



# Partena et OZ Aide- ménagère et Repassage

Vos clés pour les titres-services



Aide-ménagère et repassage

# Engagements réciproques et conseils pour une bonne collaboration

## Que peut faire votre aide-ménagère pour vous ?

- Vous pouvez aussi demander à votre aide-ménagère de repasser, effectuer des travaux de couture, préparer les repas de tous les jours et faire de petites courses. L'aide-ménagère ne peut se déplacer qu'à pied ou à vélo pour les courses, et ce dans un rayon maximal de 5 km autour de l'habitation.
- Nos aide-ménagères aiment travailler avec des produits écologiques. C'est bon pour votre habitation et pour l'environnement !
- Votre présence n'est pas requise pendant les prestations de votre aide-ménagère. Remettez-lui une clé de l'habitation, ou convenez d'un endroit où il/elle pourra trouver la clé.
- Nos collaborateurs peuvent prendre une petite pause, pendant le travail, mais doivent la récupérer.

## Conseils de communication

- Formulez vos attentes aussi concrètement que possible. Ainsi, vous réduisez les risques de mauvaises interprétations ou d'exécution approximative des missions confiées.
- Si votre habitation contient des matériaux délicats exigeant l'usage de produits spécifiques, précisez à votre aide-ménagère de quels produits il s'agit et comment les utiliser pour éviter tout dommage. Demandez-lui aussi de redoubler de vigilance par rapport aux objets fragiles ou de valeur.
- Chaque client a des attentes qui lui sont propres. Une liste des tâches sera utile pour préciser clairement vos attentes et vos priorités à votre aide-ménagère, qui saura ainsi précisément ce que vous en attendez.
- Veillez à ce que l'aide-ménagère puisse effectuer le travail confié dans le temps imparti.

Si l'habitation est spacieuse, nous vous conseillons de définir quelles sont les pièces à nettoyer en priorité.

## Cotisation clients

- Partena et OZ Aide-ménagère et Repassage réclame une cotisation semestrielle. Grâce à elle, nous pouvons continuer à investir dans des formations et des mesures de sécurité et de prévention, ainsi que dans l'encadrement et le soutien des aide-ménagères par nos équipes de consultants.
- La Mutualité Partena et OZ paient cette cotisation pour leurs clients dans le cadre de leur Package d'avantages (valable en 2021).

## Payer avec des titres-services électroniques

- Vous commandez vos titres-services auprès de Sodexo :
  - Région flamande : [www.dienstencheques-vlaanderen.be](http://www.dienstencheques-vlaanderen.be)
  - Région wallonne : [www.wallonie-titres-services.be](http://www.wallonie-titres-services.be)
  - Région bruxelloise : [www.dienstencheque.brussels](http://www.dienstencheque.brussels)
- 1 titre-service correspond à 1 heure de travail. Lors de chaque passage de votre aide-ménagère, votre portefeuille numérique doit contenir suffisamment de titres-services électroniques.
- Lors de son passage, votre aide-ménagère communique à Sodexo le nombre d'heures effectuées. Ainsi, Sodexo connaît le nombre de titres-services qui peuvent être prélevés de votre portefeuille électronique.
- Veillez à ce que vos commandes de titres-services chez Sodexo soient toujours suffisantes. Vous éviterez ainsi d'éventuels frais supplémentaires.

**Notre conseil !**

### Saviez-vous que dans votre ménage, vous pouvez commander des titres-services au nom des deux partenaires ?

Créez un numéro d'utilisateur par personne chez Sodexo, pour pouvoir commander chacun 163 titres-services par an. Vous profitez ainsi de manière optimale de l'avantage fiscal.

Communiquez les deux numéros d'utilisateur à vos consultants, et précisez clairement, lors de chaque passage de l'aide-ménagère, sous quel numéro d'utilisateur le paiement doit être effectué.



**Demander des heures supplémentaires ou un remplacement ?  
Savoir quand votre aide-ménagère passera ?**

**Faites-le facilement avec l'appli de Partena et OZ Aide-ménagère et Repassage !**



## Congés et absences de votre aide-ménagère

### Jours de congé et vacances d'été

Votre aide-ménagère doit toujours vous avertir au moins une semaine à l'avance de ses jours de congé. Pour la période de juin à septembre, nous demandons à nos aide-ménagères de nous informer, vous et nous, de leurs périodes de vacances avant le 1er juin.

### Absences imprévues

Vos consultants ou votre aide-ménagère vous informeront toujours en cas d'absence imprévue pour, par ex., cause de maladie.

### Jours fériés légaux

Nos collaborateurs ne travaillent pas les jours fériés légaux. De même, il n'y a pas de possibilités de remplacement ces jours-là. Si vous le souhaitez, nous vous proposerons une solution de remplacement à un autre moment.

### Remplacement

- Vous souhaitez un remplacement pour l'absence de votre aide-ménagère ?
- Le passage de votre aide-ménagère est annulé en raison d'un jour férié ?
- Demandez un remplacement à un autre moment. Nous vérifions les disponibilités.

### Formations

Partena et OZ Aide-ménagère et Repassage investit dans son personnel. Il se pourrait qu'une aide-ménagère ne puisse exceptionnellement assurer son service, en raison d'une formation. Nous vous informons bien à temps des formations programmées, et veillons, si vous le souhaitez, à trouver une solution satisfaisante pour vous, dans la mesure de nos disponibilités.

## JOURS DE CONGÉ 2021

Vendredi 1<sup>er</sup> janvier 2021

Lundi 5 avril 2021

Samedi 1<sup>er</sup> mai 2021

Jeudi 13 mai 2021

Lundi 24 mai 2021

Mercredi 21 juillet 2021

Dimanche 15 août 2021

Lundi 1<sup>er</sup> novembre 2021

Jeudi 11 novembre 2021

Samedi 25 décembre 2021

Nouvel An

Lundi de Pâques

Fête du Travail

Ascension

Lundi de Pentecôte

Fête nationale

Assomption

Toussaint

Armistice

Noël



# Annuler des prestations

Tous nos collaborateurs disposent de contrats de travail avec un horaire fixe. Nous partons donc du principe que vous ferez appel à votre aide-ménagère à longueur d'année. Dans la mesure où votre aide-ménagère peut perdre une partie de ses revenus en cas d'annulation, nous vous demandons de ne pas abuser de la possibilité de demander l'annulation de son passage.

Il n'est ainsi pas possible de décommander pour cause d'insuffisance de travail, ni d'interrompre systématiquement ses passages (par ex. pendant les congés scolaires). Vous pouvez annuler sans frais les heures de travail convenues jusqu'à **4 fois au maximum par année calendrier**.

## Annulation ponctuelle

Si vous ne souhaitez pas le passage de l'aide-ménagère le jour prévu, merci de nous en avvertir au moins 5 jours ouvrables à l'avance, en tenant compte du maximum de 4 annulations par année calendrier.

## Vacances annuelles

Vous pouvez annuler une fois par an, pour vos vacances annuelles. Communiquez-nous au moins 1 mois à l'avance vos projets de vacances.

## Ce qui n'est pas permis

Nos collaborateurs ne peuvent pas effectuer de tâches dangereuses, insalubres ou inappropriées. Ces activités non autorisées sont :

- nettoyer les cages d'escaliers communes et les locaux à usage professionnel
- les loueurs de locaux, comme des kots d'étudiants ou Airbnb, ne peuvent pas recourir à une aide-ménagère travaillant dans le système des titres-services pour l'entretien de tels locaux
- accueillir et s'occuper d'enfants et d'autres membres du ménage
- s'occuper d'animaux domestiques (par ex. nettoyer la litière du chat). A ce propos, nous vous demandons de tenir ces animaux (surtout les chiens) à l'écart de votre aide-ménagère

- l'utilisation d'ammoniac et de produits chlorés comme l'eau de Javel ou le Dettol est interdite
- le travail à l'extérieur par temps de pluie, en cas de neige, de grand froid ou de chaleur extrême
- travailler en pantoufles ou en chaussettes

## Premiers secours

Précisez à votre aide-ménagère où trouver la trousse de premiers secours.

**Préservez le dos de votre aide-ménagère ! Prévoyez des manches de brosse d'au moins 150 cm.**



## Vos commentaires nous sont précieux

Il n'est pas toujours aisé d'adresser une remarque à votre aide-ménagère. Il est pourtant essentiel que vous receviez un service de qualité.

S'il y a matière à améliorations dans son travail, n'hésitez pas à le lui dire. Vous pouvez aussi utiliser le Journal de l'aide-ménagère pour ce faire. Dites-lui aussi ce qui va bien, cela facilite les choses si vous devez lui faire part de points à améliorer.

**Donnez vos commentaires à votre aide-ménagère sur [www.partena-oz.be/aidemenagere](http://www.partena-oz.be/aidemenagere)**

Nous envoyons à intervalles réguliers des enquêtes de satisfaction pour optimiser notre fonctionnement et coacher votre aide-ménagère.

Vous trouverez les Haltes repassage près de chez vous grâce à notre appli.



Seul un escabeau bien stable d'au plus 3 marches peut être utilisé

Partena et OZ Aide-ménagère et Repassage  
Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk  
[www.partena-oz.be/aidemenagere](http://www.partena-oz.be/aidemenagere)



Aide-ménagère et repassage