Instructions relatives à la sécurité sur le lieu de travail des travailleurs titres-services pendant les « mesures corona ».

Contexte

La présente directive a été élaborée pour que les entreprises agréées disposent d'instructions claires lors de la prise de mesures, outre les consignes de sécurité généralement en vigueur. À cette fin, nous tenons compte non seulement de la sécurité du travailleur, mais aussi de celle de l'utilisateur et de la population dans son ensemble, ainsi que le Conseil national de Sécurité l'a préconisé dans ses instructions. À cet égard, nous prenons également en considération les directives établies par l'Agence (Flamande) Soins et Santé.

Les mesures suivantes doivent être prises en considération par les entreprises de titres-services, les travailleurs et les utilisateurs dans l'exercice des activités.

Les règles en concernant le quarantaine et l'isolement sont disponibles à http://info-coronavirus.be

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

1. L'entreprise de titres-services a le devoir d'informer pleinement les travailleurs et les utilisateurs ainsi que de veiller au respect de cet ensemble d'instructions. L'entreprise de titres-services prend également soin de reproduire les instructions dans un langage compréhensible pour chaque travailleur et utilisateur. Tant les utilisateurs que les travailleurs doivent toujours pouvoir contacter l'entreprise durant les heures de travail pour lui transmettre un **feed-back**.

2. À cet effet, les travailleurs reçoivent également la **formation** nécessaire, laquelle doit être organisée en toute sécurité. La formation doit aller au-delà d'une simple énumération des mesures. Une attention particulière sera accordée à l'usage correct des équipements de protection comme les gants et les masques buccaux, aux procédures correctes garantissant l'hygiène et aux droits et devoirs du travailleur. Une bonne formation requiert également un suivi régulier de l'entreprise quant à une bonne compréhension des instructions ainsi qu'un rappel et, si nécessaire, un ajustement. L'entreprise a le libre choix du mode de formation dans la mesure où les objectifs mentionnés sont réalisés.

3. Une **check-list** que l'aide ménagère peut consulter pour chaque nettoyage constitue un outil de travail recommandé ; elle sert d'aide-mémoire pour les principales mesures mais ne remplace cependant pas la formation.

4. L'entreprise de titres-services fournit au travailleur suffisamment de **matériel** pour pouvoir travailler dans des conditions d'hygiène et de sécurité, à savoir :
    - des mouchoirs en papier ;
    - des serviettes en papier ;
    - des gants, qui seront remplacés après chaque nouveau client ;
    - du gel désinfectant ;
    - des masques buccaux adéquats.

5. 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 le travail en toute sécurité. Chaque entreprise met également à disposition un **numéro** accessible aux travailleurs qui ne se sentent pas en sécurité ou qui ont des questions.

6. L'entreprise de titres-services renvoie l'utilisateur à son obligation de tenir le travailleur ou l'employeur informé, avant le début de la prestation, si une prestation ne peut pas avoir lieu à cause d'une mésure de quarantaine.

7. Les travailleurs qui se trouvent en quarantaine ou en isolement ne vont pas travailler.

8. Les travailleurs ne peuvent, sous aucun prétexte, travailler chez une personne qui se trouve en quarantaine ou en isolement.

9. Concernant l'utilisation du véhicule et le positionnement en cas de **transport de personnes à mobilité réduite**, la distance sociale de 1,5 mètre minimum est respectée. Les utilisateurs sont placés dans le véhicule de manière à créer une distance maximale entre eux.

   Les utilisateurs en fauteuil roulant doivent être placés dans le véhicule avec une dispersion maximale tout en respectant les mesures de sécurité. Les utilisateurs et le chauffeur portent un masque couvrant la bouche et le nez et se lavent toujours les mains avant le départ.

   Après chaque transport, l'intérieur du véhicule est nettoyé à l'eau additionnée de détergent et/ou d'un désinfectant. À cet égard, le port de gants de protection est nécessaire.

10. En cas de **non-respect** des instructions par des utilisateurs ou des travailleurs, l'entreprise de titres-services prend rapidement les mesures adéquates.

<u>Instructions à l'attention du travailleur</u>

1. Les travailleurs peuvent bien entendu prendre contact durant les heures de travail avec l'entreprise de titresservices en cas de doute sur le lieu de travail, d'inquiétude quant au travail avec des utilisateurs (plus âgés) ... À cet effet, l'entreprise met également un numéro à disposition.

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 soudainement ou peu 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 les utilisateurs (antérieurs) 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 bien évidemment son comportement afin de minimiser les risques de contamination :
   - Lors du travail, **le travailleur évite le contact** avec l'utilisateur. 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 et de porter un masque buccal. S'il n'est pas possible de maintenir une distance minimale de 1,5 mètre, le travail ne peut être effectué.
   - Une attention particulière est accordée au lavage des mains.
   - 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 **nettoyer en profondeur** 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 et de porter invariablement un masque buccal. 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 peut envisager 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.

<u>Instructions à l'attention de l'utilisateur</u>

L'utilisateur sécurise le lieu de travail comme suit :

- Lors du travail, **l'utilisateur évite le contact** avec le travailleur. 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 et de porter un masque buccal. S'il n'est pas possible de maintenir une distance minimale de 1,5 mètre, le travail ne peut être effectué.

- L'utilisateur planifiera les visites non essentielles en dehors des heures de nettoyage.

- L'utilisateur prévoit une possibilité de se laver les mains, une serviette propre, un produit désinfectant et bien entendu l'ensemble du matériel et des produits de nettoyage.

- L'utilisateur veille à ce que le lieu de travail soit – dans la mesure du possible, mais autant que possible parfaitement ventilé, de préférence avant l'arrivée du travailleur. Si une ventilation mécanique est prévue, elle doit être utilisée au maximum.

- Les titres-services sont préparés à l'avance afin d'éviter tout contact personnel. L'utilisation des titres- services électroniques est vivement recommandée.

2. L'utilisateur **contacte** l'entreprise s'il estime que le travail peut difficilement être effectué en toute sécurité.

3. Un travailleur ne peut travailler sous aucun prétexte chez une personne qui se trouve en quarantaine ou en isolement. L'utilisateur **informe** l'entreprise de titresservices dans les plus brefs délais si une telle situation se présente. S'il ne le fait pas immédiatement, l'utilisateur peut être tenu **responsable** des conséquences.

4. Si le signalement se produit moins de 48 heures avant l'activité de titres-services prévue, les **accords contractuels** entre l'entreprise de titres-services et l'utilisateur s'appliquent.