

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

Contexte

L'AR du 12 décembre 2001 concernant les titres-services dispose, à l'art. 2^{quater}, § 2, 4°, que l'entreprise s'engage à ne pas faire prestre 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.

Cette disposition mérite une attention accrue maintenant que tous les moyens sont mis en œuvre pour lutter contre la propagation du coronavirus¹. La présente directive a dès lors 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 des 13 et 17 mars 2020 et rappelé le 27 mars 2020. À cet égard, nous prenons également en considération les directives établies par l'Agence 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.

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. Les travailleurs reçoivent également la formation (numérique) nécessaire à cet effet.
2. L'entreprise de titres-services renvoie l'utilisateur à son obligation de tenir le travailleur ou l'employeur informé des facteurs de risque tels qu'une (possible) contamination au coronavirus.
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 le travail en toute sécurité.
4. Les travailleurs qui sont malades ou qui présentent des symptômes du covid-19 ne vont pas travailler. Les travailleurs ne peuvent, sous aucun prétexte, travailler chez une personne (présumée) contaminée.
5. Si des travailleurs signalent (par la suite) 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.
6. 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 et, dans la mesure du possible, du gel désinfectant.
7. 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.
8. En cas de non-respect des instructions par des utilisateurs ou des travailleurs, l'entreprise de titres-services prend rapidement les mesures adéquates.

Instructions à l'attention du travailleur

¹ SARS-Cov-2

1. Les travailleurs peuvent bien entendu prendre contact à tout moment avec l'entreprise de titres-services en cas de doute sur le lieu de travail, d'inquiétude quant au travail avec des utilisateurs (plus âgés) ...
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 :
 - 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 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.

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. L'utilisateur sécurise le lieu de travail comme suit :
 - L'utilisateur prévoit une possibilité de se laver les mains, une serviette propre, un produit désinfectant (p. ex. javel 10 * dilué dans l'eau) 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.
- Pendant le ménage, l'utilisateur évite tout 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. S'il n'est pas possible de maintenir une distance minimale de 1,5 mètre, le travail ne peut être effectué.
- Les titres-services sont préparés à l'avance afin d'éviter tout contact personnel. L'utilisation des titres-services électroniques est vivement recommandée.