

Rapport final de la campagne nationale 2022 dans le secteur des titres-services.

Date: 22/12/2022

Rédacteurs :

PIRKENNE Murielle, attachée

ROORDA Vanessa, attachée

Table des matières

1. Introduction	3
2. Contexte	3
3. Objectifs.....	5
4. Visites d'inspections	5
4.1 Visites par directions	5
4.2 Visites par types d'entreprises	6
5. Produits d'inspections	6
6. Manquements constatés	8
6.1 Présentation globale	8
6.2 Analyse détaillée	9
7. Conclusions	12

1. Introduction

Entre février et avril 2022, les différentes directions régionales du Contrôle du Bien-être au travail ont mené une campagne d'inspection dans les entreprises du secteur des titres-services.

Cette campagne a été menée en réponse à une demande du management de la Direction Générale du Contrôle du Bien-être au travail.

Elle fait suite à celle initiée en 2021 « Campagne Nationale 2021 – Sociétés de titres services, Maîtrise des risques essentiels par les Employeurs dont les risques liés à la pandémie due à la Covid-19 ». Les aspects liés à la Covid-19 n'ont plus été systématiquement analysés lors de la campagne nationale de 2022.

Ce rapport final reprend dans un premier volet les données quantitatives relatives aux inspections menées à l'échelle nationale ainsi qu'aux infractions relevées lors de celles-ci. L'analyse qualitative de ces données figure dans la conclusion de ce rapport.

2. Contexte

Les employeurs faisant l'objet de la présente campagne nationale sont présents sur l'ensemble du territoire belge. Toutefois, certaines différences peuvent apparaître entre les Régions puisque ce sont elles qui sont compétentes pour agréer les employeurs du secteur.

Un « titre-service » est un moyen de paiement, incluant une intervention financière des pouvoirs publics, qui permet à un particulier (usager) de prétendre à des prestations (aide-ménagère, aide au repassage, aide pour les courses ou au transport de personnes à mobilité réduite) fournies par une entreprise agréée. Pour l'exécution de ces prestations pour lesquelles les titres-services sont utilisés, l'entreprise agréée emploie un salarié sous un contrat de travail. L'entreprise agréée est l'employeur de l'employé du « titre-service ». Ce système a été mis en place, entre autres, pour lutter contre le travail non déclaré.

Les sociétés de titres-services peuvent prendre différentes formes juridiques : société commerciale privée, association à but non lucratif, commune ou CPAS, ALE, personne physique...

Les activités qui peuvent être réalisées par un employé « titre-service » sont destinées à répondre à des besoins individuels, personnels ou familiaux. Ces activités peuvent être réalisées sur le lieu de résidence de l'usager (ménage de la maison, repassage, ...) ou en dehors du lieu de résidence de l'usager (centre de repassage, courses, transport de personnes à mobilité réduite).

Les entreprises agréées qui ont conclu un contrat de travail avec un salarié sont tenues de respecter les dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des salariés dans l'exercice de leur travail et de ses décrets d'application. C'est ce que prévoit explicitement l'article 9 quinquies de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services.

L'entreprise agréée doit donc toujours, en tant qu'employeur, respecter les obligations liées au bien-être des employés et éviter les risques associés. Cela signifie que l'entreprise agréée, en tant qu'employeur, porte la responsabilité pénale ultime du respect des obligations prévues par la réglementation en matière de bien-être au travail.

Les travailleurs des titres-services sont potentiellement exposés à des risques liés à leur bien-être pendant leur travail. L'objectif de cette campagne était d'améliorer les conditions de travail des travailleurs des titres-services (sécurité et santé) qui effectuent l'activité d'aide-ménagère aux domiciles des utilisateurs.

La spécificité du lieu de travail dans ce secteur (chez l'utilisateur) signifie que la surveillance par l'employeur ou par un membre de la ligne hiérarchique ne peut être exercée de manière permanente. En outre, le contrôle par l'inspecteur social du contrôle bien-être au travail n'est pas non plus évident dans la pratique, puisqu'il s'agit de domiciles privés de tiers, où les employés titre-service ne sont présents que pour une durée très limitée. L'accès des inspecteurs sociaux aux zones habitées est régi par l'article 24 du Code pénal social.

Au cours de la campagne, un certain nombre de points clés de la réglementation visant à garantir le bien-être des employés ont été examinés dans la société de titres-services et il a été examiné comment le contrôle du respect des obligations prévues par la réglementation bien-être est effectué.

Les inspecteurs sociaux du Contrôle du Bien-Être au travail (CBE) ont évalué si les éléments essentiels du système de gestion dynamique des risques (SDGR) ont été appliqués et si les mesures préventives ont été prises.

Une attention particulière a également été accordée à la validation par l'employeur des compétences acquises par les travailleurs au cours de la formation, ainsi qu'à la supervision effective par l'employeur de l'application de ces compétences par les travailleurs sur le lieu de travail.

Dans ce contexte, une attention particulière a été accordée aux points suivants:

- Le service de prévention et de protection au travail de l'employeur (document d'identification du service interne, affiliation à un SEPP);
- L'organigramme de l'entreprise: qui exerce un contrôle effectif et suffisant des activités des employés du titre-service ?
- Analyses de risques (OIRA) : pour toutes les tâches des salariés des titres-services, ainsi que des analyses de risques spécifiques : protection de la maternité, agents chimiques, manutention manuelle des charges.
- Surveillance obligatoire de la santé: préalable et périodique;
- Formation appropriée sur les agents chimiques et les troubles musculosquelettiques;
- Visites de l'employeur ou d'un membre de la ligne hiérarchique sur le lieu de travail (domiciles des utilisateurs) avant la prise d'activités et par la suite pendant l'exécution des services sur une base périodique; vérifier que le matériel (agents chimiques, équipements de travail) est adapté ou suffisamment adapté au travail à effectuer pour assurer la sécurité et la santé des travailleurs pendant leur utilisation;

- La fourniture d'EPI (chaussures antidérapantes et gants de nettoyage) et les obligations qui en découlent (formation, instructions aux travailleurs);
- Prévention des risques psychosociaux.

Les visites d'inspection pour cette campagne ont été annoncées.

Dans les lettres d'annonce, il était indiqué quels documents devaient être présents, s'ils étaient réalisés, dans le bureau ou le siège social qui devait être visité.

3. Objectifs

En raison de la situation précaire des travailleurs des titres-services et de la nature particulière de leur lieu de travail (au domicile de l'utilisateur), l'objectif principal de cette campagne était d'améliorer la santé et la sécurité de cette catégorie de travailleurs. Une attention particulière a été accordée au respect des obligations prévues par la réglementation du bien-être au travail par l'employeur et à la supervision de ce respect par l'utilisateur.

Le cas échéant, l'attention a été portée aussi bien au niveau de la sensibilisation que de la conscientisation des employeurs de ce secteur aux différents aspects de la réglementation sur le bien-être au travail et à leurs responsabilités.

Les inspections ont été effectuées par des inspecteurs sociaux du Contrôle du Bien-Être au travail (CBE) conformément aux documents de qualité de CBE. Une formation spécifique a été dispensée aux inspecteurs sociaux qui ont participé à cette campagne. Pour soutenir et assurer une surveillance uniforme, une liste de contrôle et un avertissement normalisé ont été mis à disposition. Chaque direction régionale a été invitée à effectuer au moins 20 inspections. Les inspections ont été effectuées de façon aléatoire. Chaque inspecteur social avait lui-même la possibilité de choisir dans son secteur géographique d'inspection les entreprises y ayant leur siège social sur base des listes des sociétés de titres-services agréées des 3 régions.

<https://dienstencheques.vlaanderen.be/zoek-een-erkende-onderneming>

<https://www.dienstencheques.brussels/zoek-een-erkende-onderneming>

<https://titres-services.wallonie.be/contacter-une-entreprise-agreee>

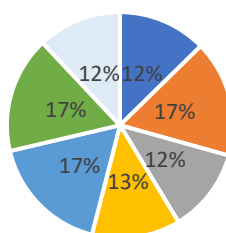
4. Visites d'inspection

4.1 Visites par directions régionales

Lors de cette campagne, 175 visites d'inspections ont été réalisées par les différentes directions régionales du Contrôle du bien-être au travail.

Ses visites se sont réparties comme suit :

Répartition des inspections par direction

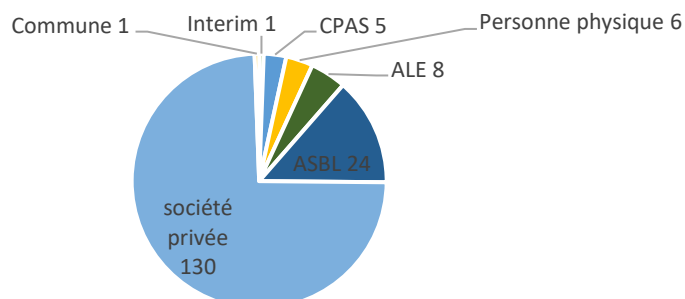


4.2 Visites par types d'entreprises

En Belgique, les employeurs du secteur des titres-services peuvent être des communes, des entreprises d'intérim, des CPAS, des ALE, des ASBL, des personnes physiques ou encore des sociétés privées.

Ce sont les sociétés privées qui représentent la plus grande part des employeurs visités lors de cette campagne, 130 sur 175.

Répartition des inspections par types d'entreprises



5. Produits d'inspection :

Les infractions détectées ont été notifiées sur place au moyen d'un avertissement écrit standardisé. Celui-ci a été laissé sur place dans la société de titres-services visitée et / ou a éventuellement été envoyé au siège social (s'il est inspecté dans un bureau local).

Infractions standards	Réglementation
1. L'employeur n'a pas fait appel à un SEPP alors que le service interne de prévention et de protection au travail ne dispose pas d'un service chargé de la surveillance médicale de la santé	article II.1-10§1 Code
2.1 L'employeur n'a pas effectué d'analyse des risques pour toutes les tâches des employés de l'entreprise de titres-services.	article I.2-6 Code

2.2 L'employeur n'a pas réalisé d'analyse des risques « protection maternité » en collaboration avec le conseiller en prévention-médecin du travail.	article X.5-4 Code
2.3 L'employeur n'a pas d'analyse écrite des risques agents chimiques	article VI.1-7 Code
2.4 L'employeur n'a pas d'analyse des risques écrite concernant la manutention manuelle de charges	article VIII.3-2 Code
3.1 L'employeur ne peut pas présenter un plan global de prévention tel que décrit à l'article I.2-8 du Code sur le bien-être au travail.	article I.2-8 Code
3.2 L'employeur ne peut pas présenter un plan d'action annuel tel que décrit à l'article I.2-9 du Code sur le bien-être au travail.	article I.2-9 Code
4.1 Les employés de la société de titres-services ne sont pas soumis à une surveillance de santé préalable.	article I.4-25 Code
4.2 Les travailleurs de la société de titres-services ne sont pas soumis à une surveillance de santé périodique.	article I.4-32 Code
5.1 Aucun membre de la ligne hiérarchique n'a été nommé pour exercer une supervision efficace et suffisante sur les activités des employés de la société de titres-services.	article I.2-11 Code
5.2 L'employeur ne peut pas prouver, par exemple au moyen d'un rapport écrit, qu'un membre de la ligne hiérarchique a vérifié, lors d'une visite d'accueil avec un nouvel utilisateur, si l'équipement mis à la disposition des employés de de la société de titres-services répond aux exigences minimales	article I.2-11 Code
6.1 L'employeur ne peut pas prouver que les employés de la société de titres-services ont reçu une formation appropriée sur l'ergonomie et la manutention manuelle des charges.	article VIII.3-7 Code
6.2 L'employeur ne peut pas prouver que les travailleurs de la société de titres-services ont reçu une formation appropriée sur la façon de travailler avec des agents chimiques.	article VI.1-27 Code
7.1 L'EPI (chaussures antidérapantes et gants de nettoyage) ne sera pas fourni gratuitement aux employés de la société de titres-services.	article IX.2-6 Code
7.2 Les instructions sur l'utilisation appropriée de l'EPI (chaussures antidérapantes et gants de nettoyage) n'ont pas été données aux travailleurs de la société de titres-services.	article IX.2-23 Code
8.1 Les coordonnées du conseiller en prévention en charge des aspects psychosociaux ne sont pas affichées dans un endroit facilement accessible aux employés.	article I.2-17, §2 Code
8.2 L'employeur n'a pris aucune mesure particulière pour protéger les employés de la société de titres-services qui entrent en contact avec des tiers lors de l'exécution de leur travail.	Article 32quater, 3° loi bien-être

Sur les 175 visites d'inspection effectuées, un total de 159 avertissements écrits a été dressé conformément à l'article 21.2° du CPS. En outre, 19 avis correctifs ont été rédigés et 1 Pro Justitia.

6. Manquements constatés

6.1 Présentation globale

Vous trouverez ci-dessous une indication du nombre de fois où l'infraction a été détectée sur la base des 159 avertissements écrits. Les infractions les plus fréquemment détectées sont énumérées en premier.

Infractions relevées	Législation	Nombre de fois constatés
2.3 L'employeur ne dispose pas d'une analyse des risques écrite relative aux agents chimiques.	Code VI.1-7	120
4.1 Les travailleurs TS ne sont pas soumis à une surveillance de santé préalable.	Code I.4-25	117
2.4 L'employeur ne dispose pas d'une analyse des risques écrite relative à la manutention manuelle de charges.	Code VIII.3-2	112
5.2 L'employeur ne peut pas démontrer, par exemple avec un rapport écrit, réalisé suite à une visite préalable aux prestations du travailleur TS chez un nouvel utilisateur, qu'un membre de la LH à vérifier que le matériel mis à disposition par l'utilisateur répond aux exigences minimales.	Code I.2-11	86
2.2 L'employeur n'a pas réalisé une analyse des risques « protection de la maternité » en collaboration avec le Conseiller en prévention-médecin du travail.	Code X.5-4	85
8.1 Les coordonnées du conseiller en prévention en aspects psychosociaux ne sont pas mentionnées dans un endroit facilement accessible aux travailleurs.	Code I.2-17, §2	77
4.2 Les travailleurs TS ne sont pas soumis à une surveillance de santé périodique.	Code I.4-32	75
7.2 Des instructions sur le port correct des E.P.I. (chaussures à semelles anti-dérapantes et gants pour le nettoyage) n'ont pas été données aux travailleurs.	Code IX.2-23	68
3.2 L'employeur ne peut pas présenter un plan annuel d'action tel que prescrit à l'article I.2-9 du Code du bien-être au travail	Code I.2-9	65
2.1 L'employeur n'a pas réalisé une analyse des risques pour l'ensembles des tâches des travailleurs TS.	Code I.2-6	64
3.1 L'employeur ne peut pas présenter un plan global de prévention tel que prescrit à l'article I.2-8 du Code du bien-être au travail.	Code I.2-8	64
6.2 L'employeur ne peut pas nous démontrer que des formations appropriées ont été dispensées aux travailleurs TS concernant le travail avec des agents chimiques.	Code VI.1-27	59
6.1 L'employeur ne peut pas nous démontrer que des formations appropriées ont été dispensées aux travailleurs TS concernant l'ergonomie et la manutention manuelle des charges.	Code VIII.3-7	55
8.2 L'employeur n'a pas mis en place des mesures spécifiques de protection des travailleurs qui, lors de l'exécution de leur travail, entrent en contact avec des tiers.	'Loi bien-être' art 32quater, 3°	45
7.1 Les EPI (chaussures à semelles anti-dérapantes et gants pour le nettoyage) ne sont pas mises à disposition des travailleurs gratuitement.	Code IX.2-6	42
5.1 Un membre de la LH n'a pas été désigné afin d'exercer une supervision effective et suffisante des activités des travailleurs TS.	Code I.2-11	35
1. L'employeur n'a pas fait appel à un service externe de prévention et de protection au travail, lorsque le service interne de prévention et de protection au travail ne dispose pas d'un département chargé de la surveillance médicale.	Code II.1-10§1	3

6.2 Analyse détaillée

Présence des analyses de risques

En premier lieu, les inspecteurs sociaux ont souvent constaté que les analyses de risques spécifiques nécessaires (en ce qui concerne l'exposition aux agents chimiques, la manutention manuelle des charges ou la protection de la maternité) n'étaient pas établies. Dans de nombreux cas, cela était dû à un manque de connaissances sur les obligations réglementaires de la société de titres-services. Selon ces employeurs, ces risques étaient généralement discutés avec les employés (par exemple lors des formations), mais n'étaient pas formalisés en tant que tels dans une analyse des risques. Les activités des travailleurs des titres-services comportent généralement de nombreux risques pouvant entraîner des maladies professionnelles, tels que l'exposition à des agents chimiques et un risque élevé de problèmes musculosquelettiques. De nombreux employeurs ne savaient pas qu'il fallait établir de telles analyses de risques spécifiques. En outre, l'employeur était souvent incapable de présenter une analyse des risques pour toutes les tâches des employés des titres-services

Surveillance de la santé

Une autre infraction courante identifiée était l'absence de surveillance de la santé, tant avant l'embauche que périodiquement en lien avec les risques liés aux agents chimiques et à la manutention manuelle de charges, malgré le fait que les activités des travailleurs des titres-services comportent généralement un degré élevé de risques pouvant entraîner des maladies professionnelles, telles que l'exposition à des agents chimiques et un risque élevé de problèmes musculosquelettiques. Les mauvaises postures, les mouvements répétitifs et l'effort physique provoquent des douleurs et peuvent entraîner des maux de dos, des douleurs articulaires ou musculaires, des douleurs au cou ou aux épaules, des douleurs au poignet ou au coude, etc. Les produits de nettoyage, détergents, désinfectants, ... peuvent causer des problèmes de peau, y compris des irritations cutanées, des allergies mais aussi des problèmes respiratoires (asthme) dus à l'exposition aux vapeurs de ces produits qui peuvent contenir des acides, colorants, parfums et autres agents dangereux. Les utilisateurs peuvent choisir les agents chimiques avec lesquels les employés de la société de titres-services doivent travailler (vinaigre, détartrant, produits écologiques de grande surface, eau de Javel, produits antifongiques sont encore utilisés quotidiennement ou hebdomadairement au domicile des utilisateurs (Source : Enquête IDEA Consult auprès de 3 896 aide-ménagères). Plusieurs employeurs n'étaient pas au courant de la fréquence de l'évaluation de santé périodique et des procédures médicales supplémentaires (article I.4-32 du Code, fréquence fixée à l'annexe I.4-5 du Code) Lorsqu'il existe un risque identifiable pour la santé des travailleurs, l'entreprise agréée doit veiller à ce que ses travailleurs soient soumis à une surveillance de santé.

Le but de la surveillance de la santé est de promouvoir et de maintenir la santé des travailleurs en prévenant les risques. Cela se fait, entre autres, en effectuant des examens médicaux préventifs tels que l'évaluation préalable de la santé et les évaluations de santé périodiques (articles I.4-2, I.4-14 et I.4-15 du Code sur le bien-être au travail). De cette manière, le conseiller en prévention-médecin du travail est en mesure d'éviter qu'un salarié soit employé

dans un poste dont il ne peut faire face aux risques et d'être en mesure d'étayer une décision sur l'aptitude ou l'inaptitude du salarié à un poste déterminé (article I.4-2 du Code).

Conformément à l'article I.4-3, §1 du Code, l'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour que les salariés qui exercent une fonction de sécurité, une fonction avec une vigilance accrue ou une activité présentant un risque spécifique soient soumis à une surveillance de santé. L'employeur ne décide pas de manière autonome si un employé doit ou non faire l'objet d'une surveillance de la santé. Le fait que le travailleur en question exerce une fonction de sécurité, un poste avec une vigilance accrue ou une activité présentant un risque spécifique dépend des résultats de l'analyse des risques du poste de travail. L'employeur doit réaliser cette analyse des risques en collaboration avec son conseiller en prévention-médecin du travail. Les résultats de l'analyse des risques sont également soumis au comité pour la prévention et la protection au travail pour avis préalable. La surveillance de la santé n'est pas obligatoire si les résultats de cette analyse des risques, effectuée en collaboration avec le conseiller en prévention-médecin du travail et soumis à l'avis préalable de la commission, montrent que cela n'est pas nécessaire (art. I.4-3, §2 du code).

Sur la base des résultats de l'analyse des risques, une liste des fonctions nécessitant une surveillance de la santé est établie, ainsi qu'une liste des noms des employés soumis à la surveillance de la santé (= liste des noms de la surveillance de la santé).

En outre, en ce qui concerne les risques de manutention manuelle de charges et d'exposition à des agents chimiques, il est fait référence aux dispositions suivantes du Code du bien-être au travail:

Conformément à l'article VIII.3-8 du Code, l'employeur prend les mesures nécessaires pour que les travailleurs chargés à la manutention manuelle de charges fassent l'objet d'une surveillance de santé appropriée. La surveillance de la santé est effectuée conformément aux dispositions du titre 4 du livre I.

L'article VIII.3-9 du Code stipule : « Préalablement à leur affectation, l'employeur soumet les travailleurs chargés de la manutention manuelle de charges comportant des risques notamment dorso-lombaires à une évaluation de santé préalable. Cette évaluation inclut notamment un examen du système musculo-squelettique et cardio-vasculaire. ».

L'article VIII.3-10 du Code stipule: « L'employeur soumet les travailleurs chargés de la manutention manuelle de charges comportant des risques notamment dorso-lombaires à une évaluation de santé périodique »

Pour le risque lié à l'exposition à des agents chimiques, il faut se référer à l'article VI.1-37 du Code: «L'employeur prend les dispositions nécessaires pour soumettre à une surveillance de la santé appropriée les travailleurs exposés à des agents chimiques dangereux. La surveillance de la santé n'est pas obligatoire s'il apparaît des résultats de l'analyse des risques, effectuée en collaboration avec le conseiller en prévention-médecin du travail et soumise à l'avis préalable du Comité, que celle-ci est inutile »

Néanmoins, malgré l'avis positif du conseiller en prévention-médecin du travail et compte tenu des risques spécifiques inhérents aux activités des travailleurs des titres-services (y

compris une exposition importante à des risques ergonomiques et à des agents chimiques, généralement connus pour donner lieu à des maladies professionnelles), les médecins-inspecteurs sociaux de la direction générale du bien-être au travail sont d'avis que les employeurs de titres-services, en se référant à l'art. I.4-3, §3 et art. I.4-100 du Code, doivent soumettre leurs employés des titres-services à une surveillance de santé obligatoire. Une surveillance obligatoire de la santé a, entre autres, comme objectif de détecter les maladies professionnelles le plus tôt possible et d'éviter que les travailleurs ne soient employés à des tâches dont ils ne peuvent supporter les risques.

Vérification du matériel chez l'utilisateur par la ligne hiérarchique

En outre, une autre infraction courante était que l'employeur ne pouvait souvent pas démontrer qu'un membre de la ligne hiérarchique vérifiait auprès d'un nouvel utilisateur lors d'une visite d'accueil si l'équipement mis à la disposition des employés de la société de titres-services répondait aux exigences minimales (par exemple, matériel ergonomique, risques électriques, équipement de premiers soins, produits de nettoyage sûrs). Il a été constaté que, souvent, il n'est pas vérifié si le matériau (agents chimiques, équipements de travail) est adapté ou suffisamment adapté au travail à effectuer pour que la sécurité et la santé des travailleurs puissent être garanties pendant leur utilisation. Lors des conversations avec certains employeurs, il s'est même avéré que certaines sociétés de titres-services ne rendent jamais visite au domicile de l'utilisateur et ne voient donc jamais le poste de travail de leurs employés. Lors des inspections, les employeurs étaient souvent en mesure de présenter toutes sortes de documents destinés à l'utilisateur dans lesquels l'équipement de travail et les produits sont énumérés qui doivent être préparés de sorte que l'aide-ménagère puisse nettoyer chez l'utilisateur. Certains documents font référence aux obligations prévues par la réglementation en matière de bien-être et stipulent que l'équipement doit être ergonomique et indiquer le risque d'inhalation et d'utilisation de produits de nettoyage nocifs. Mais le contrôle par l'employeur ou par un membre de la ligne hiérarchique pour savoir si cela est effectué efficacement n'a pas lieu dans la plupart des cas, car aucune visite préalable et/ou périodique à domicile n'est pas effectuée.

Lors des inspections, les employeurs ont souvent déclaré que les employés avaient reçu une formation appropriée sur les agents chimiques, l'ergonomie et la manutention manuelle des charges, mais il n'est souvent pas vérifié s'ils peuvent également appliquer ces compétences au domicile de l'utilisateur. C'est l'utilisateur qui met à disposition ses propres équipements et il n'y a aucune certitude que ceux-ci soient ergonomiques ou que les produits de nettoyage ne soient pas nocifs pour la santé des travailleurs. Il n'y a pas non plus de contrôle sur l'utilisation effective de l'EPI mis à sa disposition (y compris les gants de nettoyage) par l'employé.

7. Conclusions

Les données recueillies au cours de cette campagne ont révélé plusieurs infractions récurrentes de la loi, quelle que soit la forme juridique de la société de titres-services.

L'objectif de cette campagne était d'améliorer les conditions de travail des salariés des titres-services (sécurité et santé) qui effectuaient l'activité d'aide-ménagère chez des utilisateurs. Au cours de la campagne, un certain nombre de points clés de la réglementation visant à garantir le bien-être des employés ont été examinés et il a été examiné comment le contrôle du respect des obligations prévues dans la réglementation de bien-être est effectué.

Les infractions constatées sont principalement liées aux obligations suivantes:

- La présence des analyses de risques spécifiques (agents chimiques, manutention manuelle des charges, protection de la maternité)
- Surveillance obligatoire de la santé: préalable et périodique
- La vérification par la ligne hiérarchique que le matériel (agents chimiques, équipements de travail) chez l'utilisateur est adapté ou suffisamment adapté au travail à effectuer pour assurer la sécurité et la santé des travailleurs pendant leur utilisation.

La société agréée de titres-services, en tant qu'employeur, porte la responsabilité pénale ultime du respect des obligations prévues par la réglementation en matière de bien-être. Cependant, lors des inspections, nous avons également constaté que certains employeurs ne sont souvent pas au courant de leurs obligations légales. Certains ont été bien informés par leur service externe de prévention du travail (vérifié sur la base des rapports de visite par leur service externe) mais n'ont pas mis en œuvre les obligations (souvent par manque de connaissances). Certains avaient peu de contacts avec leur service externe. Et d'autres ont été conseillés différemment par leur service externe de ce que le législateur a prévu (par exemple, le fait de ne pas avoir établi des analyses de risques spécifiques pour les employés des titres-services, pas de surveillance de santé obligatoire).

À la suite des résultats de la campagne, il semble important de sensibiliser les employeurs et les services externes de prévention et de protection au travail aux éléments en matière de bien-être travailleurs des sociétés de titres-services. Compte tenu de la nature particulière du poste de travail d'un travailleur d'une société de titres-services, se trouvant au domicile de l'utilisateur, où la surveillance par l'employeur ou par un membre de la ligne hiérarchique ne peut être exercée de manière permanente.

L'absence de surveillance de santé, qu'elle soit préalable ou périodique, semble être un problème mis en évidence par cette campagne nationale. Cette campagne souligne une fois de plus la position des médecins-inspecteurs sociaux de la direction générale du bien-être au travail: les employeurs des sociétés de titres-services doivent soumettre leurs employés à une surveillance de santé obligatoire, afin que chaque travailleur ait accès à la même protection au travail, quel que soit son employeur ou son service externe de prévention et de protection au travail.