



SOUTENIR VOTRE ACTIVITÉ, NOTRE MÉTIER !



COVID19 : Consignes destinées aux entreprises agréées

(mise à jour au 23/11/2020)

1. L'entreprise agréée doit fournir à ses travailleur-euses-s titres-services l'équipement nécessaire à leur sécurité sanitaire. Par équipement nécessaire à leur sécurité sanitaire, il est attendu que, pour chaque prestation, les travailleur-euse-s disposent au minimum des équipements suivants (fournis par l'employeur) :

- Un masque de protection (à renouveler à chaque client) ;
- Des gants lorsque ceux-ci ne sont pas fournis par l'utilisateur ;
- Du gel hydroalcoolique.

2. L'entreprise doit veiller à communiquer clairement les instructions de sécurité, tant à leurs clients qu'à leurs travailleur-euse-s, afin qu'elles soient comprises par tous. À cet effet, il est primordial que l'entreprise puisse être joignable en permanence pendant les heures de travail, tant par les utilisateurs que par les travailleur-euse-s, afin de pouvoir répondre aux questions et/ou difficultés de ces derniers.

3. L'entreprise doit veiller à la formation, en termes de sécurité, de l'ensemble de ces travailleur-euse-s. La prévention des risques passe par une bonne formation des travailleur-euse-s. Le suivi et l'adaptation des règles de sécurité doivent être clairement communiqués à l'ensemble des travailleur-euse-s de l'entreprise.

4. L'entreprise fournit à ses travailleur-euse-s un document synthétique reprenant les recommandations et instructions de sécurité avant chaque prestation. Ce document ne se substitue pas à la formation des travailleur-euse-s.

5. L'entreprise prendra régulièrement contact avec ses travailleur-euse-s afin de s'assurer que leurs conditions de travail soient sûres.

6. L'entreprise titres-services doit rappeler à ses utilisateurs leur obligation de prévenir, dès que possible, l'annulation de la prestation en raison d'une mesure de quarantaine ou d'isolement à leur domicile. Une prestation ne peut pas être effectuée chez un utilisateur qui



SOUTENIR VOTRE ACTIVITÉ, NOTRE MÉTIER !



est en quarantaine ou isolé ou qui présente des symptômes de Covid-19 (fièvre, toux sèche, fatigue, perte de l'odorat ou du goût, décoloration des doigts ou des orteils, etc.). L'utilisateur a l'obligation d'informer la société titre-service dès que possible si une telle situation venait à se présenter.

Il est bien évident que les travailleur-euse-s qui doivent entrer en quarantaine ou en isolement ou qui présentent des symptômes de Covid-19 (fièvre, toux sèche, fatigue, perte de l'odorat ou du goût, décoloration des doigts ou des orteils, etc.) ne sont pas autorisés à effectuer des prestations.

7. La prestation chez l'utilisateur doit pouvoir être effectuée dans des conditions de sécurité et de manière sécurisée. Le travailleur doit adopter un comportement adéquat afin de minimiser le risque de contamination :

- L'utilisation du masque est vivement conseillé, surtout lors de l'accomplissement de certaines tâches spécifiques (comme le nettoyage des sanitaires, le changement du linge de lit, ...)
- Respect des règles de « distanciation sociale ». L'utilisateur sera en permanence dans une pièce séparée de celle où l'aide-ménagère est occupée. Si cela n'est pas possible, la distance de 1,5 m doit être respectée en permanence. Si cette condition ne peut pas être respectée, aucune prestation ne pourra être effectuée ;
- Une attention particulière est portée au lavage des mains. Il est toutefois rappelé que les gants sont utilisés autant que possible. Idéalement, des gants réutilisables sont fournis par l'utilisateur, ceux-ci sont exclusivement destinés à être utilisés par l'aide-ménagère. Dans le cas contraire, l'entreprise fournit des gants jetables à ses travailleurs-euses.

8. Les travailleur-euse-s doivent se sentir en permanence en sécurité pendant leur prestation. Si ce n'est pas le cas (dû notamment à un défaut de prévoyance ou au non-respect de certaines mesures par l'utilisateur), le travailleur dispose du droit de quitter le lieu de travail. Il conviendra d'en informer immédiatement son employeur et celui-ci prendra les mesures appropriées à l'égard de l'utilisateur.

9. L'utilisateur évitera tout contact avec le travailleur. L'utilisateur sera en permanence dans une pièce séparée de celle où l'aide-ménagère est occupée. Si cela n'est pas possible, la distance de 1,5 m doit être respectée en permanence. Si cette condition ne peut être réalisée, aucune prestation ne pourra être effectuée.



SOUTENIR VOTRE ACTIVITÉ, NOTRE MÉTIER !



- L'utilisateur ne programmera aucune visite non essentielle pendant les prestations.
- L'utilisateur s'assurera que le lieu de travail - dans la mesure du possible, mais au maximum – soit aéré.
- Les titres-services sont préparés à l'avance pour éviter tout contact personnel. L'utilisation de titres-services électroniques est privilégiée.

En cas de non-respect de ces instructions, l'aide-ménagère est en droit d'arrêter ou d'annuler sa prestation. Dans ce cas, la prestation complète sera due par l'utilisateur.

10. Concernant les ateliers de repassage, l'entreprise est tenue, pour respecter les règles de distanciation sociale, de :

- limiter les contacts physiques rapprochés, en prévoyant, notamment, une séparation (de type plexiglass) lors du dépôt des mannes de linge ;
- prévoir au moins 10m² par travailleur dans les lieux de travail. Si nécessaire, le nombre de travailleurs actifs dans l'atelier devra être adapté ;
- limiter, dans la mesure du possible, le nombre de personnes qui ont des contacts avec les clients à 1 personne par jour et par centrale de repassage.