

CONVENTION ENTRE L'UTILISATEUR ET L'ENTREPRISE AGREE EN TITRES-SERVICE SOUS LE N° RW 01.031

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

- Entreprise de services : l'entreprise ou organisation agréée pour proposer des services aux particuliers dans le cadre de l'aide à domicile de nature ménagère
- Utilisateur : le particulier qui fait appel à l'entreprise de services
- Travailleur : la personne qui a conclu un contrat de travail avec une entreprise agréée
- Aide à domicile de nature ménagère : services en faveur de particuliers qui consistent en des activités effectuées au domicile du particulier (nettoyage de l'habitation et des vitres, lessive et repassage, petits travaux de couture occasionnels, préparation de repas).

Convention conclue entre les parties suivantes :

Nom : Prénom : Numéro d'utilisateur :

Adresse :
.....

Adresse où les prestations sont effectuées (si différente) :
.....

ci-après dénommé l'utilisateur
et

PROXEMIA SCRLFS

Siège social : rue Joseph Wauters, 30 – B-7160 CHAPELLE-LEZ-HERLAIMONT

Antenne de Nivelles : rue Saint-André, 2 – B-1400 NIVELLES

ci-après dénommée l'entreprise de services.

Art. 1^{er} Dispositions générales

La présente convention est conclue dans le cadre de l'utilisation de titres-services comme moyen de paiement par l'utilisateur dans le cadre de la fourniture d'aide à domicile de nature ménagère par l'entreprise de services (dans le cadre légal de la loi du 20/07/01 sur les services de proximité et AR du 12/12/01 sur les titres-services).

Au domicile de l'utilisateur :

- nettoyage de l'habitation et des vitres
- lessive et repassage
- petits travaux de couture occasionnels
- préparation de repas

En dehors du domicile :

- repassage (Centrale de repassage, rue J. Wauters 30 – 7160 Chapelle-lez-Herlaimont)
- courses

L'entreprise de services sélectionne des collaborateurs compétents afin de garantir un service de qualité. Ces travailleurs ne peuvent ni être un parent ou un allié jusqu'au deuxième degré de l'utilisateur ou un membre de sa famille, ni avoir le même domicile que l'utilisateur. Lorsque le candidat proposé est dans l'une de ces situations, l'utilisateur le communique au responsable de l'entreprise de service.

La personne de contact au sein de l'entreprise est :

En tant qu'employeur dans le cadre des titres-services, l'entreprise de services est responsable du respect des dispositions de la loi du 04/08/96 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de ses arrêtés d'exécution.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, est tenu de veiller à ce que le travail soit effectué dans des conditions convenables en ce qui concerne la sécurité et la santé du travailleur.

L'utilisateur s'abstiendra de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel sur le travailleur sur le lieu de travail. Les dispositions de la loi du 11/06/02 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail lui sont applicables.

Art. 2 Heures de travail et prestations

L'utilisateur fait appel à une aide à domicile pendantheures par semaine ou quinzaine. Le schéma de travail définitif est établi par l'entreprise de services en concertation avec l'utilisateur selon l'inventaire des tâches joint en annexe et à compléter. Celui-ci, en tant que personne normalement prévoyante, est tenu de veiller à ce que les tâches imposées ne causent pas une pression de travail telle que les conséquences en soient néfastes pour la sécurité ou la santé du travailleur.

L'utilisateur accepte que le responsable d'entreprise, sur sa qualité d'employeur, puisse visualiser les tâches à accomplir durant les prestations du travailleur (en référence à la liste des tâches négociées).

Art. 3 Mise à disposition du matériel

Pour l'aide fournie au domicile de l'utilisateur, celui-ci met à disposition le matériel adéquat qui est indispensable à l'exercice des prestations.

L'utilisateur garantit, en tant que personne normalement prévoyante, le bon état et le fonctionnement des moyens et du matériel qu'il met à disposition et passe en revue avec le travailleur, avant que celui-ci ne commence ses activités, les éventuels dangers qu'ils présentent.

L'utilisateur ne peut obliger le travailleur à utiliser des solvants ou des produits non étiquetés. L'entreprise de services est responsable de la mise à disposition des équipements de protection individuelle éventuellement nécessaires, en application de la loi du 04/08/96 relative au bien-être des travailleurs au travail et de ses arrêtés d'exécution.

Art. 4 Paiements

Le paiement se fait au moyen de titres-services électroniques. Le recours au titre-service papier ne se fera que par un accord explicite des deux parties.

Dans ce cas-là, l'utilisateur remet un titre-service, signé et daté, par heure prestée après chaque prestation (sans dépassement des heures convenues).

Un titre-servie ne peut être utilisé que pour indemniser des prestations de travail. Les autres frais (transport, matériel, responsabilité civile, etc.) ne peuvent être payés au moyen de titres-services.

En toute hypothèse lorsque le bénéficiaire n'accomplit pas les diligences nécessaires pour se procurer les titres-services et se trouve ainsi, par son propre fait, dans l'impossibilité d'effectuer un paiement au moyen de ces titres-services, Proxemia sera privé de l'intervention des pouvoirs subsidiant et pourra facturer au bénéficiaire les heures non plus au tarif de 9,-€ mais au tarif plein de 23,39€ (montant remboursé par Sodexo au 1^{er} janvier 2018). De plus, en cas de retard de paiement, un intérêt calculé à raison de 12% l'an sera dû de plein droit et sans mise en demeure, par le seul fait de la non remise des titres-services, ainsi qu'une indemnité forfaitaire égale à 20% du montant impayé au tarif plein, sans toutefois que cette indemnité puisse être inférieure à 90,-€.

Il est également à noter que, conformément à la nouvelle réglementation de Sodexo (valable à partir du 1^{er} janvier 2018), toute prestation ayant plus de 12 mois de retard de paiement ne pourra plus être régularisée par titre-services mais uniquement à sa valeur totale (23,39€/heure).

Art. 5 Nature des activités

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à ne faire effectuer en aucun cas des activités autres que celles citées à l'article 1^{er}.

Des activités telles que garder des enfants, s'occuper des animaux et de leur logement ainsi qu'entretenir des locaux professionnels comme les bâtiments d'usine, les magasins, les cabinets de dentistes et médecins, les locaux commerciaux, etc. ne sont pas autorisés.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à ne faire exécuter en aucun cas des tâches dangereuses, insalubres ou inadaptées, par exemple des travaux de nettoyage à l'extérieur en cas de pluie, neige, froid ou fortes chaleurs.

Les caves, greniers et le travail en hauteur peuvent présenter des dangers (questionner l'entreprise en cas de doute).

Art. 6 Hygiène et sécurité sur le lieu de travail

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à faire travailler le travailleur dans des conditions hygiéniques. Lorsque des situations contraires à l'hygiène se présentent à plusieurs reprises, il est mis fin à l'aide. L'utilisateur doit, en tant que personne normalement prévoyante, permettre au travailleur, avant que l'occupation ne commence, de faire une visite des lieux quant aux conditions de travail par rapport à l'hygiène, dans le cadre des activités à effectuer.

L'utilisateur s'engage à permettre au travailleur d'utiliser ses installations sanitaires (toilettes, lavabo).

A la demande de l'entreprise agréée, l'utilisateur fournit un certain nombre d'informations indispensables pour garantir un environnement de travail sain et hygiénique au travailleur (présence ou non d'animaux dans la maison, par ex.).

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, passe des accords clairs avec le travailleur en matière de tabagisme et évite que le travailleur ne soit gêné par la fumée de tabac. Le travailleur respectera quant à lui l'interdiction légale de fumer sur son lieu de travail.

L'utilisateur en tant que personne normalement prévoyante doit avertir l'entreprise de services lors de l'apparition de maladies très contagieuses présentant un danger de contamination pour le travailleur, par exemple la grippe, la rubéole, la varicelle, la mononucléose, la méningite, l'hépatite virale,...

En cas d'accident survenu au travailleur lors de l'exécution de ses activités, l'utilisateur doit immédiatement en avvertir l'entreprise de services.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à toujours occuper le travailleur dans des conditions de sécurité. Toutes les situations dangereuses sont signalées par le travailleur à l'entreprise agréée (par exemple, prise de courant mal fixée, fiche dont le câblage est à nu,...). Lorsque des problèmes de sécurité persistent, il peut être mis fin à l'aide à domicile de nature ménagère.

En cas de danger imminent, le travailleur, après avoir quitté le lieu du travail litigieux, contactera immédiatement l'entreprise qui prendra les mesures adéquates.

Art. 7 Accords généraux

Le travailleur ne peut téléphoner pendant les heures de travail, sauf si cela est nécessaire pour le service. Il peut utiliser le téléphone de l'utilisateur dans des cas exceptionnels avec l'autorisation de l'utilisateur. Toutefois, si l'utilisateur a opté pour des titres-services électroniques, le travailleur devra utiliser le téléphone de l'utilisateur.

Le travailleur garde uniquement la clé de la maison de l'utilisateur lorsque l'utilisateur a donné son autorisation par écrit et en a averti le responsable de l'entreprise de services.

Le travailleur est sous l'autorité hiérarchique de l'entreprise de services. En cas de problème, l'utilisateur contacte l'entreprise de services qui examinera la plainte.

Art. 8 Non-discrimination

L'entreprise de services offre à l'utilisateur un service de qualité qui garantit le respect de la dignité, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses, le droit de plainte, l'information et la participation de l'utilisateur et qui tient compte de la vie sociale de l'utilisateur.

Dans l'offre d'accessibilité des services, on ne fait à l'égard des utilisateurs aucune distinction se fondant sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou philosophiques et l'âge.

L'utilisateur ne peut faire à l'égard des travailleurs de distinctions se fondant sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou philosophiques et l'âge. (cf. loi du 25/02/03 contre la discrimination)

Art. 9 Absence du travailleur de l'entreprise de services

L'entreprise de services veille à ce que le travail soit effectué convenablement par des collaborateurs compétents selon le schéma convenu. L'entreprise de services avise l'utilisateur au moins 5 jours à l'avance d'éventuels changements dans le schéma de travail.

En cas d'absence imprévue du travailleur (par ex. maladie, force majeure, congé de circonstance), l'utilisateur en est informé le plus rapidement possible par l'entreprise ou le travailleur.

L'entreprise de services mettra tout en œuvre pour pourvoir au remplacement mais celui-ci ne peut être garanti. En cas de remplacement, il peut y avoir des modifications dans les heures de travail et/ou la date.

rt. 10 Absence de l'utilisateur

Toute annulation de prestation doit être annoncée à l'entreprise au moins 24 heures à l'avance. A défaut, l'entreprise se réserve le droit de demander la contrepartie des prestations prévues et ce, pour 23,39 € par heure (valeur totale d'un titre-service).

Art. 11 Perte et vol

L'utilisateur doit toujours faire preuve de la prudence nécessaire en ce qui concerne l'argent et les objets de valeur.

En cas de présomption de vol par le travailleur, l'utilisateur doit toujours en avvertir le responsable de l'entreprise de services. En cas de vol avéré par le travailleur, l'utilisateur doit faire immédiatement une déclaration aux services de polices pour faire dresser un procès-verbal.

L'utilisateur peut toujours faire part de ses plaintes éventuelles au responsable de l'entreprise de services qui examinera l'affaire.

Art. 12 Assurances

L'entreprise de services est responsable, dans le cadre de l'assurance « accidents du travail », des indemnités légalement dues au cas où le travailleur est victime d'un accident de travail ou sur le chemin du travail.

L'entreprise de services conclut une assurance pour les dommages causés à l'utilisateur. Dans ce cas, l'utilisateur doit immédiatement en avvertir le responsable de l'entreprise de services avant de prendre toute initiative personnelle.

Les règles en vigueur concernant le tri sélectif des déchets ménagers diffèrent selon chaque commune. Dès lors, l'utilisateur est tenu de préparer ou d'informer le travailleur des règles locales, et de laisser à sa disposition une explication écrite. A défaut l'utilisateur peut vérifier ses sacs après la prestation pour éviter toute erreur mais le travailleur (ou l'entreprise) ne sera aucunement responsable d'une éventuelle erreur.

Art. 13 Durée de la convention et résiliation

La présente convention peut, quelle que soit sa durée, être résiliée par les deux parties. Tant l'utilisateur que l'entreprise de services peuvent résilier la convention par lettre recommandée ou mail, moyennant le respect d'un préavis minimal de quatre prestations (à partir de la date de la poste ou du mail).

En cas de modification de la fréquence des prestations en « ponctuelles », le préavis devra également être presté (bien que celui-ci pourra être étalé sur maximum 4 mois).

Lorsqu'une des parties contractantes ne respecte pas ses obligations, la convention peut, selon le cas, être suspendue ou résiliée.

Elle est suspendue jusqu'à régularisation dès que l'utilisateur présente un déficit de 12 heures de prestations non payées (défaut de remises des titres-services après chaque prestation). Elle est résiliée de plein droit

1. si l'agrément de l'entreprise de services dans le cadre des titres-services est suspendu ou retiré ;
2. si plus aucun titre-service n'est délivré et que l'utilisateur n'en possède plus.

Art. 14 Litiges

Les litiges portant sur la présente convention sont réglés par le tribunal de première instance dans le ressort duquel se trouve le lieu d'établissement de l'entreprise.

La présente convention est conclue en 2 exemplaires.
Chaque partie reconnaît en avoir reçu un exemplaire.

Art. 15 Protection des données à caractère personnel (RGPD)

En signant la présente convention, l'utilisateur reconnaît avoir reçu l'annexe RGPD jointe en page 7 et 8.

L'utilisateur

Lu et approuvé

Date et signature

Pour l'entreprise de services

Lu et approuvé

Date et signature

Annexe à la convention RW 01.031 signée le20.....

Coordonnées client :

Nom :

Prénom :

Adresse :

.....

Moyen de communication (par ordre de préférence) :

1 :

2 :

3 :

4 :

5 :

Remarque :

.....
.....
.....

Signature client :

.....

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (RGPD)

1. Objet

PROXEMIA scrifs accorde beaucoup d'importance à la protection des données à caractère personnel de ses clients, qu'elle est amenée à traiter dans le cadre de ses activités d'entreprise titres-services.

Ce traitement vise toutes opérations sur les données permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

La présente a pour objet de fournir aux clients de Proxemia les informations requises par la réglementation applicable et notamment par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données ou « RGPD »).

2. Identités et coordonnées du responsable du traitement des données et du délégué à la protection des données

2.1. Identité et coordonnées du responsable du traitement

La scrifs PROXEMIA dont le siège social est Rue Joseph Wauters 30 à 7160 Chapelle-lez-Herlaimont et inscrite à la Banque Carrefour des entreprises sous le numéro BE 0860.052.775, représentée par son Administrateur Délégué, Monsieur Eric BERNARD, est responsable de certains traitements de données à caractère personnel qu'elle effectue dans le cadre de ses activités Titres-Services.

Proxemia traite des données à caractère personnel :

- Des utilisateurs de services d'aide-ménagère(e)
- Des utilisateurs du service de repassage

Les personnes dont les données à caractère personnel sont traitées par Proxemia en sa qualité de responsable du traitement sont ci-après dénommées individuellement « l'Utilisateur » ou collectivement « les Utilisateurs ».

2.2. Coordonnées du Délégué à la Protection des données

PROXEMIA scrifs, Rue Joseph Wauters 30 à 7160 Chapelle-lez-Herlaimont

3. Contact

Pour toute demande relative aux données à caractère personnel, et notamment pour exercer les droits visés à l'article V ci-après, l'utilisateur peut contacter, au siège de l'entreprise :

- Mr Eric Bernard, Administrateur-délégué
- Mr Jean-Pierre Pollénus, Directeur

4. Traitements

4.1. Finalité

Proxemia traite des données à caractère personnel qui sont nécessaires dans le cadre de prestations titres-services.

Ces données sont les suivantes dans le cadre de l'activité d'aide-ménagère:

- Nom et prénom de l'utilisateur
- Sexe
- Numéro de registre national
- Numéro(s) de téléphone/gsm
- Adresse mail
- Profession
- Numéro d'inscription auprès de Sodexo
- Nom et prénom du conjoint/de la conjointe
- Adresse
- Nombre de personnes résidant à cette adresse
- Présence d'animaux
- Description de la maison et des différentes pièces

De manière facultative, et avec accord signé de l'utilisateur, une clé et/ou un code d'accès sont confiés par l'utilisateur. Toujours avec l'accord de l'utilisateur, la clé peut rester en possession de l'aide-ménagère entre deux prestations.

Ces données sont les suivantes dans le cadre de repassage en Centrale:

- Nom et prénom de l'utilisateur
- Sexe
- Numéro de registre national
- Numéro(s) de téléphone/gsm
- Adresse mail
- Profession
- Numéro d'inscription auprès de Sodexo
- Adresse

4.2. Base juridique du traitement

Le traitement est nécessaire au respect des obligations auxquelles Proxemia est soumise en sa qualité d'entreprise prestataire agréée dans le cadre du titres-services (numéro d'autorisation 980000003418), et afin de pouvoir rendre les services prévus dans ce dispositif.

4.3. Provenance et destination des données

Les données à caractère personnel concernées sont communiquées par:

- Les utilisateurs lors de la conclusion du contrat de prestation de services
- les utilisateurs lors de toute actualisation des données personnelles

Les données à caractère personnel sont exclusivement destinées à Proxemia. Ces données sont traitées exclusivement par les mandataires de l'entreprise et le personnel administratif.

Seules les données indispensables à l'exécution de leur travail et relatives à leurs clients sont communiquées aux aide-ménagères et repasseuses.

Ces données sont stockées de la manière suivante :

- De manière informatique sur des postes pourvus de mots de passe, avec des restrictions d'accès.
- Sur papier dans des armoires fermant à clé

L'ensemble de ces supports et données restent au siège de l'entreprise, dans un bâtiment sécurisé.

Ces données ne sont pas communiquées à des tiers, à l'exception de Sodexo (société émettrice des titres-services) et ce dans la limite des échanges nécessaires ce qui a trait à l'inscription et/ou aux paiements des prestations.

4.4. Transfert de données

Le traitement n'implique aucun transfert de données à caractère personnel vers un pays non membre de l'Espace Economique Européen.

4.5. Durée de conservation

Les données à caractère personnel sont conservées pendant une période de 2 ans après l'arrêt des prestations et la clôture du dossier, et ce avec deux exceptions possibles :

- En cas de suspension, sur demande expresse de l'utilisateur d'une conservation plus longue de ses données.
- En cas de demande (par lettre recommandée) de l'effacement immédiat de toutes les données du dossier, et ce uniquement en l'absence de toute contentieux de paiement ou autre forme de contentieux.

5. Droits des Utilisateurs

5.1. Cadre général

PROXEMIA ne peut pas refuser de donner suite aux demandes des Utilisateurs en vertu du présent article 5 à moins qu'elle ne puisse démontrer qu'elle n'est pas en mesure d'identifier l'utilisateur concerné.

Dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un mois à dater de la réception de la demande, PROXEMIA fournit à l'utilisateur exerçant l'un ou plusieurs des droits visés ci-après des informations sur les mesures prises. En cas de complexité des demandes et/ou d'un nombre élevés de demandes, PROXEMIA informe l'utilisateur de la prolongation et des motifs la justifiant.

Lorsque l'utilisateur formule sa demande sous forme électronique, les informations sont fournies par PROXEMIA par voie électronique lorsque cela est possible, à moins que l'utilisateur ne demande qu'il en soit autrement.

Si PROXEMIA ne donne pas suite à la demande de l'utilisateur, elle informe l'utilisateur sans tarder et au plus tard dans un délai d'un mois à dater de la réception de la demande des motifs de ce refus et de la possibilité qu'a l'utilisateur d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données.

Les demandes formulées en vertu du présent article 5 sont gratuites sauf lorsque les demandes d'un Utilisateur sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif. Dans ce dernier cas, PROXEMIA peut exiger le paiement de frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs liés à ces demandes ou refuser d'y donner suite.

Lorsque PROXEMIA a des doutes raisonnables quant à l'identité de l'utilisateur formulant sa demande, elle peut demander que lui soient fournies des informations supplémentaires nécessaires pour confirmer l'identité de la personne concernée.

5.2. Rectification

L'utilisateur a le droit d'obtenir, sans frais, de Proxemia, dans les meilleurs délais, la rectification des données à caractère personnel le concernant qui sont inexactes.

5.3. Droit à l'effacement

L'utilisateur a le droit d'obtenir de PROXEMIA l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel le concernant et PROXEMIA a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel

dans les meilleurs délais, lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière;
- l'utilisateur retire le consentement sur lequel est fondé le traitement et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement;
- les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement illicite.

Ce droit à l'effacement n'est toutefois pas d'application dans les cas suivants :

- lorsque les données visées sont nécessaires au respect d'une obligation légale à laquelle Proxemia est soumise ;
- lorsque les données visées sont nécessaires dans le cadre d'une action en justice ;
- lorsque les données visées sont nécessaires dans le cadre d'un rapport statistique auquel est soumis Proxemia.

5.4. Droit à la portabilité des données

Les Utilisateurs ont le droit de demander le transfert des données les concernant à un autre opérateur, ceci sous réserve des conditions suivantes :

- ce transfert de données doit être fait avec le consentement de l'utilisateur et dans le cadre d'un contrat passé avec le destinataire des données
- le transfert doit être possible technologiquement

Ce transfert de donnée peut être fait à l'initiative de Proxemia (cession de la convention à une autre entreprise) mais avec accord écrit (courrier ou mail) de l'utilisateur.

5.5. Droit d'opposition

L'utilisateur a le droit de s'opposer, pour des raisons qui lui sont propres, au traitement de ces données par PROXEMIA.

Dans ce cas ces données ne seront plus traitées sauf si PROXEMIA démontre qu'il existe des motifs impérieux de traitement de ces données, dans le cadre du dispositif titres-services, dans le cadre d'un contentieux ou d'un recours en justice.