

Accords pratiques et conditions générales aide-ménagère avec titres-services



INTRODUCTION

Cher client, Chère cliente,

Nous sommes heureux de pouvoir vous compter parmi nos clients et vous remercions pour la confiance que vous portez en notre service d'aide-ménagère avec titres-services.

Nous souhaitons établir des accords clairs, afin d'organiser au mieux la collaboration. Ceux-ci s'articulent en deux volets. La partie « Accords pratiques » vous fournit différentes recommandations par rapport au matériel et vous explique les démarches à entreprendre en cas de dommages.

Le chapitre « Conditions générales » vous détaille comment se déroule l'aide et ce que vous devez faire, par exemple, si vous n'avez pas assez de titres-services.

Si vous avez encore des questions, préoccupations ou remarques après lecture de ces informations, n'hésitez pas à revenir vers nous.

Nos collaborateurs s'investissent au quotidien pour vous aider au mieux dans votre ménage.

Bien à vous,
i-mens asbl



078 15 25 35
(24H/24 – 7 JOURS SUR 7)



www.i-mens.be
info@i-mens.be



TABLE DES MATIÈRES

MISSION, VISION ET VALEURS	6
DÉCLARATION RELATIVE À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	7
ACCORDS PRATIQUES	8
Tâches	8
Nos services	8
Entretien hebdomadaire ou bimensuel	8
Entretien périodique	8
Courses	8
Préparation des repas	8
Services non proposés	9
Matériel	9
Entretien	10
Produits	11
Lessive et repassage	11
Préparation des repas	11
Courses	11
En pratique	12
Horaire de l'aide-ménagère	12
GSM	12
Tabagisme	12
Propreté de l'environnement	12
Sécurité de l'environnement	13
Respect mutuel et confiance	14
Séparation entre travail et vie privée	14
Interdiction de harcèlement moral ou sexuel, et de violence	14
Médias sociaux	14
Que faire en cas de dommages ou de vol ?	15
Clé du domicile	15
Caméras de surveillance	16
CONDITIONS GÉNÉRALES	17
Paiement de l'aide	17
Titres-services	17
Paiement par titres-services électroniques	17
Paiement par titres-services papier	17
Contribution client	17
Absences	18
Absence du collaborateur	18
Absence du client	18
Terme du contrat	19
Modification du contrat	19
VOUS AVEZ UNE QUESTION, UNE SUGGESTION OU UNE PLAINTÉ ?	21

MISSION, VISION ET VALEURS

Notre vision est avant tout humaniste. La personne est au cœur de nos préoccupations. Et ce ne sont pas des paroles en l'air dans un secteur comme celui de la santé, où le client/patient est encore souvent vu comme un simple objet en souffrance. Il n'y a rien d'infantilisant ni de paternaliste dans notre approche. Simplement, nous reconnaissons que les personnes en détresse, impuissantes ou juridiquement incapables réclament ou ont besoin d'être guidées et accompagnées. Nous croyons en la force et l'autonomie de tout un chacun. Notre mission : renforcer l'autonomie et les capacités personnelles de l'individu et de son entourage. C'est dans notre ADN. Nous voulons favoriser, garantir et respecter l'indépendance de la personne à chaque étape de sa vie. C'est justement là l'essence de toute forme d'aide et de soins à domicile.

Nous croyons que tous les hommes sont libres et égaux. Liberté signifie que l'être humain prend des décisions et dirige sa vie en toute autonomie. Égalité signifie que les conditions nécessaires pour

accéder à nos soins doivent être présentes pour tous, sans distinction d'origine ni de moyens financiers.

Accorder une place centrale à l'humain est d'autant plus important pour un organisme de soins, car nos services ne sont pas seulement de nature physique, mais aussi émotionnelle. Chaque tâche de soin est unique, car chaque personne est unique. Dans d'autres cultures, les soins sont apportés par la famille et les proches. Pour nous, le développement professionnel du secteur des soins n'est émancipateur que dans la mesure où nous considérons nos services non pas comme purement commerciaux, mais aussi comme le développement d'une relation étroite et chaleureuse avec nos clients.


Nous ne nous contentons donc pas d'offrir les meilleurs soins par les meilleurs collaborateurs : nous voulons aussi être l'organisme de soins le plus chaleureux qui soit pour nos clients et nos collaborateurs.

DÉCLARATION RELATIVE À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

i-mens asbl prend le respect de votre vie privée très au sérieux.

Les données que vous avez communiquées dans le cadre de votre dossier sont enregistrées dans un ou plusieurs fichiers. Ces données sont exclusivement utilisées pour organiser efficacement les services que nous vous fournissons. Vous avez le droit de consulter et de faire rectifier vos données, d'en limiter le traitement ou de demander l'arrêt de leur traitement, ainsi que de faire supprimer vos données. Pour ce faire, veuillez nous contacter via privacy@i-mens.be. Vous trouverez la version complète de la Déclaration relative à la protection de la vie privée sur www.i-mens.be.

VOUS SOUHAITEZ D'AVANTAGE D'INFORMATIONS SUR CETTE DÉCLARATION RELATIVE À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ?

 Sécurité des informations
Tramstraat 61
9052 Zwijnaarde

 078 15 25 35

 privacy@i-mens.be



ACCORDS PRATIQUES

TÂCHES

1. Nos services

Définir clairement les tâches qui seront effectuées ou non vous permet de savoir, en tant que client, ce que notre collaborateur peut réaliser à votre domicile. L'ensemble des tâches seront définies en fonction du nombre d'heures de nettoyage que vous souhaitez.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions ou souhaitez des précisions.

Entretien hebdomadaire ou bimensuel

- Sols et revêtements de sol : aspirer, balayer, passer la serpillière et récupérer
- Épousseter les plinthes, meubles, abat-jour, chandeliers et bougeoirs, tableaux et objets décoratifs
- Enlever les toiles d'araignées
- Entretien de la salle de bains : laver la baignoire, le lavabo, les toilettes et éventuellement le seau hygiénique
- Changer la literie et faire les lits
- Entretien de la cuisine : appareils électriques, cuisinière, espaces sanitaires, armoires, murs carrelés, petite vaisselle
- Entretenir le feu ouvert et les poêles, vider le bac à cendres
- Entretenir le matériel de nettoyage
- Entretenir les plantes vertes

- Vider les cendriers et les corbeilles
- Nettoyer le trottoir, la cour et les passages en dur utilisés
- Lessiver et repasser

Entretien périodique

- Laver l'intérieur et l'extérieur des fenêtres (+ châssis), des volets (au rez-de-chaussée) et des portes
- Nettoyer le réfrigérateur et le congélateur
- Nettoyer les armoires
- Pendre les rideaux et tentures après nettoyage
- Nettoyer les cuivres ou l'argenterie
- Cirer les sols et les meubles
- Balayer, ranger et passer la serpillière dans le garde-manger et la buanderie

Courses

Notre collaborateur peut se charger de faire vos courses. Il utilisera son propre moyen de transport. Nous vous demandons de toujours lui fournir de l'argent liquide. Les kilomètres parcourus seront facturés à 0,40 €/km selon le moyen de transport.

Préparation des repas

Cette tâche consiste uniquement à réchauffer ou à préparer complètement des repas simples de tous les jours, pour

vous et votre famille. Nous vous demandons d'éviter au maximum de demander la préparation de repas devant tenir compte de prescriptions nutritionnelles ou méthodes particulières.

2. Services non proposés

Malheureusement, il y a certaines tâches que nous ne pouvons pas réaliser pour vous. Soit car la loi ne nous y autorise pas, soit pour des raisons de sécurité tant pour notre collaborateur que pour vous en tant que client.

- Nettoyer les parties communes d'appartements et/ou les locaux professionnels (ex. salle d'attente, cabinet médical, etc.)
- Nettoyer les plafonds et les volets à l'étage
- Nettoyer l'extérieur des vitres au premier ou au deuxième étage, en équilibre sur un petit appui de fenêtre
- Ranger les caves, les greniers et les espaces inhabités
- Laver les véhicules
- Déplacer des meubles lourds et tapis (ex. lors du grand nettoyage)
- Effectuer des travaux dangereux en hauteur. L'aide-ménagère peut uniquement utiliser un escabeau sécurisé, pour nettoyer à des hauteurs raisonnables.
- Travailler à l'extérieur s'il pleut, neige ou gèle. Le nettoyage par des températures extrêmement élevées est également interdit.
- S'occuper des animaux domestiques (nettoyage de litière, d'aquariums, de cages à oiseaux, etc.)

3. Matériel

Quel matériel devez-vous précisément avoir chez vous ?

- Nous vous demandons de mettre à disposition du matériel correct, en bon état, propre et sûr.
- Il est évident que vous devez uniquement prévoir le matériel pour les tâches que le collaborateur réalise chez vous.
- La check-list ci-dessous vous fournit un aperçu du matériel qui aidera le collaborateur à réaliser les tâches ménagères.
- Nous vous demandons de renouveler à temps le matériel utilisé.

① Nous déconseillons l'utilisation d'eau de Javel et d'ammoniaque pour l'entretien ordinaire. Ces produits sont polluants, mauvais pour la santé et abîment la peau.

CHECK-LIST DU MATÉRIEL

Cette liste vous donne un aperçu du matériel pouvant être utilisé par notre collaborateur pour l'entretien, le nettoyage, la lessive et le repassage, la préparation des repas et les soins.

Nous demandons que les produits utilisés se trouvent dans leur conditionnement d'origine, afin de pouvoir toujours consulter et vérifier les instructions d'utilisation du produit.

En l'absence du matériel nécessaire pour une tâche définie, le collaborateur ne peut pas exécuter cette tâche. Nous espérons que vous pourrez toujours prévoir le matériel nécessaire, afin que nous puissions vous fournir un service de qualité.

La première fois que l'aide-ménagère se rend chez vous, prévoyez une rapide visite de votre domicile, et quelques explications sur le matériel et les produits à utiliser.

ENTRETIEN

Matériel de base à prévoir

- minimum 4 chiffons en microfibre
- 1 petit et 1 grand seaux en plastique avec une bonne poignée
- 1 peau de chamois (de préférence synthétique)
- 1 raclette (pour vitres)
- 1 aspirateur à long tube avec aspiration suffisante et câblage sécurisé
- 2 serpillières (de préférence en microfibre)
- un escabeau en bon état avec des marches antidérapantes, des bouchons en caoutchouc aux pieds, une poignée de soutien au sommet et une fermeture de sécurité
- 1 éponge à récurer
- 1 lavette
- 1 brosse de toilette
- 1 raclette à manche long
- 1 brosse douce à manche long
- 1 brosse à récurer à manche long
- 1 pelle avec balayette

Également utile

- 1 brosse tête-de-loup
- 1 lavette supplémentaire
- 1 brosse dure

PRODUITS

Matériel de base

- Nettoyant multisurfaces
- Nettoyant pour WC
- Produit de vaisselle
- Sel (d'épandage)

Également utile

- Savon pour sol
- Vinaigre
- Cristaux de soude

LESSIVE ET REPASSAGE

Matériel de base

- 1 fer (à vapeur) électrique sûr
- 1 planche à repasser
- Produit de lessive
- Machine à laver (pour les grandes lessives)

Également utile

- 1 corde à linge ou étendoir
- Pincettes à linge

PRÉPARATION DES REPAS

Matériel de base

- Casseroles et poêles avec poignées fixes
- 1 cuisinière avec minimum 2 plaques de cuisson
- 1 couteau de cuisine aiguisé
- 2 sous-plats
- 1 bassine ou évier avec bouchon
- 2 essuies de vaisselle
- 1 planche à découper
- 1 fouet
- des couverts en suffisance
- 1 passoire

COURSES

Matériel de base

- 1 caddie (pour les courses hebdomadaires en ville ne nécessitant pas de prendre la voiture)

① Le collaborateur ne fait la lessive à la main qu'en cas de très petites quantités et/ou pour de petites pièces.

EN PRATIQUE

1. Horaire de l'aide-ménagère

- Dans la mesure du possible, le collaborateur arrive chez vous à l'heure convenue. Nous vous avertissons préalablement si l'heure vient à changer. Il n'est possible de modifier les heures de la prestation de services qu'après concertation avec le service.
- Le collaborateur respecte les heures de travail et ne peut pas arrêter son travail plus tôt que prévu. En cas de circonstances imprévues, nous vous demandons d'avertir le responsable si notre collaborateur quitte votre domicile plus tôt que prévu.
- Si le collaborateur commence son travail en retard ou s'arrête plus tôt que prévu, nous vous demandons de nous en informer au plus vite.
- Si notre collaborateur travaille toute la journée chez vous, il peut manger le repas de midi qu'il a apporté durant sa pause de midi. Vous êtes libre d'offrir une boisson au collaborateur.
- Le collaborateur n'est pas autorisé à effectuer des heures supplémentaires chez vous.

2. GSM

Le collaborateur a l'autorisation d'utiliser son GSM à des fins professionnelles durant ses heures de travail.

3. Tabagisme

Le collaborateur n'est pas autorisé à fumer durant ses heures de travail, ni à consommer de l'alcool et/ou des stupéfiants. Afin de préserver la santé de nos collaborateurs, nous vous demandons également de ne pas fumer en leur présence. Merci.

4. Propreté de l'environnement

Nous vous remercions de veiller à ce que notre collaborateur puisse travailler dans un environnement propre.

- Le collaborateur doit disposer de toilettes utilisables.
- Le collaborateur doit disposer d'eau chaude.
- Certaines tâches nécessitent de travailler avec des gants. Ceux-ci sont fournis par l'employeur.
- En cas de maladie contagieuse, nous vous demandons d'en avvertir le service, afin que nous puissions prendre les mesures de précaution nécessaires.
- Nos collaborateurs portent des vêtements de travail.
- Si votre domicile est trop sale lorsque débute le service d'aide, nous chercherons une solution avec vous. Vous pourrez, par exemple, faire appel à un service supplémentaire (aide pour les petits travaux, etc.). Cela peut entraîner des frais supplémentaires, qui seront à votre charge. Si la situation ne s'améliore pas, nous pourrions être contraints de mettre un terme au service d'aide.

5. Sécurité de l'environnement

- Pour éviter tout accident, il est important de ne laisser aucun obstacle dans les escaliers et les couloirs, et que ceux-ci soient équipés d'une rampe solide.
- Pour garantir un environnement sûr, il faut également veiller à ce que le matériel, les appareils et les canalisations de gaz et d'électricité soient en bon état, afin qu'ils puissent être utilisés sans risque.
- Les prises de courant et interrupteurs doivent être solidement fixés au mur, et les câbles des appareils électriques doivent être en bon état.
- Durant les mois plus froids, nous vous demandons de chauffer les pièces à minimum 18°C.
- Si la situation ne garantit pas un niveau de sécurité suffisant, nous chercherons toujours une solution avec vous. Le cas échéant, vous pouvez faire appel à un professionnel, ce qui peut vous occasionner des frais supplémentaires. Si les problèmes de sécurité persistent, nous pouvons être contraints de mettre un terme au service d'aide.
- Si vous disposez d'armes, nous vous demandons d'en informer le service. Nous vous demandons également de toujours vous conformer à la législation en la matière.
- Nous appliquons une tolérance zéro si vous possédez des substances illicites. Le cas échéant, nous mettons un terme aux prestations d'aide. Si nous y sommes contraints, nous avertissons les services de police.
- Nous vous demandons d'isoler votre animal domestique lorsque notre collaborateur est présent, afin que ce dernier puisse travailler librement et en toute sécurité.
- Nos collaborateurs sont assurés contre les lésions corporelles survenant durant leurs heures de travail, ainsi que sur le chemin depuis et vers le lieu de travail.

BOÎTE À PHARMACIE

Conseil : il est crucial, tant pour vous que pour le collaborateur, que vous disposiez d'une bonne boîte à pharmacie.

Que doit contenir votre boîte à pharmacie ?

- du désinfectant
- des agrafes à bandage ou des épingles de sûreté
- quelques compresses stériles
- de la pommade contre les brûlures
- de la pommade contre les piqûres d'insectes
- des ciseaux
- des sparadraps et de la gaze.

Veillez à contrôler la date limite d'utilisation des produits.

6. Respect mutuel et confiance

Le collaborateur est honnête et tenu au devoir de discrétion. Notre collaborateur adoptera toujours un comportement professionnel, notamment en séparant sa vie privée et sa vie professionnelle. Il n'opère pas de distinction sur la base de la couleur de peau, du genre, des caractéristiques physiques ou des convictions politiques, philosophiques ou religieuses. Nous vous demandons d'adopter la même attitude vis-à-vis du collaborateur.

7. Séparation entre travail et vie privée

Nous vous demandons que votre relation avec notre collaborateur reste professionnelle. Afin de bien scinder vie privée et vie professionnelle, nous vous demandons, à vous et aux membres de votre famille, de ne pas voir le collaborateur en dehors de ses heures de travail, de ne pas lui offrir de cadeaux ni de pourboires, ainsi que de ne pas effectuer de transactions (financières) entre vous et le collaborateur. Le collaborateur n'effectue pas de tâches de nettoyage en dehors des heures prévues.

8. Interdiction de harcèlement moral ou sexuel, et de violence

Le harcèlement moral ou sexuel, ainsi que la violence se matérialisent par des comportements, paroles ou gestes ressentis comme inappropriés par le

collaborateur. Le collaborateur vous le signalera et en informera le service.

Si ce type de comportements persiste, nous mettrons un terme au service d'aide. i-mens asbl applique une tolérance zéro vis-à-vis des comportements indésirables.

9. Médias sociaux

Les médias sociaux sont devenus omniprésents au sein de notre société. Toutefois, leur utilisation fait également naître des responsabilités. Nos collaborateurs doivent toujours se comporter avec respect et loyauté entre eux, ainsi que vis-à-vis de vous, qui êtes notre client, y compris dans le cadre de l'utilisation des médias sociaux (Facebook, Twitter...). Nous vous demandons également d'adopter un comportement respectueux et loyal en respectant les directives suivantes :

- Nous vous demandons de ne pas prendre ni diffuser de photos ou vidéos de ou avec nos collaborateurs.
- Nous vous demandons de résoudre les difficultés ou réclamations professionnelles en contactant notre service au moyen des coordonnées à l'arrière de la brochure plutôt que via les médias sociaux.
- Nous demandons à nos

UN SERVICE D'AIDE PROFESSIONNEL

Nous trouvons qu'il est très important que vous bénéficiiez d'une prestation de services de qualité.

Afin de pouvoir continuer à garantir cette prestation de services de qualité, nous passons également des accords avec d'autres services qui se rendent à domicile. Nous tentons toujours d'harmoniser au mieux les différentes aides.

collaborateurs de ne pas devenir vos amis et de ne pas vous suivre sur les médias sociaux, afin qu'ils puissent garder une distinction claire entre leur vie professionnelle et leur vie privée. Et ce pour ne pas nuire à la relation professionnelle. Nous vous demandons d'en tenir compte et de ne pas le demander à nos collaborateurs. Merci.

10 Que faire en cas de dommages ou de vol ?

- Si le collaborateur cause des dégâts matériels, informez-en immédiatement le service. Le service est assuré en matière de responsabilité civile.
- La franchise d'un dossier de sinistre s'élève à 75 euros.
- La compagnie d'assurances tient compte du coût de l'usure.
- Faites preuve de prudence vis-à-vis de l'argent et des objets de valeur. Avertissez immédiatement notre service si

vous soupçonnez un vol. Vous êtes toujours libre de contacter la police.

- Si le client endommage le matériel du collaborateur, le client sera responsable d'indemniser ces dommages (p. ex. par le biais d'une assurance familiale).

11. Clé du domicile

Le collaborateur conserve exceptionnellement les clés de votre domicile, et ce seulement si vous avez donné votre autorisation écrite. (Nous pouvons prévoir un contrat relatif aux clés.) Un coffre à clés peut s'avérer utile.

① Nous espérons que nos services vous donneront entière satisfaction. Vous avez des questions, des remarques ou des suggestions d'améliorations ? N'hésitez pas à nous contacter.



12. Les caméras de surveillance

Nous vous demandons d'informer i-mens asbl si les pièces où notre collaborateur doit effectuer des tâches sont sous vidéosurveillance. La vidéosurveillance peut concerner votre domicile ou un autre endroit.

Vous pouvez nous en informer oralement ou par écrit.

Nous vous demandons de couper les caméras durant la période où le collaborateur vient réaliser des tâches sur place, afin de préserver sa vie privée.

L'utilisation de caméras est exceptionnellement autorisée si celles-ci sont nécessaires pour surveiller le client. Il est toutefois préférable de le signaler à i-mens asbl au préalable. Dans le cadre de cette exception, le collaborateur peut choisir de ne pas travailler chez vous pour préserver sa vie privée, sans que cela ne prête à conséquence pour lui. Nous vous demandons de bien expliquer l'utilisation des caméras en toute confiance et de manière ouverte, afin que cela ne nuise pas à notre prestation de services. Nous vous en remercions d'avance.



CONDITIONS GÉNÉRALES

PAIEMENT DE L'AIDE

1. Titres-services

- Par heure, vous payez 1 titre-service à i-mens asbl.
- Vous pouvez payer au moyen de titres-services électroniques ou papier, mais pas alterner les deux systèmes.
- En cas de paiement tardif, de non-paiement répété avec les titres-services et/ou de paiement avec des titres-services périmés ou non valables, nous devons vous facturer les heures prestées à concurrence de 25 euros de l'heure.
- Vous devez vous acquitter de la facture avant sa date d'échéance. Vous disposez d'un délai de 14 jours entre la réception de la facture et sa date d'échéance. Le non-paiement ou le paiement tardif de cette facture peut vous occasionner des frais supplémentaires.
- Si plusieurs prestations successives ne sont pas payées correctement, i-mens asbl peut suspendre la prestation de services.

Paiement par titres-services électroniques


- Une fois les prestations effectuées, nous en informons Sodexo. Vous recevez ensuite une notification de Sodexo par

e-mail ou via l'application mobile gratuite « Titres-services by Sodexo » vous demandant de confirmer ou de contester les prestations.

- Conseil : veuillez toujours à avoir suffisamment de titres-services électroniques.

Paiement par titres-services papier

- Vous devez remettre les titres-services papier le jour de la prestation.
- Nous vous demandons de les compléter vous-mêmes et de les signer.
- Le collaborateur vous délivrera un reçu après réception des titres. Vous devez le conserver pendant 3 mois.
- Conseil : veuillez toujours à avoir suffisamment de titres-services papier valables.

 Vous trouverez plus d'informations sur les titres-services électroniques et papier sur <https://dienstencheques.vlaanderen.be/>.

2. Contribution client

Nous investissons dans notre personnel, dans ses connaissances et ses compétences. Nos collaborateurs sont

régulièrement coachés et formés, afin de pouvoir encore mieux vous aider. Nous imputons une contribution client de 1,20 euro par heure prestée. Vous recevez une facture récapitulative trimestrielle.

Si vous avez droit à l'intervention majorée dans le cadre de votre assurance maladie, cette cotisation est limitée à 0,40 euro par heure. Vous avez droit à l'intervention majorée si le dernier chiffre du code figurant sur l'autocollant de votre mutuelle est 1 (xx1/xx1).

En cas d'arrêt du service, nous vous envoyons un décompte à l'issue du trimestre lors duquel le service a pris fin. Le montant horaire indiqué peut faire l'objet d'une indexation ou d'une révision motivée par i-mens asbl. De telles modifications vous seront notifiées par écrit en temps et en heure.

ABSENCES

1. Absence du collaborateur

- Si le collaborateur est absent pour cause de maladie, de congé ou de formation, le service ou l'aide-ménagère vous en informera.
- Si vous le souhaitez et dans la mesure du possible, nous pouvons vous prévoir un remplacement.
- Le fait que nous n'ayons pas trouvé de remplaçant alors que notre collaborateur est absent pour cause de maladie, de congé ou de formation ne vous donne pas droit à un dédommagement.

2. Absence du client

- Si vous ne souhaitez pas d'aide au moment convenu, nous

i Si nécessaire, i-mens asbl peut envoyer un coach pour discuter de conseils pratiques avec l'aide-ménagère. Il peut également arriver qu'un stagiaire soit envoyé avec l'aide-ménagère. Dans ce cas, vous ne payez pas les prestations de ce stagiaire. Dans ces deux cas, les tâches ménagères seront accomplies de manière aussi optimale que possible.

vous demandons d'en avertir le service 1 semaine au préalable.


- Si vous désirez annuler plusieurs prestations de nettoyage successives (p. ex. en cas de congé), nous vous demandons de nous en informer 2 semaines au préalable.
- Si vous n'annulez pas ou annulez tardivement les prestations, nous serons contraints de vous facturer 25 euros par heure de travail (excepté en cas de force majeure, p. ex. l'hospitalisation du client).
- Si vous souhaitez suspendre les prestations durant une plus longue période (c'est-à-dire à partir de quatre semaines consécutives), i-mens asbl ne peut pas garantir que le même collaborateur sera réaffecté chez vous lors de la reprise du service.
- Vous pouvez annuler jusqu'à 8 semaines maximum par année calendrier.

TERME DU CONTRAT

- Le contrat peut être résilié par les deux parties moyennant un préavis de 4 semaines courant à partir du premier lundi suivant la notification écrite.
- i-mens asbl peut mettre fin au contrat immédiatement en cas de retard de non-paiement des titres-services ou de paiement tardif de la contribution client, ou en cas d'infraction grave aux conditions générales dans votre chef, en tant que client.
- Chaque partie peut résilier le contrat à tout moment pour motifs graves sans paiement d'aucune indemnité. Par motifs graves, il faut comprendre les circonstances ou événements rendant impossible la poursuite de la prestation de services.
- Vous pouvez résilier le contrat sans préavis si i-mens asbl n'assure pas une continuité suffisante du service.
- En cas de dissolution, de faillite, de demande de concordat judiciaire ou d'incapacité manifeste d'i-mens asbl, le contrat qui vous lie à i-mens asbl est immédiatement résilié sans paiement d'aucune indemnité.
- Le présent contrat prend également fin dans le cas où le système des titres-services cesse d'exister par décision des autorités ou si les autorités modifient le système à tel point qu'i-mens asbl ne peut plus offrir ce service.

MODIFICATION DU CONTRAT

i-mens asbl se réserve le droit de modifier unilatéralement le présent contrat, y compris les conditions générales. Le cas échéant, vous en serez informé par écrit 1 mois avant l'entrée en vigueur de la nouvelle version du contrat. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces modifications, vous avez le droit de résilier (endéans un délai d'un mois après votre information) le contrat par écrit (moyennant un délai de préavis de 4 semaines). Le contrat en cours se poursuit durant la période de préavis. Vous êtes considéré comme ayant accepté les modifications si vous n'avez pas résilié le contrat dans le mois suivant votre information.

 Nous faisons tout pour vous offrir l'aide dont vous avez besoin. Nous examinons avec vous quand notre collaborateur passera chez vous. Nous tentons toujours d'adapter nos services, afin qu'ils répondent au mieux à vos demandes.



VOUS AVEZ UNE QUESTION, UNE SUGGESTION OU UNE PLAINTE ?

Chaque jour, nos collaborateurs s'investissent pour vous fournir des services de qualité. Toutefois, il peut arriver que les choses ne se passent pas comme prévu.


Si vous avez une question, une suggestion ou une plainte à ce sujet, n'hésitez pas à interpeller la personne concernée. C'est souvent la manière la plus simple et la plus rapide de trouver une solution.

Si c'est impossible ou que vous n'êtes pas satisfait de la réponse de cette personne, vous pouvez vous adresser au responsable ou au service.

Vous pouvez également transmettre votre question, suggestion ou plainte (par courrier, e-mail ou via le formulaire de plainte sur notre site Internet) au service de médiation de notre organisation, qui en assurera le suivi. Nous vous demandons toutefois de ne pas introduire de plainte anonyme, car celles-ci ne seront pas traitées.

Nous vous garantissons que chaque plainte est enregistrée et traitée de manière efficace, et qu'une réponse adéquate lui est apportée. Vous recevrez une première réponse dans la semaine. Le délai total de traitement d'une plainte est de 21 jours maximum.

Vous pouvez également adresser vos plaintes au service de réclamation du Departement Werk en Sociale Economie des pouvoirs publics flamands.

 Departement Werk
en Sociale Economie,
 [dienstencheques.vlaanderen.be/
burger/contact](https://dienstencheques.vlaanderen.be/burger/contact)
 Klachtendienst (service des plaintes) :
02 401 31 30

SERVICE DE MÉDIATION D'I-MENS

 ombudsdienst@i-mens.be
www.i-mens.be/ombudsdienst

 078 15 25 35

 Tramstraat 61
9052 Zwijnaarde



A series of horizontal lines for writing, consisting of 25 evenly spaced lines that span the width of the page.



078 15 25 35
(24H/24 – 7 JOURS SUR 7)



www.i-mens.be
info@i-mens.be



Tramstraat 61
9052 Zwijnaarde



i-mens

