



Ré-utiliser de manière sereine et en toute sécurité nos services d'aide-ménager(ère) à domicile.

Cher client,

La reprise de nos activités se fera néanmoins sous certaines conditions sanitaires indispensables à la sécurité de tous.

Pour nos centrales de repassage :

Les horaires habituels seront d'application dès ce 11.05.2020.

Un seul client à l'intérieur de nos ateliers, des instructions seront affichées aux vitrines.

Pour nos clients, **le port du masque est obligatoire** et le port de gants est vivement recommandé afin de se protéger mutuellement, notre personnel porte aussi masques et gants => Clients et repasseuses portant des masques = double barrière de protection. **Des plexiglass sont installés sur les comptoirs d'accueil.**

Nos délais sont susceptibles d'évoluer en fonction de l'affluence, d'une part, et de seconde part ; dû au fait qu'un temps de « quarantaine » de 48h est observé. Toutes les précautions sont prises pour que votre linge ne soit pas contaminé par le linge d'autres clients :

Lors du dépôt, les endroits de prises des 4 bords des mannes seront désinfectés.

Entreposage par jour d'arrivée => Du linge entré il y a 48h ne sera jamais entreposé à côté de linge arrivé il y a 24h, de même que du linge entré il y a 24h ne sera jamais entreposé avec du linge entré le jour même.

Les planches de repassage sont désinfectées après chaque prestation de repassage pour un client.

Notre personnel se désinfecte à chaque changement de client.

Pour nos services de nettoyage à domicile :

Réaccueillir de manière sereine et en toute sécurité votre aide ménager(ère) titres-services

Prévention symptômes COVID-19

Si vous, ou un membre de la famille présentez des symptômes liés au COVID-19 (fièvre, fatigue, maux de tête, toux et maux de gorge, courbatures, gêne respiratoire), informez la coordinatrice Covid-19 désignée par l'entreprise, Mme Tondello Karine : **N° de portable 0492/27.44.63**

Distanciation physique

Merci de maintenir la distanciation sociale de 1m50 avec votre aide-ménager(ère).

Durant la prestation, il vous est demandé de ne pas rester dans la même pièce que votre aide ménager(ère).

Si cela n'est pas possible en raison de la configuration de l'habitation ou autres circonstances (ex : personne âgée alitée, le port du masque est **OBLIGATOIRE** en plus de la distanciation d'1,50m. Chaque partie portant un masque = double barrière.

Evitez tout contact physique avec votre aide-ménager(ère) (baisers, poignées de mains, etc) et n'apportez pas votre aide pendant cette période.

Le port de charges lourdes est interdit durant la crise du Coronavirus.

Accueil de votre aide-ménager(ère)

Afin de faciliter le port des EPI (équipement de protection individuelle) de votre aide-ménager(ère), un endroit sera nettoyé en premier lieu en concertation avec le client ou à l'initiative de notre travailleur si vous êtes absent et ce afin que notre personnel puisse disposer des EPI sur un endroit sain.

Nourriture & boissons

Même si cela part d'une bonne intention, évitez de proposer des boissons (café, eau...), des en-cas ou de la nourriture. Votre aide-ménager(ère) apportera son nécessaire et sera dans l'obligation de refuser votre proposition, ce qui pourrait la/le mettre mal à l'aise.

Communiquez avec votre aide-ménager(ère)

Durant la période de confinement, vous avez entretenu et nettoyé vous-même votre habitation. Vos besoins et priorités de nettoyage ont donc peut-être changé.

Prenez le temps d'en discuter avec votre aide-ménager(ère) et établissez un bilan intermédiaire.

Aérez votre habitation

Afin de renforcer la sécurité de chacun, il vous est conseillé d'aérer votre habitation AVANT l'arrivée de votre aide-ménager(ère). Votre aide-ménagère le fera aussi spontanément en arrivant. Cette directive fait partie des obligations que nous imposons à nos travailleurs.

Matériel de nettoyage

Les produits d'entretien habituels restent d'usage.

Ne proposez pas de gants à votre aide-ménager(ère). Elle dispose de l'équipement de protection nécessaire.

Nettoyez en machine systématiquement éponges, serviettes, torchons, etc... après le passage de votre aide-ménager(ère) à 60° minimum.

Méthodes de nettoyage

Durant cette période, nous préconisons à nos travailleurs de préférer un dépoussiérage légèrement humide avec une microfibre (plutôt qu'à sec) de vos différentes surfaces.

Nous favorisons également la technique du nettoyage à deux seaux pour garantir un nettoyage professionnel et sécurisé (l'eau de nettoyage ne rentre jamais en contact avec l'eau de rinçage).

Nous demandons à nos travailleurs d'avoir une attention particulière sur les points de contact de la vie quotidienne, ceux qui sont régulièrement touchés : interrupteurs, poignées de porte, tables, plans de travail, poignées d'appareils électroménagers, toilettes, robinets, télécommandes...

IMPORTANT :

Nous avons décidé en accord avec notre médecine du travail et d'autres partenaires auxquels nous avons soumis nos réflexions (ex : Form TS, notre service juridique, ...) d'interdire **comme c'est le cas en tout temps, d'utiliser :**

- ✚ Eau de javel
- ✚ Ammoniaque
- ✚ Produits chlorés
- ✚ Autres produits potentiellement dangereux et/ou toxiques.

Cependant, si vous disposez de produits désinfectants non toxique, exemple produit de désinfection utilisé à des fins médicales ou utilisé en milieu hospitalier, vous pouvez le mettre à disposition de votre aide-ménagère) mais il vous appartient de vérifier au préalable les surfaces pouvant être nettoyées avec ces produits. Toutes surfaces abimées par l'utilisation de ce/ces produit(s), resteront de la seule responsabilité des clients qui mettent ce/ces produit(s) à disposition de l'aide-ménagère).

TACHES QUI NE PEUVENT PLUS ÊTRE TEMPORAIREMENT REALISEES :

- Trier le linge sale et le glisser sale dans le lave-linge.
- Vider les poubelles.
- Enlever les draps des lits.

TACHES QUI PEUVENT TOUJOURS ÊTRE REALISEES :

- Sortir la lessive propre du lave-linge, la sécher, la repasser et la plier.
- Faire le lit avec des draps propres, si le client a ôté lui-même les draps sales

Pour les utilisateurs en profil titres-services papier, afin d'éviter au maximum l'échange et le contact de matière, nous vous recommandons vivement autant que faire se peut, de passer en profil électronique qui présente beaucoup d'avantage :

Qu'est-ce que le titre-service électronique ?

Les titres-services électroniques sont plus faciles à gérer et à commander, plus rapides à obtenir et surtout plus sécurisés, ils vous offrent un confort d'utilisation sans précédent. Découvrez tous leurs avantages.

Les avantages du format électronique

- ✓ Plus sûr à utiliser
- ✓ Moins de risque de perte ou de vol puisque les chèques sont gérés en ligne.
- ✓ Moins de chance d'avoir des chèques périmés

- ✓ Les titres-services les plus anciens sont les premiers à être utilisés et supprimés du portefeuille en ligne.
- ✓ Garantie que le titre-service remplit toutes les conditions
- ✓ Les données sont automatiquement complétées en ligne.

En téléchargeant l'application mobile Titres-Services Wallonie, vous pouvez gérer vos titres-services électroniques au quotidien depuis votre smartphone.

Vous pouvez également gérer vos titres-services électroniques et vos données personnelles dans votre Espace Sécurisé.

Les différences entre les formats papier et électronique

Titres-services électroniques

- Commande via votre Espace Sécurisé ou via l'application mobile Titres-Services Wallonie
- Disponibles immédiatement après votre commande
- Vous recevez un e-mail un mois avant que les titres ne soient périmés
- Le travailleur se charge d'encoder la prestation, que vous pouvez confirmer à tout moment via votre Espace Sécurisé ou l'application mobile.

Pour ce faire, vous pouvez contacter Sodexo [au 02/401.31.70](tel:024013170)

Horaire temporaire : lundi, mardi et jeudi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h00. Mercredi et vendredi de 9h30 à 12h30

Si vous disposez de votre login et mot de passe, il vous suffit de vous connecter via cette adresse : <https://mes.titres-services.wallonie.be/auth/login> afin de modifier votre profil par vous-même.

Notre société peut aussi vous aider et vous conseiller dans ces démarches, n'hésitez pas à nous contacter si besoin => 071/45.57.45

ATTENTION : Si vous passez un profil électronique vous devez impérativement en informer notre société afin que votre aide-ménagère encode les prestations effectuées pour votre compte de manière électronique et que nous mettions à jour vos données dans notre programme en modifiant votre profil titres-services.

Ceci est une recommandation et non une obligation, nous ne vous obligerons jamais à passer en profil électronique si vous ne le souhaitez pas.

Tout ce qui est indiqué sur ce présent document l'est à l'initiative de l'employeur sur base des mesures sanitaires en vigueur, si pour une raison ou une autre, vous avez une remarque concernant le contenu, notre coordinatrice Covid-19 est à votre disposition au **0492/27.44.63** Mme Tondello Karine.

Vous retrouverez ces informations sur notre site internet : <http://www.kap-services.be>

Nous vous remercions de votre collaboration.

Prenez soin de vous, de vos proches et de votre aide-ménager(ère).