



Titres- services

TABLE DES MATIÈRES

Qui peut utiliser des titres-services ?	4
Que peuvent faire nos aide-ménagères pour vous aider ?	4
Que ne pouvez-vous PAS demander à nos aide-ménagères ?	5
Début de la collaboration	6
Suivi de la collaboration	6
Que pouvez-vous attendre de OTV Home Care ?	7
Que peut attendre OTV Home Care de vous ?	9
Combien coûtent nos services ?	12
Contribution administrative	15
Que faire si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services ?	16
Introduire une plainte	16

Bienvenue

Chère cliente, Cher client,

La direction et le personnel de OTV Home Care vous souhaitent la bienvenue.

Depuis l'apparition des titres-services en 2004, nous nous sommes spécialisés dans la prestation de service d'aide-ménagères par le biais de ce système.

Notre équipe de collaborateurs motivés est à votre disposition pour vous décharger des tâches ménagères que sont le nettoyage, la cuisine, la lessive et le repassage.

Nous ne sommes qu'au début de notre collaboration et vous avez donc probablement de nombreuses questions pratiques. Nous espérons que cette brochure répondra déjà à certaines d'entre elles. Si des doutes persistent encore après l'avoir parcouru, n'hésitez pas à vous adresser à l'un de nos responsables régionaux.

Nous vous remercions pour la confiance que vous accordez à notre organisation, et nous nous réjouissons de nous lancer dans une collaboration constructive et florissante avec vous !

Cordialement,

L'équipe OTV Home Care



Une aide-ménagère via des titres-services

Qui peut utiliser des titres-services ?

Tous les particuliers majeurs domiciliés en Belgique peuvent recourir au système des titres-services.

Les entreprises, en revanche, ne le peuvent pas.

Les jeunes mamans indépendantes ont droit à 105 titres-services gratuits pour les aider à reprendre leurs activités professionnelles.

Que peuvent faire nos aide-ménagères pour vous aider ?

Nos aide-ménagères se feront un plaisir de vous aider pour toutes sortes de tâches.

Vous trouverez ci-dessous une liste des tâches qui peuvent être réalisées par nos aide-ménagères :

- laver, repasser et repriser les vêtements et le linge ;
- réaliser des petits travaux de couture ;
- préparer les repas ;
- faire les lits et changer les draps ;
- prendre les poussières, passer l'aspirateur et ranger ;
- nettoyer les vitres ;
- faire la vaisselle ;
- passer la serpillière et nettoyer les sols ;
- nettoyer les sanitaires et autres appareils ;
- faire les courses ;
- etc.

Que ne pouvez-vous PAS demander à nos aide-ménagères ?

Les tâches que nos aide-ménagères ne sont pas autorisées à réaliser sont les suivantes :

- nettoyer une cage d'escalier commune ;
- nettoyer des magasins ;
- nettoyer des cabinets médicaux et autres espaces de bureaux ;
- s'occuper d'animaux domestiques et nettoyer des cages et autres niches ;
- faire du jardinage ;
- réaliser des travaux de réparation ;
- réaliser des travaux d'électricité ;
- placer du papier peint et effectuer des travaux de peinture ;
- faire du baby-sitting ;
- garder des enfants malades ou personnes âgées ;
- réaliser des tâches administratives ;
- nettoyer des plafonds ;
- nettoyer des voitures ;
- toute tâche devant être réalisée dans des conditions dangereuses, non hygiéniques et inadaptées.



Informations pratiques

Début de la collaboration

Nous essayons de débuter la collaboration le plus rapidement possible, mais il se peut que vous deviez attendre qu'une place se libère. Un responsable régional vous informera dès qu'une aide-ménagère pourra commencer à travailler chez vous.

Ensuite, le responsable régional vous enverra les contrats et/ou convention. Vous devrez nous les renvoyer dûment complétés et signés en deux exemplaires. Il vous contactera par téléphone ou viendra sur place afin de vous présenter l'aide-ménagère qui travaillera chez vous. Cette étape se fait toujours en concertation et en accord avec le client.

Suivi de la collaboration

Le responsable régional sera toujours votre premier point de contact. Il assure le suivi et le coaching constants des aide-ménagères. Vous pouvez vous adresser à lui pour vos questions, remarques ou plaintes liées aux services que nous vous fournissons.

Nous nous efforçons d'améliorer chaque jour la qualité de nos services. C'est pourquoi le responsable régional entretient des contacts téléphoniques réguliers et personnels avec chaque aide-ménagère. Ces contacts sont l'occasion d'aborder la situation chez le client et de donner des conseils et recommandations à nos aide-ménagères. Une pratique dont tout le monde sort gagnant !

Que pouvez-vous attendre d'OTV Home Care ?

RESPECT ET CONFIANCE

Nos collaborateurs sont tenus au secret professionnel.

Nous exigeons d'eux qu'ils aient toujours un comportement respectueux envers nos clients.

DES COLLABORATEURS EFFICACES ET FIABLES

Nos aide-ménagères sont recrutées par le responsable régional après un processus de screening strict. Elles suivent régulièrement des formations, sont coachées et accompagnées par les responsables régionaux.

RÔLE D'INTERMÉDIAIRES

Nos aide-ménagères informent régulièrement le responsable régional du déroulement des services. Cela nous permet, en tant qu'organisation, de garder une vue globale de nos services et de les adapter si nécessaire.

RESPECT DES ENGAGEMENTS

Nos collaborateurs respectent nos engagements envers nos clients en matière de contenu du travail, d'horaires ainsi que de règles de sécurité et d'hygiène.

CADEAUX

Nos aide-ménagères ne peuvent pas accepter de cadeaux de la part des clients, ni leur emprunter de l'argent.

ABSENCES

Si l'aide-ménagère doit s'absenter pour cause de maladie, de formation ou de congés, vous en serez informé(e) le plus rapidement possible par l'aide-ménagère elle-même ou par le responsable régional. Si vous le souhaitez, nous essaierons de vous envoyer quelqu'un d'autre en remplacement, mais pour des raisons organisationnelles, nous ne pouvons pas garantir ce service.



ASSURANCE DÉGATS ET ACCIDENTS DU TRAVAIL

Nos collaborateurs sont assurés contre les accidents du travail et les dégâts matériels qu'ils pourraient causer. Les dégâts découlant d'une usure normale, d'un mauvais entretien de votre part ou d'une vétusté ne sont pas couverts.

L'aide-ménagère est tenue d'avertir immédiatement le responsable régional en cas d'accident du travail ou de dégâts matériels. Nous attendons aussi du client qu'il signale tout incident au responsable régional.

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Notre organisation respecte les principes de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.

Que peut attendre OTV Home Care de vous ?

RESPECT ET CONFIANCE

Une collaboration fluide et efficace n'est possible que si toutes les parties témoignent du respect et de la confiance nécessaires envers les autres. C'est pourquoi nous vous demandons de traiter nos collaborateurs avec respect. Aucun comportement abusif (harcèlement moral ou sexuel, menaces, accusations infondées, discrimination, etc.) ne sera toléré envers nos aide-ménagères, sous peine d'arrêt immédiat de la collaboration.

CONDITIONS DE TRAVAIL HYGIÉNIQUES ET SÛRES

Nos collaborateurs doivent pouvoir travailler dans des conditions sûres et hygiéniques. Ils doivent aussi avoir le matériel adéquat à leur disposition, en plus des gants, chaussures et vêtements de travail que nous leur fournissons.

Vous recevrez, de la part du responsable régional, une liste du matériel à prévoir. Cette liste peut également être consultée sur notre site Web www.otvhomecare.be.

Les produits contenant de la javel ou de l'ammoniac sont interdits.

Vous ne pouvez pas demander à l'aide-ménagère de réaliser des travaux de nettoyage exigeant de monter sur une échelle de plus de 3 échelons.

En cas de pluie, de neige, de temps froid ou, au contraire, par temps de canicule, vous ne pouvez pas demander à l'aide-ménagère de réaliser des travaux de nettoyage à l'extérieur.





INTERDICTION DE FUMER

Chacun a le droit de travailler dans un environnement non-fumeur. C'est pourquoi nous imposons certaines règles à nos clients :

- Ne pas fumer lorsque l'aide-ménagère est présente ou à proximité.
- Bien aérer la maison avant que l'aide-ménagère arrive.
- Veiller à ce que les autres personnes présentes respectent aussi ces obligations.

Si l'aide-ménagère fume alors que le client est non-fumeur, certaines règles doivent être convenues à l'avance avec le client :

- Autorise-t-il l'aide-ménagère à prendre une courte pause cigarette ?
- Où l'aide-ménagère peut-elle fumer et que doit-elle faire des cendres et du mégot ?

ANIMAUX DOMESTIQUES

Lorsque l'aide-ménagère est chez vous, nous vous demandons d'enfermer vos animaux domestiques dans un espace séparé, en particulier si l'aide-ménagère est allergique ou a peur des animaux. Le nettoyage de niches, de litières pour chat ou autres ne fait pas partie des tâches que vous pouvez demander à votre aide-ménagère.

PAUSES

Lorsqu'une aide-ménagère travaille 6 heures ou plus sur la journée, elle a droit minimum à une demi-heure de pause non payée. Vous pouvez aussi lui octroyer une petite pause café et/ou cigarette supplémentaire si vous le souhaitez.

ANNULATION D'UNE PRESTATION

Si vous souhaitez annuler une prestation de votre aide-ménagère, nous vous demandons d'en informer le responsable régional le plus tôt possible. L'annulation doit se faire au plus tard trois jours ouvrables avant la prestation. Passé ce délai, la prestation vous sera facturée.

Les annulations mentionnées uniquement à l'aide-ménagère seront considérées comme non valables, et vous seront donc facturées à la valeur effective d'un titre-service, multipliée par le nombre d'heures prévues initialement.

Les prestations peuvent être annulées aux numéros de téléphone suivants :

- **03 860 70 00** pour la région Anvers/Malines/Vaartland/Klein-Brabant
- **056 22 23 75** pour la région Courtrai/Roulers
- **089 35 44 55** pour la région de Genk
- **02 897 54 00** pour la région de Bruxelles et Wallonie

Une annulation peut également être mentionnée à l'adresse dienstencheques@otvhomecare.be.

SECRET PROFESSIONNEL

Nos aide-ménagères ont signé un contrat de travail et sont tenues au secret professionnel, y compris lorsqu'elles ne travaillent plus chez un client.

DURÉE DU CONTRAT

Toute résiliation de votre contrat avec OTV Home Care doit être signalée par écrit, que ce soit par e-mail, par courrier postal ou par fax. Veuillez compter une période de préavis d'un mois.



Prix et enregistrement

Combien coûtent nos services ?

1. Prix

MODE DE PAIEMENT

Le client paie 1 titre-service par heure prestée. Un titre-service vaut 9€ et peut être déduit fiscalement, conformément à la législation en vigueur.

Un paiement peut se faire avec des titres-services papier ou électroniques.

OTV Home Care n'intervient que pour la mise à disposition de l'aide-ménagère.

Les clients doivent acheter leurs titres-services auprès de Sodexo, l'entreprise chargée d'émettre les titres-services.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site www.dienstencheques.vlaanderen.be, www.titre-service.brussels, www.titres-services.wallonie.be

VOICI UN RÉCAPITULATIF DE CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN TANT QUE NOUVEAU CLIENT.

Connectez-vous au site
www.dienstencheques.vlaanderen.be
www.titre-service.brussels
www.titres-services.wallonie.be

On vous demandera de choisir entre des titres-services papier ou électroniques.

Une fois connecté(e), vous pourrez commander des titres-services. Pour chaque commande, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- Vous ne pouvez pas commander moins de 10 titres-services ;
- Vous devez verser le montant exact sur le compte bancaire de Sodexo (le montant doit toujours être un multiple de 9€) ;
- Dans la communication structurée du virement, vous devez indiquer votre numéro d'utilisateur ;
- Les titres-services doivent mentionner votre nom et votre adresse (vous ne pouvez donc pas utiliser les titres-services d'une autre personne) ;
- Vous recevrez des autorités une attestation vous permettant de déduire fiscalement vos titres-services. Tout le monde a droit à cette déduction fiscale. Tout le monde a donc droit à la déduction fiscale ;
- Les jeunes mamans indépendantes ont droit à 105 titres-services gratuits pour les aider à reprendre leurs activités professionnelles. Ces titres-services ne doivent pas être commandés auprès de Sodexo, mais auprès de la caisse d'allocations familiales ;
- Les titres-services peuvent être commandés à compter du 6^e mois de grossesse, et jusqu'à 15 semaines après l'accouchement. Pour en savoir plus à ce sujet, n'hésitez pas à contacter votre caisse d'allocations familiales.

PROCÉDURE POUR L'UTILISATION DE TITRES-SERVICES ÉLECTRONIQUES :

ÉTAPE 1

Connectez-vous au site Web www.dienstencheques.vlaanderen.be, www.titre-service.brussels, www.titres-services.wallonie.be

Indiquez que vous souhaitez commander des titres-services électroniques.

ÉTAPE 2

Une fois connecté(e), vous pouvez commander des titres-services électroniques. Vous devez commander 10 titres-services au minimum et le montant que vous verserez sur le compte de Sodexo doit toujours être un multiple de 9€.

Dans la communication structurée, indiquez toujours votre numéro de client. Si le montant n'est pas correct ou si votre numéro de client n'est pas mentionné, Sodexo vous reversera le montant.

ÉTAPE 3

L'aide-ménagère vient travailler chez vous.

ÉTAPE 4

Lorsqu'elle a terminé ses heures, l'aide-ménagère enregistre la prestation. Il existe 3 façons d'enregistrer une prestation :

- Appeler le numéro gratuit 0800 355 30 depuis une ligne fixe (pour le Flandre et Bruxelles) ou le 0800 351 80 pour la Wallonie
- Utiliser l'application Sodexo Jobtracker sur un smartphone
- Appeler le 02 547 54 97 (tarif zonal) depuis un téléphone mobile (pour le Flandre et Bruxelles) ou le 0800 351 80 pour la Wallonie

ÉTAPE 5

OTV Home Care procède ensuite à la vérification et à la validation de la prestation.

ÉTAPE 6

Si OTV Home Care valide la prestation, vous n'aurez plus qu'à la confirmer. Une confirmation automatique intervient après 9 jours ouvrables.

REMARQUE : si l'une des conditions ci-dessus n'est pas remplie, vous ne pourrez pas recevoir de titres-services et Sodexo vous reversera le montant sur votre compte bancaire.



2. Contribution administrative

Afin de vous garantir un service de qualité, nous investissons dans des formations collectives et accompagnements individuels de nos aide-ménagères. Pour que cela soit possible, nous vous demandons une contribution administrative, qui vous est facturée deux fois par an

Plaintes

Que faire si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services ?

Il est possible que, pour diverses raisons, nos services ne répondent pas à vos attentes.

Tout d'abord, vous pouvez exprimer votre mécontentement à votre aide-ménagère. Celle-ci pourra tenir compte de vos remarques, et vous pourrez ainsi trouver ensemble une solution au problème.

Si vous ne parvenez pas à arranger le problème avec votre aide-ménagère, vous pouvez contacter votre responsable régional afin que votre plainte soit examinée plus en détail.

Si la solution proposée ne vous convient pas ou si vous avez l'impression de ne pas avoir été écouté(e), vous pouvez introduire une plainte auprès du coordinateur d'équipe Soins à domicile et/ou auprès du directeur Soins à domicile.

Introduire une plainte

Vous pouvez introduire une plainte auprès de la direction. Veuillez de préférence formuler votre plainte par écrit, par courrier ou par e-mail à l'adresse :

OTV Home Care
À l'attention du directeur OTV Home Care
Overwiningsstraat 133-135
2830 Willebroek

plaintes@otvhomecare.be

Vous recevrez une réponse de la direction dans un délai de 14 jours après réception de votre plainte.



Coordonnées générales



078 15 20 12
info@otvhomecare.be
www.otvhomecare.be

Spécifiquement pour votre région :

