de la S.C.R.L. à F.S. NATISE reprises ci-dessus.

La compagnie d'assurance jugera de la responsabilité de l'aide ménagère en cas de sinistre.

#### **Article 9**

En cas de non-respect de la présente convention, la S.C.R.L. à F.S. NATISE se réserve le droit d'y mettre fin **sans préavis**.

La convention qui unit l'utilisateur à la S.C.R.L. à F.S. NATISE est résolue de plein droit lorsqu'il n'y a plus d'émission de titres-services.

#### **Article 10**

En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Namur sont compétents.

Fait à Namur, le     /     / 20

Pour NATISE S.C.R.L. à F.S.

Pour l'utilisateur,  
« Lu et approuvé »

Alain Piron  
Directeur

N° d'inscription :

Nom, Prénom : .....  
(Merci d'indiquer ici le nom sous lequel vous commanderez vos chèques Titres-Services)

Adresse : .....

Code postal : ..... Localité : .....

Date de naissance : ..... / ..... / 19..... Numéro national NISS : .....

N° de téléphone : ..... N° de GSM : .....

N° de téléphone sur le lieu de travail : .....

Personne à contacter en cas de problème (ex. porte fermée) :

Nom et prénom : ..... Tél./GSM : .....

- Type d'aide :** (Cochez votre, vos souhait(s))
- Le nettoyage du domicile
  - Les vitres
  - La lessive et le repassage
  - Les petits travaux occasionnels de couture
  - Les courses ménagères
  - La préparation de repas

**Nombre d'heures souhaitées :** ..... heures (**min. 3 H.**)  par semaine  par 15 jours

Nom du travailleur souhaité : .....

**Jours souhaités :**  lundi –  mardi –  mercredi –  jeudi –  vendredi –  samedi

Matin  Après-midi  Sans importance

Votre souhait sera analysé en fonction des disponibilités du service.

**Serez-vous présent(e) pendant les prestations de l'aide ménagère ? OUI – NON\***  
\*Biffer la mention inutile

E-mail : .....

Remarques : .....

**Si vous êtes absent(e), comment l'aide ménagère peut-elle accéder à la maison ?**

**Votre bâtiment est-il protégé par une alarme : OUI - NON**

**Si oui,** comment envisagez-vous l'entrée de l'aide ménagère en votre absence ?