

Code de bonnes pratiques

Sommaire

Introduction	2
Mobilité.....	3
Travailleurs âgés	5
A. Généralités	5
a. Le contenu du plan pour l'emploi des travailleurs âgés	5
b. Information et consultation	6
c. Rôle éventuel du Comité pour la Prévention et la Protection au travail	6
d. Modèle de plan pour l'emploi des travailleurs âgés.....	6
B. Comment voyons-nous les choses à la CP 322.01 ?	6
Relation entre l'entreprise agréée et l'utilisateur	8
Harcèlement sexuel	11
A. Vision.....	11
B. Principes de base	11
C. Engagements.....	12
Absence justifiée	14
Observation finale.....	15

Introduction

Dans le cadre de l'accord sectoriel 2019-2020, les partenaires sociaux de la CP 322.01 souhaitent rassembler dans le présent code les bonnes pratiques qui sont appliquées dans le secteur.

Avec ce code, nous espérons fournir une source d'inspiration aux entreprises agréées pour répondre aux questions auxquelles elles sont confrontées dans la pratique.

Vous y trouverez un certain nombre de conseils et astuces sur les thèmes suivants :

- Mobilité
- Travailleurs âgés
- Relation entre l'entreprise agréée et le client
 - o Recommandations aux nouveaux clients
 - o Contrat commercial entre le client et l'entreprise agréée
- Harcèlement sexuel
- Absence justifiée

Pour chaque thème, nous vous présentons un certain nombre d'exemples qui nous ont été fournis par les entreprises. Ces exemples sont classés en trois catégories :

- La base / ce qui est évident = 😊
 - o Les partenaires sociaux présupposent que chaque entreprise atteint au moins ce niveau, étant donné que chacune est libre d'y apporter sa propre touche.
- Pratiques excellentes = 🏆
 - o Les partenaires sociaux considèrent que ces pratiques sont excellentes et peuvent par conséquent servir de bon exemple.
- Pratiques inacceptables = 😞
 - o Les partenaires sociaux condamnent ces pratiques et ne peuvent en aucun cas les soutenir.

Mobilité

La loi du 20 juillet 2001, qui régit le système des titres-services, est déjà très explicite dans son titre : c'est la loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Selon le projet de loi, les services de proximité sont « des activités marchandes ou partiellement marchandes, circonscrites à un espace local quotidien leur imprimant une fonction sociale relationnelle, qui répondent dans un délai assez court ou selon une périodicité plus ou moins déterminée à des besoins non satisfaits de particuliers en tant que ces besoins relèvent de leur vie quotidienne ou renvoient à une utilité sociale admise majoritairement ».¹

Les partenaires sociaux de la CP 322.01 estiment donc que l'idée des services de proximité doit être respectée, notamment le fait qu'il s'agisse de « services locaux ».



Cette notion est difficile à définir de manière stricte, mais les partenaires sociaux estiment que l'employeur, lors de l'établissement du planning, doit limiter autant que possible les temps de déplacement, en tenant compte :

- des possibilités de transport dont l'aide-ménagère peut disposer ;
- de la région dans laquelle la mission se situe.


Il s'agit d'un win-win : moins de temps perdu pour les travailleurs, moins de frais de déplacement pour les employeurs.

Nous sommes également conscients du fait que l'aspect mobilité requiert une approche différente selon que l'environnement considéré est de type urbain ou rural.

Vous trouverez ci-dessous un certain nombre d'exemples et de pratiques :

Pratiques	Suggestions
	<ul style="list-style-type: none">• L'employeur tient compte au maximum des moyens de déplacement et de la région de l'aide-ménagère dans l'établissement du planning.• L'utilisation de Google Maps ou de Mappy par exemple pour calculer les distances. Une approche 'logique' (chemin le plus court en termes de distance ou de durée) est expliquée de manière transparente.• Ouvrir la discussion concernant l'impact des déplacements sur l'aide-ménagère.
	<ul style="list-style-type: none">• En cas de déménagement d'une aide-ménagère, prendre le temps de discuter des modalités, des frais de déplacement, du lien entre l'utilisateur et l'aide-ménagère, des plages horaires, ... afin de parvenir à une situation de travail qui soit viable, équilibrée et durable.• Si, en raison du déménagement, la distance entre l'aide-ménagère et l'employeur est devenue trop grande, une lettre de recommandation peut être fournie à l'aide-ménagère.

¹ Chambre des représentants, Projet de loi n° 50-1281.

	<ul style="list-style-type: none"> • La rédaction au sein de l'entreprise d'un plan mobilité prévoyant par exemple un 'plan vélo (électrique)', ... • L'affectation de l'aide-ménagère chez les clients peut être modifiée afin de gérer les déplacements de manière plus efficace, moyennant l'accord de l'aide-ménagère. • Accord au niveau de l'entreprise pour : <ul style="list-style-type: none"> • limiter le temps de déplacement, par ex. à max. 30 min. par déplacement ; • limiter les déplacements, par ex. à max. 20 km par déplacement ou à max. 40 km par jour. • Engagement de l'entreprise de limiter les déplacements pour la totalité des travailleurs (plus de flexibilité par travailleur selon les moyens de transport disponibles). • Se garer gratuitement est quasi impossible dans beaucoup de villes et communes. Les consultants et l'AM recherchent ensemble des pistes faisables et financièrement abordables (par ex. formules d'abonnement, vélo partagé, ...). Des accords concrets peuvent également être conclus au niveau de l'entreprise, e.a. en matière d'utilisation combinée de différents moyens de transport. En dernier ressort et s'il n'y a pas d'alternative disponible, les frais de parking sont remboursés. La mise en œuvre concrète est décidée au niveau de l'entreprise.
	<ul style="list-style-type: none"> • Les ETS qui font faire systématiquement aux aides-ménagères des déplacements quotidiens d'une durée et/ou sur une distance exagérée/extrêmement longue au-delà de la volonté de l'aide-ménagère.

Travailleurs âgés

A. Généralités

Le 27 juin 2012, les partenaires sociaux ont conclu au sein du Conseil National du Travail la convention collective de travail n° 104 concernant la mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise. Cette CCT a été rendue obligatoire par l'arrêté royal du 28 octobre 2012. Les partenaires sociaux de la CP 322.01 soutiennent les mesures conclues dans cette CCT.

- ☞ Chaque entreprise occupant plus de 20 travailleurs doit rédiger un plan pour l'emploi afin de maintenir ou d'augmenter le nombre de travailleurs de 45 ans et plus. Le nombre de travailleurs est calculé sur base du nombre de travailleurs en équivalents temps plein au premier jour ouvrable de l'année calendrier au cours de laquelle le plan pour l'emploi est rédigé. Ce nombre de travailleurs est fixé pour 4 ans ; l'entreprise qui, sur la base de ce calcul, occupe moins de 20 travailleurs est dispensée de l'établissement d'un plan pour l'emploi pour une durée de 4 ans.

a. Le contenu du plan pour l'emploi des travailleurs âgés

L'employeur établit chaque année un plan pour l'emploi ou un plan comportant des mesures pluriannuelles. L'employeur a donc la possibilité de prévoir des mesures qui s'étendent sur plusieurs années.

Le plan donne une vue d'ensemble des mesures spécifiques à l'entreprise visant à augmenter ou à maintenir l'emploi des travailleurs âgés de 45 ans et plus. Les mesures déjà mises en œuvre au sein de l'entreprise peuvent également figurer dans le plan pour l'emploi.

L'employeur peut faire un choix parmi la liste (non limitative) des domaines d'action énumérés dans la CCT n° 104 :

- la sélection et l'engagement de nouveaux travailleurs ;
- le développement des compétences et des qualifications des travailleurs, y compris l'accès aux formations ;
- le développement de carrière et l'accompagnement de carrière au sein de l'entreprise ;
- les possibilités d'obtenir via mutation interne une fonction adaptée à l'évolution des facultés et des compétences du travailleur ;
- les possibilités d'adapter le temps de travail et les conditions de travail ;
- la santé du travailleur, la prévention et la possibilité de remédier aux obstacles physiques et psycho-sociaux entravant le maintien au travail ;
- les systèmes de reconnaissance des compétences acquises.

L'employeur peut sélectionner un seul de ces domaines d'action, combiner plusieurs de ceux-ci ou même en choisir un en dehors de cette liste. Les secteurs ont la possibilité de compléter cette liste.

b. Information et consultation

L'employeur présente son projet de plan pour l'emploi au conseil d'entreprise. A défaut, le projet est présenté à la délégation syndicale ou, lorsque cette dernière fait également défaut, au comité pour la prévention et la protection au travail ou, à défaut, aux travailleurs de l'entreprise.

Les représentants des travailleurs rendent, au plus tard dans les deux mois de la réception du plan pour l'emploi, un avis comportant éventuellement des propositions complémentaires ou alternatives. Si l'employeur n'adapte pas son plan en fonction de cet avis, il doit expliquer sa décision. En outre, l'explication fournie ainsi que les propositions non prises en compte devront être reprises en annexe du plan. L'employeur dispose d'un délai de deux mois pour ce faire.

Dans les entreprises occupant plus de 20 et moins de 50 travailleurs au sein desquelles il n'y a pas de délégation syndicale, l'employeur doit uniquement informer les travailleurs au sujet du plan pour l'emploi ; dans ces entreprises, il n'est pas obligatoire d'organiser une concertation.

A l'échéance du plan pour l'emploi, l'employeur informe le conseil d'entreprise au sujet des résultats des mesures mises en œuvre.

c. Rôle éventuel du Comité pour la Prévention et la Protection au travail

Lorsque l'employeur propose des mesures qui ont trait au bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail, il a l'obligation de demander préalablement l'avis du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail.


d. Modèle de plan pour l'emploi des travailleurs âgés



L'employeur a la possibilité d'utiliser le [modèle de plan pour l'emploi des travailleurs âgés](#) qui est annexé à la CCT n° 104.

B. Quelle est notre position au sein de la CP 322.01 ?

Les partenaires sociaux siégeant à la CP 322.01 soutiennent bien entendu le contenu et les mesures de la CCT qui a été conclue au Conseil National du Travail.

Vous trouverez ci-dessous plusieurs exemples et pratiques illustrant comment ces dispositions peuvent être appliquées sur le lieu de travail :

Pratiques	Suggestions
	<ul style="list-style-type: none">• L'organisation de formations spécifiquement axées sur le secteur à destination des travailleurs âgés (comme le projet ESF en Flandre qui met la priorité sur les travailleurs âgés).• Le personnel encadrant est disposé à discuter des conditions de travail pour les aides-ménagères âgées et à convenir de dispositions claires avec l'utilisateur : moins de

	<p>tâches, autres tâches moins lourdes (faire des courses, cuisiner, coaching, transport de personnes), matériel et instruments de travail, éviter les escaliers, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un soutien via le projet coaching (cf. Form TS) est possible. • Rendre le métier d'aide-ménagère plus attrayant et donner à ces personnes la reconnaissance qu'elles méritent. Nous nous efforçons d'y être attentifs en interne et en externe en valorisant ce qu'elles font ainsi que l'importance de leur travail pour la société.
	<ul style="list-style-type: none"> • Les utilisateurs sont systématiquement informés au sujet de l'impact du métier sur les aides-ménagères plus âgées, et des propositions sont lancées et mises en œuvre. • Exploiter au maximum les possibilités d'évolution interne vers des fonctions de coaching ou des fonctions administratives. • Adaptations au niveau du client dans la mesure du possible : nettoyage le plus possible chez des clients où l'environnement est adapté : par exemple, habitation sur un seul niveau, matériel à chaque étage (par ex. aspirateur, ...), ... • Étalement maximal des activités sur une plus longue période (par ex. 5 clients sur 5 jours au lieu de 3 jours, ...). • Les travailleurs âgés sont orientés vers des tâches moins lourdes : faire les courses, transport de clients moins valides, préparation des repas, ... (tâches visant surtout à aider et accompagner le client - moins de travail physique). • Rematching (= forme de réorientation du personnel – dans votre propre entreprise ou dans une entreprise au sein de votre groupement d'employeurs). Si le travailleur se plaint de problèmes physiques, une nouvelle orientation dans sa carrière peut être envisagée. Ainsi, certaines aides-ménagères peuvent évoluer vers une fonction de coach ou une fonction administrative. Dans ce cadre, investir dans la formation est crucial pour assurer la réussite du rematching. Mettre l'accent sur l'employabilité et la mobilité (interne) plutôt que s'orienter vers une fin de contrat. Le rematching repose toujours sur une demande (explicite ou implicite) du travailleur et s'effectue donc sur une base volontaire. • Une durée du travail adaptée pour les travailleurs âgés, qui ne peut pas entraîner de perte de salaire.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas tenir compte des problématiques auxquelles les aides-ménagères âgées sont confrontées ni de l'impact du métier sur leur bien-être physique et mental.

Relation entre l'entreprise agréée et l'utilisateur

Les aides-ménagères fournissent des prestations chez ou pour des utilisateurs ; par conséquent, ceux-ci sont aussi un facteur important dans le secteur.

Dans le cadre de travaux de nettoyage au domicile des utilisateurs, ce sont eux qui fournissent le lieu de travail, les produits de nettoyage et le matériel aux aides-ménagères. Ce sont eux aussi qui déterminent le travail que l'aide-ménagère réalisera pendant le temps où elle exerce ses activités à leur domicile.




Souvent, l'utilisateur lui-même n'est pas conscient de ce rôle crucial. Il est donc extrêmement important que les entreprises agréées investissent suffisamment dans la relation avec les utilisateurs.

Les nouveaux utilisateurs doivent recevoir suffisamment d'informations sur le fonctionnement du système des titres-services. La conclusion d'un contrat commercial entre l'entreprise agréée et le client est également conseillée, afin de consigner clairement les dispositions convenues entre les deux parties².

Enfin, le rôle du/de la consultant(e) n'est pas à sous-estimer. Au sein de l'entreprise titres-services, il/elle est en effet la première personne de contact, tant pour les utilisateurs que pour les aides-ménagères.

Vous trouverez ci-dessous une série de bonnes pratiques que les entreprises appliquent dans le cadre de leurs contacts avec les (nouveaux) utilisateurs.

² Ce guide de bonnes pratiques respecte également les réglementations imposées par des organes et des normes législatives.

Pratiques	Suggestions
	<ul style="list-style-type: none"> • Sur son lieu de travail, l'aide-ménagère n'est pas sous la supervision directe de l'entreprise, mais il n'est absolument pas question d'un transfert de l'autorité hiérarchique de l'entreprise vers l'utilisateur. • L'entreprise discute avec chaque nouvel utilisateur d'un certain nombre de points, parmi lesquels : <ul style="list-style-type: none"> ○ le volume de travail demandé ; ○ les activités autorisées ; ○ la communication entre les parties ; ○ le matériel à prévoir (check-list Form TS); ○ les produits à éviter ; ○ les mesures corona ; ○ la clause anti-discrimination ; ○ les dommages chez le client ; ○ les comportements inacceptables : procédure ; ○ l'annulation de prestations ; ○ les périodes de vacances : accords concernant les absences et les congés du client et de l'aide-ménagère ; ○ le paiement des prestations ; ○ la relation de parenté entre l'aide-ménagère et le client ; ○ l'interdiction de fumer lorsque l'aide-ménagère est au travail ; ○ les accords concernant les animaux domestiques ; ○ ... • Soutien à l'aide-ménagère sur le lieu de travail <ul style="list-style-type: none"> ○ Formation en communication assertive pour l'aide-ménagère. ○ En cas d'urgence, l'entreprise veillera à ce que l'aide-ménagère puisse la contacter au maximum pendant les heures des prestations. ○ Conclure des accords clairs et prévoir des moments d'échange. ○ ...
	<ul style="list-style-type: none"> • Contacts réguliers avec les utilisateurs et les aides-ménagères dans le but d'améliorer la qualité du service et de remédier aux problèmes éventuels. • Une visite à domicile du consultant chez les nouveaux clients
	<ul style="list-style-type: none"> • Les consultants qui répondent positivement à des demandes discriminatoires ...

D'autre part, les partenaires sociaux souhaitent donner de l'inspiration aux entreprises pour ce qui concerne le contrat commercial. Comme dans toute relation commerciale de longue durée, la conclusion d'un contrat commercial entre l'entreprise agréée et le client est conseillée, afin de consigner les dispositions convenues dans un cadre clair.

Les partenaires sociaux n'ont pas pour objectif de proposer un certain nombre de clauses types, mais plutôt de présenter un 'menu' de sujets qui sont susceptibles de figurer dans un contrat commercial. La seule exception est la clause anti-discrimination.

Vous trouverez ci-dessous une liste de suggestions de sujets qui peuvent figurer dans un contrat commercial. Cette liste est bien entendu non exhaustive, étant donné que cela relève de la liberté des parties au contrat.

- Activités autorisées
- Accords concernant le lieu de travail (par ex. : animaux domestiques, consommation de tabac, clés, ...)
- Dispositions relatives au temps de travail et aux périodes de repos
- Clause anti-discrimination : *L'entreprise titres-services offre au client un service de qualité, qui garantit le respect de la dignité humaine, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses, le droit de porter plainte, ainsi que l'information et la consultation du client, et qui tient également compte des conditions de vie de celui-ci.*

Vis-à-vis du client à qui les services sont proposés et fournis, il n'est pas fait de distinction fondée sur l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, les convictions religieuses ou philosophiques, les opinions politiques, l'appartenance syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine sociale (cf. article 3 de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination).

Vis-à-vis du travailleur, le client s'abstient de toute distinction fondée sur l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, les convictions religieuses ou philosophiques, les opinions politiques, l'appartenance syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine sociale (cf. article 3 de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination).

L'entreprise titres-services applique une tolérance zéro pour les comportements discriminatoires.

- Dommages aux biens
- Comportement inacceptable
- Annulation de prestations
- Périodes de vacances : dispositions concernant les absences et les périodes de congé du client et de l'aide-ménagère
- Lien de parenté entre le client et l'aide-ménagère
- Paiement des prestations
- Fin du contrat
- Matériel et instruments de travail
- Produits à éviter
- ...

Harcèlement sexuel

A. Vision

Les partenaires sociaux de la CP 322.01 estiment qu'il est important que nos aides-ménagères, qui travaillent au domicile des utilisateurs, puissent le faire dans un environnement sûr, où il n'y a pas de place pour des comportements sexuellement inappropriés.

Le harcèlement sexuel est un problème auquel les aides-ménagères peuvent être confrontées lorsqu'elles travaillent au domicile de personnes. Nous reconnaissons la gravité de ce problème, qui peut avoir un impact majeur sur le bien-être des aides-ménagères qui en sont victimes.

Nous nous engageons à prendre toutes les mesures possibles pour assurer la sécurité et le bien-être de nos aides-ménagères, à prendre au sérieux les signes de harcèlement sexuel et à intervenir de manière adéquate en cas de problème.

Ce faisant, nous contribuons à la mise en œuvre de la convention n° 190 de l'Organisation Internationale du Travail relative à l'élimination de la violence et du harcèlement sur les lieux de travail.

B. Principes de base

- ☞ Nous voulons offrir à nos aides-ménagères une protection maximale contre le harcèlement sexuel pendant leur travail au domicile des utilisateurs. Nous informons nos aides-ménagères sur les procédures existantes en cas de comportement indésirable.
- ☞ Nous exigeons des utilisateurs et de leur entourage qu'ils respectent toutes nos aides-ménagères qui travaillent à leur domicile et jugeons le harcèlement sexuel parfaitement inacceptable.
- ☞ Nous sommes attentifs aux signes qui peuvent être un indice de harcèlement sexuel dans le cadre du travail au domicile des clients et prenons au sérieux toute aide-ménagère qui signale un fait de harcèlement sexuel.
- ☞ Nous informons et sensibilisons nos utilisateurs quant aux conséquences d'un tel comportement.
- ☞ Nous informons nos aides-ménagères et renforçons leurs compétences de communication et leur capacité de réagir face à cette problématique.
- ☞ Nous prévoyons un point de contact facilement accessible.
- ☞ Nous assurons un suivi adéquat en cas de problème, tant en matière d'accompagnement des aides-ménagères que par rapport à la situation problématique. Nous prenons des mesures adéquates vis-à-vis des parties concernées.

C. Engagements

1. Dès le début de la relation commerciale, nous informons nos utilisateurs par écrit au sujet de nos principes concernant les comportements inacceptables et des conséquences possibles de tels comportements (par exemple, résiliation du contrat avec le client).
2. Nous avons un plan d'action qui définit de manière concrète la prévention et le suivi des comportements sexuels inappropriés dans le cadre de la prestation des services à domicile. Lors de l'élaboration de ce plan d'action, l'avis du CPPT ou de la délégation syndicale est sollicité. Le plan d'action fait l'objet d'un suivi au sein de ces instances.
3. Le plan d'action ne peut pas être envisagé indépendamment de l'élaboration de la prévention des risques psychosociaux au travail, telle qu'elle est également décrite dans le règlement de travail.

Cela inclut entre autres :

- la description de la procédure interne d'intervention psychosociale informelle et formelle ;
- la description des possibilités externes ;
- la constitution d'un registre ;
- la possibilité de contacter facilement le conseiller en prévention des risques psychosociaux et, si cela est prévu dans l'organisation, la personne de confiance. Le règlement de travail mentionne clairement l'adresse e-mail et le numéro de téléphone de cette (ces) personne(s) de contact.

4. Le plan d'action contient :

- une définition de ce que l'on entend, au sens large, par harcèlement sexuel ;
- la manière dont les utilisateurs sont informés de l'obligation de respecter les collaborateurs et du refus de toute forme de harcèlement sexuel ;
- la manière dont l'aide-ménagère doit réagir à un comportement sexuel indésirable (quitter l'endroit à risque, avertir la personne de confiance ou le conseiller en prévention, les pistes possibles d'intervention (différence entre solution informelle, plainte formelle motivée, ...)) ;
- les modalités relatives à la poursuite de l'examen du cas et aux possibilités d'accompagnement et de soutien ;
- les mesures (médicales et juridiques) à prendre immédiatement en cas d'agression et de viol.

Les partenaires sociaux du secteur prévoient un dépliant ou une brochure sectorielle pour les aides-ménagères sur ce qu'il faut faire en cas de comportement inacceptable.

5. Lors de la période d'accueil et d'intégration de nouvelles aides-ménagères, des informations leur sont fournies à propos du plan d'action.
6. Les aides-ménagères sont régulièrement informées au sujet de ce plan d'action par le biais des canaux existants.



7. L'offre de formation inclut un training en communication, qui renforce notamment la capacité à mettre des limites afin de prévenir le harcèlement sexuel et de réagir de manière adéquate face à des faits de harcèlement sexuel.
8. Des mesures immédiates sont prises à l'encontre de l'utilisateur et / ou de son entourage en cas de harcèlement sexuel. Ces mesures sont abordées avec l'aide-ménagère concernée et sont proportionnelles au comportement inacceptable.
9. L'employeur veille à ce qu'en cas de harcèlement sexuel, le travailleur puisse facilement contacter le conseiller en prévention pour les aspects psychosociaux
10. L'employeur opte pour une évaluation continue et ajuste le plan d'action si nécessaire.

Absence justifiée

L'« absence justifiée » concerne une suspension de l'exécution du contrat de travail basée uniquement sur un accord entre l'employeur et le travailleur. Il est important que la législation sociale soit respectée dans ce cadre.³

L'absence justifiée est utilisée à la demande expresse du travailleur. Elle ne peut en outre être appliquée que les jours où des prestations de travail devaient normalement être fournies.

Vous trouverez ci-dessous un certain nombre de conseils et astuces pour éviter / limiter le recours aux absences justifiées :

Pratiques	Suggestions
	<ul style="list-style-type: none">• L'entreprise peut rechercher une autre mission pour les heures qui sont annulées⁴ :<ul style="list-style-type: none">• par ex. envoyer un mail aux clients pour voir s'ils n'ont pas besoin d'un coup de nettoyage supplémentaire, remplacement de collègues malades, affectation dans un atelier de repassage, ...• Si l'aide-ménagère ne souhaite pas effectuer une mission de remplacement appropriée, une absence autorisée ou un autre code d'absence peut être utilisé.• Lorsqu'il propose une mission de remplacement, l'employeur tient compte des moyens de transport dont dispose le travailleur et du temps de déplacement prévu.
	<ul style="list-style-type: none">• Inscrire des heures de maladie comme absence justifiée.• Ne pas prévoir de compensation pour l'aide-ménagère lorsque les prestations demandées ne peuvent pas être effectuées pour des raisons indépendantes de sa volonté.• Recourir à une absence justifiée pour combler de sa propre initiative des heures d'inactivité (par ex. lorsqu'un client a décommandé la prestation).• Proposer une mission de remplacement qui implique un trajet excessivement long en kilomètres ou en temps.

³ Loi sur les contrats de travail du 3 juillet 1978 ; CCT n° 9 du 9 mars 1972 coordonnant les accords nationaux et les conventions collectives de travail relatifs aux conseils d'entreprise (compétences et fonctionnement).

⁴ On peut trouver de l'inspiration à ce sujet dans le chapitre relatif à la relation commerciale.

Observation finale

Les partenaires sociaux de la CP 322.01 estiment que les outils qui sont proposés dans ce guide peuvent apporter une plus-value pour le fonctionnement de l'entreprise. Nous appelons donc toutes les entreprises à utiliser ce guide.

Ce code est bien entendu un document évolutif. Les partenaires sociaux appellent donc les parties à transmettre leurs propres bonnes pratiques afin que celles-ci puissent être ajoutées dans le code, en concertation avec l'ensemble des partenaires sociaux.

Code Goede Praktijken

Inhoud

Inleiding.....	2
Mobiliteit.....	3
Oudere werknemers	5
A. Algemeen	5
a. De inhoud van het werkgelegenheidsplan oudere werknemers.....	5
b. Informatie en raadpleging	6
c. Eventuele rol van het Comité voor Preventie en Bescherming op het werk.....	6
d. Model van werkgelegenheidsplan oudere werknemers	6
B. Hoe zien we dat in PC 322.01?.....	6
Relatie erkende onderneming & klant.....	8
Ongewenst seksueel gedrag	11
A. Visie	11
B. Basisprincipes.....	11
C. Engagements	12
Toegestane afwezigheid	14
Slotbeschouwing.....	15

Inleiding

In het licht van het sectoraal akkoord 2019-2020 willen de sociale partners van PC 322.01 de goede praktijken, die in de sector worden toegepast, bundelen in deze code.

We hopen met deze code een bron van inspiratie te zijn voor de erkende ondernemingen en de vraagstukken waarmee zij in de praktijk in aanraking komen.

U vindt hierin een aantal tips & tricks over de volgende onderwerpen:

- Mobiliteit
- Oudere werknemers
- Relatie erkende onderneming & klant
 - o Aanbevelingen t.a.v. nieuwe klanten
 - o Commerciële overeenkomst tussen klant en erkende onderneming
- Ongewenst seksueel gedrag
- Toegestane afwezigheid

Per onderwerp reiken we u ook aan aantal voorbeelden aan, die ons aangeleverd werden door bedrijven. Deze worden ondergebracht in drie categorieën, namelijk:

- Basis / vanzelfsprekend = 😊
 - o De sociale partners gaan ervan uit dat elk bedrijf minstens dit niveau haalt, maar uiteraard vrij is om eigen accenten te leggen.
- Uitmuntende praktijken = 🏆
 - o De sociale partners gaan er van uit dat deze praktijken uitstekend zijn en bijgevolg als een goed voorbeeld kunnen dienen.
- Onaanvaardbare praktijken = 😞
 - o De sociale partners veroordelen deze praktijken en kunnen deze op geen enkele wijze ondersteunen.

Mobiliteit

De wet van 20 juli 2001, die de dienstencheques-reglementering bevat, haalt het al uitdrukkelijk aan in de titel: de wet ter bevordering van de buurtdiensten en -banen.

Buurtdiensten zijn volgens het wetsontwerp “*volledige of gedeeltelijke handelsactiviteiten, beperkt tot een plaatselijke, dagelijkse ruimte die hen een maatschappelijke en relationele functie bezorgt, die binnen een tamelijk korte termijn of op min of meer vastgestelde tijdstippen tegemoetkomen aan onbevredigde behoeften van particulieren voor zover die behoeften deel uitmaken van hun dagelijks leven of verband houden met een maatschappelijk nut dat algemeen wordt erkend.*”¹

De sociale partners van PC 322.01 zijn dan ook van mening dat het idee van de buurtdiensten dient gerespecteerd te worden, waaronder het aspect dat dit “plaatselijke diensten” zijn.



Dit begrip valt moeilijk strikt te definiëren, maar de sociale partners menen dat de werkgever de verplaatsingstijden zo beperkt mogelijk dient te houden bij de opmaak van de planning en hierbij rekening houdt met:

- de mogelijkheden van vervoer waarover de huishoudhulp kan beschikken;
- de regio waarin de opdracht zich situeert.


Dit is een win-win voor beide partijen: minder tijdverlies voor de werknemer en minder verplaatsingsvergoeding voor de werkgever.

We zijn er ons ook van bewust dat het aspect mobiliteit een verschillende aanpak vereist tussen enerzijds een stedelijke omgeving en anderzijds een landelijke omgeving.

Hieronder kunt u een aantal voorbeelden en praktijken vinden:

Praktijken	Suggesties
	<ul style="list-style-type: none">• De werkgever houdt zoveel mogelijk rekening met de vervoersmiddelen en regio van de huishoudhulp bij de opmaak van het werkschema;• Het gebruik van bijvoorbeeld Google Maps of Mappy bij de berekening van de afstanden. Een ‘logische’ benadering (kortste weg qua afstand of qua tijdsduur) wordt transparant toegelicht;• Het bespreekbaar maken van de impact van verplaatsingen op de huishoudhulp.
	<ul style="list-style-type: none">• Bij een verhuis van een huishoudhulp wordt er tijd genomen voor een gesprek omtrent de modaliteiten, verplaatsingskosten, band tussen de klant en de huishoudhulp, tijdsperiode, ... om tot een haalbare, evenwichtige en toekomstgerichte werksituatie te komen.• Ingeval de verhuis de afstand te groot maakt tussen de huishoudhulp en de werkgever, kan men een aanbevelingsbrief aan de huishoudhulp bezorgen.

¹ Kamer van volksvertegenwoordigers, Wetsontwerp nr. 50-1281.

	<ul style="list-style-type: none"> • Het opstellen van een mobiliteitsplan binnen de onderneming, waarin bijvoorbeeld een (elektrisch) fietsenplan, ... wordt opgenomen. • Klanten kunnen gewisseld worden om efficiënter om te gaan met verplaatsingen, mits akkoord van de huishoudhulp. • Afspraak op bedrijfsniveau om <ul style="list-style-type: none"> ○ verplaatsingstijd te beperken tot bijv. max. 30 minuten per verplaatsing; ○ afstand verplaatsingen beperken tot bijv. max. 20km per verplaatsing of max. 40km per dag. • Verbintenis van het bedrijf om de verplaatsingen voor alle werknemers te beperken (meer flexibiliteit per werknemer die afhankelijk is van de beschikbare vervoersmiddelen). • In vele steden en gemeenten wordt gratis parkeren haast onmogelijk. De consultants zoeken samen met de huishoudhulp naar haalbare en betaalbare pistes (bijv. abonnementsformules, deelfietsen, ...). Op bedrijfsniveau kunnen er ook concrete afspraken gemaakt worden, o.a. over het gecombineerd gebruik van verschillende vervoersmiddelen. In laatste instantie en indien er geen alternatief beschikbaar is, worden er parkeerkosten terugbetaald. De concrete uitvoering wordt op bedrijfsniveau beslist.
	<ul style="list-style-type: none"> • DCO's die stelselmatig huishoudhulp dagelijkse verplaatsingen van overdreven/ extreme tijdsduur en/ of km's laten volbrengen buiten de wil van de huishoudhulp om.

Oudere werknemers

A. Algemeen

Op 27 juni 2012 werd in de Nationale Arbeidsraad de collectieve arbeidsovereenkomst nr.104 afgesloten over de uitvoering van een werkgelegenheidsplan oudere werknemers in de onderneming. Bij koninklijk besluit van 28 oktober 2012 werd deze cao algemeen verbindend verklaard. De sociale partners van PC 322.01 ondersteunen de maatregelen die in deze cao werden afgesloten.

- ☞ Elke onderneming met meer dan 20 werknemers dient een werkgelegenheidsplan op te stellen om het aantal werknemers van 45 jaar en ouder te behouden of te verhogen. Het aantal werknemers wordt berekend op basis van het aantal werknemers in voltijdse equivalenten op de eerste werkdag van het kalenderjaar van de opstelling van het werkgelegenheidsplan. Dat aantal werknemers wordt voor vier jaar vastgesteld; wie bij de telling minder dan 20 werknemers heeft, hoeft 4 jaar lang geen werkgelegenheidsplan op te maken.

a. De inhoud van het werkgelegenheidsplan oudere werknemers

De werkgever stelt ieder jaar een werkgelegenheidsplan op of stelt een plan op met meerjarenmaatregelen. De werkgever heeft dus de mogelijkheid te voorzien in maatregelen die over verscheidene jaren lopen.

Het plan geeft een overzicht van de ondernemings specifieke maatregelen om de werkgelegenheid van de werknemers van 45 jaar en ouder te behouden of te verhogen. Maatregelen die in de onderneming al worden uitgevoerd, mogen ook in het werkgelegenheidsplan worden opgenomen.

De werkgever kan een keuze maken uit een in de cao opgenomen (niet-limitatieve) lijst van actiegebieden:

- de selectie en indienstneming van nieuwe werknemers;
- de ontwikkeling van de competenties en kwalificaties van de werknemers, met inbegrip van de toegang tot opleidingen;
- de loopbaanontwikkeling en loopbaanbegeleiding binnen de onderneming;
- de mogelijkheden om via interne mutatie een functie te verwerven die aangepast is aan de evolutie van de mogelijkheden en de competenties van de werknemer;
- de mogelijkheden voor een aanpassing van de arbeidstijd en de arbeidsomstandigheden;
- de gezondheid van de werknemer, de preventie en het wegwerken van fysieke en psychosociale belemmeringen om aan het werk te blijven;
- de systemen van erkenning van verworven competenties.

De werkgever kan kiezen voor één enkel actiegebied, verschillende actiegebieden combineren of kiezen voor een niet in de lijst opgenomen actiegebied. De sectoren hebben de mogelijkheid de lijst aan te vullen.

b. Informatie en raadpleging

De werkgever legt zijn ontwerp van werkgelegenheidsplan voor aan de ondernemingsraad. Bij ontstentenis wordt het ontwerp voorgelegd aan de vakbondsafvaardiging of, indien deze laatste evenmin aanwezig is, aan het comité voor preventie en bescherming op het werk of bij ontstentenis aan de werknemers van de onderneming.

De werknemersvertegenwoordigers brengen uiterlijk binnen de twee maanden na ontvangst van het werkgelegenheidsplan een advies uit, waarin eventueel aanvullende of alternatieve voorstellen worden gedaan. Indien de werkgever zijn plan niet aanpast in het licht van dat advies, dan moet hij zijn beslissing toelichten. Bovendien moeten de toelichting en de niet in aanmerking genomen voorstellen als bijlage bij het plan worden gevoegd. De werkgever beschikt hiervoor over twee maanden tijd.

In ondernemingen met meer dan 20 en minder dan 50 werknemers waar er geen vakbondsafvaardiging is, moet de werkgever de werknemers enkel informeren over het werkgelegenheidsplan; overleg is in dergelijke ondernemingen niet vereist.

Na afloop van het werkgelegenheidsplan informeert de werkgever de ondernemingsraad over de resultaten van de maatregelen die werden uitgevoerd.

c. Eventuele rol van het Comité voor Preventie en Bescherming op het werk

De werkgever is verplicht om een voorafgaandelijk advies te vragen aan het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk voor de maatregelen die de werkgever voorstelt en die betrekking hebben op het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.




d. Model van werkgelegenheidsplan oudere werknemers

De werkgever heeft de mogelijkheid gebruik te maken van een [model van werkgelegenheidsplan \(PDF, 175.7 KB\)](#) dat als bijlage bij CAO nr. 104 werd gevoegd.

B. Hoe zien we dat in PC 322.01?

De sociale partners in PC 322.01 ondersteunen uiteraard de inhoud en de maatregelen van de collectieve arbeidsovereenkomst die in de Nationale Arbeidsraad werd afgesloten.

Hieronder kunt u een aantal voorbeelden en praktijken vinden hoe dit kan toegepast worden op de werkvloer:

Praktijken	Suggesties
	<ul style="list-style-type: none"> • Het organiseren van opleidingen voor oudere werknemers, specifiek sectorgericht (zoals bijv. het ESF-project in Vlaanderen met voorrang voor oudere werknemers). • De omkadering is bereid de arbeidsomstandigheden voor oudere huishoudhulpen bespreekbaar te maken en duidelijke afspraken met de klant te finaliseren: minder taken, andere deeltaken die fysiek minder zwaar zijn (zoals boodschappen doen, koken, coaching, vervoer van personen), qua hulpmateriaal, vermijden van trappen, ... • Ondersteuning via het coaching-project (cfr Vorm DC) is mogelijk. • De job van huishoudhulp aantrekkelijker maken deze mensen de erkenning te geven waar ze recht op hebben. We proberen daar intern en extern aandacht aan te schenken door onze waardering uit te spreken voor wat ze doen, en het belang van hun job in deze maatschappij.
	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch worden de klanten geïnformeerd over de impact van de job op de ouder wordende huishoudhulp en worden voorstellen geïnitieerd en besloten. • Maximaal gebruik maken van de mogelijkheden van interne doorstroming naar coach- of administratieve functies. • Aanpassingen op niveau van de klant in de mate van het mogelijke: zo veel als mogelijk poetsen bij klanten waar de omgeving aangepast is: bv. maar één verdieping, materiaal op elke verdieping (bv. stofzuiger, ...), ... • Maximale spreiding van de activiteiten over een langere periode (bijv. 5 klanten op 5 dagen i.p.v. op 3 dagen,...). • Oudere werknemers worden georiënteerd naar minder zware taken: boodschappen doen, transport van mindervalide klanten, maaltijden bereiden, ... (eerder ondersteuning en begeleiding van de klant, minder fysieke arbeid). • Rematching (= een vorm van personeelsheroïëntering – in je eigen bedrijf of in een onderneming binnen je werkgeversgroep). Als er fysieke klachten zijn wordt er gekeken naar een nieuwe stap in hun carrière. Zo kunnen sommigen naar een coachfunctie of een administratieve functie doorstromen. Investeren in opleidingen is daarbij cruciaal om de rematching te doen slagen. Focus op inzetbaarheid en (interne) mobiliteit in plaats van op uitstroom. Rematching vertrekt steeds vanuit de (expliciete of impliciete) vraag van de werknemer en gebeurt dus op vrijwillige basis. • Een aangepaste arbeidsduur voor oudere werknemers, die niet mag leiden tot loonsverlies.
	<ul style="list-style-type: none"> • Geen rekening houden met de problematieken waar oudere huishoudhulpen mee worden geconfronteerd en de impact van de job op het fysieke en mentale welzijn van de huishoudhulp.

Relatie erkende onderneming & klant

Huishoudhulpen leveren prestaties bij of voor een klant, waardoor ook zij een belangrijke factor zijn in de sector.

Indien het gaat om poetsen bij klanten thuis, zijn zij het die de werkplek, de werkproducten en het werkmateriaal leveren aan huishoudhulpen. Daarnaast bepalen ze ook wat de huishoudhulp zal doen in de tijd waarin de huishoudhulp haar activiteiten bij de klanten uitoefent.

Vaak is de klant zich zelf niet bewust van deze cruciale rol. Het is dan ook van het grootste belang dat erkende ondernemingen voldoende investeren in de relatie met de klanten.



Nieuwe klanten dienen voldoende info over de werking van het dienstenchequesysteem te krijgen. Het is hierbij ook aan te raden om een commerciële overeenkomst te sluiten tussen de erkende onderneming en de klant, zodat het afsprakenkader tussen beide partijen duidelijk vastligt².

Tot slot is ook de rol van de consulent niet te onderschatten. Bij de dienstencheques-onderneming zal de consulent immers het eerste aanspreekpunt zijn voor zowel klanten, als voor de huishoudhulpen.

Hieronder kunt u een aantal goede praktijken aantreffen, die bedrijven hanteren in hun contacten met (nieuwe) klanten.

Praktijken	Suggesties
	<ul style="list-style-type: none">• De huishoudhulp staat op haar werkplek niet onder de directe controle van de onderneming, maar er is absoluut geen sprake van een gezagsoverdracht en verantwoordelijkheid van de onderneming naar de klant toe.• De onderneming bespreekt met elke nieuwe klant een aantal zaken, waaronder:<ul style="list-style-type: none">○ het gevraagde werkvolume;○ de toegestane activiteiten;○ de onderlinge communicatie;○ het te voorzien materiaal (checklist Vorm DC);○ producten die te vermijden zijn ;○ coronamaatregelen;○ anti-discriminatieclausule;○ schade aan goederen;○ grensoverschrijdend gedrag: procedure ;○ annuleren van prestaties;○ vakantieperiodes: afspraken mbt afwezigheden en verlofperiodes van zowel de klant als de huishoudhulp;○ betaling van de prestatie;○ verwantschap tussen klant en huishoudhulp;○ verbod op roken wanneer de huishoudhulp aan het werk is;○ afspraken m.b.t. huisdieren;○ ...• Ondersteuning van de huishoudhulp op de werkvloer

² Deze gids voor goede praktijken respecteert de regelgeving die door wetgevende instanties en normen wordt opgelegd.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vorming/ training voor de huishoudhulp qua assertiviteit. ○ In geval van nood, zal de onderneming ervoor zorgen dat de huishoudhulp tijdens de uren van de prestaties maximaal in contact met haar kan treden. ○ Duidelijke afspraken & feedbackmomenten. ○ ...
	<ul style="list-style-type: none"> ● Periodieke bevraging van klanten en huishoudhulpen vanuit service-overweging & remediëring. ● Een huisbezoek door de consulent bij nieuwe klant(en)
	<ul style="list-style-type: none"> ● Consulenten die ingaan op discriminatoire vragen...

Daarnaast wensen de sociale partners de bedrijven ook te inspireren, voor wat betreft de commerciële overeenkomst. Zoals bij elke langdurige commerciële relatie is het immers aan te raden om een commerciële overeenkomst te sluiten tussen de erkende onderneming en de klant, waarbij de afspraken in een duidelijk kader worden gegoten.

Het is niet de bedoeling van de sociale partners om een aantal modelclausules voor te schotelen, maar eerder om een menu aan te reiken van zaken die in een commerciële overeenkomst zouden kunnen worden opgenomen. Een uitzondering hierop is de clause inzake antidiscriminatie. Hieronder kunt u een lijst aantreffen van de suggesties die in een commerciële overeenkomst zouden kunnen worden opgenomen. Deze lijst is uiteraard niet-exhaustief, gezien dit de contractsvrijheid van de partijen bij het sluiten van de overeenkomst zelf betreft.

- Toegelaten activiteiten
- Afspraken rond de werkplek (bv. : huisdieren, roken, sleutels, ...)
- Bepalingen m.b.t. werkuren en rusttijden

Antidiscriminatieclausule: *Het dienstenchequebedrijf biedt de klant een kwaliteitsdienstverlening aan, die het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de klant waarborgt, en die rekening houdt met diens sociale leefsituatie.*

Ten opzichte van de klant wordt er geen onderscheid gemaakt op grond van leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap of sociale afkomst (zie artikel 3 van de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie) bij het aanbieden en het toegankelijk stellen van de dienstverlening.

De klant mag ten opzichte van de werknemer geen onderscheid maken op grond van leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap of sociale afkomst (zie artikel 3 van de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie).

Het dienstenchequebedrijf hanteert een nultolerantie wat betreft discriminatoir gedrag.

- Schade aan goederen
- Grensoverschrijdend gedrag
- Annuleren van prestaties
- Vakantieperiodes: afspraken m.b.t. afwezigheden en verlofperiodes van zowel de klant als de huishoudhulp
- Verwantschap tussen klant en huishoudhulp
- Betaling van de prestatie
- Beëindigen van de overeenkomst
- Materialen
- Producten die te vermijden zijn...

Ongewenst seksueel gedrag

A. Visie

De sociale partners van Paritair Comité 322.01 vinden het belangrijk dat onze huishoudhulpen, die werken bij mensen thuis, dit kunnen doen in een veilige omgeving waar er geen ruimte is voor gedragingen die seksueel grensoverschrijdend zijn.

Seksueel ongewenst gedrag is een problematiek waarmee huishoudhulpen tijdens het werken bij de mensen thuis, mee geconfronteerd kunnen worden. We erkennen de ernst van deze problematiek, die een grote impact kan hebben op het welbevinden van de huishoudhulpen die er slachtoffer van zijn.

We engageren ons om alle mogelijke stappen te zetten om de veiligheid en het welzijn van onze huishoudhulpen te verzekeren, signalen van ongewenst seksueel gedrag ernstig te nemen en te zorgen voor een adequaat optreden indien er zich problemen stellen.

Hiermee geven we ook uitdrukkelijk uitvoering aan het verdrag nr. 190 van de Internationale Arbeidsorganisatie, betreffende de uitbanning van geweld en intimidatie op de werkvloer.

B. Basisprincipes

- ☞ We willen onze huishoudhulpen maximaal beschermen tegen ongewenst seksueel gedrag tijdens de tewerkstelling aan huis. We informeren onze huishoudhulpen over de bestaande procedures bij ongewenst gedrag.
- ☞ We eisen van de klanten en hun omgeving respect voor al onze huishoudhulpen die werken bij hen thuis en vinden ongewenst seksueel gedrag volstrekt onaanvaardbaar.
- ☞ We zijn alert voor signalen die een voorbode kunnen zijn van ongewenst seksueel gedrag tijdens de tewerkstelling aan huis en nemen elke huishoudhulp ernstig die ongewenst seksueel gedrag meldt.
- ☞ We informeren en sensibiliseren onze klanten over de gevolgen van dergelijk gedrag.
- ☞ We informeren en versterken onze huishoudhulpen in communicatie en weerbaarheid bij deze problematiek.
- ☞ We voorzien in een laagdrempelige melding.
- ☞ We zorgen voor een adequate opvolging bij problemen, zowel inzake ondersteuning van de huishoudhulpen als ten aanzien van de probleemsituatie. We nemen adequate stappen ten aanzien van de betrokken partijen.

C. Engagements

1. We informeren, van bij de start van de commerciële relatie onze klanten schriftelijk over onze uitgangspunten inzake grensoverschrijdend gedrag en over de mogelijke gevolgen (bv stopzetten klantenovereenkomst).
2. We beschikken over een actieplan dat de preventie en opvolging van ongepast seksueel gedrag tijdens de tewerkstelling aan huis in de diensten concreet vormgeeft. Bij opstelling van dit actieplan wordt het advies ingewonnen van het CPBW of de syndicale afvaardiging. Het actieplan wordt opgevolgd binnen deze organen.
3. Het actieplan kan niet los gezien worden van de uitwerking van de preventie van psychosociale risico's op het werk, zoals ook beschreven in het arbeidsreglement.

Dit omvat onder andere:

- de beschrijving van de interne procedure voor informele en formele psychosociale interventie
 - de beschrijving van de externe mogelijkheden
 - de opmaak van een register
 - de laagdrempelige toegankelijkheid van de preventieadviseur psychosociale risico's en indien voorzien in de organisatie, de vertrouwenspersoon. Er is een duidelijke vermelding van e-mailadres en telefoonnummer in het arbeidsreglement.
4. Het actieplan bevat inhoudelijk:
 - wat breed onder ongewenst seksueel gedrag wordt begrepen;
 - de wijze waarop de klanten geïnformeerd worden over de duidelijke richtlijn van respect naar de medewerkers toe en het niet accepteren van elke vorm van ongewenst seksueel gedrag;
 - hoe de huishoudhulp moet reageren in geval van ongewenst seksueel gedrag (verlaten van de risicoplaats, laagdrempelige verwittiging van de vertrouwenspersoon of preventie-adviseur, de mogelijke pistes tot interventie (verschil tussen informele oplossing, met redenen omklede formele klacht, ...));
 - de afspraken inzake verdere bespreking en mogelijkheden van ondersteuning;
 - de onmiddellijk te ondernemen stappen (medisch en juridisch) bij aanranding en verkrachting.

Vanuit de sector voorzien de sociale partners een sectorale folder/brochure voor de huishoudhulpen over wat te doen bij grensoverschrijdend gedrag.

5. Tijdens de introductie van nieuwe huishoudhulpen wordt informatie gegeven over het actieplan.
6. De huishoudhulpen worden regelmatig geïnformeerd over dit actieplan via de daarvoor bestaande kanalen.



7. Het vormingsaanbod bevat communicatievaardigheden, die ook versterkend zijn in het formuleren van grenzen ter preventie van en accuraat handelen in geval van ongewenst seksueel gedrag.
8. Er wordt onmiddellijk actie genomen ten opzichte van de klant en/of zijn omgeving in geval van ongewenst seksueel gedrag. De genomen actie wordt besproken met de betrokken huishoudhulp en is proportioneel aan de ongepaste handeling.
9. De werkgever zorgt ervoor dat de huishoudhulp in geval van ongewenst seksueel gedrag laagdrempelig contact kan hebben met de preventieadviseur psychosociale aspecten.
10. De werkgever kiest voor een continue evaluatie en past het actieplan indien nodig aan.

Toegestane afwezigheid

“Toegestane afwezigheid” betreft een schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst die louter gebaseerd is op een akkoord tussen werkgever en werknemer. In dit kader is het van belang dat de sociale wetgeving wordt nageleefd.³

Het gebruik van toegestane afwezigheid gebeurt op de uitdrukkelijke vraag van de werknemer. Het kan daarenboven alleen toegepast worden op dagen waar er normaal gezien arbeidsprestaties moesten worden geleverd.

Hieronder kan u een aantal tips & tricks aantreffen inzake om het gebruik van toegestane afwezigheid te vermijden / beperken :

Praktijken	Suggesties
	<ul style="list-style-type: none">• De onderneming kan op zoek gaan naar een andere opdracht voor uren die geannuleerd worden⁴ :<ul style="list-style-type: none">○ bv. mail sturen naar de klanten met de vraag of ze nog eens een extra opfrisbeurt kunnen gebruiken, vervanging van zieke collega's, inschakelen in strijkwinkel, ...○ indien de huishoudhulp geen passende vervangopdracht wenst uit te voeren, kan er wel toegestane afwezigheid of een andere afwezigheidscode worden ingezet.○ Wanneer een vervangklant wordt voorgesteld zal de werkgever rekening houden met de transportmiddelen waarover de huishoudhulp beschikt, alsook met de verplaatsingstijd.
	<ul style="list-style-type: none">• Uren ziekte inschrijven als toegestane afwezigheid.• Huishoudhulp niet compenseren wanneer gevraagde prestaties buiten hun wil om niet kunnen geleverd worden.• Toegestane afwezigheid gebruiken om op eigen initiatief inactieve uren op te vullen (bijv. als een klant de prestatie afgezegd heeft).• Een vervangklant voorstellen waarvoor de verplaatsing buitensporig ver is of buitensporig lang zou duren.

³ Arbeidsovereenkomstenwet van 3 juli 1978 ; cao nr. 9 van 9 maart 1972 houdende ordening van de nationale akkoorden en collectieve arbeidsovereenkomsten betreffende de ondernemingsraden (bevoegdheden en werking).

⁴ Hier kan ook inspiratie gevonden worden in het hoofdstuk omtrent de commerciële relatie.

Slotbeschouwing

De sociale partners van PC 322.01 geloven dat de tools, die in deze gids worden aangereikt, een grote meerwaarde kunnen zijn in de bedrijfsvoering. We roepen alle ondernemingen op om met deze gids aan de slag te gaan in hun bedrijf

Deze code is uiteraard een evolutief document. De sociale partners roepen dan ook partijen op om hun eigen goede praktijken naar voor te brengen zodat deze, in samenspraak met alle sociale partners, kunnen toegevoegd worden aan deze code.