

BROCHURE D'ACCUEIL TITRES-SERVICES

H. HART

NOUVEAUX EMPLOYÉS



ZORGGROEP H. HART
BUDA STRAAT 30 | 8500 KORTRIJK
T 056 321 000 | INFO@H-HART.BE
WWW.H-HART.BE

1 INHOUD

2	LE TITRE-SERVICE PAPIER	3
2.1	LE TITRE-SERVICE ÉLECTRONIQUE	3
2.2	LE PLANNING MENSUEL	4
2.3	MALADIE	4
2.4	ACCIDENTS DE TRAVAIL	4
2.5	BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL	4
2.6	CONGÉ	4
2.7	DROIT DE DÉCONNEXION	5
2.8	COACH PROFESSIONNEL	5
2.9	LE SALAIRE	5
2.10	RESTAURANT D'ENTREPRISE	5
2.11	VÊTEMENTS DE TRAVAIL	6
2.12	FORMATION/ENTRETIEN DE FONCTIONNEMENT	6
2.13	BENEFITS@WORK	6
2.14	AVANTAGES PARCS D'ATTRACTIONS	7
2.15	FUMER/L'ALCOOL/GSM	7
2.16	PORTE FERMÉE/PAS DE PLANNING REÇU	7
2.17	PAUSE	7
2.18	URGENCE	8
3	L'INDIVIDUALITÉ DE L'AIDE MÉNAGÈRE	9
3.1	TRAVAIL EN CE QUI CONCERNE LE CLIENT	9
3.1.1	Aide concernant l'entretien et ménage	9
3.2	RELATION AVEC LES CLIENTS	11
3.2.1	Relation professionnelles	12
3.2.2	l'Interaction entre client et aide ménagère	12
3.3	LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	13
3.3.1	Risques	13

3.3.2	Nettoyage des fenêtres	13
3.3.3	Ne sont pas inclus dans le paquet de tâches	13
3.3.4	Sécurité des matériaux & produits.....	13
3.3.5	Animaux	14
3.3.6	Vêtements et équipements de protection individuelle	14
3.3.7	Prévention des accidents de travail	14
3.3.8	Feuille de poste de travail	16
3.4	FEUILLE ROUTIÈRE	18
3.4.1	Entretien de la cuisine	18
3.4.2	Entretien du salon	18
3.4.3	Entretien salle de bain.....	19
3.4.4	Entretien de la chambre à coucher	20
3.4.5	Entretien du hall.....	21
4	CONTACT	22
4.1	Zorggroep H. Hart Kortrijk – département titres-services H. Hart	22
4.2	Heures d’ouverture des bureaux.....	22

2 LE TITRE-SERVICE PAPIER

Le client paie 1 titre-service et un coût administratif (supplément pour l'aide sociale) de 0,80€ par heure effectuée.

Vérifiez toujours la date de validité des titres-services!

Les titres-services sont apportés au bureau des titres-services tous les 14 jours. En cas de absence, vous pouvez déposer les titres-services dans une enveloppe dans la boîte aux lettres de votre bureau des titres-services.

Triez les titres-services par date et indiquez au planning mensuel les titres-services qui manquent!

sodexo DIENSTENCHEQUE / TITRE-SERVICE

WERKNEMER / TRAVAILLEUR

INSZ
NISS

Naam en voornaam / Nom et prénom :

HANDTEKENING WERKNEMER
SIGNATURE TRAVAILLEUR :

ERKENDE ONDERNEMING / ENTREPRISE AGRÉÉE :

Naam :
Nom :

In te dienen door de erkende onderneming / à introduire par l'entreprise agréée - voir verso

Votre signature

BON DE CRÉDIT

Faites toujours signer un bon de crédit par le client s'il n'a pas encore des titres-services!

TEGOEDBONDIENSTENCHEQUES

Hierbij bevestig ik, ,
(naam en adres klant)
dat ik nog dienstencheques verschuldigd ben aan
.....
(werknemer Dienstencheques H-Hart).

Overzicht verschuldigde dienstencheques

<u>Aantal cheques:</u>	<u>Datum:</u>	<u>Handtekening Klant:</u>
.....
.....
.....

2.1 LE TITRE-SERVICE ÉLECTRONIQUE

Les prestations doivent être enregistré par l'aide ménagère via l'application "jobtracker 2.0" que vous pouvez télécharger sur votre smartphone (= GRATUIT) - la brochure est disponible au bureau des titres-services.

Si les prestations ne peuvent pas être enregistrés le jour même, nous vous demandons d'en informer le bureau des titres-services le plus tôt possible.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.dienstencheques-rva.be

2.2 LE PLANNING MENSUEL

Au milieu de chaque mois, vous recevrez votre planning pour le mois suivant par email ou par courrier. Après la fin du mois en question, vous le renvoyez complété et signé au bureau des titres-services.



Par exemple: Au milieu du mois de février, vous recevrez le programme de travail du mois de mars, vous le vérifierez et transmettez les modifications au bureau, puis vous recevrez l'exemplaire adapté. Complétez le planning chaque jour et soumettez-le le dernier jour ouvrable.

Signalez toujours les changements concernant le planning ou les clients LE JOUR MÊME!

2.3 MALADIE



En cas de maladie, vous prévenez immédiatement les clients de ce jour-là. Vous contactez ensuite le bureau par téléphone et remettez l'arrêt de travail dans les 24 heures.

Le bureau peut vous demander de contacter le médecin de contrôle au numéro vert 0800 24 604 de CERTIMED.

Exception : vous pouvez bénéficier d'un congé de maladie sans certificat médical jusqu'à trois fois par année civile. L'exemption s'applique aussi bien pour une incapacité de travail d'un jour que pour le premier jour d'une période d'absence plus longue. Vous devez en informer votre employeur et votre client à temps et mentionner qu'il s'agit d'un jour de maladie sans certificat médical.

2.4 ACCIDENTS DE TRAVAIL

LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DOIVENT ÊTRE DÉCLARÉS IMMÉDIATEMENT! Veuillez contacter votre bureau qui vous fournira les documents nécessaires à la déclaration.

Pour plus d'informations, vous pouvez toujours contacter notre **conseillère en prévention** Ulrike Sameyn, disponible au 056/321.051 ou ulrike.sameyn@h-hart.be.

2.5 BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

CONFIDENT ET CANAL DE SIGNALEMENT INTERNE

Wim Dupon, joignable au 056/321 054 ou wim.dupon@h-hart.be.

MARRAINE/PARRAIE

Au début de votre emploi, vous vous verrez attribuer une marraine ou un parrain à qui vous pourrez poser toutes les questions relatives à votre emploi ou à qui vous pourrez demander un entretien si vous le souhaitez.

2.6 CONGÉ

Fin janvier, le règlement des congés pour l'année en cours et la feuille de congé (carte jaune) sont distribués, indiquant le nombre d'heures de congé auxquelles vous avez droit. Lors de votre entrée dans l'entreprise, nous vous demandons de fournir **un certificat de travail de vos employeurs précédents** (indiquant la durée et le temps de travail). Les congés doivent être demandés à temps et vous devez toujours en informer les clients VOUS-MÊME!

2.7 DROIT DE DÉCONNEXION

- En dehors de vos heures de travail, vous ne devez pas être à la disposition de votre employeur. Nous nous efforçons d'assurer un équilibre idéal entre la vie professionnelle et la vie privée de nos employés. Vous pouvez être contacté pendant les heures de bureau s'il s'agit d'une question imprévue qui ne peut attendre le jour ouvrable suivant.
- Vous ne serez pas contacté pendant votre congé ou en cas d'absence et vous ne devez pas non plus répondre aux messages électroniques.
- Vos horaires de travail habituels seront respectés par l'employeur et ne seront modifiés qu'à votre demande.



2.8 COACH PROFESSIONNEL

Au début de votre emploi, vous pouvez vous attendre à recevoir la visite de l'un de nos coaches professionnels. Il s'agit de vos collègues et d'experts en expérience qui prêtent attention à la posture de travail, entre autres, et peuvent vous donner des conseils. Nos coaches vérifient également les conditions de travail et l'équipement de travail.

Un coach peut également se rendre sur place à la demande d'une aide ménagère pour l'assister sur le lieu de travail avec certaines techniques de nettoyage ou des postures de travail ergonomiques.

2.9 LE SALAIRE

Acompte: le 15 du mois

Règlement: le premier jour ouvrable du mois suivant

Chèques-repas électroniques : le montant des chèques-repas électroniques (eLunch Pass®) est automatiquement transféré sur la carte Monizze vers le 15 du mois.

Plus d'informations sur le fonctionnement de la carte sont disponibles sur le site web <https://www.monizze.be>



2.10 RESTAURANT D'ENTREPRISE

Vous avez un tarif du personnel au **Buda Kitchen**, situé dans la Res Budalys du Zorggroep H. Hart, Dam 2 B à Courtrai.



BUDA KITCHEN

PLAT DU JOUR	50 % reduction (incl. une bouteille de l'eau – Villers – 20 cl)
VEGGIE LUNCH	50 % reduction (incl. une bouteille de l'eau – Villers – 20 cl)
PASTA	50 % reduction (incl. une bouteille de l'eau – Villers – 20 cl)
À LA CARTE (bv. steak / buda burger/ ...)	25 % reduction NOUVEAU !

ALTA

Plat du Jour à go - EN VEGGIE LUNCH (ALTA)	25 % reduction
SALADE (ALTA)	35 % reduction
PASTA (ALTA)	25 % reduction
SAUCE SPAGHETTI (1 liter)	25 % reduction NOUVEAU !

2.11 VÊTEMENTS DE TRAVAIL

Dès 2 mois de service, chaque nouveau membre du personnel reçoit un tablier et un bon pour des chaussures de travail.

Vous devez aller chercher vous-même les chaussures de sécurité chez Tric et les porter OBLIGATOIREMENT dès qu'elles sont récupérées.

Tric nv, Vijverhoek 41-43, 8520 Kuurne

tel.: 056/357 656, e-mail: info@tric.be

Heures d'ouverture:

- Lu - mer - ven: 8h – 12h et 13h – 18h
- Mar - jeu: 8h – 12h et 13h - 19h
- Sam: 9h – 12h

2.12 FORMATION/ENTRETIEN DE FONCTIONNEMENT

Vous serez invité chaque année à des sessions de formation organisées par des services externes et à un entretien de fonctionnement.

2.13 BENEFITS@WORK

Chez Zorggroep H. Hart, nous sommes toujours à la recherche de moyens d'offrir aux employés quelque chose de plus. C'est pourquoi nous avons conclu un partenariat exclusif avec Benefits at Work. Sur cette plateforme, vous pouvez faire de grandes économies grâce à des réductions sur la mode, l'électronique, les sorties et plus encore. Ces conditions avantageuses s'appliquent exclusivement à vous et à vos collègues.

Commencez à économiser en 4 étapes simples :

- Allez sur h-hart.benefitsatwork.be
- Inscrivez-vous avec votre adresse e-mail personnelle et le code '30HHart!'
- Cochez la case pour recevoir la lettre d'information mensuelle pour vous tenir au courant des nouvelles marques et offres affiliées.
- Vérifiez votre email pour le code d'activation.
- Introduisez ce code dans 'activer account'.

Vous êtes maintenant prêt à faire du shopping!



2.14 AVANTAGES PARCS D'ATTRACTIONS



Visitez / Surf naar www.tickets-for-parks.be

Code de réduction: HHART2023

2.15 FUMER/L'ALCOOL/GSM

Il est interdit de fumer, de consommer de l'alcool ou d'autres substances addictives pendant les heures de travail, ainsi que d'utiliser des téléphones portables.

2.16 PORTE FERMÉE/PAS DE PLANNING REÇU

En cas d'absence du client, vous devez toujours prévenir le bureau immédiatement avant de quitter le poste. Si vous n'avez pas reçu un planning en raison de circonstances particulières, veuillez prendre contact avec le bureau vous-même ou vous rendre au bureau.

2.17 PAUSE



Veillez toujours respecter l'heure de début et l'heure de fin du travail et être à l'heure chez le client! Une **pause de 10 minutes est prévue au milieu de la période de travail** par tranche de 3, 4 ou 5 heures.

Le travail ne commence donc pas 10 minutes plus tard et ne s'arrête pas 10 minutes plus tôt. Les 10 minutes ne peuvent pas non plus être cumulées. Cette pause n'est PAS une pause cigarette. N'hésitez pas à boire un verre ou à aller aux toilettes entre deux pauses, mais n'en abusez pas !

2.18 URGENCE

Que faire en cas d'urgence?

- **Appelez le numéro d'urgence:** 112 pour les interventions urgentes telles que les incendies, les accidents, les crimes, les interventions médicales...
- En cas de petit incendie: 1 tentative d'extinction avec une serpillière humide, de l'eau, un extincteur ou une couverture anti-feu si disponible.
- Attention :
 - Pas d'eau sur une poêle à frites ou une poêle chaude!
 - Pas d'eau sur une armoire électrique!Quittez la maison dès que possible.
- Prévenez le bureau.
- Au début du travail, demandez au client s'il dispose d'une **trousse de premiers secours**.
- **Installez l'application sur votre smartphone** www.112.be/fr/app



Numéro d'urgence: 0479/590970 – à utiliser dans les cas suivants:

- **OUI:**
 - ✓ **1er appel au 112** - services d'urgence (ambulance, pompiers, police)
 - ✓ ✓ Numéro d'urgence uniquement en **cas traumatisant** (par exemple, décès d'un client, intervention médicale d'un client...) ou **d'accident de travail grave** survenant en dehors des heures de bureau.
 - ✓) ou d'un accident du travail grave survenu en dehors des heures de bureau.
- **NON:**
 - ✓ En cas de **maladie** ou **d'absence**, informez vous-même le client à temps et ensuite le bureau pendant les heures d'ouverture.
 - ✓ **Porte fermée** - contacter d'abord le client ou sa famille par téléphone, s'il n'est pas disponible, contacter le bureau pendant les heures d'ouverture.
 - ✓ le bureau pendant les heures d'ouverture.
 - ✓ En cas de **conflit avec le client** - contacter les consultants pendant les heures d'ouverture du bureau!
 - ✓ **Pas d'adresse de travail** pour le jour ouvrable suivant - demander l'horaire pendant les heures d'ouverture du bureau!
- Laissez un message après le bip: nom, bureau, numéro de téléphone et motif de l'appel
- Accords:
 - GSM d'urgence uniquement en **dehors des heures de travail!**
 - N'envoyez **pas de messages whatsapp ou textuels!**
 - Seulement **les appels urgents** qui ne peuvent pas attendre pendant les heures de travail!
 - Pas d'appels pour cause de maladie!**

3 L'INDIVIDUALITÉ DE L'AIDE MÉNAGÈRE

L'aide ménagère est une aide professionnelle. L'un des aspects les plus importants est que les aides ménagères rendent visite à différents clients. Il s'agit toujours de situations de soins à domicile qui sont tellement uniques dans chaque cas qu'une **attitude professionnelle flexible** est nécessaire pour fournir une assistance de qualité aux différents clients.

L'aide ménagère est un travailleur de l'aide à domicile qui est proche du client, et au moins étroitement impliqué dans sa vie privée.

3.1 TRAVAIL EN CE QUI CONCERNE LE CLIENT

3.1.1 AIDE CONCERNANT L'ENTRETIEN ET MÉNAGE

3.1.1.1 L'ENTRETIEN

1. Tâches à la maison

1.1. Générale

- N'effectuez que les tâches pour lesquelles vous avez reçu des instructions par exemple, ne pas faire fonctionner une machine à laver avec des vêtements

1.2. Entretien chaque semaine

- Sols: Aspirer, balayer, passer la serpillière, polir, poncer.
- Lavage des plinthes.
- Passer l'aspirateur sur les moquettes ou les tapis.
- Décoller des tapis et/ou des moquettes à condition qu'ils soient de taille limitée.
- Dépoussiérer les meubles (armoires, chaises...), les abat-jour, les tableaux et les objets décoratifs. Les objets cités ne doivent être déplacés que s'ils ne sont pas trop lourds.
- Enlever les toiles d'araignée.
- Nettoyer les vitres.
- Entretien de la salle de bain: lavage de la baignoire, du lavabo, entretien des toilettes.
- Entretien de la cuisine: nettoyer les appareils électriques, le réfrigérateur, le congélateur.
- Entretien du matériel de nettoyage.



1.3. Entretien régulier

- Laver les fenêtres (boiseries, volets) et les portes (si elles sont facilement accessibles).
- Nettoyer les rideaux de verre, les sur-rideaux, les tapis et les tissus décoratifs.
- Un grenier (utiliser), la cave et le garage: balayer, organiser, passer la serpillière.
- Polissage d'armoires.
- Polir le cuivre et l'argent.
- Brosser les radiateurs.
- Brosser derrière et sous les meubles mobiles.
- Entretien minutieux des équipements de cuisine.

2. Tâches en dehors de la maison

- Nettoyage de la porte d'entrée, dépoussiérage.
- Dénéigement des passages nécessaires (si situé sur la propriété privée du client).
- Balayer ou sabler la cour et/ou le chemin autour de la maison (si situé sur la propriété privée du client).
- Lavage des vitres.

Pas:

- Entretien des locaux commerciaux et des lieux inoccupés.
- Entretien des locaux ou logements sous-loués.
- Brossage à l'eau de javel.
- Utilisation de peaux de chamois.
- Laver les volets roulants à l'étage.
- Lavage et nettoyage des gouttières.
- Nettoyage des gouttières.
- Brossage à l'extérieur par temps de pluie et de gel.
- Laver les plafonds.
- Polissage, huilage, peinture des murs en bois.
- Peindre, poser du papier peint.
- Déplacement d'objets lourds.
- Nettoyer les enclos des animaux.
- Tondre l'herbe.
- Polir l'allée, le chemin de jardin, le kiosque et les meubles de jardin.
- Laver les voitures.
- Zones à usage commun (par exemple, une salle d'attente ou un comptoir dans le hall d'entrée d'une maison, les parties communes d'un hall d'entrée d'appartement, etc.)
- Zones à usage professionnel (par exemple, cabinet médical, salon de coiffure relié à la maison, couloir commun...)
- Soins de santé ou garde d'enfants.

3.1.1.2 AUTRE TÂCHES MÉNAGÈRES

1. Repas et nutrition

- Réchauffer un repas déjà préparé.
- Préparer, cuisiner un repas quotidien ordinaire pour les membres de la famille et ceux qui consomment habituellement le repas en famille.

Pas:

- Préparer des repas de fête pour des invités.
- Récolter et mettre en saumure des aliments.
- Superviser et enseigner de nouvelles méthodes de préparation d'aliments sains.

2. Vaisselle

- La vaisselle du jour.
- La vaisselle des derniers jours en raison de l'accumulation de vaisselle parce que l'utilisateur du service n'est pas en mesure de la faire lui-même et qu'aucune autre solution n'est disponible.

3. Lavage et repassage

- Blanc, colorer et laver le linge délicat en machine.
- Laver à la main en petites quantités.
- S'occuper du linge et du repassage.
- Détacher et rafraîchir les vêtements.

Pas:

- Petite et grande lessive et repassage des non-résidents.

4. Achats

- Uniquement autorisé avec son propre moyen de transport.
- A l'indemnité kilométrique (montant variable!).
- Les achats peuvent être effectués seul ou avec le client.
- Lorsque vous faites des achats, prévenez toujours le bureau.

Pas:

- Avec la voiture du client.

Aide limitée dans les tâches d'hygiène

- En principe, l'aide ménagère n'a pas de rôle d'assistance.
- L'assistance limitée à laquelle il est fait référence ici doit être considérée en termes de premiers secours, c'est-à-dire uniquement en cas d'urgence.

Assistance psychosociale limitée

L'aide ménagère est censé adopter une attitude où l'écoute, l'attention et la compréhension des petites et grandes préoccupations et inquiétudes de la vie quotidienne occupent une place centrale.

Qu'implicque cette attitude professionnelle?

- Être sensible et donc ouvert aux problèmes et aux perceptions humaines.
- Être attentif à la perception subjective du problème par le client: chaque client traite son problème à sa manière.
- Rendre l'écoute active envers la personne qui demande de l'aide: adapter l'aide pratique aux besoins et à la perception du client. Ne pas adopter ou formuler son propre point de vue.

3.2 RELATION AVEC LES CLIENTS

Le point de départ est **le respect mutuel** entre le client et l'aide ménagère.

Il est essentiel que le client puisse faire confiance au aide ménagère.

3.2.1 RELATION PROFESSIONNELLES

Traitement de l'environnement personnel du client et des informations sur soi-même et ses collègues.

Dans le cadre de sa relation professionnelle avec le client, l'aide ménagère entre en contact avec un grand nombre d'informations personnelles et confidentielles sur ces personnes.

Parfois, vous découvrez ces informations par hasard (les gens racontent leur histoire spontanément), parfois vous avez vraiment besoin de ces informations pour pouvoir faire le travail correctement (histoire passée ou situation spécifique du client).

AUCUN cadeau ou gratification ne doit être accepté !

Lorsque vous travaillez avec des personnes de manière aussi personnelle et confidentielle, et que vous disposez donc de nombreuses informations, vous êtes lié par le **SECRET PROFESSIONNEL**, aussi bien pendant et après votre emploi chez le client ou dans l'entreprise H. Hart.

Qu'est ce que cela signifie concrètement?

- Cela ne signifie **pas** que vous ne pouvez rien dire aux autres sur les personnes avec lesquelles vous travaillez professionnellement (en quoi consiste le travail, quand les gens demandent-ils de l'aide...).
- Cela **signifie** que vous ne pouvez pas parler à des personnes étrangères à la situation de travail (famille, parents, amis...) du client pour lequel vous travaillez, ni d'autres clients qui ont été aidés par les titres-services H. Hart. Cela signifie également que vous ne devez pas parler à d'autres personnes d'informations personnelles et confidentielles et de leur vie privée. À l'exception des personnes qui contribuent professionnellement à l'exécution optimale du travail (le personnel de bureau, le médecin généraliste...). En effet, ces personnes sont également tenues au secret professionnel. Dans ce cas, nous parlons de **SECRET PROFESSIONNELLE PARTAGÉ**.
- Être tenu au secret professionnel, signifie également ne pas parler au client de questions personnelles et confidentielles concernant :
 - soi-même, de sa propre famille ou de son cercle de connaissances.
 - d'autres clients.
 - des collègues, des responsables, du service.

Il s'agit de préserver les informations confidentielles et personnelles de toutes les personnes impliquées, afin que personne ne soit lésé par cette relation professionnelle.

3.2.2 L'INTERACTION ENTRE CLIENT ET AIDE MÉNAGÈRE

L'aide ménagère respecte la personne humaine, la liberté d'opinion et la philosophie de chaque client. Il/elle doit se comporter comme un travailleur humanitaire à l'égard du client, mais il doit aussi être respecté en tant que tel.

D'une part, il ne doit pas avoir de comportement familial afin d'éviter un lien excessif qui pourrait entraver l'action professionnelle.

D'autre part, il est du devoir du service de soutenir l'aide ménagère dans l'exercice de sa fonction.

Cela signifie:

- Veiller au respect mutuel entre le client et l'aide ménagère. Intervenir auprès du client si l'aide ménagère n'est pas traitée avec obligeance ou avec le respect nécessaire.
- Traiterement serein des plaintes des clients.

3.3 LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

3.3.1 RISQUES

- Glisser, chutes, bosses.
- Chute de hauteur.
- Mauvaise utilisation des produits d'entretien.
- Mauvaise posture de travail.
- Levage manuel de charges lourdes et d'objets volumineux.
- Appareils et cordons électriques.
- Se rendre au travail.

3.3.2 NETTOYAGE DES FENÊTRES

- Seulement les fenêtres du rez-de-chaussée peuvent être nettoyées de l'extérieur. Les fenêtres des étages qui peuvent être entièrement ouvertes peuvent être lavées de l'intérieur et de l'extérieur.

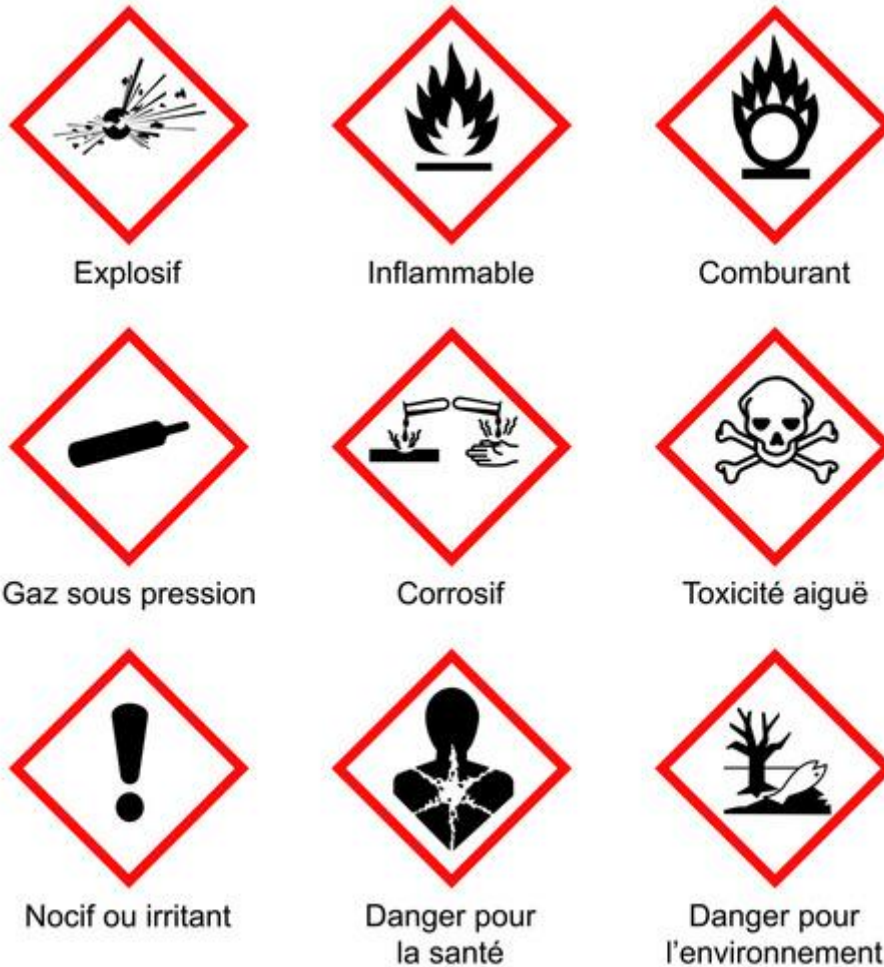
3.3.3 NE SONT PAS INCLUS DANS LE PAQUET DE TÂCHES

- Travailler à une hauteur supérieure à celle d'un locale normale (2,50 m).
- Nettoyage des plafonds.
- Nettoyage des gouttières.
- Petits boulots (peinture, poser de papier peint, travaux de jardinage, réparation de vélos...)
- Salles de travail, salles d'attente, salles pour l'exercice d'une activité professionnelle indépendante.

3.3.4 SÉCURITÉ DES MATÉRIAUX & PRODUITS

- Tous les appareils électriques doivent être correctement câblés, en toute sécurité, et fonctionner correctement.
- Des prises de courant sûres.
- Des marches et une échelle domestique solides.
- Produits d'entretien :
 - utiliser conformément aux instructions figurant sur l'étiquette
 - ne pas utiliser de produits sans étiquette officielle
 - ne jamais mélanger des produits différents
 - vaporiser le produit sur un chiffon et ne pas le vaporiser dans l'air
 - aérer la pièce lors de l'utilisation de produits chimiques
 - porter des gants
 - l'utilisation de javel et de produits HG n'est pas autorisée
 - par exemple, soyez très prudent lorsque vous utilisez le canard des toilettes - il peut projeter dans les yeux.

Veillez prendre note des symboles de danger les plus courants :



3.3.5 ANIMAUX

- Doit être suivi par un vétérinaire selon des règles spécifiques (vaccination...) et peut être confiné dans une pièce séparée.

3.3.6 VÊTEMENTS ET ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE

- Les gants doivent être fournis par le client. Vous en recevrez un réutilisable au démarrage. (Toujours disponibles au bureau au cas où le client n'en aurait pas encore).
- Vous devez toujours porter des chaussures de travail sûres (chaussures fermées avec une bonne adhérence).
- Il est préférable de ne pas porter de bagues, de bijoux ou de foulards.

3.3.7 PRÉVENTION DES ACCIDENTS DE TRAVAIL

- Ordre et rangement: ne pas laisser traîner de matériel.
- Sécurité sur les escaliers: descendez les escaliers calmement, gardez une main libre et utilisez la rampe, ne portez pas de charges trop lourdes et veillez à ce que les marches soient toujours visibles.
- Utilisez un escabeau et non une chaise, un évier ou un autre meuble.
- Assurez-vous que l'escabeau n'est pas endommagé et qu'il est stable sur une surface plane.

- Utilisation correcte des produits d'entretien :ne jamais mélanger les produits, lire les étiquettes.
Centre antipoison: 070/245 245
- Travailler de manière ergonomique: attention à la posture de travail. Par exemple, veillez à ce que le manche de la brosse soit suffisamment long, gardez toujours le dos droit lorsque vous brossez, aspirez, hachez ou poncez, pliez ou asseyez-vous sur les genoux lorsque vous essorez la serpillière ou placez le seau sur une chaise ou une échelle de cuisine, soulevez toujours les objets trop lourds en utilisant la force de vos cuisses, appliquez la technique d'essorage apprise (voir le programme de formation).
- Attention aux surfaces humides et glissantes.

3.3.8 FEUILLE DE POSTE DE TRAVAIL

Le consultant vous donnera des points d'attention aux différents postes de travail. Vous ne devez PAS travailler dans des conditions dangereuses. Si vous estimez qu'une situation n'est pas sûre ou responsable, vous devez quitter le travail immédiatement. Les conditions de travail dangereuses doivent être signalées immédiatement au bureau.



WERKPOSTFICHE

Om de veiligheid van onze werknemers te garanderen, verzoeken wij u onderstaande vragenlijst zo correct mogelijk in te vullen en via de huishoudhulp aan het kantoor terug te bezorgen.

'De meeste ongevallen gebeuren thuis!'

We staan niet altijd stil bij de risico's die er zijn binnen de huiselijke sferen en zo ontstaan er snel onveilige situaties.

Hoe gaat u te werk? Vul in en schrap wat niet past.

U kan deze lijst alleen of samen met uw huishoudhulp overlopen.

DE WONING	Aantal verdiepingen	Aantal slaapkamers	Aantal badkamers
	_____	_____	_____
Appartement	Verbouwingswerken	Volledig afgewerkte woning	Gratis parking
JA / NEE	JA / NEE indien JA, welke? _____	JA / NEE	JA / NEE indien NEE, alternatief? _____
Opmerkingen:			
DE TRAP	Aantal trappen		

Leuning aanwezig	Steile trap	Brede tredes	Tapijt op tredes
JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
DE VLOER			
Gladde vloer	Losliggende tegels	Losliggende tapijten	Losliggende kabels
JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
GLAS	Glazen blad met scherpe rand	Losliggend glazen blad	Spiegel met scherpe rand
Glazen deur zichtbaar	JA / NEE / *NVT	JA / NEE / *NVT	JA / NEE / *NVT
Opmerkingen:			
ELEKTRICITEIT	Toegankelijke en bruikbare stopcontacten	Alle stopcontacten zitten goed vast in muur	Elektriciteitskabels liggen los op vloer
	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
HUISHOUDAPPARAAT		Elektriciteitskabels onbeschadigd	Goed onderhouden
Strijkijzer, stofzuiger, ...	In originele staat	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			

HUISDIEREN	Aantal huisdieren	Welke huisdieren	
Tijdens poetsen afgezonderd	Agressief tegen vreemden	Uitwerpselen opgeruimd	Tijdig behandeld bv. tegen vlooien
JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
TRAPLADDER	Antislip op tredes + onderaan poten	Max. 4 tredes + plateau bovenaan + beugel	In originele staat stabiel en stevig
Aanwezig			
JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
PRODUCTEN	Bijsluiter leesbaar	Gebruik bijtende producten, anti-schimmel bv. ammoniak, javel	Handschoenen aanwezig (is verplicht)
In originele verpakking			
JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			

*NVT: Niet van toepassing

BIJ WIJZIGINGEN AAN DE WONING OF BIJ VERHUIS GRAAG MELDEN AAN UW DIENSTENCHEQUEKANTOOR

RICHTLIJNEN

- > Zware lasten mogen enkel met hulp van de klant verplaatst worden
- > Rookvrije werkomgeving tijdens aanwezigheid van de huishoudhulp
- > Minimum 3 doeken (liefst microvezel)
- > Stofzuiger met voldoende zuigkracht
- > Graag woordje uitleg over het correct gebruik van huishoudapparatuur: strijkijzer, stofzuiger, wasmachine, droogkast, ...
- > Werken op hoogte graag beperken tot het minimum
- > Gebruik bijtende en irriterende producten vermijden

Uw opmerkingen/suggesties naar ons toe:

3.4 FEUILLE ROUTIÈRE

3.4.1 ENTRETIEN DE LA CUISINE

1. Ranger
2. Dépoussiérer les murs et les plafonds (toiles d'araignée et filets à poussière)
3. Dépoussiérer les armoires, les étagères, les tablettes, les meubles (pour la table, ne pas oublier le dessous), (avec ou sans chiffon humide (microfibre)).
4. Dépoussiérer les petits objets (avec ou sans chiffon humide en microfibres)
5. Dépoussiérer les meubles hauts
6. Plinthes
7. Radiateur
8. Lampes
9. Interrupteurs et prises
10. Portes
11. N'oubliez pas les poignées et les cadres de porte
12. Nettoyer les rebords de fenêtres, y compris le dessous
13. Laver les fenêtres à l'intérieur et à l'extérieur
14. Chaises: dépoussiérer les pieds
15. Enlever les tapis
16. Nettoyer les poubelles/poubelles à pédales à l'intérieur et à l'extérieur + remplacer le(s) sac(s)
17. Passer l'aspirateur: également ranger les meubles mobiles et surtout dans les coins
18. Frotter
19. Laver à la serpillière

! Points d'attention !

- Dépoussiérage des appareils présents (micro-ondes, cuisinière, hotte, bouilloire, cafetière...)

Extras: si le temps le permet

- Nettoyer le carrelage de la cuisine
- Frotter, ranger et nettoyer les armoires de cuisine de l'extérieur
- Nettoyage de l'intérieur du four à micro-ondes
- Nettoyage du four
- Changer le filtre de la hotte aspirante
- Vérifier si le réfrigérateur a besoin d'être vidé et nettoyer l'intérieur et l'extérieur
- Dégivrer le congélateur - nettoyer l'intérieur et l'extérieur
- Détartrer la cafetière, la bouilloire, le fer à repasser

3.4.2 ENTRETIEN DU SALON

1. Ranger
2. Dépoussiérer les murs et les plafonds (toiles d'araignée et filets à poussière)
3. Dépoussiérer les armoires, les étagères, les tablettes, les meubles (pour la table, ne pas oublier le dessous)
4. Dépoussiérer les petits objets (avec ou sans chiffon humide (microfibre))
5. Dépoussiérer les meubles hauts
6. Plinthes
7. Radiateur

8. Lampes
9. Interrupteurs et prises
10. Portes
11. N'oubliez pas les poignées et les cadres de porte
12. Nettoyer les rebords de fenêtres, y compris en bas
13. Laver les fenêtres à l'intérieur et à l'extérieur
14. Chaises: dépoussiérer les pieds
15. Enlever les tapis
16. Poubelles/poubelles à pédales : nettoyage intérieur et extérieur + renouveler le(s) sac(s)
17. Passer l'aspirateur: également ranger les meubles mobiles et surtout dans les coins
18. Frotter
19. Laver à la serpillière

! Points d'attention !

- Nettoyer la TV (un chiffon avec de l'alcool), le meuble TV, la radio, la chaîne stéréo, le téléphone... (y compris les câbles)
- Dépoussiérer la bibliothèque à l'intérieur et à l'extérieur
- Nettoyer soigneusement l'ordinateur et le meuble informatique, y compris le clavier, l'écran et les câbles.
- Dépoussiérer les tableaux, les cadres, les peintures
- Nettoyer les miroirs

Extras: si le temps le permet

- Vider et nettoyer les armoires et les étagères (à l'intérieur et à l'extérieur)
- Enlever les taches sur les tapis ou les moquettes
- Laver les rideaux, nettoyer les stores
- Arroser les plantes

3.4.3 ENTRETIEN SALLE DE BAIN

1. Ranger
2. Dépoussiérer les murs et les plafonds (toiles d'araignée et filets à poussière)
3. Dépoussiérer les armoires, les étagères, les tablettes, les meubles (pour la table, ne pas oublier le dessous)
4. Dépoussiérer les petits objets (avec ou sans chiffon humide (microfibre))
5. Dépoussiérer les meubles hauts
6. Plinthes
7. Radiateur
8. Lampes
9. Interrupteurs et prises
10. Portes
11. N'oubliez pas les poignées et les cadres de porte
12. Nettoyer les rebords de fenêtres, y compris en bas
13. Laver les fenêtres à l'intérieur et à l'extérieur
14. Chaises: dépoussiérer les pieds
15. Enlever les tapis
16. Poubelles/poubelles à pédales : nettoyage intérieur et extérieur + renouveler le(s) sac(s)
17. Passer l'aspirateur: également ranger les meubles mobiles et surtout dans les coins
18. Frotter
- 19.** Laver à la serpillière

! Points d'attention !

- Ventiler
- Evier/lavabo nettoyer - finir robinetterie calcaire
- Nettoyer la baignoire
- Nettoyer la douche
- Nettoyer les miroirs
- Nettoyage des toilettes, ne pas oublier les pieds + l'arrière des toilettes
- Enlever les anneaux de calcaire dans les toilettes
- Dépoussiérer le porte-balai des toilettes
- Nettoyer les grilles de la douche / de la baignoire / du lavabo
- Nettoyer la tête de douche
- Nettoyer le porte-brosse à dents, le porte-savon et les gobelets

Extras: si le temps le permet

- Vider et nettoyer les armoires et les étagères (à l'intérieur et à l'extérieur)
- Laver le tapis de bain et le tapis de toilette
- Nettoyer le carrelage mural
- Laver le rideau de douche
- Lavage des rideaux/stores (à la demande du client)

3.4.4 ENTRETIEN DE LA CHAMBRE À COUCHER

1. Ranger
2. Dépoussiérer les murs et les plafonds (toiles d'araignée et filets à poussière)
3. Dépoussiérer les armoires, les étagères, les tablettes, les meubles (avec ou sans chiffon humide (microfibre))
4. Dépoussiérer les petits objets (avec ou sans chiffon humide en microfibres)
5. Dépoussiérer les meubles hauts
6. Plinthes
7. Radiateur
8. Lampes
9. Interrupteurs et prises
10. Portes
11. N'oubliez pas les poignées et les cadres de porte
12. Nettoyer les rebords de fenêtres, ainsi que le dessous
13. Laver les fenêtres à l'intérieur et à l'extérieur
14. Chaises : dépoussiérer les pieds
15. Enlever les tapis
16. Poubelles/poubelles à pédales: nettoyage intérieur et extérieur + renouveler le(s) sac(s)
17. Passer l'aspirateur: ranger également les meubles mobiles et surtout dans les coins, bien nettoyer sous le lit et derrière les tables de nuit.
18. Frotter
19. Laver à la serpillière

! Points d'attention !

- Nettoyer et passer l'aspirateur sous le lit
- Ventiler la pièce: installer des moustiquaires - fermer les fenêtres
- Aération des couvertures

- Faire/changer le lit
- Nettoyer les miroirs

Extras: si le temps le permet

- Vider et nettoyer les armoires

3.4.5 ENTRETIEN DU HALL

1. Ranger
2. Dépoussiérer les murs et les plafonds (toiles d'araignée et filets à poussière)
3. Dépoussiérer les armoires, les étagères, les tablettes, les meubles (avec ou sans chiffon humide (microfibre))
4. Dépoussiérer les petits objets (avec ou sans chiffon humide en microfibres)
5. Dépoussiérer les meubles hauts
6. Plinthes
7. Radiateur
8. Lampes
9. Interrupteurs et prises
10. Portes
11. N'oubliez pas les poignées et les cadres de porte
12. Nettoyer les rebords de fenêtres, ainsi que le dessous
13. Laver les fenêtres à l'intérieur et à l'extérieur
14. Chaises: dépoussiérer les pieds
15. Enlever les tapis
16. Poubelles/poubelles à pédales: nettoyage intérieur et extérieur + renouveler le(s) sac(s)
17. Passer l'aspirateur: ranger également les meubles mobiles et surtout dans les coins
18. Frotter
19. Laver à la serpillière

! Points d'attention !

- Nettoyage du portemanteau
- Nettoyage de la porte d'entrée (intérieur et extérieur)
- Nettoyage de la sonnette et du numéro de maison
- Balayer le couloir

4 CONTACT

4.1 ZORGGROEP H. HART KORTRIJK – DÉPARTEMENT TITRES-SERVICES H. HART

Responsable des soins à domicile: De Groeve Karel

Coordinatrice des soins à domicile: Sameyn Ulrike

Dienstencheques H. Hart compe 5 bureaux: à Courtrai, Wevelgem , Zwevegem, Menen & Beveren-Leie.

KORTRIJK	Budastraat 22 8500 Kortrijk T 056/321 370 dienstencheques@h-hart.be Responsable de bureau: Vanderbeken Bieke
WEVELGEM	Lode de Boningestraat 7/1 8560 Wevelgem T 056/400 461 dcwevelgem@h-hart.be Responsable de bureau: Debels Ilse
ZWEVEGEM	Kwadepoelstraat 2 bus 001 8550 Zwevegem T 056/713 138 dczwevegem@h-hart.be Responsable de bureau: Vanderbeke Bieke
MENEN	Rijselstraat 57 8930 Menen T 056/521 858 dcmenen@h-hart.be Responsable de bureau: Vanraes Caroline
BEVEREN-LEIE	Grote Heerweg 246 8791 Beveren-Leie T 056/321 878 dcbeverenleie@h-hart.be Kantoorverantwoordelijke: Wylin Debbie

4.2 HEURES D'OUVERTURE DES BUREAUX

Lundi - Vendredi: 8u00 - 12u30, 13u30 - 17u00

Week-end et jours fériés: fermé