

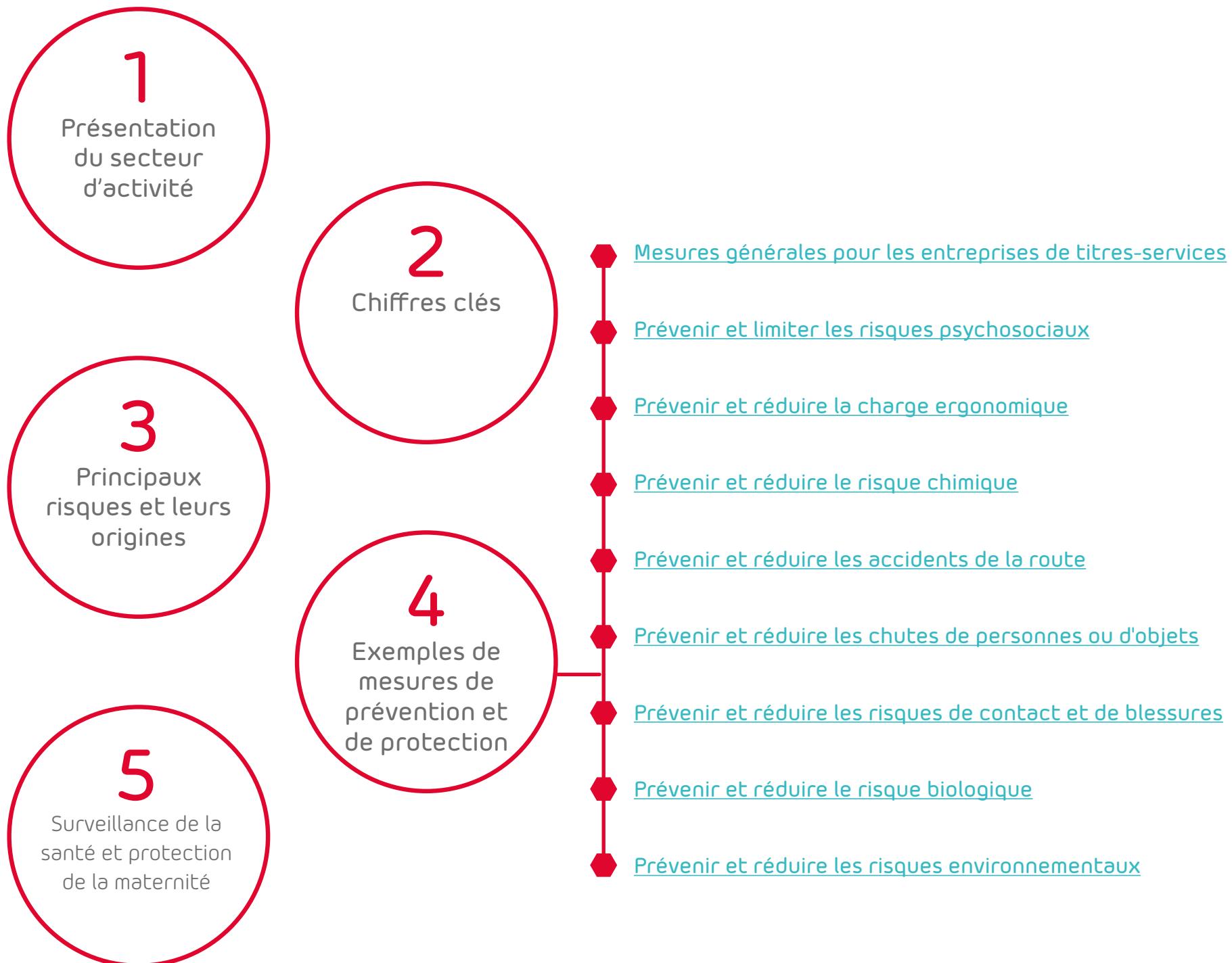
Guide bien-être

Titres-services

Service Externe de Prévention et de Protection



securex



PRÉSENTATION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le secteur des titres-services couvre plusieurs activités liées **au travail ménager** (non professionnel), pour lequel un particulier peut **payer avec des titres-services**. Le présent guide se concentre sur la principale activité exercée par les collaborateurs de ce secteur, à savoir les tâches suivantes : **le nettoyage de la maison** et des vitres, le lavage et le repassage. Les autres activités autorisées (préparation des repas, repassage dans une centrale de repassage, courses et transport de personnes à mobilité réduite) pour lesquelles les titres-services peuvent être utilisés ne sont pas abordées ici.

Les collaborateurs de ce secteur sont exposés au cours de leur journée de travail à **de nombreux risques** (psychosociaux, ergonomiques, chimiques, etc.) qui peuvent entraîner des accidents, de l'absentéisme et des maladies professionnelles. Les données de notre indice bien-être* montrent que les collaborateurs du secteur des titres-services présentent un **taux d'absentéisme** et un **besoin de récupération plus élevés** que la moyenne des collaborateurs en Belgique. Le travail est plus exigeant physiquement et le harcèlement sexuel, principalement induit par les clients, est également légèrement plus fréquent. En revanche, les collaborateurs du secteur des titres-services bénéficient d'un **très bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée**, d'**un leadership et d'un soutien social de meilleure qualité**, et le harcèlement moral, les commérages, les querelles/conflicts et la violence physique sont moins fréquents que la moyenne.

Par ailleurs, il est intéressant de tenir compte de certaines spécificités du secteur des titres-services. En effet, dans ce secteur, il y a toujours **trois parties impliquées** : le collaborateur (= aide-ménagère), l'utilisateur des titres-services (= client) et l'employeur (= entreprise de titres-services). De plus, le collaborateur effectue l'ensemble des tâches uniquement au domicile de l'utilisateur, sans supervision de son employeur. Les risques éventuels liés au travail ne sont donc pas chez l'employeur.

Ce guide bien-être contient pour le secteur des titres-services : des **chiffres clés**, les principaux **risques professionnels** et des **mesures de prévention et de protection** pour maîtriser ces risques.



* Un échantillon de 1948 collaborateurs de 21 entreprises différentes dans le secteur des titres-services a été comparé à une population de 26549 collaborateurs belges au cours de la période 2015-2018.

2

CHIFFRES CLÉS 2021

Accidents du travail

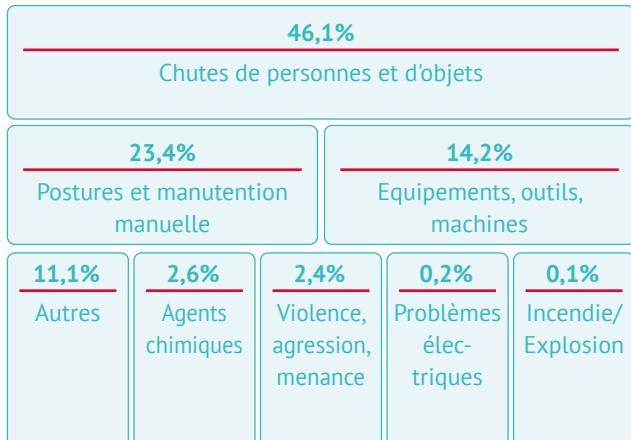
Secteur : services liés aux bâtiments ; aménagement paysager*



4.734 accidents dont 0 mortel

+ 16,5 % par rapport à 2020

Causes



Source | FEDRIS rapport statistique annuel accidents du travail 2021

*Les chiffres sont basés sur les statistiques du code NACE 81, qui comprend non seulement les entreprises de titres-services, mais aussi d'autres activités de soutien.

Maladies professionnelles

Tous les secteurs



20 189 demandes soumises

+ 16 % par rapport à 2020

Les maladies les plus courantes 2021

- 1 Covid19
- 2 Tendinites
- 3 Syndrome du canal carpien
- 4 Maladies pulmonaires
- 5 Maladies de la peau
- 6 Lésions auditives

Sources : Rapport statistique annuel de FEDRIS sur les maladies professionnelles 2021

Absentéisme de longue durée

Tous les secteurs



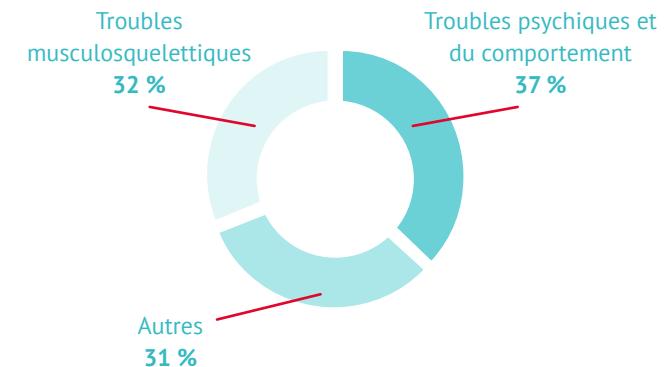
455.996 salariés et chômeurs absents plus d'un an

+ 3,14 % par rapport à 2020

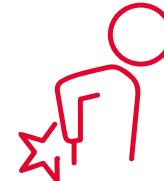
Conséquences pour l'employeur :

L'absentéisme entraîne des coûts directs et indirects : salaire garanti du collaborateur absent, coûts des collaborateurs remplaçants et de leur formation, frais liés aux retards de production, etc., mais aussi un impact important sur le plan humain : augmentation de la charge de travail pour les autres collaborateurs, augmentation du stress, diminution du bien-être des équipes, etc.

Causes : les 3 premières



Source : Statistiques sur les prestations d'invalidité - INAMI 2021



#1

Risques psychosociaux**Risques**

- Stress
- Burn-out
- Conflits
- Aggression verbale et/ou physique
- Discrimination
- Harcèlement moral ou sexuel

Origine

- Travailler seul chez les clients
- Conflits de rôles (les attentes du client en matière de tâches ne correspondent pas aux tâches définies par l'organisation)
- Tensions avec les clients (par exemple, agression, menaces, harcèlement sexuel)
- Charge de travail (quantité de tâches au vu du temps disponible)
- Manque d'information et de formation sur les tâches à accomplir
- Équipement de travail : absent, pas les bons outils, en mauvais état, toujours différents, se cassent lors de l'exécution des tâches
- Absence d'assistance téléphonique pour les questions/problèmes
- Manque de soutien social de la part des collègues et du superviseur
- Faire face aux émotions/problèmes personnels des autres (par exemple, perte et souffrance)
- Cacher ses émotions (personnelles) dans les moments difficiles
- Déplacements (temps insuffisant, itinéraire inconnu)

#2

Charge ergonomique**Risques**

- Syndrome du canal carpien
- RSI (repetitive strain injury)
- Lumbago/hernie
- Pieds lourds
- Fatigue
- 'Trigger finger' (doigt qui ne se plie plus ou ne s'étend plus correctement)

Origine

- Manipulation fréquente d'objets et de matériel (par exemple, aspirateur, chiffon, seau).
- Matériel inadéquat et à chaque fois différent
- Mouvements répétitifs des mains et des bras (par exemple, tordre un torchon)
- Sollicitation prolongée ou répétée des mains/bras/épaules
- Efforts pour déplacer des charges lourdes ou surdimensionnées (par exemple, des meubles)
- Station debout prolongée, postures extrêmes
- Nuisances visuelles (par exemple, mauvais éclairage)
- Facteurs individuels du collaborateur (âge, mode de vie)



#3 Risque chimique

Risques

- Irritations (peau, yeux, voies respiratoires)
- Allergies
- Eczéma, dermatose
- Brûlures chimiques
- Empoisonnement
- Contact avec des cytostatiques/isotopes

Origine

- Contact fréquent avec des produits d'entretien
- Utilisation de produits chimiques présentant des propriétés dangereuses
- Ne pas porter d'EPI – équipement de protection individuel (par exemple, des gants)
- Mélange/transfert de produits de nettoyage
- Ventilation insuffisante (par exemple, toilettes, petites habitations)
- Contact/absorption accidentel(le)
- Clients en traitement contre le cancer



#4 Accident de la route

Risques

- Blessures résultant d'un accident de la circulation

Origine

Général

- Distractions (p. ex. smartphone)
- Pression du temps
- Comportement inapproprié sur la route
- Utilisation de moyens de transport en mauvais état

Trotinette-vélo (électrique) / scooter

- Routes peu sûres (ex. pas de piste cyclable)
- Vêtements inappropriés
- Transport inapproprié de matériel
- Visibilité limitée dans la circulation
- Compétences insuffisantes pour rouler correctement à vélo/scooter

Piéton

- Visibilité limitée dans la circulation



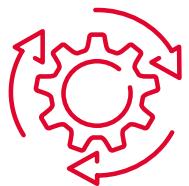
#5 Chutes

Risques

- Entorses
- Fractures
- Foulures
- Traumatismes

Origine

- Travailler sur une échelle, une chaise, un escalier...
- Nettoyer les escaliers, les fenêtres en hauteur
- Différences de hauteur entre les zones de travail
- Ordre insuffisant, lieux à nettoyer non rangés
- Sol inégal, tapis
- Sol mouillé, glissant
- Chaussures inappropriées



#6

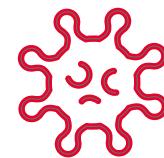
Contacts avec des outils, des équipements, des machines

Risques

- Coupures
- Traumatismes
- Brûlures

Origine

- Contact avec des objets tranchants (p. ex. verre brisé, couteaux, aiguilles)
- Heurter ou se cogner à du matériel ou à des meubles
- Contact avec des surfaces ou des vapeurs chaudes (par ex. plaque de cuisson, fer à repasser, nettoyeur à vapeur)



#7

Risque biologique

Risques

- Maladies infectieuses

Origine

Général

- Contact avec les déchets
- Présence de personnes malades dans la même pièce (grippe, infections respiratoires, tuberculose, hépatite A, gale)
- Présence de moisissures dans le logement
- Contact avec des animaux domestiques (puces, maladie des perroquets ou psittacose)

Spécifique aux femmes enceintes

- Contact avec des chats (toxoplasmose)
- Contact avec des enfants en bas âge (CMV)



#8

Facteurs environnementaux

Risques

- Irritation des voies respiratoires et/ou des yeux
- Nuisances dues à une température élevée/basse
- Agressivité des animaux domestiques
- Electrification / électrocution
- Brûlures / intoxication par la fumée

Origine

- Ventilation insuffisante
- Fumer à l'intérieur
- Éclairage limité
- Température des pièces non adaptée (trop chaud ou trop froid)
- Présence d'animaux domestiques agressifs
- Utilisation d'appareils électriques en mauvais état
- Installation électrique dangereuse chez les clients
- Début d'incendie au domicile d'un client

4

MESURES DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION



MESURES GÉNÉRALES POUR LES ENTREPRISES DE TITRES-SERVICES

• • • • • •



Communications et accords entre parties

Les aides-ménagères travaillant par le biais des titres-services sont liées par un contrat de travail pour effectuer des prestations de travail sous l'autorité d'un employeur agréé (= entreprise de titres-services) et contre rémunération chez un particulier (= utilisateur/client). Les aides-ménagères effectuent leur travail au domicile du particulier où elles doivent généralement utiliser le matériel et les produits d'entretien déjà présents dans le logement. Par conséquent, il est difficile pour l'entreprise de titres-services de vérifier le respect des mesures de prévention : tâches autorisées, matériel adéquat, produits adéquats, environnement de travail adéquat. Il est important d'inclure ces points d'attention dans vos analyses de risques et dans les mesures de prévention que vous prenez. Comme vous le verrez dans ce guide, certaines mesures générales sont proposées dans ce sens :

- **Informer et former les collaborateurs** lors de leur recrutement, mais aussi de manière régulière sur :
 - les aspects techniques de leur travail, par exemple l'usage des techniques de nettoyage ergonomiques
 - les aspects sociaux de leur travail, par exemple comment fixer des limites (si un client demande à effectuer des tâches qui ne sont pas autorisées)
- **Mettre en place un système de première visite du responsable au domicile des nouveaux clients et établir des accords clairs avec les clients** sur les tâches autorisées/interdites, l'équipement et les produits d'entretien appropriés, etc. et.
- Prévoir des **canaux de communication clairs** entre les trois parties concernées : aide-ménagère - société de titres-services - client.
- Mettre à disposition une **ligne d'assistance téléphonique** permettant aux collaborateurs de contacter une personne responsable à tout moment.
- **Centraliser les contacts importants et leurs coordonnées**, les aides-ménagères doivent toujours avoir ces informations à portée de main.
 - *Contacts au sein de l'organisation :*
 - Responsable
 - Personne de confiance, si présente dans l'organisation
 - *Contacts à l'extérieur de l'organisation :*
 - Conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) via le **0800 100 59**.
 - Médecin du travail : **078 05 90 10** ou MyPrevention@securex.be
- Prévoir des **réunions d'équipe** au cours desquelles des informations internes peuvent être partagées, des expériences échangées, etc.



Vêtements de travail

Une CCT relative à la mise à disposition et l'entretien du vêtement de travail a été conclue le 6 juin 2016 pour le secteur. Celle-ci prévoit que vous mettiez à disposition des aides-ménagères : des **vêtements** qui couvrent la partie supérieure et inférieure du corps. Des **chaussures**, si la travailleuse effectue des tâches impliquant l'usage d'eau ou d'autres produits sur des revêtements de sol.

Si vous ne fournissez pas ces vêtements de travail, vous devrez verser une indemnité de 1,46€ par jour de travail à vos collaborateurs. Vous devez également assurer, ou faire assurer, à vos frais le nettoyage des vêtements de travail et leur renouvellement en temps utile. Si l'aide-ménagère entretient elle-même ses vêtements de travail, vous devrez verser une indemnité de 0,38€ par jour de travail.



PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX



Que pouvez-vous faire en tant qu'entreprise de titres-services ?

● Si vous occupez **50 travailleurs ou plus**, vous devez désigner :

- un CPAP * – vous pouvez choisir de désigner quelqu'un en interne ou de faire appel au CPAP de votre service externe
- une personne de confiance parmi vos travailleurs

● Si vous occupez **moins de 50 travailleurs**,

- vous devez faire appel à un CPAP de votre service externe
- la désignation d'une personne de confiance est facultative. Vous serez obligé d'en désigner une uniquement lorsque tous les membres de la délégation syndicale, ou, à défaut de délégation syndicale, l'ensemble des travailleurs, en font la demande.
- Veillez à ce que la **personne de confiance** ait suivi une formation spécifique endéans les 2 ans qui suivent sa désignation. Par ailleurs, une supervision annuelle est aussi obligatoire.
- Désigner un **CPAP** (interne ou externe). Il est également conseillé de désigner une **personne de confiance** en interne.
- **Identifier les risques** à l'aide de la checklist bien-être psychosocial/analyse de risques standard, en vue d'éviter les risques et d'éviter/limiter les préjudices. Élaborer ensuite un plan d'action, à long terme (plan global de prévention) et à court terme (plan d'action annuel). Définir les actions, le délai fixé pour leur mise en œuvre et les personnes responsables.

- Établir des **procédures** permettant aux collaborateurs qui estiment subir un dommage psychosocial au travail, d'introduire une demande d'intervention psychosociale.
- **Informier les collaborateurs** de ces procédures.
- Tenir un **registre des faits de tiers** pour mieux anticiper et réagir de manière appropriée face aux comportements abusifs de la part de tiers envers les collaborateurs.
- Veiller à une **assistance psychologique** aux collaborateurs qui auraient été victimes de faits de violence psychologique ou physique commis par des tiers (pour les clients Securex SEPP - Employee Assistance Program - contacter le : **0800 100 59**).
- Intégrer dans le **règlement de travail** les **procédures d'intervention psychosociale**, les **coordonnées du CPAP** (pour les clients du SEPP Securex - numéro de la cellule psychosociale : **0800 100 59**) et, le cas échéant, de la **personne de confiance**.
- Si un collaborateur en fait la demande, permettre au CPAP ou/et à la personne de confiance une **intervention rapide et impartiale**.
- Inclure une **politique en matière d'alcool et de drogues** dans le règlement de travail.

* CPAP - Conseiller en prévention aspects psychosociaux

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX



Agir au niveau
de l'organisation du travail

- Définir des canaux d'information et des flux de communication clairs et simples : en interne, avec le client, avec les aides-ménagères.
- Informer les collaborateurs de ces canaux de communication
- Former les membres de la ligne hiérarchique sur l'encadrement et le management d'équipes d'aides-ménagères
- Mettre en place un leadership centré sur les personnes et exprimer sa reconnaissance pour le travail accompli par les aides-ménagères

Agir au niveau
du contenu du travail

- Fixer des attentes claires avec les clients en ce qui concerne l'ensemble des tâches autorisées. Incluez-les dans l'accord conclu avec le client. De bons accords permettent d'éviter l'incertitude, la frustration et les plaintes
- Impliquer les collaborateurs dans les prises de décisions qui ont un impact sur leur travail (par exemple : choix des gants, proposition d'horaires de travail, etc.)
- Adapter la charge de travail aux capacités individuelles des collaborateurs.

Agir au niveau
des conditions de travail

- Prévoir assez de temps pour se rendre d'un poste de travail à l'autre
- Faire des pauses régulières
- Préparer un schéma de travail pour le client et l'aide-ménagère

Agir au niveau
de la vie au travail

- Définir clairement les attentes des clients en ce qui concerne le matériel à fournir. Inclure ces informations dans l'accord conclu avec le client. De bons accords permettent d'éviter l'incertitude, la frustration et les plaintes
- Formation et accompagnement des aides-ménagères pour les aider à fixer des limites (par exemple si on attend d'elles des tâches qu'elles ne sont pas supposées accomplir, comportement indésirable...) et à gérer les conflits

Agir au niveau
des relations interpersonnelles
au travail

- Organiser suffisamment de moments en équipe pour permettre aux aides-ménagères de partager leurs expériences, pour leur transmettre des informations sur l'entreprise
- Un contact qualitatif régulier avec les collaborateurs. En restant à l'écoute, les frustrations peuvent être détectées à un stade précoce et l'escalade peut être évitée. Prévoir des moments de contact (in)formels
- Si des problèmes sont signalés au cours d'un entretien, analyser les besoins et étudier les solutions possibles avec l'aide-ménagère. Si une intervention est nécessaire, agir rapidement pour trouver des solutions et éviter que l'environnement de travail ne se détériore
- Informer et former les collaborateurs sur la gestion des émotions





Instructions recommandées pour les clients

Nous vous recommandons d'inclure dans la **brochure "nouveau client"** une rubrique relative au **bien-être, à la santé et la sécurité** informant le client des mesures les plus importantes. En ce qui concerne le bien-être psychosocial, il s'agit de :

- Aligner les tâches de l'aide-ménagère (quelles sont les tâches qui peuvent être effectuées vs celles qui ne sont pas prévues) sur les points convenus contractuellement avec l'entreprise de titres-services
- S'adresser à l'aide-ménagère ou à l'entreprise de titres-services en cas de problème
- Mentionner à quel point il est important de se traiter mutuellement avec respect et de façon professionnelle

 Securex met à votre disposition une proposition de brochure "nouveau client". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.



Instructions recommandées pour les aides-ménagères

Nous vous recommandons de prévoir un **accueil complet en matière de bien-être, de santé et de sécurité**, dans lequel vous informerez votre collaborateur des mesures les plus importantes. En ce qui concerne le bien-être psychosocial, il s'agit de

- Connaître ses propres **limites** et oser les dépasser
- Formation assertivité. Conseils pour discuter des difficultés de façon bienveillante et oser parler aux clients. Parler à temps des situations difficiles permet d'éviter les malentendus
- Instructions pour demander de l'**aide et du soutien** en cas de problèmes psychosociaux. Cela peut se faire en interne auprès de votre responsable, du service du personnel, du conseiller en prévention, de la personne de confiance s'il y en a une... ou en externe auprès du CPAP (coordonnées : 0800/100.59)
- Instructions si l'aide-ménagère est victime de **violence, de harcèlement moral ou sexuel** de la part d'un client. Explication sur le **registre des faits de tiers**

 Securex met à votre disposition une proposition de "brochure d'accueil". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.



PRÉVENIR ET RÉDUIRE LA CHARGE ERGONOMIQUE

• • • • •



Que pouvez-vous faire en tant qu'entreprise de titres-services ?

- **Identifier les risques** à l'aide d'une checklist ergonomie / analyse de risques standard
- **Informier et former les collaborateurs** sur les techniques ergonomiques pour le travail de ménage par le biais de sessions de groupe, d'ergo-coaching individuel, d'e-learning ou de brochures
- **Définir clairement les attentes vis-à-vis du client** en ce qui concerne le matériel à fournir et exercer un contrôle
- **Encourager un mode de vie sain** grâce à une indemnité vélo, à des conseils en matière de nutrition, d'exercice, etc. Lors des moments d'équipe, vous pouvez proposer des collations saines
- **Organiser suffisamment de moments en équipe** pour mieux suivre la perception des aides-ménagères : doivent-elles effectuer des tâches pénibles, travaillent-elles avec du "mauvais" matériel, échange d'expériences, etc.
- **Prévoir des instructions supplémentaires pour les travailleuses enceintes** : la manutention manuelle de charges est une activité interdite à partir de six mois de grossesse et les mesures de prévention doivent être prises (adaptation du poste de travail/mutation vers un autre poste/écartement du poste de travail). Mesures à inclure dans la politique de protection de la maternité en collaboration avec le médecin du travail



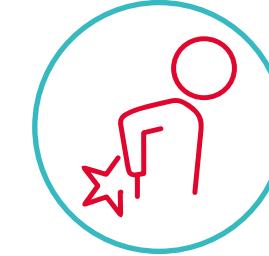
Instructions recommandées pour les clients

Nous vous recommandons d'inclure dans votre **brochure "nouveau client"** une rubrique relative au bien-être, à la santé et la sécurité informant le client des mesures les plus importantes. En ce qui concerne la charge ergonomique, il s'agit de :

- **Critères - liste des accessoires** appropriés à mettre à la disposition des aides-ménagères
- Établir une **liste des tâches interdites**
- **Instructions concernant le logement** : ordonné, suffisamment éclairé et chauffé (min. 16°C) dans les zones où l'aide-ménagère est amenée à travailler



Securex met à votre disposition une proposition de brochure "nouveau client". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.



Instructions recommandées pour les aides-ménagères

Nous vous recommandons de prévoir un accueil complet en matière de bien-être, de santé et de sécurité, dans lequel vous informerez votre collaborateur des mesures les plus importantes. En ce qui concerne la charge ergonomique, il s'agit de :

- Appliquer des **principes ergonomiques** tels que plier les genoux pour soulever, prendre bien appui sur les jambes, etc.
- **Organisation des tâches** : variation, pauses, etc.
- **Formation assertivité. Conseils pour oser parler des problèmes** avec le client lorsque le matériel n'est pas adapté, que des tâches interdites ont été demandées et fournir les coordonnées de la personne responsable si la concertation ne suffit pas à résoudre le problème
- **Instructions en cas de plaintes/incidents/accidents** : personnes à contacter/informer - informations sur les maladies professionnelles
- **Instructions en cas de grossesse** : posture ergonomique, mesures préventives spécifiques, informations sur l'adaptation du poste de travail ou l'écartement à partir de 6 mois de grossesse
- **Sensibilisation** aux maladies professionnelles et mesures à prendre en cas de suspicion



Securex met à votre disposition une proposition de "brochure d'accueil". Vous pouvez l'adapter à vos besoins



PRÉVENIR ET RÉDUIRE LE RISQUE CHIMIQUE

• • • • •



Que pouvez-vous faire en tant qu'entreprise de titres-services ?

- **Identifier les risques** à l'aide d'une analyse de risque standard
- **Informier et former les collaborateurs** sur les risques liés aux produits chimiques, les étiquettes et les symboles de danger, les mesures préventives, les premiers soins en cas de contact avec des produits dangereux, etc.
- **Prévoir des gants adaptés** : imperméables, de taille appropriée, sans latex. En quantité suffisante. Impliquer de préférence les aides-ménagères dans le choix des gants
- **Fournir des vêtements de travail** qui couvrent la partie supérieure et inférieure du corps comme un t-shirt ou une blouse et un tablier ou un pantalon.
Prévoir des chaussures adaptées pour éviter les risques de glissades
- **Il est recommandé de permettre aux clients d'acheter leurs produits d'entretien par l'intermédiaire de votre entreprise.** Ainsi, le collaborateur disposera toujours des bons produits d'entretien
- **Instructions supplémentaires pour les travailleuses enceintes** : éviter strictement tout contact avec les substances excrétées (urine, selles, vomissements) par des personnes ayant reçu des cytostatiques (chimiothérapie) ou des isotopes (produits radioactifs). Une attention particulière doit être portée au nettoyage des toilettes. Mesures à inclure dans la politique de protection de la maternité en collaboration avec le médecin du travail.



Instructions recommandées pour les clients

Nous vous recommandons d'inclure dans votre brochure "nouveau client" une rubrique relative au bien-être, à la santé et la sécurité informant le client des mesures les plus importantes. En ce qui concerne les agents chimiques, il s'agit de :

- **Définir les critères de choix des produits** à mettre à disposition des aides-ménagères : de préférence pas de produit avec un symbole de danger sur l'étiquette. **Doivent être interdits les produits avec les pictogrammes nocif pour la santé et corrosif.** Si, en tant qu'entreprise de titres- services, vous mettez des produits d'entretien à la disposition de vos clients, décrivez la procédure à suivre pour acheter directement auprès de vous des produits adaptés.
- **Liste des produits de nettoyage nocifs interdits d'utilisation** (eau de Javel, déboucheur, ammoniaque, nettoyant pour four).
- Fournir une **liste du matériel de premiers secours** et préciser que l'accès à de l'eau potable courante est nécessaire pour le rinçage après contact avec le produit.
- **Informations concernant les personnes suivant un traitement anticancéreux ou une chimiothérapie** en cas de grossesse d'une aide-ménagère.



Securex met à votre disposition une proposition de brochure "nouveau client". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.



Instructions recommandées pour les aides-ménagères

Nous vous recommandons de prévoir un **accueil complet en matière de bien-être, de santé et de sécurité**, dans lequel vous informerez votre collaborateur des mesures les plus importantes. En ce qui concerne les agents chimiques, il s'agit de :

- **Instructions sur l'utilisation des produits** : notification des produits d'entretien nocifs interdits (eau de Javel, déboucheur, ammoniaque, nettoyant pour four), utiliser de préférence des produits d'entretien sans pictogramme, bonnes pratiques avec les produits de nettoyage, etc.
- **Instructions sur l'utilisation des gants**
- **Utilisation des vêtements de travail**
- **Instructions en cas de plaintes/incidents/accidents** : techniques de premiers secours en cas d'accident/incident avec des produits chimiques - personnes à contacter/avertir
- **Instructions en cas de grossesse** : activités à éviter - personnes à contacter/avertir



Securex met à votre disposition une proposition de "brochure d'accueil". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES ACCIDENTS DE LA ROUTE

.....



Que pouvez-vous faire en tant qu'entreprise de titres-services ?

- **Identifier les risques**
- **Informier et former les collaborateurs** sur les dangers de la route, la conduite sûre (en voiture, en vélo (électrique) ou en scooter), le code de la route, ce qu'il faut faire en cas d'accident/d'urgence, etc.
- **Limiter les déplacements entre les différents clients** en accordant une attention particulière aux travailleuses enceintes
- Vérifier si les collaborateurs ont un **permis de conduire valide** lorsqu'ils conduisent une voiture, un scooter, un vélo électrique (>25 km/h).



Instructions recommandées pour les aides-ménagères

Nous vous recommandons de prévoir un **accueil complet en matière de bien-être, de santé et de sécurité**, dans lequel vous informerez votre collaborateur des mesures les plus importantes. En ce qui concerne les risques liés à la circulation routière, ces mesures sont les suivantes

- **Instructions** concernant l'utilisation des moyens de transport, les bonnes pratiques, les vêtements adéquats (par exemple, casque de vélo, chaussures appropriées, veste fluorescente)
- **Instructions en cas d'accident** : sécurisation du lieu - premiers secours - personnes à contacter/à prévenir.



Securex met à votre disposition une proposition de "brochure d'accueil". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES CHUTES DE PERSONNES OU D'OBJETS

.....



Que pouvez-vous faire en tant qu'entreprise de titres-services ?

- **Identifier les risques** à l'aide d'une analyse de risque standard
- **Informier et former les collaborateurs** sur le travail en hauteur, dans les escaliers, etc.
- **Définir clairement les attentes** concernant l'équipement à fournir et organiser un contrôle chez les clients
- **Prévoir des chaussures adaptées** pour éviter les risques de glissades



Instructions recommandées pour les clients

Nous vous recommandons d'inclure dans votre **brochure "nouveau client"** une rubrique relative au bien-être, à la santé et la sécurité informant le client des mesures les plus importantes. En ce qui concerne les chutes, il s'agit de :

- **Critères – liste des équipements adaptés** (par exemple avec un manche télescopique) pour éviter à l'aide-ménagère de devoir travailler en hauteur
- Établir une **liste des tâches interdites**
- **Instructions concernant la maison** : bien rangée, escaliers en bon état



Securex met à votre disposition une proposition de brochure "nouveau client". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.



Instructions recommandées pour les aides-ménagères

Nous vous recommandons de prévoir un **accueil complet en matière de bien-être, de santé et de sécurité**, dans lequel vous informerez votre collaborateur des mesures les plus importantes. En ce qui concerne les chutes, ces mesures sont les suivantes :

- **Instructions sur le travail en hauteur** et le matériel adapté
- **Instructions sur l'utilisation des escaliers**
- **Points d'attention** : rangement avant de commencer, câbles et tapis, sols mouillés
- **Utilisation de chaussures adaptées**
- **Formation assertivité. Conseils pour oser parler des problèmes** avec le client lorsque le matériel n'est pas adapté, que des tâches interdites ont été demandées et coordonnées de la personne responsable si la concertation ne suffit pas à résoudre le problème.
- **Instructions en cas de plaintes/incidents/accidents** : Premiers secours - personnes à contacter/à prévenir.



Securex met à votre disposition une proposition de "brochure d'accueil". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES RISQUES DE CONTACT ET DE BLESSURES

• • • • •



Que pouvez-vous faire en tant qu'entreprise de titres-services ?

- **Identifier les risques** à l'aide d'une analyse de risque standard
- **Informier et former les collaborateurs** à la manipulation d'objets tranchants ou chauds, aux premiers soins en cas de coupures ou de brûlures, etc.
- **Définir clairement les attentes vis-à-vis du client** concernant le matériel à fournir et organiser un contrôle chez les clients



Instructions recommandées pour les clients

Nous vous recommandons d'inclure dans votre **brochure "nouveau client"** une rubrique relative au bien-être, à la santé et la sécurité informant le client des mesures les plus importantes. En ce qui concerne le risque de contact et de blessures, il s'agit de :

- **Critères – liste des équipements appropriés pour éviter de blesser l'aide-ménagère**
- **Instructions concernant la maison** : rangement, pas d'objets pointus dans la poubelle



Securex met à votre disposition une proposition de brochure "nouveau client". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.



Instructions recommandées pour les aides-ménagères

Nous vous recommandons de prévoir un **accueil complet en matière de bien-être, de santé et de sécurité**, dans lequel vous informerez votre collaborateur des mesures les plus importantes. En ce qui concerne le risque de contact et de blessures, ces mesures sont les suivantes :

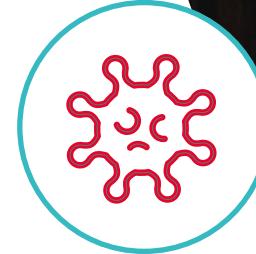
- **Instructions pour la vaisselle**
- **Instructions sur l'élimination des déchets tranchants**
- **Instructions sur les risques de brûlures** : plats chauds, fer à repasser
- **Points d'attention** : ranger avant de commencer
- **Formation assertivité. Conseils pour oser parler des problèmes** avec le client lorsque le matériel n'est pas adapté et coordonnées de la personne responsable si la concertation ne suffit pas à résoudre le problème
- **Instructions en cas de plaintes/incidents/accidents** : Premiers secours - personnes à contacter/à prévenir



Securex met à votre disposition une proposition de "brochure d'accueil". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LE RISQUE BIOLOGIQUE

• • • • •



Que pouvez-vous faire en tant qu'entreprise de titres-services ?

- **Identifier les risques** à l'aide d'une analyse de risque standard
- **Informier et former les collaborateurs** sur les risques liés aux agents biologiques, les mesures de prévention, les règles d'hygiène (gants, masque buccal, lavage des mains), etc.
- **Définir clairement les attentes vis-à-vis du client** concernant la présence d'animaux de compagnie et les mesures à prendre en cas de maladie d'un membre de la famille.
- **Instructions supplémentaires pour les travailleuses enceintes** : éviter le contact avec (la salive) des enfants en bas âge (< 6 ans). Ne pas vider la litière du chat et ne surtout pas la nettoyer. Mesures à inclure dans la politique de protection de la maternité en collaboration avec le médecin du travail.
- **Fournir des vêtements de travail** qui couvrent la partie supérieure et inférieure du corps comme un t-shirt ou une blouse et un tablier ou un pantalon.



Instructions recommandées pour les clients

Nous vous recommandons d'inclure dans votre **brochure "nouveau client"** une rubrique relative au bien-être, à la santé et la sécurité informant le client des mesures les plus importantes. En ce qui concerne les agents biologiques, il s'agit de :

- **Instructions concernant les animaux domestiques** et liste des tâches non autorisées concernant les animaux. Attention particulière en cas de grossesse (toxoplasmose).
- **Instructions concernant les membres de la famille malades** (grippe, infections respiratoires, tuberculose, hépatite A, gale)
- **Instructions relatives à la présence d'enfants en bas âge (< 6 ans) en cas de grossesse** des aides-ménagères



Securex met à votre disposition une proposition de brochure "nouveau client". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.



Instructions recommandées pour les aides-ménagères

Nous vous recommandons de prévoir un **accueil complet en matière de bien-être, de santé et de sécurité**, dans lequel vous informerez votre collaborateur des mesures les plus importantes. En ce qui concerne les agents biologiques, il s'agit de :

- **Accord avec le client concernant les animaux domestiques** : absence dans la pièce où l'aide-ménagère doit travailler, pas de nettoyage de niches, déjections, etc.
- **Instructions concernant les contacts avec les membres de la famille malades**
- **Points d'attention concernant les agents biologiques** : se laver les mains, aérer la pièce
- **Instructions en cas de grossesse** : activités à éviter - personnes à contacter/prévenir.
- **Instructions en cas de plaintes/incidents/accidents** : Premiers secours - personnes à contacter/à prévenir.
- **Utilisation de vêtements de travail adaptés**



Securex met à votre disposition une proposition de « brochure d'accueil ». Vous pouvez l'adapter à vos besoins.

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

• • • • •



Que pouvez-vous faire en tant qu'entreprise de titres-services ?

- **Identifier les risques**
- **Informier et former les collaborateurs** sur ce qui constitue un environnement de travail suffisamment sûr et sain, sur les risques d'incendie, etc.
- **Fournir des instructions claires sur les mesures** à prendre en cas d'incendie
- **Fournir un soutien suffisant** en cas de problèmes ou de plaintes concernant l'environnement de travail



Instructions recommandées pour les clients

Nous vous recommandons d'inclure dans votre **brochure "nouveau client"** une rubrique relative au bien-être, à la santé et la sécurité informant le client des mesures les plus importantes. En ce qui concerne les risques environnementaux, il s'agit de :

- **Instructions concernant le logement** : ventilation, chauffage, interdiction de fumer en présence de l'aide-ménagère
- Recommandations concernant la présence d'un extincteur



Securex met à votre disposition une proposition de brochure "nouveau client". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.



Instructions recommandées pour les aides-ménagères

Nous vous recommandons de prévoir un **accueil complet en matière de bien-être, de santé et de sécurité**, dans lequel vous informerez votre collaborateur des mesures les plus importantes. En ce qui concerne les risques environnementaux, cela couvre :

- **Recommandations** sur la ventilation, le chauffage
- **Etablir des accords en ce concerne qui le tabac**
- **Instructions en cas d'incendie**
- **Formation assertivité. Conseils pour oser parler des problèmes** avec le client et fournir les coordonnées de la personne responsable si la concertation ne suffit pas à résoudre le problème.



Securex met à votre disposition une proposition de "brochure d'accueil". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.

5

SURVEILLANCE DE LA SANTÉ ET PROTECTION DE LA MATERNITÉ



Ce sont les résultats de l'**analyse de risques**, réalisée en **collaboration avec le médecin du travail**, qui permettent de déterminer les postes de travail nécessitant une surveillance de la santé.

Lors de l'analyse des risques pour les entreprises du secteur des titres-services, notre Service externe de prévention n'a pas identifié de **dépassement des seuils de risque pour la manutention manuelle de charges**. De plus, des mesures de prévention comme prévoir des instructions sur la manipulation de charges de manière ergonomique et l'interdiction de porter des charges lourdes peuvent contribuer à l'élimination du risque.

Pour d'autres risques potentiels, comme l'exposition à des **agents chimiques** (tels que l'eau de javel ou l'ammoniac), nous adoptons le même raisonnement : **il convient de prendre des mesures de prévention, de former et d'interdire l'utilisation de ces produits**.

À la suite de l'évaluation ci-dessus, nous pensons que tous les risques cités ayant un impact potentiel sur la santé des aides-ménagères peuvent être suffisamment contrôlés en prenant des mesures de prévention telles que décrites dans ce guide. Une **surveillance de la santé périodique obligatoire n'est donc pas nécessaire**.

Possibilité de consulter un médecin du travail

Toutefois, les aides-ménagères doivent être informées qu'elles peuvent toujours contacter leur **médecin du travail pour une consultation spontanée** si elles éprouvent des problèmes de santé qu'elles soupçonnent d'être dus à l'exécution de leur travail (par exemple, dermatite causée par les produits utilisés, douleur au poignet lors de l'essorage d'un torchon, etc.) Tout collaborateur peut demander une consultation spontanée avec le médecin du travail directement, sans l'intervention de l'employeur, parce qu'il se plaint de problèmes de santé qu'il pense être dus à son travail. Dans ce cas, le médecin du travail en informera l'employeur, sauf si le collaborateur n'est pas d'accord.

La société de titres-services joue également un rôle très **important en orientant les aides-ménagères vers le médecin du travail** lorsque cela est nécessaire ou souhaitable pour elles.

Déclaration de maladie professionnelle

Si votre aide-ménagère souffre d'une tendinopathie, d'un syndrome du canal carpien, il s'agit peut-être d'une maladie professionnelle. Dans ce cas, votre collaborateur a droit à une indemnité d'incapacité de travail et au remboursement des soins de santé. Pour déclarer la maladie professionnelle, le collaborateur peut demander un rendez-vous avec le médecin du travail (consultation spontanée). Le médecin du travail effectuera les démarches nécessaires.

Mesures supplémentaires pour les aides-ménagères pendant la grossesse

Tout employeur est tenu d'évaluer les postes de travail susceptibles de présenter un risque pour la santé d'une travailleuse enceinte ou allaitante et de son enfant. Les **résultats de l'évaluation des risques et les mesures générales à prendre sont consignés par écrit dans un document**.

L'évaluation des risques montre qu'un poste de travail particulier est dangereux pour la maternité ?

Des mesures de prévention doivent être prises.

Par ordre de préférence :

- Organiser une adaptation temporaire des conditions de travail ou des horaires de travail "à risque" (**adaptation**)
- C'est impossible ? Il faut alors proposer un autre emploi compatible avec la maternité (**mutation**).
- Est-ce également impossible ? Dans ce cas, l'exécution du contrat de travail est suspendue (**écartement**). La travailleuse peut alors bénéficier des prestations de sa caisse d'assurance maladie. Aucun salaire n'est dû par l'employeur pour cette période.

Pour être écartée par la mutualité, la travailleuse doit lui transmettre :

- une copie du formulaire d'évaluation de santé rempli par le médecin du travail
- l'attestation d'écartement que vous devez remplir vous-même.

Vous pouvez télécharger le document [ici](#)

Une évaluation de santé avec le médecin du travail doit être organisée. Les travailleuses enceintes peuvent également prendre rendez-vous avec le médecin du travail à tout moment.

Les risques suivants existent pour une aide-ménagère enceinte :



Manutention manuelle de charges

Pendant les 3 derniers mois de la grossesse, la manutention manuelle de charges est une activité interdite. L'adaptation des tâches pour éviter les risques liés à la manutention de charges est très difficile et sera donc rarement possible. Si un autre poste de travail (fonction administrative, repassage...) n'est pas possible, l'écartement est envisagé. L'aide-ménagère enceinte peut alors être écartée par le médecin du travail et recevoir une indemnisation spécifique de la mutualité.

Au cours des six premiers mois de la grossesse, il est également possible de procéder à un écartement préventif en cas de **grossesse à risque** (par exemple, en cas de naissances multiples). Il appartient au gynécologue de déterminer s'il s'agit d'une grossesse à risque, où le travail physique effectué par une aide-ménagère constitue un risque supplémentaire.

Toutefois, l'écartement n'est plus possible si des complications durant la grossesse sont déjà survenues (par exemple, des contractions prématurées).



Contact avec des personnes en traitement anticancéreux ou en chimiothérapie (cytostatiques, isotopes).

Les clients doivent s'informer à ce sujet et demander à leur médecin traitant quelles sont les mesures à prendre pour protéger les membres de leur propre famille, d'une part, et les tiers tels que les soignants et les aides ménagères, d'autre part.

En effet, les cytostatiques et les radioisotopes sont des médicaments qui inhibent la croissance rapide des cellules cancéreuses en bloquant leur multiplication. Malheureusement, ces substances ont également un effet sur d'autres cellules qui se multiplient très rapidement, comme les cellules d'un fœtus en développement. Les patients traités avec ces substances peuvent éventuellement en excrérer des traces à travers l'urine, la sueur, le sang, la salive. Un contact non protégé avec ces fluides corporels contaminés, par exemple en touchant un siège de toilette contaminé, signifie que de faibles concentrations de ces substances (ou de leurs déchets) peuvent se retrouver sur les mains ou sur la peau du collaborateur et être absorbées par la peau.

Le contact avec des personnes en traitement contre le cancer ou en chimiothérapie (cytostatiques, isotopes) ou avec les fluides corporels de ce membre de la famille doit être strictement évité. Les toilettes utilisées par la personne malade ne peuvent pas être nettoyées par l'aide-ménagère, même si elle porte des gants.

Si ces mesures préventives ne sont pas possibles, envoyez l'aide-ménagère chez un autre client pendant la grossesse.



Contact avec des enfants en bas âge (< 6 ans)

Une infection à CMV (CytoMegalovirus) chez une femme enceinte peut être transmise au fœtus et causer un certain nombre de problèmes chez l'enfant à naître, notamment la surdité, le retard intellectuel, la cécité ou divers troubles du développement. Le CMV est présent dans la salive, l'urine, les sécrétions nasales et les larmes. Il peut être facilement transmis par les enfants, soit par contact direct, soit par l'intermédiaire de jouets, de cuillères, de tétines, etc.

Le contact avec les jeunes enfants (< 6 ans) doit être strictement évité. Si cela n'est pas possible, envoyez l'aide-ménagère chez un autre client pendant la grossesse.



Contact avec des animaux domestiques (toxoplasmose)

La toxoplasmose est transmise par les excréments des chats. Les aides-ménagères doivent donc se tenir à l'écart de la litière et ne pas nettoyer les excréments. Le contact avec les animaux domestiques doit être strictement évité. Si cela n'est pas possible, envoyez l'aide-ménagère chez un autre client pendant la grossesse.

Nous vous recommandons de prévoir un accueil complet en matière de bien-être, de santé et de sécurité, dans lequel vous informerez les aides-ménagères des principales mesures de surveillance de la santé et de protection de la maternité :

1

Informer les collaborateurs du but de la consultation spontanée et de la procédure de prise de rendez-vous avec le médecin du travail.

Les collaborateurs doivent recevoir les coordonnées du médecin du travail (service externe de prévention et de protection). Pour les clients Securex SEPP – 078 05 90 10 – myprevention@securex.be

2

Informer les collaborateurs du risque de maladie professionnelle et de la procédure à suivre pour une déclaration

3

Instructions en cas de grossesse

Activités à éviter – mesures préventives existantes (adaptation/mutation/écartement)
– personnes à contacter/prévenir



Securex met à votre disposition une proposition de "brochure d'accueil". Vous pouvez l'adapter à vos besoins.

RÉFÉRENCES ET SOURCES



Informations générales

Securex vous aide

- Solutions sur mesure pour le secteur des titres-services (santé et sécurité, gestion RH, absentéisme...)
 - [Notre offre de services intégrée](#)
- Formations sur la santé et sécurité
 - Pour découvrir toutes nos formations, [cliquez ici](#)
 - Pour demander une formation sur mesure pour votre entreprise, health.safety@securex.be
- Documents de support
 - Pour consulter la brochure d'accueil pour les aides-ménagères, la brochure nouveaux clients, la checklist ergonomie, ... [cliquez ici](#).

Formations

- Formation de base [Personne de confiance](#)
- Supervision [Personne de confiance](#)

Autres

- [Code du bien-être au travail](#)
- [CCT - Mise à disposition et entretien du vêtement de travail](#)
- [Titres-services Wallonie](#)
- [IDEA. Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services](#)
- [BeSWIC - Sécurité et santé dans le secteur des titres-services](#)

Chiffres clés

FEDRIS

- Statistiques accidents du travail – [données 2021](#)
- Statistiques maladies professionnelles – [données 2021](#)
- Rapport annuel [2021](#)

INAMI

- Statistiques sur les prestations d'invalidité – [données 2021](#)

Securex

- [Guide de dépistage du bien-être](#)

Risques et mesures

- [Guide de nettoyage | Form DC \(form-dc.be\)](#)
- Analyse de risque standard - [à télécharger ici](#)



Comment pouvons-nous vous aider ?

Vous souhaitez plus d'informations, réaliser une analyse de risque dans votre organisation ou bénéficier de nos conseils ?

Contactez :

- **Votre personne de contact**
(Conseiller en prévention ou Médecin du travail)
- **Notre Customer Care Team**
MyPrevention@securex.be
078 05 90 10

La présente brochure est publiée sur la base de la législation existante et des services de Securex au 1^{er} février 2023. Securex décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou de modifications de la législation intervenues à partir du 1^{er} février 2023. Les services de Securex nommés dans la présente brochure sont mentionnés à titre d'information.