

Reprise des activités titres-services : Marche à suivre

Comme vous l'avez peut-être remarqué, les entreprises de titres-services redémarrent lentement après une période où la plupart d'entre elles se sont arrêtées en raison de la crise sanitaire.

Afin de continuer à endiguer la propagation du virus, les prestations titres-services peuvent être effectuées à condition de respecter plusieurs gestes barrières. Cela dans l'intérêt des clients mais également des travailleurs.

Dans le secteur des titres-services, il existe une relation triangulaire particulière entre l'employeur, l'aide-ménagère et l'utilisateur. Pendant cette crise, il est essentiel que l'entreprise communique clairement avec le client et l'aide-ménagère sur la meilleure façon de protéger la santé de l'aide-ménagère et du client contre une éventuelle contamination du virus Covid-19 pendant l'exécution du travail.

Instructions à l'attention de l'entreprise de titres-services

1. L'entreprise de titres-services doit informer pleinement les travailleurs et les utilisateurs mais également veiller au respect des présentes instructions. L'entreprise de titres-services prend également soin de reproduire les instructions dans un langage compréhensible pour chaque travailleur et utilisateur. Ces instructions doivent, en fonction de la langue des utilisateurs, au minimum être disponibles en français, néerlandais et anglais
2. L'entreprise de titres-services prévient l'utilisateur de son obligation de tenir le travailleur et l'entreprise informés des facteurs de risque tels qu'une possible contamination au coronavirus de l'utilisateur ou dans son entourage.
3. L'entreprise de titres-services prend régulièrement contact avec les travailleurs afin d'examiner le travail et de vérifier si le travailleur a pu effectuer les prestations en toute sécurité.
4. Les travailleurs qui sont malades ou qui présentent des symptômes du Covid-19 ne peuvent en aucun cas travailler. Une période d'inactivité de 15 jours est conseillée.
5. Les travailleurs ne peuvent, sous aucun prétexte, travailler chez une personne présumée contaminée.
6. Si des travailleurs signalent qu'ils présentent des symptômes du covid-19, les utilisateurs auprès desquels les travailleurs ont exécuté des missions au cours des deux dernières semaines en sont immédiatement informés par l'entreprise titre-service. Pour ce faire, l'entreprise utilise le système de « tracing » mis en place par l'autorité fédérale.

7. L'entreprise titres-services fournit au travailleur suffisamment de matériel pour pouvoir travailler dans les meilleures conditions d'hygiène et de sécurité, à savoir des mouchoirs et serviettes en papier, des gants et du gel désinfectant.
8. Le transport des personnes à mobilité réduite ne peut se poursuivre que si la distance de 1,5 m entre le chauffeur et les utilisateurs peut être respectée. Cette distance doit également être observée entre chaque utilisateur-passager. Le véhicule est désinfecté après chaque trajet.
9. Les entreprises doivent donner, à leurs travailleurs qui prennent les transports publics pour se rendre auprès des usagers, la directive de voyager en dehors des heures de pointe dans la mesure du possible. En consultation avec les clients, l'entreprise propose d'adapter les horaires de travail en conséquence.
10. En cas de non-respect des instructions par des utilisateurs ou des travailleurs, l'entreprise de titres-services prend rapidement les mesures adéquates.

Le port d'un masque buccal est obligatoire dans les transports publics à partir du 4 mai 2020.

Il est rappelé que l'entreprise doit respecter l'ensemble des conditions d'agrément dont l'article 2quater, § 4, alinéa 1^{er}, 4° de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services qui prévoit que l'entreprise doit s'engager « à ne pas faire prester des travaux dans un environnement présentant des dangers et des risques inacceptables pour les travailleurs ou dans un environnement où les travailleurs risqueraient d'être victimes d'abus ou de traitements discriminatoires ».

Les lois sur le bien-être au travail et la sécurité au travail doivent être respectées.

Instructions à l'attention du travailleur

1. Les travailleurs peuvent prendre contact à tout moment avec l'entreprise de titres-services en cas de doute, d'inquiétude ou de questions en lien avec leur travail.
2. Le travail doit toujours pouvoir être organisé en toute sécurité. Si le travailleur se sent en insécurité parce que les mesures prévues ne sont pas, ou ne peuvent pas être, respectées par l'utilisateur, il a le droit de quitter le lieu de travail. Dans ce cas, le travailleur informe immédiatement l'entreprise de titres-services, qui prend les mesures appropriées à l'égard de l'utilisateur.
3. Les travailleurs qui se sentent malades avant l'exécution de leurs tâches le signalent à l'entreprise de titres-services et à l'utilisateur selon les procédures internes. Si un médecin constate un risque de contamination au Covid-19, l'employeur en est

immédiatement averti. Celui-ci informe l'ensemble des utilisateurs de ce travailleur conformément aux règles relatives à la vie privée.

4. Les travailleurs qui présentent des symptômes du Covid-19 doivent observer rigoureusement les directives médicales.
5. Le travail chez l'utilisateur doit pouvoir être réalisé en toute sécurité et le travailleur adapte son comportement afin de minimiser les risques de contamination :
 - Au moment de l'accueil et lors du ménage, les règles de distanciation sociale doivent être prises en considération. Si le logement le permet, l'utilisateur se trouve dans un espace séparé pendant le travail. Si cela n'est pas possible, il y a lieu de respecter la distance raisonnable maximale. S'il n'est pas possible de maintenir une distance minimale de 1,5 mètre, le travail ne peut être effectué.
 - Le travailleur est tenu d'utiliser des gants autant que possible. En outre, le travailleur se lave soigneusement et régulièrement les mains avec de l'eau et du savon, autrement dit au moins avant et après le travail. Le travailleur utilise des serviettes jetables en papier ou une serviette propre pour se sécher les mains. Les serviettes jetables en papier sont jetées dans un sac poubelle fermé.
 - La première tâche consiste à désinfecter les principaux points de contact (poignées de porte, interrupteurs, téléphones, surfaces telles que tables, plan de travail, télécommandes...) et les sanitaires (surtout le bouton de la chasse d'eau, les rampes, robinets...). Le travailleur répète cette tâche lorsqu'il a fini son travail.
6. Lors des déplacements en transports en commun, il y a lieu d'appliquer pleinement les règles de distanciation sociale. Les entreprises doivent donner aux travailleurs qui se rendent en transports en commun chez les utilisateurs la consigne de voyager autant que possible en dehors des heures de pointe. En concertation avec les aides ménagères et les clients, l'entreprise de titres-services propose d'adapter les heures de travail. Pour des questions d'assurance, l'entreprise de titres-services doit aussi toujours en être tenue informée au préalable.
7. Le travailleur a toujours sur lui une quantité suffisante de mouchoirs en papier. Le travailleur se couvre le nez et la bouche avec un mouchoir en papier lorsqu'il se mouche, qu'il éternue et qu'il tousse. Le travailleur jette ensuite le mouchoir dans un sac poubelle pouvant être fermé et se lave rigoureusement les mains.

Instructions à l'attention de l'utilisateur

1. Un travailleur ne peut travailler sous aucun prétexte chez une personne présumée contaminée. L'utilisateur informe l'entreprise de titres-services dans les plus brefs délais si une telle situation se présente.
2. Si le signalement se produit moins de 48 heures avant l'activité de titres-services prévue, l'utilisateur informe l'entreprise de titres-services. À défaut d'une alternative

de travail pour le travailleur, les accords contractuels entre l'entreprise de titres-services et l'utilisateur s'appliquent.

3. Aérez votre habitation, de préférence avant l'arrivée de votre aide-ménagère. Laissez-lui la possibilité de le faire lors de sa prestation si elle/il l'estime nécessaire.
4. Veillez à ce que le matériel et les produits de nettoyage soient facile d'accès. Lavez vos microfibrés (et autres chiffons) à 60° après le passage de votre aide-ménagère.
5. Evitez tout contact avec votre aide-ménagère. Ne restez pas dans la même pièce lors de la prestation. Si ce n'est pas possible, la règle de la distanciation sociale (1,5 m) est d'application et obligatoire. Nous vous conseillons de porter également un masque pour limiter les risques de contamination..
6. Laissez la possibilité à votre aide-ménagère de se laver les mains aussi souvent que nécessaire. Eau et savon suffisent. Prévoyez également de quoi se sécher les mains correctement (de préférence des serviettes jetables).
7. Privilégiez l'utilisation de titres électroniques. Si ce n'est pas possible, préparez vos titres papier bien à l'avance pour éviter les échanges directs avec votre aide-ménagère.
8. Contactez votre entreprise titres-services si vous ou un membre de votre famille présente un symptôme, même léger, ou êtes malade.

Informations du Fonds de soutenabilité titres-services :

<https://www.tousrespectueux.be/post/votre-aide-menager-e-peut-enfin-revenir-chez-vous>

Activités spécifiques

Ateliers de repassage

Les ateliers de repassage, comme les autres peuvent ouvrir le 11 mai.

Utilisez le Guide générique pour le redémarrage :

https://werk.belgie.be/sites/default/files/content/news/Generiekegids_light.pdf

Il est, par ailleurs, conseillé de prévoir une période de 12 heures entre le dépôt du linge et le repassage effectif par les travailleurs.

Transport des personnes de mobilité réduite

Le transport des personnes à mobilité réduite doit être limité au transport strictement nécessaire. Il doit être possible de maintenir une distance de 1,5 m entre les passagers. Assurer un nettoyage désinfectant complet du véhicule, en particulier sur les surfaces glissantes (poignées, portes, fenêtres) au moins entre les différents quarts de travail.

Courses ménagères

En plus des précautions reprises précédemment, il est conseillé que les travailleurs portent, auprès de l'utilisateur, dans le magasin et le cas échéant, dans le voiture, des gants et un masque.