

# Accords pratiques et conditions générales

aide-ménagère  
avec titres-services



**j.mens**  
thuis in zorg aan huis

# 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.

Ces accords pratiques et conditions générales s'appliquent à partir du 1er janvier 2025.

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](http://www.i-mens.be)  
[info@i-mens.be](mailto:info@i-mens.be)

# TABLE DES MATIÈRES

<b>ACCORDS PRATIQUES</b>	<b>4</b>
<b>Tâches</b>	<b>4</b>
Matériel	4
<b>En pratique</b>	<b>4</b>
1. Horaire de l'aide-ménagère	4
2. GSM	5
3. Tabagisme	5
4. Propreté de l'environnement	5
5. Sécurité de l'environnement	5
6. Respect mutuel et confiance	6
7. Séparation entre travail et vie privée	6
8. Interdiction de harcèlement moral ou sexuel, et de violence	6
9. Réseaux sociaux	6
10. Que faire en cas de dommages ou de vol ?	7
11. Clé du domicile	7
12. Caméras de surveillance	7
<b>CONDITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>8</b>
<b>Paiement de l'aide</b>	<b>8</b>
Titres-services	8
Contribution client	8
<b>Absences</b>	<b>8</b>
Absence du collaborateur	8
Absence du client	9
<b>Terme du contrat</b>	<b>10</b>
<b>Modification du contrat</b>	<b>10</b>
<b>DÉCLARATION RELATIVE À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE</b>	<b>11</b>
<b>VOUS AVEZ UNE QUESTION, UNE SUGGESTION OU UNE PLAINTÉ ?</b>	<b>11</b>

# ACCORDS PRATIQUES

## TÂCHES

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.

Vous trouverez plus d'informations sur les tâches pouvant ou non être réalisées dans le cadre des titres-services sur :

**<https://dienstencheques.vlaanderen.be/burger/info/alles-weten/activiteiten>**<sup>1</sup>

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

## Matériel

Nous demandons à nos clients de bien vouloir prévoir du matériel de qualité et sûr en quantité suffisante pour la réalisation des tâches de nettoyage.

Dans la rubrique « Veelgestelde vragen » (Questions fréquemment posées) de la page [i-mens.be/ons-aanbod/poetshulp/poetshulp-met-dienstencheques](https://i-mens.be/ons-aanbod/poetshulp/poetshulp-met-dienstencheques), vous trouverez la liste du matériel devant être utilisé par nos collaborateurs.

Nous vous demandons également de conserver les conditionnements et modes d'emploi originaux, afin que nos collaborateurs puissent les consulter.

C'est la première fois que l'aide-ménagère se rend chez vous ? Une visite du logement et une brève explication

sur les tâches, ainsi que le matériel et les produits à utiliser sont requis.

Vous pouvez également lui préciser vos souhaits personnels.

## 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.

---

<sup>1</sup> Les informations suivantes ne figurent pas sur le site [dienstencheques.vlaanderen.be](https://dienstencheques.vlaanderen.be), mais s'appliquent également :

- Le collaborateur utilise son propre moyen de transport pour aller faire les courses. Les kilomètres parcourus sont facturés conformément à l'indemnité kilométrique en vigueur. Nous vous demandons de toujours fournir de l'argent liquide et jamais de carte bancaire.
- Nous vous demandons d'éviter au maximum de demander la préparation de repas devant tenir compte de prescriptions nutritionnelles ou méthodes particulières.

## 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 et de ne pas consommer de stupéfiants en leur présence. Nous vous demandons aussi de ne pas leur proposer d'alcool. 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.
- Les carreaux et seuils cassés ou desserrés constituent un risque de chute. Les tapis antidérapants sont recommandés.
- Un environnement sûr signifie également que le matériel, les appareils et les conduites de gaz et d'électricité sont en bon état, afin qu'ils puissent être utilisés sans risques et que les pièces soient bien éclairées.
- Les prises de courant et interrupteurs doivent être solidement fixés au mur, et les câbles des appareils électriques doivent être en bon état et que les pièces soient bien éclairées.
- 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.

## 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.

### 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.

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. Pas de harcèlement moral ou sexuel, ni 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. Réseaux 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 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

**i** 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.

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.

## 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 prète


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.
- 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 selon les dispositions prévues dans le contrat.
- Si plusieurs prestations successives ne sont pas payées correctement, i-mens asbl peut suspendre la prestation de services.
- Une fois les prestations effectuées, nous en informons Pluxee. Vous recevez ensuite une notification de Pluxee par e-mail ou via l'application mobile gratuite « Titres-services by Pluxee » vous demandant de confirmer ou de contester les prestations.
-  **Conseil :** veuillez toujours à avoir suffisamment de titres-services électroniques.

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

### 2. Contribution client

Nous investissons dans notre personnel, dans ses connaissances et ses compétences afin de pouvoir encore mieux vous aider.

Les dispositions relatives à la contribution client telles que prévues dans le contrat sont applicables.

## 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 vous demandons d'en avvertir 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 les heures de travail prévues à concurrence de la valeur d'un titre-service (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,

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.

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 3 mois avant l'entrée en vigueur de la nouvelle version du contrat, sauf si les circonstances nous en empêchent. 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.

- ① 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.



# 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.

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

- ① Sécurité des informations  
Tramstraat 61, 9052 Zwijnaarde  
078 15 25 35  
privacy@i-mens.be  
www.i-mens.be/privacy

## 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 interpellier 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 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.

## SERVICE DE MÉDIATION D'I-MENS

- ✉ ombudsdienst@i-mens.be  
www.i-mens.be/ombudsdienst
- ☎ 078 15 25 35
- ✍ Tramstraat 61, 9052 Zwijnaarde

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
- ☎ 02 401 31 30



078 15 25 35  
(24H/24 – 7J/7)



[www.i-mens.be](http://www.i-mens.be)  
[info@i-mens.be](mailto:info@i-mens.be)



Tramstraat 61  
9052 Zwijnaarde



i-mens

i-mens asbl / NE 0416 603 716 / RPM Gand  
E.R. : Karin Van Mossevelde, Tramstraat 61, 9052 Zwijnaarde

version 02/2025

