

# Conditions générales

## Sommaire

|                                                                            |          |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Introduction</b>                                                        | <b>3</b> |
| Définition des appellations                                                | 3        |
| <b>1. Obligations de Ménage Écologique</b>                                 | <b>4</b> |
| Statuts                                                                    | 4        |
| Buts                                                                       | 4        |
| Choix de la travailleuse mise à disposition                                | 4        |
| Salaire équitable                                                          | 4        |
| Cotisations sociales                                                       | 4        |
| Couverture sociale                                                         | 5        |
| Garantie                                                                   | 5        |
| Devoir de diligence                                                        | 5        |
| Secret professionnel, devoir de confidentialité                            | 5        |
| Responsabilité                                                             | 5        |
| For juridique                                                              | 5        |
| <b>2. Obligations du/de la client.e concernant la location de services</b> | <b>6</b> |
| Contrat                                                                    | 6        |
| Prestations                                                                | 6        |
| Signature du contrat de location de services                               | 6        |
| Horaires des missions                                                      | 6        |
| Durée de la prestation de ménage au domicile du/de la client.e             | 6        |
| Changement du jour / de l'horaire de la prestation                         | 6        |
| Tarifs                                                                     | 7        |
| Facturation et délai de paiement                                           | 7        |
| Déplacement d'une prestation                                               | 7        |
| Toute demande de prestation doit passer par l'Agence                       | 7        |
| Aucun échange d'argent entre la femme de ménage et le/la client.e          | 8        |
| Pouvoir de direction et sécurité du travail                                | 8        |
| Cahier des charges                                                         | 8        |
| Environnement de travail                                                   | 8        |
| Délais de résiliation du contrat                                           | 8        |
| Engagement par le/la client.e                                              | 9        |
| Secret professionnel, devoir de confidentialité                            | 9        |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3. Obligations de l'employée</b>                  | <b>10</b> |
| Contrat-cadre de travail temporaire                  | 10        |
| Contrat de mission                                   | 10        |
| Disponibilités                                       | 10        |
| Modification des disponibilités                      | 10        |
| Vacances                                             | 10        |
| Salaire                                              | 10        |
| Horaires des missions                                | 11        |
| Cahier des charges                                   | 11        |
| Devoir de diligence                                  | 11        |
| Directives                                           | 11        |
| Rapport de travail                                   | 11        |
| Toute demande de prestation doit passer par l'Agence | 11        |
| Accident                                             | 12        |
| Maladie                                              | 12        |
| Résiliation des rapports de travail                  | 12        |
| Responsabilité                                       | 12        |
| Engagement par le/la client.e                        | 12        |
| Protection des données                               | 12        |
| For juridique                                        | 13        |

## INTRODUCTION

Par leurs signatures du contrat de location de service, les différentes parties attestent avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de l'entreprise Ménage Écologique dont le siège se situe Place Pépinet 4 à 1003 Lausanne.

Les conditions générales fixent les obligations respectives de chaque partie, à savoir l'Agence Ménage Écologique, le/la client.e et l'employé.e.

Elles sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Ménage Écologique se réserve le droit d'adapter et de modifier les conditions générales en tout temps. La seule version applicable et faisant foi est celle disponible et téléchargeable sur le site internet [www.menage-ecologique.ch](http://www.menage-ecologique.ch) sous la rubrique Conditions Générales.

## Définition des appellations

- Les termes « *Ménage Écologique* », « *Agence* » ou « *Bailleur de services* » se réfèrent à l'entreprise Ménage Écologique.
- Les termes « *Client.e* » ou « *Entreprise de mission* » se réfèrent à toute personne ayant signé au moins un contrat de location de services avec Ménage Écologique.
- Les termes « *Femme de ménage* », « *Travailleuse* », « *Candidate* » ou « *Employée* » se réfèrent à la personne engagée en tant que telle par Ménage Écologique et mise à disposition du/de la client.e.

Ménage Écologique

Lausanne, le 1<sup>er</sup> janvier 2020

## **1. OBLIGATIONS DE MÉNAGE ÉCOLOGIQUE**

### **Statuts**

Ménage Écologique est une raison individuelle inscrite au Registre du commerce sous le nom de Ma Nanny. L'Agence est titulaire d'une autorisation cantonale de pratiquer la location de services ainsi que d'une autorisation cantonale de pratiquer le placement privé, délivrées par le Service de l'Emploi, rue Caroline 11, 1014 Lausanne.

### **Buts**

Ménage Écologique est une agence proposant un service de ménage à domicile avec produits écologiques. Elle recrute des employées selon des critères précis, les engage par le biais d'un contrat de travail temporaire puis les met à disposition des client.e.s, dit.e.s les entreprises de mission. Ménage Écologique prend en charge le recrutement, la mise en relation entre les parties, l'établissement des contrats, le paiement des salaires, le prélèvement et le paiement des cotisations sociales, l'établissement des documents pour l'assurance-chômage et autres documents de fins de contrat (certificats de travail, certificats de salaire). Elle s'occupe également de la facturation des prestations auprès des client.e.s.

### **Choix de la travailleuse mise à disposition**

Le personnel mis à disposition par le bailleur de services ne travaille pas dans l'entreprise de mission sur la base d'un contrat d'entreprise ou d'un mandat ; le bailleur de services ne répond donc en aucune manière envers l'entreprise de mission du résultat des prestations fournies par le personnel mis à disposition. Il répond uniquement du bon choix de la travailleuse mise à disposition.

### **Salaire équitable**

Nos salaires respectent la convention collective Location de Services. Ainsi, toutes nos employées sont rémunérées 25 CHF brut de l'heure. Elles touchent un treizième salaire et ont droit à des vacances payées.

### **Cotisations sociales**

L'Agence et les femmes de ménage cotisent pour les assurances sociales en vigueur, respectivement :  
AVS / AI / APG

Assurance chômage

Assurance accident professionnel

Assurance accident non-professionnel

PC Fam

Frais d'exécution CCT

Les cotisations pour la LPP entrent en vigueur dès que les conditions mentionnées dans la CCT sont réunies.

## **Couverture sociale**

Toutes les employées de Ménage Écologique sont couvertes pour :

- Accident professionnel
- Accident non-professionnel si elles travaillent plus de 8h par semaine
- Assurance perte de gain en cas de maladie

## **Garantie**

En cas de ménage de fin de bail, nous garantissons une clause de satisfaction de la gérance. Dans le cas où des retouches sont nécessaires, Ménage Écologique s'engage à les prendre en charge sans frais supplémentaires pour le/la client.e.

## **Devoir de diligence**

L'Agence confirme que l'ensemble de son personnel respecte en tous points les dispositions légales et que toutes les conditions d'engagement stipulées dans la convention collective de la Location de services sont appliquées.

## **Secret professionnel, devoir de confidentialité**

L'Agence et ses employées s'interdisent de transmettre à des tiers toute information dont ils auraient pu avoir connaissance dans le cadre du présent contrat. Cela concerne en particulier les documents quels qu'ils soient, conditions de logement, de revenus et de propriété.

## **Responsabilité**

L'Agence possède une assurance responsabilité civile d'entreprise pour les dommages corporels et matériels à concurrence de dix millions de francs suisses susceptibles d'être causés par les employées de l'Agence dans l'accomplissement de leurs tâches contractuelles. L'Agence se tient à disposition du/de la client.e pour lui fournir des renseignements sur la couverture de cette assurance. Nous sommes également couverts en cas de vol.

En cas de dommages constatés, le/la client.e prend note qu'il/elle dispose de 24h après le passage de l'employée pour annoncer le sinistre à Ménage Écologique. Les dommages signalés passé ce délai ne pourront faire l'objet d'aucune réclamation.

## **For juridique**

Le for juridique est le lieu où le bailleur de services a son siège, soit à Lausanne.

## **2. OBLIGATIONS DU/DE LA CLIENT.E CONCERNANT LA LOCATION DE SERVICES**

### **Contrat**

Le contrat liant l'Agence au/à la client.e est un contrat de location de services, en vertu des articles 22 LSE et 50 OSE. Par la signature de ce dernier, le/la client.e mandate l'Agence afin que celle-ci lui mette à disposition une femme de ménage.

### **Prestations**

Ménage Écologique est une agence proposant un service de ménage à domicile avec produits écologiques. Nous fournissons des femmes de ménage expérimentées et au profit de plusieurs années d'expériences en ménage à domicile.

Ménage Écologique gère l'établissement des contrats, le paiement des salaires, le prélèvement et le paiement des cotisations sociales, l'établissement des documents pour l'assurance-chômage et autres documents de fins de contrat (certificats de travail, certificats de salaire). Elle s'occupe finalement de la facturation des prestations auprès des client.e.s.

### **Signature du contrat de location de services**

Lorsque le/la client.e a validé le devis, les contrats sont établis et la prestation peut débuter.

Le contrat peut être résilié selon les délais spécifiés en page 8 de ce document.

### **Horaires des missions**

Les horaires sont définis dans le contrat de location de services, avec les jours et les heures précis. Ces mêmes horaires sont inscrits sur le contrat de mission signé par la femme de ménage.

### **Durée de la prestation de ménage au domicile du/de la client.e**

Nous convenons d'une durée pour la première prestation en accord avec le/la client.e sur la base de la grandeur du domicile, du nombre de pièces et de salle de bain et après discussion du cahier des charges.

La durée de la prestation de ménage est évaluée et confirmée après les deux premiers passages de l'employée au domicile du/de la client.e. Elle pourra être revu à la baisse ou à la hausse, après discussion et en accord avec le/la client.e.

### **Changement du jour / de l'horaire de la prestation**

Les horaires (avec jours et heures) des prestations sont inscrites sur le contrat.

Dans le cas où un.e client.e souhaite modifier les jours de façon permanente, il envoie une demande par e-mail à [info@menage-ecologique.ch](mailto:info@menage-ecologique.ch) en inscrivant les nouveaux horaires décidés.

Ménage Écologique fournira une réponse au/à la client.e dans un délai de cinq jours. Ménage Écologique fera son possible pour satisfaire la demande du/de la client.e, sans toutefois pouvoir garantir un résultat favorable.

Dans le cas où le changement est validé, le/la client.e prend note qu'il entrera en vigueur à la date décidée par Ménage Écologique en fonction des possibilités de l'Agence et des employées.

### **Tarifs**

L'entreprise de mission paie au bailleur de services le tarif de CHF 45.- par heure de ménage.

Sont inclus dans ce montant : les produits écologiques, les chiffons et les éponges, le déplacement au domicile de l'employée, toutes les prestations sociales, allocations, frais et prestations accessoires, ainsi que tous les frais d'exécution et de formation continue, les frais liés au régime de retraite anticipée et ce en concordance avec la convention collective de travail étendue applicable pour la mission et selon le contrat de travail entre la travailleuse et le bailleur de services.

### **Facturation et délai de paiement**

Une facture est établie mensuellement sur la base du fichier horaire transmis par le/la client.e qui contient :

- Les horaires effectués par l'employée au cours du mois
- La signature du/de la client.e
- La signature de l'employée

Les factures au format PDF sont envoyées sur l'adresse e-mail du/de la client.e chaque fin de mois. Elles sont payables à 10 jours dès réception.

En cas de retard de paiement, un rappel avec des frais est envoyé.

### **Déplacement d'une prestation**

En cas d'empêchement, le/la client.e peut demander le déplacement d'une prestation par e-mail à [info@menage-ecologique.ch](mailto:info@menage-ecologique.ch) jusqu'à deux jours avant l'heure de la prestation prévue.

Exemple : pour une prestation prévue le vendredi à 9h, le déplacement peut être demandé jusqu'au mercredi à 9h.

Toute demande passée après ce délai ne pourra être prise en compte et la prestation sera facturée.

Le/la client.e prend note qu'une prestation ne peut être annulée mais uniquement déplacée à une date ultérieure.

Dans le cas où le/la client.e et l'Agence ne trouvent pas de solution pour le déplacement, la prestation sera facturée comme si elle avait eu lieu.

### **Toute demande de prestation doit passer par l'Agence**

Tant que le/la client.e et l'employée sont en contrat avec l'Agence, toute communication relative à une demande de ménage doit passer par l'Agence. Dans le cas où une prestation de ménage est organisée directement entre la femme de ménage et le/la client.e sans en informer l'Agence, l'Agence facturera la prestation selon les tarifs en vigueur.

**Aucun échange d'argent entre la femme de ménage et le/la client.e**

Le/la client.e prend note que la femme de ménage est l'employée de l'Agence. Aucun échange d'argent ne peut se faire entre le/la client.e et l'employée. L'Agence se charge d'effectuer la facturation auprès du/de la client.e et le paiement du salaire de l'employée.

**Pouvoir de direction et sécurité du travail**

L'entreprise de mission exerce les pleins pouvoirs de direction et de contrôle, concernant l'exécution du travail, à l'égard de la travailleuse mise à disposition. Elle observe en l'occurrence notamment les directives et les dispositions légales relatives à la sécurité du travail et à la protection de la santé.

**Cahier des charges**

Un cahier des charges est défini entre l'Agence et le/la client.e et détaille l'ensemble des tâches à exécuter par l'employée. Il est transmis à la femme de ménage avant le début de la prestation. Le/la client.e s'engage à respecter le cahier des charges et à ne pas exiger de la femme de ménage d'autres tâches n'y étant pas inscrites et n'ayant pas été discutées préalablement.

Le cahier des charges peut cependant être adapté en tout temps, sur simple demande du/de la client.e auprès de l'Agence. Après consultation de la femme de ménage et accord de sa part, le nouveau cahier des charges entre en vigueur.

**Environnement de travail**

Le/la client.e s'engage à offrir un environnement de travail sain et sécurisé à l'employée. Il est interdit de lui demander l'exécution de tâches dangereuses pouvant nuire ou mettre en péril sa santé ainsi que toute autre tâche sans aucun lien avec le ménage.

**Rapport de travail**

Ménage Écologique fournit un document permettant de relever quotidiennement les heures effectuées. Au terme de chaque journée de travail, la femme de ménage et le/la client.e inscrivent les horaires effectués. A la fin du mois, ce document est signé par les deux parties et est envoyé par e-mail (scan ou photographie) à Ménage Écologique. La facturation et le paiement du salaire seront effectués sur la base de ce document.

**Délais de résiliation du contrat**

Le contrat étant conclu entre l'Agence et le/la client.e, la date qui s'applique pour le délai de résiliation est celle inscrite sur le premier contrat signé. Dans le cas où un changement d'employée intervient en cours de contrat, c'est la date de signature du premier contrat qui fait foi.

Les délais suivants s'appliquent :

- Si le contrat de location de services est conclu pour une durée indéterminée :

Pendant les trois premiers mois, il peut être résilié par écrit sous respect d'un préavis de 7 jours ;  
A partir du quatrième mois, le délai de résiliation est d'un mois pour la fin du mois suivant.

- Si le contrat de location de services est conclu pour une durée déterminée, il prend fin à la date de fin.

Par ailleurs, en cas de faute grave de la femme de ménage, la résiliation est immédiate et sans préavis.

### **Engagement par le/la client.e**

L'entreprise de mission est libre d'engager la travailleuse mise à disposition au terme de la mission. Elle ne doit une indemnité au bailleur de services que si la mission a duré moins de trois mois et a pris fin depuis moins de trois mois.

Dans le cas où le/la client.e rompt le contrat avec Ménage Écologique et engage la femme de ménage directement dans les délais précités, Ménage Écologique facturera une indemnité forfaitaire de CHF 1'000.- au/à la client.e.

Le/la client.e prend note de son obligation d'informer Ménage Écologique dans le cas où il/elle souhaite engager directement la travailleuse.

Dans le cas où Ménage Écologique n'en est pas informé et vient à l'apprendre ultérieurement, l'indemnité forfaitaire reste due dans les douze mois suivant la fin du contrat entre Ménage Écologique et le/la client.e.

### **Secret professionnel, devoir de confidentialité**

Le/la client.e reconnaît être soumis à un devoir de réserve concernant les secrets commerciaux. Sont considérés comme secrets commerciaux tous les renseignements dont la divulgation pourrait nuire en quoi que ce soit à l'Agence et à ses employées. Ce devoir de réserve se poursuit même après la résiliation des rapports contractuels.

Toutes les correspondances échangées verbalement, par écrit ou par e-mail est confidentiel. Le/la client.e s'engage à ne pas les divulguer à des tiers.

### 3. OBLIGATIONS DE L'EMPLOYÉE

#### Contrat-cadre de travail temporaire

La femme de ménage est employée par Ménage Écologique par un contrat-cadre de travail temporaire, en vertu des articles 19s LSE et 48s OSE. Ce contrat-cadre régit un nombre indéterminé de missions que la travailleuse accomplira pendant une certaine période dans des entreprises tierces dites entreprises de mission. Il prend effet à la conclusion par les mêmes parties d'un contrat complémentaire (contrat de mission) pour une mission que la travailleuse accepte d'accomplir dans une entreprise.

Le contrat-cadre n'oblige ni l'employeur à offrir une mission ni la travailleuse à accepter une mission proposée. Chaque nouvelle mission fera l'objet d'un nouveau contrat de mission (nouveau contrat de travail).

#### Contrat de mission

Pour chaque mission chez un.e client.e, l'employée signe un contrat de mission avec Ménage Écologique en vertu de la LES et en complément au contrat-cadre. Il définit :

- L'entreprise de mission (le/la client.e)
- Le lieu de la prestation
- La personne de contact et son numéro de téléphone
- Le genre de travail à effectuer
- Le début et la fin de la mission
- L'horaire de travail
- Le salaire de base et différentes indemnités

#### Disponibilités

Lors de l'entretien, l'employée informe Ménage Écologique de ses disponibilités. L'Agence se basera sur ces informations pour lui proposer des missions.

#### Modification des disponibilités

Lorsque la femme de ménage est engagée, elle prend note qu'elle a l'obligation d'informer l'Agence de toute modification de ses disponibilités **au minimum 1 mois à l'avance**.

#### Vacances

Les employées ont droit à 4 semaines de vacances par année, 5 semaines lorsqu'elles sont âgées de moins de 20 ans ou de plus de 50 ans. Elles sont accordées sous réserve d'accord de l'Agence et en fonction des besoins des client.e.s. L'employée prend note de son obligation de faire part à l'Agence de toute demande de vacances en précisant les dates et la durée **au minimum 1 mois à l'avance**.

#### Salaire

Nos salaires respectent la convention collective Location de Services. Ainsi, toutes nos employées sont rémunérées 25 CHF brut de l'heure. Elles touchent un treizième salaire et ont droit à des vacances payées.

## **Horaires des missions**

Les horaires sont définis dans le contrat de mission signé par la femme de ménage. Ces mêmes horaires sont inscrits sur le contrat de location de services signé par le/la client.e.

## **Cahier des charges**

Un cahier des charges est défini entre l'Agence et le/la client.e et détaille l'ensemble des tâches à exécuter par la femme de ménage. Il est transmis à la femme de ménage avant le début de la prestation. La femme de ménage s'engage à respecter le cahier des charges. Le/la client.e s'engage à ne pas exiger de la femme de ménage d'autres tâches n'y étant pas inscrites. La femme de ménage n'est pas tenue d'effectuer des tâches n'étant pas inscrites dans le cahier des charges.

Le cahier des charges peut être adapté en tout temps, sur simple demande du/de la client.e auprès de l'Agence. Après consultation de la femme de ménage et accord de sa part, le nouveau cahier des charges entre en vigueur.

## **Devoir de diligence**

La travailleuse s'engage à accomplir avec diligence et conscience les tâches que lui confie l'entreprise de mission.

## **Directives**

La travailleuse observe les directives de l'employeur (Ménage Écologique) et de l'entreprise de mission (le/la client.e). Pendant la mission, elle se conforme aux usages et au règlement de l'entreprise de mission.

La femme de ménage s'engage à arriver à l'heure prévue au domicile du/de la client.e. En cas de retard ou d'imprévu, elle s'engage à prévenir le/la client.e le plus rapidement possible.

La femme de ménage prend note de l'interdiction de fumer au domicile du/de la client.e.

## **Rapport de travail**

Ménage Écologique fournit un document permettant de relever quotidiennement les heures effectuées. Au terme de chaque journée de travail, la femme de ménage et le/la client.e inscrivent les horaires effectués. A la fin du mois, ce document est signé par les deux parties et est envoyé par e-mail (scan ou photographie) à Ménage Écologique ([info@menage-ecologique.ch](mailto:info@menage-ecologique.ch)). La facturation et le paiement du salaire seront effectués sur la base de ce document.

## **Toute demande de prestation doit passer par l'Agence**

Tant que le/la client.e et la femme de ménage sont en contrat avec l'Agence, toute communication relative à une demande de prestation doit passer par l'Agence. La femme de ménage a l'obligation d'informer l'Agence dans le cas où un.e client.e entrerait directement en contact avec elle sans passer par l'Agence.

## **Accident**

La travailleuse engagée dans une entreprise de mission est assurée contre les accidents professionnels. Lorsque le temps de travail atteint au moins 8 heures par semaine, les accidents non professionnels sont couverts.

## **Maladie**

Une assurance indemnités journalières conclue auprès du Groupe Mutuel couvre les pertes de salaire en cas de maladie.

Un certificat médical est exigé dès le troisième jour d'absence.

## **Résiliation des rapports de travail**

Si le contrat de location de services est conclu pour une durée indéterminée :

- Pendant le premier mois, il peut être résilié par écrit sous respect d'un préavis de 7 jours ;
- A partir du deuxième mois, le délai de résiliation est d'un mois pour la fin du mois suivant.

Si le contrat de location de services est conclu pour une durée déterminée, il prend fin au terme du dernier jour de la durée du contrat.

Par ailleurs, en cas de faute grave de la femme de ménage, la résiliation est immédiate et sans préavis.

## **Responsabilité**

La femme de ménage possède un casier judiciaire vierge dont un extrait a été fourni à l'Agence lors de son engagement.

La femme de ménage est au bénéfice d'une assurance responsabilité civile personnelle dont une copie a été fournie à l'Agence.

## **Engagement par le/la client.e**

L'entreprise de mission est libre d'engager la travailleuse mise à disposition au terme de la mission. Elle ne doit une indemnité au bailleur de services que si la mission a duré moins de trois mois et a pris fin depuis moins de trois mois.

Dans le cas où le/la client.e rompt le contrat avec Ménage Écologique et engage la femme de ménage directement dans les délais précités, Ménage Écologique facturera une indemnité forfaitaire de CHF 1'000.- au/à la client.e.

Ainsi, la travailleuse prend note de l'obligation d'informer Ménage Écologique dans le cas où un.e client.e lui propose un contrat sans passer par l'Agence.

## **Protection des données**

Ménage Écologique ne traite les données de la travailleuse qu'avec son assentiment.

**For juridique**

Le tribunal du domicile ou du siège du défendeur ou celui du lieu où la travailleuse exerce habituellement son activité professionnelle est compétent pour statuer sur les actions relevant du droit du travail (art. 34, al. 1, CPC). Est en outre compétent pour statuer sur les actions de travailleurs relevant de la loi sur le service de l'emploi le tribunal du lieu de l'établissement commercial du bailleur de services avec lequel le contrat a été conclu (art. 34, al. 2, CPC). Les travailleuses ne peuvent renoncer à ces fors avant la naissance du litige (art. 35, al. 1, let. d, CPC).