

# Bienvenue dans la famille des travailleurs Daoust Titres-Services !



## Table des matières

<b>1.</b>	<b>Daoust en quelques mots</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Bienvenue dans la famille des travailleurs Daoust Titres-Services !</b> .....	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Votre travail</b> .....	<b>5</b>
3.1	Qu'est-ce qu'un titre-service ? .....	5
3.2	Tâches autorisées ou interdites.....	5
3.3	Interdictions générales .....	6
3.4	Consignes de sécurité.....	7
<b>4.</b>	<b>Votre contrat de travail</b> .....	<b>8</b>
4.1	Contrat à durée déterminée (CDD).....	8
4.2	Contrat à durée indéterminée (CDI).....	8
<b>5.</b>	<b>Daoust Home</b> .....	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>Votre planning et paiement de votre salaire</b> .....	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b>Votre salaire et vos Avantages chez Daoust</b> .....	<b>10</b>
7.1.	Votre salaire .....	10
7.2.	Les avantages .....	10
7.3	Mais encore ... ..	10
<b>8.</b>	<b>Les Titres-Services</b> .....	<b>11</b>
8.1	Les titres-services électroniques .....	11
8.2	Les titres-services papier.....	11
<b>9.</b>	<b>Vos absences</b> .....	<b>12</b>
9.1	Vacances.....	12
9.2	Vous êtes malade ? .....	13
9.3	Accident de travail .....	13
<b>10.</b>	<b>Collaboration avec vos clients</b> .....	<b>14</b>
10.1	Attitude à adopter chez vos clients .....	14
10.2	Les absences de vos clients.....	15
10.3	Le Carnet de communication .....	15
<b>11.</b>	<b>Notre Collaboration</b> .....	<b>16</b>
11.1	Qui fait quoi ?.....	16
11.2	Des questions ? .....	16
<b>12.</b>	<b>Annexes</b> .....	<b>17</b>
12.1	Numéros d'urgence.....	17
12.2	Fiche de Paie .....	18
12.3	Certificat Medical .....	20

## 1. Daoust en quelques mots

Fondée en 1954, Daoust est une entreprise familiale de 3e génération aux valeurs fortes. Nous trouvons important de bâtir un véritable lien avec nos employés et nos clients ! Une relation de confiance est aussi importante pour Daoust que pour la qualité de nos services. Nous travaillons en équipe, avec le sourire, dans le respect des valeurs humaines, sociales, environnementales et de diversité. Nos valeurs fortes jouent un rôle important dans le développement et la croissance de Daoust.



Daoust est active dans plusieurs domaines des ressources humaines :

- Interim
- Titres-Services
- Selection
- Outplacement & Career Management
- Public Sector

Diverses récompenses : Top Employer 2020, 2021, 2022 et 2023

## 2. Bienvenue dans la famille des travailleurs Daoust Titres-Services !

Daoust Titres-Services met chaque jour au travail 3.500 aide-ménager.e.s auprès de 25.000 clients. Vous venez tout juste d'être engagé.e chez Daoust et **nous vous en félicitons !**

En tant qu'employé.e de Daoust Titres-Services, **VOUS** êtes l'ambassadeur ou l'ambassadrice de notre société et nous souhaitons partager avec vous nos valeurs :

### *Welcome to the Family!*

**Welcome!** Bienvenue chez Daoust ! Nous souhaitons vous accueillir comme il se doit ! Vous êtes important(e) pour nous !

**Family!** À présent, vous appartenez à la grande famille des travailleurs Daoust. La coopération est essentielle pour nous. Vous pouvez communiquer avec votre JobCenter dès que vous en avez besoin. Nos consultant.e.s spécialisé.e.s vous offriront un suivi continu, professionnel et chaleureux. La collaboration entre vous, le JobCenter et le client est primordiale.

**Smile!** Travaillez avec le sourire. C'est toujours plus agréable !

**Respect!** Travaillons dans le respect des uns et des autres.

**Green!** Chez Daoust, nous privilégions et développons des outils digitaux de communication qui nous permettent de minimiser l'utilisation du papier. Veillez donc à utiliser Daoust Home.

### *We Love Solutions!*

**We!** Vous faites partie de la grande famille des travailleurs Daoust Titres-Services. Travaillons ensemble main dans la main.

♥! Un état d'esprit positif crée une ouverture d'esprit.

**Solutions!** La communication, c'est capital ! Ensemble, trouvons des solutions.

**Quality!** Nous accordons de l'importance à votre développement, à la qualité de votre travail, à votre bien-être et à votre sécurité au travail. C'est pourquoi nous vous fournissons régulièrement des informations sur le travail et vous inviterons à participer à des formations tout au long de votre carrière.

**Proactive!** N'attendez pas. Si vous avez des questions ou un problème, parlez-nous-en ! Nous vous aiderons avec plaisir.

**Flexible!** Nous ferons tout pour que votre horaire soit adapté à votre vie privée. En cas d'absence de votre client, nous recherchons un autre client pour le remplacer.

Prenez ces valeurs à cœur, vous aurez beaucoup à y gagner humainement et professionnellement.

### 3. Votre travail

Vous allez travailler en tant qu'aide-ménager.e pour le secteur des titres-services sous la commission paritaire 322.01. Nous allons parcourir ensemble quelques points importants du secteur. Vous avez encore des questions ? Appelez-nous.

#### 3.1 Qu'est-ce qu'un titre-service ?

Un titre-service est un chèque acheté par un particulier (client) pour rémunérer une heure de travail effectuée par un travailleur à son domicile. Il existe deux types de titres : le titre électronique et le titre papier. Un titre correspond à une heure de travail de l'aide-ménager.e.

Chez Daoust, nous privilégions les titres électroniques pour les raisons suivantes :

- **Écologique** : pas d'impression papier ;
- **Sécurisé** : aucun risque de perte ou de vol ;
- **Rapide & Efficace** : Le client reçoit ses titres beaucoup plus rapidement ;
- **Simple et automatique** : le client dispose d'un historique des prestations de l'aide-ménager.e ;
- **Moins de risque de gaspillage** : il permet une meilleure gestion de la durée de validité du titre-service.

Votre client paie avec des titres-services en papier ? Demandez-lui de contacter son JobCenter pour que nous puissions l'aider à faire le changement.

#### 3.2 Tâches autorisées ou interdites

Les activités en Titres-Services sont réglementées, tout n'est pas autorisé par la loi.

Tâches autorisées :

- ✓ Nettoyer et faire les vitres ;
- ✓ Lessive et repassage chez le client ;
- ✓ Petits travaux de couture ;
- ✓ Préparation des repas ;
- ✓ Courses ménagères (ex : poste, pain, pharmacie). Nous vous conseillons de ne pas utiliser votre véhicule personnel. En cas d'accident, notre assurance légale accident du travail ne vous couvrira pas pour les dégâts matériels occasionnés à votre véhicule ni pour les éventuels dommages corporels d'autres personnes concernées par l'accident.

**Tâches interdites (liste exemplative) :**

- ✘ Garde d'enfants et garde d'animaux ;
- ✘ Aller chercher les enfants à l'école ;
- ✘ Soins à domicile ;
- ✘ Entretien du jardin ;
- ✘ Entretien des parties communes d'une résidence (ex : les communs d'un immeuble à appartements, d'un kot étudiant, ...)
- ✘ Nettoyage d'un local professionnel (ex : un cabinet médical, un cabinet d'avocats, une salle d'attente, ...)
- ✘ Laver la voiture ;
- ✘ Vider et/ou ranger les greniers, caves ou garages ;
- ✘ Travaux de concierge.

En cas de doute sur la demande d'un de vos clients, contactez votre JobCenter Daoust et nous nous ferons un plaisir de vous aider !

### **3.3 Interdictions générales**

**Un travailleur titres-services ne peut pas travailler :**

- ✘ Chez ses parents, grands-parents, beaux-parents, grands-parents par alliance ;
- ✘ Chez ses enfants ou petits-enfants ;
- ✘ Chez ses frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs ;
- ✘ À son domicile ou résidence ;
- ✘ Chez toute personne, famille ou non, avec laquelle il cohabite à la même adresse, même de manière temporaire ;
- ✘ Chez le père/la mère de son enfant.

En cas de doute sur la demande d'un de vos clients, contactez votre JobCenter Daoust !

### 3.4 Consignes de sécurité



Daoust attache une grande importance à la **sécurité** et au **bien-être** de ses travailleurs. Vous trouverez ci-dessous des informations utiles à ce sujet.

**Pour votre propre sécurité, il est important de respecter les règles suivantes :**

- N'utiliser que des produits de nettoyage dans leur emballage d'origine et respecter les consignes de sécurité figurant sur l'étiquette ;
- Ne pas utiliser de produits dangereux ou avec les symboles suivants :



GHS07



GHS09

- **NE PAS** utiliser de produits de nettoyage sur lesquels figure l'un des symboles suivants : (par exemple la Javel ou des produits pour déboucher les toilettes)



GHS06



GHS05



GHS02



GHS08

- Utiliser un tablier de cuisine et des gants spécifiques s'il y a préparation de repas afin d'éviter les brûlures ;
- Utiliser des gants spécifiques lors du nettoyage des sanitaires pour éviter les réactions aux bactéries ou aux produits d'entretien ;
- Ne pas monter sur une échelle et ne pas vous pencher dans le vide afin d'éviter les glissades et les chutes. Seuls des escabeaux (certifiés en 131) de 3 marches maximum pourront être utilisés ;
- Utiliser la rampe comme point d'appui lors de vos déplacements dans les escaliers ;
- Éviter de porter des charges dont le poids est susceptible de provoquer des douleurs dorsales.



Savez-vous que 30% des accidents des aide-ménagère.s arrivent parce qu'ils/elles glissent ?

C'est pourquoi, il est important de porter des chaussures de sécurité durant toute la prestation.

Lors de votre entrée en fonction, Daoust vous fournit des chaussures de sécurité, ainsi qu'un tablier. Vous devez toujours porter vos vêtements de travail. Si ceux-ci sont trop abîmés, vous pouvez les rapporter à votre Jobcenter qui vous en fournira des nouveaux.

Vérifiez l'équipement mis à votre disposition pour travailler de manière ergonomique et sûre. Une fiche d'instruction à ce sujet est disponible sur le site Daoust.

Vous pouvez d'ailleurs consulter toutes nos fiches de sécurité sur [le site de Daoust](#). Une liste de numéros d'urgence est jointe en annexe.

## 4. Votre contrat de travail

### 4.1 Contrat à durée déterminée (CDD)

- Durée de trois mois maximum ;
- Augmentation des heures compte-tenu des demandes de nos clients dans votre région.

Nous resterons en contact régulier durant ces 3 mois afin d'évaluer la collaboration.

Au terme de cette période de 3 mois et si l'évaluation de la collaboration est bonne, vous signerez un contrat à durée indéterminée avec Daoust

### 4.2 Contrat à durée indéterminée (CDI)

- Heures minimum à prester : 13h/semaine si vous percevez des allocations de chômage/CPAS ou 10h/semaine dans les autres cas ;
- Possibilité d'augmenter votre horaire de travail en fonction des demandes de nos clients et de votre évolution professionnelle chez Daoust.

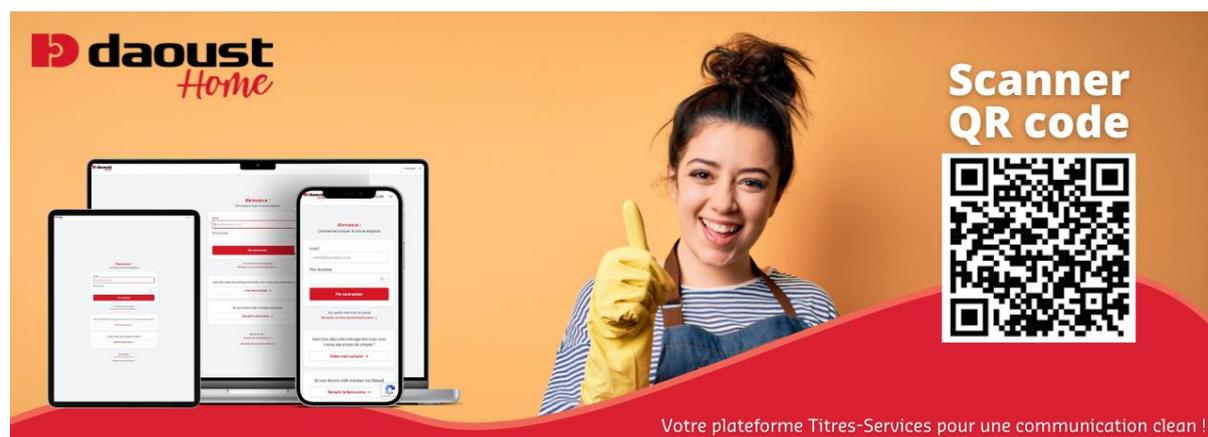
## 5. Daoust Home

Daoust Home\* est un site internet, une plateforme disponible sur PC, tablette ou smartphone qui possède l'avantage d'être accessible partout et à tout moment.

C'est un moyen de communication avec lequel vous pourrez :

- Voir votre planning et le valider ;
- Voir les coordonnées de contact de vos clients ;
- Déclarer vos absences à vos clients et à votre JobCenter en quelques clics ;
- Contacter facilement votre JobCenter ;
- Retrouver facilement les coordonnées de vos clients ;

Rejoignez-nous dès aujourd'hui ! Créer votre propre compte en scannant le QR code ci-dessous. Vous voulez en savoir plus sur le fonctionnement de Daoust Home ? Consultez nos tutoriels [ici](#).

The image is a promotional banner for Daoust Home. On the left, there is a laptop, a tablet, and a smartphone, all displaying the Daoust Home interface. In the center, a smiling woman with her hair in a bun, wearing a striped shirt and blue overalls, is pointing upwards with her right hand, which is wearing a yellow rubber glove. On the right side, the text 'Scanner QR code' is written in white, with a large QR code below it. The background is a warm orange color. At the bottom right, there is a red curved banner with the text 'Votre plateforme Titres-Services pour une communication clean !' in white.

**daoust**  
*Home*

Scanner  
QR code

Votre plateforme Titres-Services pour une communication clean !

\*si pas d'accès à Daoust Home, contactez votre JobCenter.

## 6. Votre planning et paiement de votre salaire

Chaque semaine (le vendredi à 12h30) vous recevrez votre planning dans Daoust Home pour la semaine suivante.

Vous y trouverez vos horaires et les coordonnées de vos clients.

Pour toutes les modifications de planning (par exemple, si vous travaillez une heure de plus chez le client), vous devez en informer votre JobCenter. Cela nous permet de nous assurer que les plannings restent à jour et que les paiements corrects soient effectués.

Nous exécutons le paiement des acomptes de manière hebdomadaire. Pour cela, vous devez valider votre planning chaque semaine dans Daoust Home si vous souhaitez être payé.e. À la fin du mois, toutes les semaines doivent être validées et vous recevrez alors le solde de votre salaire. La clôture de paie est effectuée aux environs du 5ème jour ouvrable du mois suivant la fin du mois de vos prestations. Attention, les paiements ne sont possibles que si votre planning est correct. D'où, l'importance de communiquer à votre JobCenter chaque changement.

Un calendrier avec les dates de paiement vous sera remis lors de votre entrée en fonction et sera également disponible dans votre JobCenter.

Vous trouverez également dans ce calendrier des paiements la liste des jours fériés payés. Les jours fériés qui tombent le week-end peuvent être récupérés (si vous remplissez toutes les conditions) comme indiqué sur le calendrier.

Vous trouverez un exemple de fiche de paie en annexe (Annexe 2). Vous avez des questions sur votre fiche de paie ? Appelez-nous, nous nous ferons un plaisir de vous aider.

## 7. Votre salaire et vos Avantages chez Daoust

### 7.1. Votre salaire

Votre salaire est fixé selon le barème (CP322.01). Il tient compte de votre ancienneté dans le secteur sur base de pièces justificatives.

Il est indexé lorsque cela est prévu par la commission paritaire, mais également selon votre ancienneté (après 1, 2 et 3 ans d'ancienneté).

### 7.2. Les avantages

En travaillant chez Daoust, vous recevez de nombreux avantages tels que :

- **Chèques-repas** : Après 6 mois d'ancienneté, des chèques-repas sont octroyés pour des journées de minimum 4h de prestation (valeur faciale de 4€ moyennant une participation de 1.09€ retenue sur votre salaire) ;
- **Les frais de déplacement** : ceux-ci sont remboursés selon la législation en vigueur ;
- **Une indemnité vêtement** journalière ;
- **Vêtements de travail** : des chaussures et un tablier ;
- **Prime de fin d'année** : Si vous avez travaillé au moins 30 jours du 1<sup>er</sup> juillet au 30 juin de l'année précédente, vous avez droit à cette prime. Elle est égale à 4.50% du salaire brut et est payée par le Fonds Social des Titres-Services ou votre syndicat. La prime nette est égale +/- à 63% de la prime brute ;
- **Pécule de vacances** : Le nombre de congés payés auquel vous avez droit, est communiqué par l'Office National des Vacances Annuelles (O.N.V.A.). Le pécule est également payé par cet organisme. Vous pouvez accéder à tout moment à vos données sur [votre compte du site de l'ONVA](#).

Lors de votre entrée en fonction, n'oubliez pas de remettre à votre JobCenter Daoust, votre attestation de vacances de l'ONVA ou de votre ancien employeur.

### 7.3 Mais encore ... 😊

- Un horaire adapté à votre vie privée
- Des formations sur le savoir-faire et le savoir-être
- Plein de petites attentions ! 😊
- Des réductions via la plateforme **Benefits@Work**

Grâce à notre partenariat avec Benefits at Work, vous recevez des avantages dans de nombreux magasins et avec de nombreux partenaires allant jusqu'à 40% de réduction.

Comment faire ?

- 1 Téléchargez l'appli **corporate benefits** sur Google Play Store ou l'App Store iOS.  

- 2 Scannez le code QR ou indiquez le nom de la plate-forme „Daoust“.  

- 3 Identifiez-vous avec vos données habituelles. Vous n'êtes pas encore enregistré? Créez un compte avec votre adresse e-mail privée et le **code d'enregistrement: Daoust01**.

Voilà, vous êtes prêt pour un shopping aux meilleures conditions !

Chaque mois, les promos les plus récentes arrivent dans votre boîte mails. Bon à savoir : l'offre de ristournes et de privilèges est constamment enrichie. Vous voulez en être averti.e en priorité ? Inscrivez-vous à la newsletter lors votre enregistrement.

## 8. Les Titres-Services

### 8.1 Les titres-services électroniques

Une fois votre prestation chez le client terminée, vous devez **impérativement encoder vos heures LE JOUR MÊME**.

Comment ? Via l'application **Job Tracker 2.0 by Sodexo** (gratuit), que vous devez télécharger dans l'App Store ou dans Google Play.



Où trouver tous les codes ? Dans Daoust Home\*

Vos propres données se retrouvent dans « Mon Compte »

Les codes de vos clients sont affichés dans « Mon Planning »

Vous pouvez également encoder votre prestation par téléphone. Toutes les coordonnées se trouvent sur votre planning.

### 8.2 Les titres-services papier

Le recto du titre-service papier doit être rempli par le client, à l'encre noire ou bleue.

Avant de les accepter, vous pouvez vérifier si les titres-services sont conformes. S'ils ne sont pas bien remplis ou plus valables, vous pouvez les rendre au client pour qu'il fasse le nécessaire.

**TITRE-SERVICE** 9,00€

Géré et financé par LE FOREM Wallonie

111111-111-11

Date de la prestation: [ ][ ][ ][ ] 20 [ ][ ]

Vous pouvez utiliser, demander l'échange ou le remboursement de ce titre-service jusqu'au 30/09/2016

SIGNATURE UTILISATEUR

Aide ménagère à domicile

Service extérieur de repassage

Courses ménagères

Transport de personnes

la date de prestation

signature du client

l'activité = aide-ménagère

vérifier la date de validité du TS

72 1900661240 112011210 005237201 000

Le verso du titre papier doit être rempli par vous et par Daoust.

The diagram shows the back of a Sodexo 'TITRE-SERVICE / DIENSTCHECK' card. It is divided into three main sections: 'TRAVAILLEUR / ARBEITNEHMER' (Employee), 'ENTREPRISE AGRÉÉE / ZUGELASSENE UNTERNEHMEN' (Authorized Company), and a vertical section for 'ENTREPRISE AGRÉÉE / ZUGELASSENE UNTERNEHMEN' on the right. The 'TRAVAILLEUR' section includes fields for NISS/INSS (10 boxes), a signature line, and a name field. The 'ENTREPRISE AGRÉÉE' section includes a company number field (5 boxes) and a name field. The right section has a vertical list of 5 boxes. Callouts point to 'votre numéro de registre national' (top right), 'votre signature' (middle right), and 'votre nom' (middle left).

## 9. Vos absences

Sachez que chez Daoust, nous suivons de près de l'absentéisme de nos travailleurs. En effet, nous sommes soucieux de votre bien-être et nous devons également veiller à la bonne organisation des prestations chez nos clients.

Voici quelques règles et informations relatives à vos absences éventuelles :

- Il faut toujours prévenir votre JobCenter au plus tôt (avant le début de la prestation)
- Toute absence doit être justifiée par écrit (et par un justificatif)
- Vous serez susceptible d'être envoyé.e au médecin contrôle en cas de maladie.
- Si vous avez des absences répétées, nous organiserons un entretien en accord avec vous pour évaluer la situation et prendre des éventuelles mesures

### 9.1 Vacances

Vous avez des vacances prévues ?

Pour que nous puissions approuver votre demande de congés, vous devez nous prévenir 2 semaines avant par écrit ou dans Daoust Home\*.

Combien de jour de vacances pouvez-vous prendre ?

Vous devez nous remettre une attestation de vacances soit de votre dernier employeur, soit de l'ONVA pour déterminer le nombre de jours auquel vous avez droit cette année.

Ensuite, chaque année, le nombre de jours de congés auquel vous avez droit, est communiqué par l'O.N.V.A. (Organisme National des Vacances Annuelles). Ce nombre vous est donné en équivalent temps plein. Si vous travaillez en temps partiel, vous devez convertir le nombre jours en heures (nombre de jours X 7.6).

## 9.2 Vous êtes malade ?

- Prévenez **immédiatement** par téléphone votre JobCenter et votre premier client (souhaitable);
- Si vous êtes couvert.e par un certificat médical, faites-le suivre à votre JobCenter dans les 48 heures.

## 9.3 Accident de travail

Vous avez eu un accident sur votre lieu de travail ou sur le chemin du travail ?

- **... vous pouvez continuer à travailler ?**  
C'est possible, mais faites quand même une déclaration auprès de votre JobCenter. Ceci pourra s'avérer utile si vous avez besoin de soins médicaux ultérieurement à la suite à cet accident.
- **...vous avez besoin de soins médicaux ou vous serez absent.e pendant quelques jours :**  
Prévenez votre (vos) consultant(s) par téléphone le plus rapidement possible de ce qui s'est passé. Signalez le lieu, la date et l'heure ainsi que la blessure ou le dommage que vous avez subi. Après votre RDV chez le médecin, reprenez contact avec votre (vos) consultant(s) pour finaliser la déclaration d'accident de travail.

## 10. Collaboration avec vos clients

### 10.1 Attitude à adopter chez vos clients

... Nous revenons à nos valeurs 😊 Vivez les avec vos clients et ils vous le rendront bien 😊

#### *Welcome to the Family!*

**Welcome!** Les clients vous accueillent chez eux... Soyez agréable et souriant.e : dites bonjour aux membres de la famille et aux voisins.

**Family!** En travaillant chez vos clients, vous entrez dans l'intimité familiale : soyez à l'écoute de leurs besoins, dans le respect.

**Smile!** Travaillez avec le sourire. C'est toujours plus agréable !

**Respect!** Soyez à l'heure, poli(e), suivez les instructions de base (hygiène, sécurité, qualité et tenue vestimentaire).

**Green!** Daoust ❤️ la planète. Préférez les éponges aux papiers essuie-tout, ne laissez pas couler l'eau inutilement, éteignez les lumières en quittant chaque pièce. Si vos clients utilisent encore des titres-services papiers, n'hésitez pas à leur parler des titres-services électroniques.

#### *We Love Solutions!*

**We!** Vous faites partie de la grande famille des travailleurs Daoust Titres-Services. Représentez Daoust avec le sourire, la politesse et l'envie de bien faire.

❤️! Soyez fier.e de l'aide précieuse que vous apportez à toutes les familles chez qui vous travaillez.

**Solutions!** S'il vous reste du temps lorsque toutes vos tâches sont terminées, demandez à votre client une tâche complémentaire ou prenez des initiatives. Ne partez jamais avant la fin de votre prestation !

**Quality!** Après avoir nettoyé une pièce, prenez un instant pour vérifier que tout est bien propre et au besoin, repassez là où c'est nécessaire. Rangez ce que vous avez déplacé après votre prestation.

**Proactive!** Si vous voyez que quelque chose doit être nettoyé, proposez-le à votre client pour une prochaine prestation.

**Flexible!** Un client vous demande une nouvelle tâche ? Estimez la durée et si nécessaire, contactez votre JobCenter afin d'augmenter votre horaire.

## 10.2 Les absences de vos clients

Les clients doivent nous prévenir de leur absence au minimum 14 jours calendrier à l'avance via Daoust Home.

Si un client vous informe d'une absence, demandez-lui de contacter le JobCenter via Daoust Home. Contactez également votre JobCenter afin que nous puissions prendre les mesures qui s'imposent.

En cas d'absence d'un client, votre JobCenter vous communiquera un remplacement chez un ou d'autres clients. N'hésitez pas à nous faire savoir si vous connaissez un client qui souhaiterait des heures en plus. Parlez-en avec nous et nous verrons si c'est possible !

Dans certains cas où nous n'aurions pas trouvé de remplacement, le JobCenter peut introduire, si les conditions sont réunies, une demande de chômage temporaire (économique) sous réserve de l'acceptation de l'ONEM. Le chômage n'est pas un équivalent à un congé, mais bien à une absence pour manque de travail. Dans ce cas, un document C.3.2A sera disponible dans votre JobCenter 5 jours avant la date et vous devez l'avoir en votre possession au plus tard le 1<sup>er</sup> jour de chômage économique. Ce document doit être complété chaque fin de mois et remis à votre organisme de paiement de chômage (CAPAC/syndicat).

Nous vous rappelons qu'en tant que travailleur, vous devez légalement être disponible pour travailler aux plages horaires contractuelles convenues. En conséquence, Daoust peut vous rappeler à tout moment pour prester vos heures contractuelles.

## 10.3 Le Carnet de communication

Vous l'aurez compris en parcourant nos valeurs, la communication est primordiale. Parlez avec vos clients, écoutez-les, interpelez-les, posez-leur des questions, faites-leur des demandes ...

Toutefois, un certain nombre de vos clients seront absents et vous laisseront seul.e.s. C'est pourquoi, un carnet de communication a été créé afin de **faciliter les échanges entre eux et vous**. Vous y retrouvez les demandes de vos clients concernant les **tâches à effectuer**, les **types de produits** à utiliser sur les différentes surfaces et éventuellement **l'endroit où est rangé le matériel**.

Vous pouvez également, par jour de prestation, écrire vos remarques spécifiques (produits manquants, matériel non conforme...) ou toutes autres informations que vous souhaitez communiquer à vos clients.

**Exemple** : Date de la prestation : 15 juin

**Client** : « Bonjour Chloé, peux-tu faire les vitres du rez-de-chaussée aujourd'hui ? Pour gagner du temps, ne fais pas les chambres des enfants. Pour info, nous serons absents du 15 août au 3 septembre. Nous avons prévenu le JobCenter. PS : n'oublie pas de mettre en route l'alarme de la maison avant de partir. Merci ! Bonne journée ! »

**AM** : « Bonjour Monsieur, pouvez-vous racheter du produit pour nettoyer la douche pour la semaine prochaine ? J'en profite pour vous prévenir que je serai en congé du 15 juillet au 25 juillet inclus. Le JobCenter prendra contact avec vous pour vous avertir également et vous proposer un remplacement. Merci. Chloé. »

## 11. Notre Collaboration

Ça y est, vous êtes prêt.e à aller chez votre premier client 😊

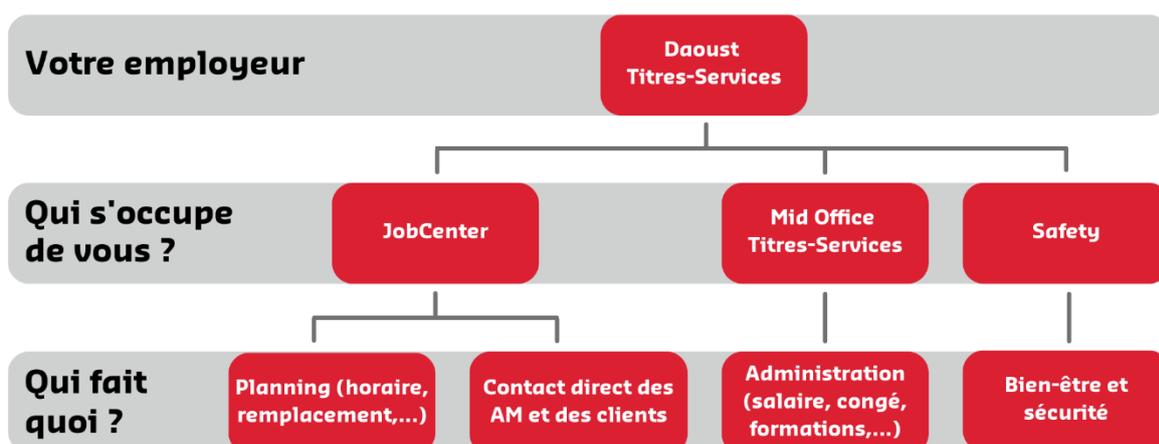
À la fin de votre première journée, nous vous appellerons pour voir comment cela s'est passé.

Durant votre période de votre CDD, nous nous rencontrerons régulièrement et nous ferons le point ensemble sur votre travail.

Entre-temps, n'hésitez pas à nous contacter.

*Welcome to the Family!*

### 11.1 Qui fait quoi ?



### 11.2 Des questions ?

Contactez votre JobCenter Daoust !

La liste de nos JobCenters et leurs coordonnées se trouvent sur [www.daoust.be](http://www.daoust.be) ou Via [Daoust Home](#)

#### Contact Center

02/207.17.71

Numéro d'urgence à contacter uniquement durant les heures de fermeture des bureaux Daoust et dans les cas suivants :

- Un client est absent alors qu'une prestation est prévue ;
- Un accident de travail ;
- Un événement grave s'est produit et cela nécessite un contact urgent.

## 12. Annexes

### 12.1 Numéros d'urgence

	Police	101
	Pompiers	112
	Centre des brûlés	02/268 62 00
	Centre antipoisons	070/245 245

## 12.2 Fiche de Paie

DAOUST SA (TITRES-SERVICES)

GALERIE PORTE LOUISE, 203 bte 5  
1050 BRUXELLES  
Numéro d'entreprise : 0400523292  
N° O.N.S.S. : 28704142

DAOUST SA (TITRES SERVICES)  
RUE DU COMMERCE, 20  
6900 MARCHÉ-EN-FAMENNE

### Fiche de paie

Période du 01.08.2012 au 31.08.2012

Extrait du compte individuel à conserver soigneusement.

CONFIDENTIEL

50300/1-42-9890

100-02

Nom prénom  
Adresse

Date de paiement

04.09.2012

Rémunérations - Heures - Avantages divers		
7:00 heures vacances		
4:00 heure(s) jour de carence		
47:00 heure(s) normale(s) prestée(s) à 10,08	A	473,76
4:00 heure(s) jours fériés à 10,08	A	40,32
41:00 heures salaire heb. gar. maladie à 10,08	A	413,28
23:00 heures sal.gar. 8-14 maladie à 10,08 à 85,88%	A	199,10
4:00 heures sg 15-30 maladie (base) à 10,08: 40,32	A	
Indemnité temps de déplacement	A	7,89
SG 15-30 maladie (payé) 40,32 à 25,88%	A	10,43
Brut base ONSS 100%: 935,25		
Brut base ONSS majoré: 1.010,07		
1 transports privés à 20,4621	F	20,46
Indemnité vêtements de travail	F	2,00
Frais de transports entre 2 clients	F	13,20
<b>TOTAL +</b>		<b>1.180,44</b>

Informations générales	
N° registre national	841013-234-46
Etat civil	Célibataire
Date d'entrée	09.03.2012
Commission paritaire	322.01
Préfixe ONSS / Catégorie	597 / 15
Sorte Contrat	Durée indéterminée
Type personnel	Ouvrier
Rém. à l'heure (titres services)	10,08
Nombre heures / semaine	temps partiel / 24:30

Detail des jours pour la période	
8 jour(s) presté(s)	
1 jour(s) férié(s)	
7 jours SHG maladie	
1 jours de vacances annuelles	
5 jours SG 8-14 maladie	
1 jours SG 15-30 maladie	

Compteurs		
Report	Mouv.	Situation actuelle
2	+1	3 jours vacances déjà pris
22:00	+7:00	29:00 hrs.vacances déjà prises

Retenues sociales, fiscales et autres		
Coût ONSS rémunération normale	B	132,02
Bonus à l'emploi	B	-54,10
Précompte prof. rémunération normale	D	84,56
Déduction avance reçue	G	379,01
<b>TOTAL -</b>		<b>511,49</b>

	Brut total	Retenues sécurité sociale	Imposable	Précompte Professionnel	Net	Divers positifs/net	Divers négatifs/net	Net à recevoir
	A	B	C	D	E	F	G	
EUR	1.144,78	77,92	1.066,86	84,56	982,30	35,66	379,01	638,95

Transfert au compte BIC CREGBEBB - IBAN BE13 7326 6144 1839

Document établi par le Group S - Secrétariat social a.s.b.l.  
Secrétariat Social agréé d'Employeurs (N°100-AM73.1946)



Bureau de BRUXELLES  
Avenue FONSNY, 40  
1060 St GILLES (Bruxelles)

31123001

Période du 01.06.2020 au 30.06.2020

03.07.2020

50300/1-20-10668

First name, name, address

Détail des prestations

Date	Prestation
Lu 01.06.2020	8:00 Jour férié
Ma 02.06.2020	9:00 Présence
Me 03.06.2020	4:00 Absence volontaire / injustifiée 4:00 Présence
Je 04.06.2020	6:00 Présence
Ve 05.06.2020	1:00 Absence volontaire / injustifiée 6:00 Présence
Sa 06.06.2020	3:00 Présence
Di 07.06.2020	
Lu 08.06.2020	2:00 Absence volontaire / injustifiée 3:00 Présence
Ma 09.06.2020	9:00 Présence
Me 10.06.2020	3:00 Absence volontaire / injustifiée 4:00 Présence
Je 11.06.2020	7:00 Présence
Ve 12.06.2020	6:00 Présence
Sa 13.06.2020	3:00 Présence
Di 14.06.2020	
Lu 15.06.2020	6:00 Force majeure
Ma 16.06.2020	1:00 HRS COMPLEMENTAIRES 8:00 Présence
Me 17.06.2020	7:00 Présence
Je 18.06.2020	6:00 Présence
Ve 19.06.2020	1:00 Absence volontaire / injustifiée 6:00 Présence
Sa 20.06.2020	3:00 Présence
Di 21.06.2020	
Lu 22.06.2020	3:00 heures( s) improductives payées 3:00 Présence
Ma 23.06.2020	1:00 HRS COMPLEMENTAIRES 8:00 Présence
Me 24.06.2020	8:00 Présence
Je 25.06.2020	1:00 HRS COMPLEMENTAIRES 6:00 Présence
Ve 26.06.2020	6:00 Présence
Sa 27.06.2020	3:00 Présence
Di 28.06.2020	
Lu 29.06.2020	6:00 Présence
Ma 30.06.2020	1:00 HRS COMPLEMENTAIRES 8:00 Présence

Overview of the services



Document établi par Group S - Secretariat social a.s.b.l.  
Secretariat Social agréé d'Employeurs(N°100-AM 7.3.1946)

Bureau de BRUXELLES  
Avenue FONSNY 40  
1060 ST GILLES (Bruxelles)

201 01.01.20

## 12.3 Certificat Medical

CERTIFICAT 1e CONSTAT (TEMPLATE)

### CERTIFICAT MEDICAL « Accidents du travail »

Je soussigné (Nom, prénoms, qualité, adresse) (cachet)	
ayant examiné (Nom, prénoms, adresse de la victime)	
N° NISS de la victime :	
Le (date et heure)	
Après l'accident qui lui est survenu le (date et heure)	
<b>Constate :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Que l'accident a produit les lésions suivantes : Indiquer le genre et la nature des lésions et les parties du corps atteintes (fractures du bras gauche, contusion à la tête, aux doigts, lésions internes, asphyxie, etc...)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Que ces lésions ont eu (auront) pour conséquence : (indiquer les suites certaines ou présumées des lésions constatées : mort, incapacité permanente, totale ou partielle, incapacité temporaire totale ou partielle en mentionnant la durée présumée de cette incapacité temporaire)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas d' Interruption Temporaire de Travail (ITT)</li> <li>ITT de            jours, du            au</li> <li>Travail adapté du            au</li> <li>Décès</li> <li>...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Que le blessé est soigné : (indiquer le lieu où la victime est soignée)</li> </ul>	
Une radiographie de contrôle ou de diagnostic a-t-elle été faite ?	OUI      NON
Ces lésions nécessitent le traitement suivant :	
La victime peut-elle se déplacer ?	OUI      NON
Estimez-vous que la lésion constatée peut avoir eu pour cause l'accident relaté ?	OUI      NON
Les lésions nécessitent-elles une intervention chirurgicale ?	NON OUI. Laquelle ?

Fait à

le

Signature du médecin,