

Mesures de sécurité sanitaire à respecter par les différentes parties prenantes du dispositif titres-services pendant la crise Covid-19.

Contexte

Suite à la recrudescence du nombre de cas de covid-19, en Belgique et, plus particulièrement, en Wallonie, il est crucial de tout mettre en œuvre pour garantir la sécurité de l'ensemble des parties prenantes du dispositif titres-services.

Les mesures décrites ci-après se basent sur les instructions et recommandations¹ formulées par le Comité de concertation. Elles s'adressent aux entreprises titres-services agréées en Wallonie, aux utilisateurs wallons de titres-services et bien entendu aux travailleur-euse-s du secteur.

Les mesures énoncées dans ce document doivent être scrupuleusement respectées et ce, afin de garantir la sécurité de tous et d'éviter tout nouveau risque de contamination tant pour les utilisateurs que pour les travailleur-euse-s.

Dès lors que le respect des règles de sécurité sanitaire est réputé relever de l'application de l'article 2, paragraphe 2, alinéa 1^{er}, d), de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, les inspecteurs sociaux de la Région wallonne² veillent au respect de ces consignes de sécurité sanitaire, le cas échéant en collaboration avec l'inspection fédérale en matière de bien-être au travail.

Instructions pour les entreprises titres-services

L'entreprise agréée doit fournir à ses travailleur-euses-s titres-services l'équipement nécessaire pour assurer leur sécurité sanitaire lors de chacune de leurs prestations, à savoir :

- un masque de protection (à renouveler à chaque client) ;
- des gants de protection (à renouveler à chaque client) ;
- du gel hydroalcoolique.

L'entreprise doit veiller à communiquer clairement les consignes de sécurité sanitaire, tant à ses clients qu'à ses 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.

¹ Actualisées au 30/10/2020 et susceptibles d'évoluer au cours des prochaines semaines sur la base des décisions du Comité de concertation

² Tels que visés par le décret du 28 février 2019 relatif au contrôle des législations et réglementations relatives à la politique économique, à la politique de l'emploi et à la recherche scientifique ainsi qu'à l'instauration d'amendes administratives applicables en cas d'infraction à ces législations et réglementations

L'entreprise doit veiller à la formation, en termes de sécurité sanitaire, de l'ensemble de ses 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 sanitaire doivent être clairement communiqués à l'ensemble des travailleur-euse-s de l'entreprise.

Il est recommandé aux entreprises de fournir à leurs travailleur-euse-s un document synthétique reprenant les recommandations et instructions de sécurité à appliquer avant, pendant et après chaque prestation. Ce document, disponible sur le site SODEXO, ne se substitue pas à la formation des travailleur-euse-s.

Dans cette période compliquée, il importe que l'entreprise soit au fait des réalités de terrain vécues par ses travailleur-euse-s. À cet effet, il importe que l'entreprise prenne régulièrement contact avec ses travailleur-euse-s afin de s'assurer que leurs conditions de travail garantissent la sécurité sanitaire exigée.

L'entreprise titres-services se doit également de 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. Il est recommandé à l'entreprise titres-services d'indiquer aux utilisateurs qu'en cas de non-respect de ces obligations, elle peut réclamer une indemnisation égale à la valeur du titre-service (23,86 € par heure prévue). En aucun cas, le défaut de prévoyance de l'utilisateur ne pourra porter préjudice ni à la santé de travailleur-euse-s ni à son pouvoir d'achat (comptabilisation des heures de travail).

Il est bien évident que les travailleur-euse-s titres-services qui sont 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 autorisé-e-s à effectuer des prestations.

Les entreprises ne peuvent envoyer, en aucun cas, des travailleur-euse-s chez un utilisateur mis en quarantaine ou en isolement. Il en est de même pour les utilisateurs présentant les symptômes de Covid-19 (fièvre, toux sèche, fatigue, perte de l'odorat ou du goût, décoloration des doigts ou des orteils, etc.).

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.

Instructions pour les travailleur-euse-s

Les travailleur-euse-s sont tenu-e-s de respecter les recommandations et instructions relatives à leur sécurité lors des prestations. En cas de doute, ils-elles doivent impérativement contacter leur employeur pendant les heures de travail.

Les travailleur-euse-s doivent se sentir en permanence en sécurité pendant leur prestation. Si ce n'est pas le cas (notamment en raison d'un défaut de prévoyance ou du 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 qui prendra les mesures appropriées à l'égard de l'utilisateur.

Les travailleur-euse-s qui présentent des symptômes de covid-19 doivent suivre strictement les directives médicales et avertir au plus vite leur employeur. En aucun cas, ils/elles ne peuvent effectuer une prestation.

La prestation chez l'utilisateur doit pouvoir être effectuée dans des conditions de sécurité sanitaire optimales et le travailleur doit adopter un comportement adéquat afin de minimiser le risque de contamination :

- Port obligatoire d'un masque buccal conformément aux directives fédérales ;
- Respect des règles de « distanciation sociale ». L'utilisateur sera en permanence dans une pièce séparée de celle où l'aide-ménagère est occupé-e. 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 ;
- Une attention particulière est portée au lavage des mains. Il est toutefois rappelé que les gants sont utilisés autant que possible et qu'ils doivent être remplacés après chaque prestation chez un utilisateur.

Instructions pour les utilisateurs de titres-services

L'utilisateur est tenu de garantir un lieu de travail sécurisé pour les travailleur-euse-s :

- L'utilisateur évitera tout contact avec le/la travailleur-euse titres-services. L'utilisateur sera en permanence dans une pièce séparée de celle où l'aide-ménagère est occupé-e. 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 ;
- 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 ;
- L'utilisation de titres-services électroniques est privilégiée. A défaut, les titres-services en version papier sont préparés à l'avance pour éviter tout contact personnel.

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.

Une prestation ne peut pas être effectuée chez un utilisateur qui est en quarantaine 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 titres-services dès que possible si une telle situation se présente. L'utilisateur peut être tenu responsable des conséquences s'il venait à ne pas le faire immédiatement.