



Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation
Mouscron-Comines
Tournai-Ath-Lessines

Titres-services en Wallonie picarde

Analyse des besoins en formation des entreprises, travailleurs et utilisateurs



Programme

- Introduction et Méthodologie
- Aperçu général des participants
- Les métiers et leurs compétences identifiées
- Pratiques déjà mises en place en matière de formations
- Besoins en formation
- Pistes d'amélioration



Introduction et méthodologie



Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

- Novembre 2009 : présentation de l'état des lieux du secteur titres-services en Wallonie picarde
- Constats :
 - Manque de valorisation de la qualification dans le secteur
 - Souhait de former mais peu de temps consacré à la formation
 - Faible utilisation du Fonds de Formation Titres-services
 - Méconnaissance du Fonds de Formation sectoriel
 - Peu de lien entre entreprises, opérateurs de formation et Centre de Validation des Compétences



- Souhait de poursuivre la réflexion
 - ➔ relevé des besoins
 - Rencontres avec les entreprises
 - Questionnaires auprès des travailleurs et utilisateurs



Aperçu général des participants



Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

Les entreprises

- 22 entreprises présentes lors des 2 soirées-débats
- Tous les arrondissements de WaPi représentés
- Tous les types de sociétés représentés (sociétés commerciales, intérimaires, d'insertion, personnes physiques, CPAS, ALE, ASBL)



Les travailleurs

- 470 travailleurs interrogés dans 32 entreprises
- 95% aide-ménagères ; 9% repasseurs
- Femmes (2% d'hommes)
- Entre 35 ans et 55 ans
 - moins de 35 ans → Insertion, intérim, sociétés commerciales
 - 35-55 ans → CPAS, ASBL, ALE
 - plus de 55 ans → ALE, CPAS
- CESS ou plus pour 1/3 des travailleurs ; 40% « peu scolarisés »
- En couple avec enfant (44%)



- **Emploi :**
 - Proximité domicile - travail
 - 94% CDI
 - Moyenne : 24h/semaine (60% entre 20h et 30h et 16% plus de 30h)
 - Expérience moyenne : 2 ans et 5 mois (50% travaillent depuis moins de 2 ans)
- **Prestations des aide-ménagères :**
 - Nettoyage de la maison (100%)
 - Repassage du linge (63%)
 - Lavage du linge (23%)



Les utilisateurs

- 846 utilisateurs interrogés dans 26 entreprises
- Retraités > 64 ans (38%)
- Travailleurs > 35 ans (38%)
- En couple avec enfant (44%)
- Moyenne : 14,6 titres-services/mois
 - Aide-ménagère (97%) et repassage (18%)
 - Repassage en agence (14%)



Les métiers et leurs compétences identifiées



Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

Le métier d'aide-ménager

Plus valorisant

Plus exigeant

Meilleur avenir

Evolution

Service commercial

Autre relation
travailleur-usager

Autres besoins

→ compétences attendues plus larges

→ formations nécessaires



Les compétences exigées de l'aide-ménager

Acceptation des remarques
 Accueillant Amabilité Agréable Bon contact
 Sociabilité Affabilité Serviabilité Diplomatie
 Enthousiasme Bonne humeur Sourire
 Sympathie Amour du travail Motivation
 Assiduité Dynamisme Energie Endurance
 Bonne condition physique et santé Forme physique et
 mentale Résistance Souplesse Rapidité
 Volonté Courage

Aptitudes à l'emploi

Logique Conciliation Capacité d'adaptation
 Attention Etre consciencieux Délicatesse Soin
 Souci du détail Perfectionnisme Meticulosité
 Minutie Précision Disponibilité Flexibilité
 Observation Perspicacité Psychologie Rigueur
 Silence Calme Self-control Rester zen Patience
 Tact Douceur Polyvalence Imagination
 Ne pas faire mauvaise figure quand le client donne des tâches
 supplémentaires
 Savoir-être adapté

Compétences techniques

Produits et dosages
 Techniques de nettoyage
 Travail de qualité (sans traces, en
 profondeur, sans oublis) Repassage
 Rangement
 Entretien d'une maison
 Nettoyage de surfaces fragiles Vitres
 Faire ce qui est demandé Efficacité
 Remettre le matériel et les objets
 déplacés à leur place
 Pouvoir donner des conseils
 Avoir un brevet de secourisme
 Connaissance d'éléments chimiques

Organisation
 Travailler selon un ordre
 précis/Ordre des tâches

Compétences d'organisation

Planifier son temps
 Méthode Ordre

Avoir l'œil Débrouillardise
 Anticipation Initiatives Entreprenant
 Responsabilité
 Faire plus que ce qui est demandé

Compétences d'autonomie

Déterminer les priorités
 Gestion du travail et du temps
 Indépendance Autonomie
 Savoir travailler seul
 Connaître les limites dans la mise en
 pratique et savoir les gérer

Confidentialité Discrétion
 Ne pas intervenir dans la vie privée
 Garder un rapport client/employé
 Sérieux Etre de confiance Correct
 Conscience professionnelle
 Peu d'absences Savoir-vivre
 Fiabilité

Compétences éthiques

Discipline Franchise Honnêteté
 Intégrité Gentillesse
 Hygiène Propreté Ponctualité Souci
 du travail bien fait Bon sens
 Sécurité
 Respect (horaires, personnes, vie
 privée, objets, matériels)
 Respect du règlement de travail

Compréhension Ecoute
 Communication Politesse
 Ne pas trop parler en travaillant
 /Parler quand nécessaire
 Assertivité (Savoir dire non)

Compétences de communication

Discuter avec les clients
 Discuter de ce qui ne va pas avec
 l'employeur Relayer l'information
 Négociation



Les compétences exigées de l'aide-ménager

- Essentiellement des aptitudes à l'emploi et des compétences éthiques
 - 68% des éléments cités par les travailleurs (sur 1160)
 - 60% des éléments cités par les utilisateurs (sur 1300)
- Peu de compétences techniques mentionnées
 - 8% des éléments cités par les travailleurs
 - 13% des éléments cités par les utilisateurs



Les compétences exigées du repasseur



Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

Amour du travail
Etre manuel Savoir rester debout
Etre en bonne santé Courage
Supporter la chaleur Volonté Rapidité
Amabilité Sociabilité

Aptitudes à l'emploi

Application Attention **Concentration**
Minutie Soin Etre consciencieux
Délicatesse Meticulosité Rigueur
Précision **Patience**

Respect des biens
Conscience professionnelle
Propreté Confiance Sérieux

Compétences éthiques

Souci du travail bien fait
Travailler de la même façon
pour tous les clients

Techniques de repassage
Pliage **Utiliser la bonne**
température Bien disposer les
vêtements dans la manne Ne pas
marquer les vêtements **Qualité**
Rendement Efficacité

Compétences techniques

Faire ce qui est demandé/respect
des consignes du client
Reconnaître les symboles
d'entretien
Connaître la fragilité des tissus

Avoir l'œil

Compétences d'autonomie

Politesse

Compétences de communication

Organisation

Compétences d'organisation

Méthode Ordre



Les compétences exigées du repasseur

- Essentiellement des aptitudes à l'emploi
 - 71% des éléments cités par les travailleurs (sur 58)
 - 61% des éléments cités par les utilisateurs (sur 31)
- Plus de compétences techniques mentionnées que pour le métier d'aide-ménager
 - 9% des éléments cités par les travailleurs
 - 29% des éléments cités par les utilisateurs



Pratiques déjà mises en place en matière de formation



Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

Les entreprises

- Formations organisées
 - sociétés privées
 - indépendants
 - organismes d'insertion socioprofessionnelle
 - en interne
- Souhait de réaliser des formations





Exemples :

Formations externes :

déontologie

techniques de nettoyage et utilisation des produits

prévention et sécurité

remise à niveau en français

Formations internes :

organisation

repassage

gestion du stress

Formations pour le personnel administratif :

conseiller en prévention

harcèlement, législation sociale et management



- Problématiques rencontrées
 - Financement des formations
 - Effets des formations dans la pratique
 - Techniques pas toujours transposables
 - Travailleurs avec plusieurs années d'expérience

Les travailleurs

- Formations suivies
 - Par 38% des aide-ménagers
 - Par 35% des repasseurs
- Types de formations
 - 50% savoir-faire / formations techniques
 - 25% savoir-être
 - 25% autre type





Exemples :

Formations « savoir-faire » :

*Techniques de nettoyage ; Repassage
Produits d'entretien ; Nettoyage des vitres
Gestion du temps ; Planification du travail*

Formations « savoir-être » :

*Communication et attitude au travail
Présentation chez le client
Déontologie
Confiance en soi
Gestion du stress*

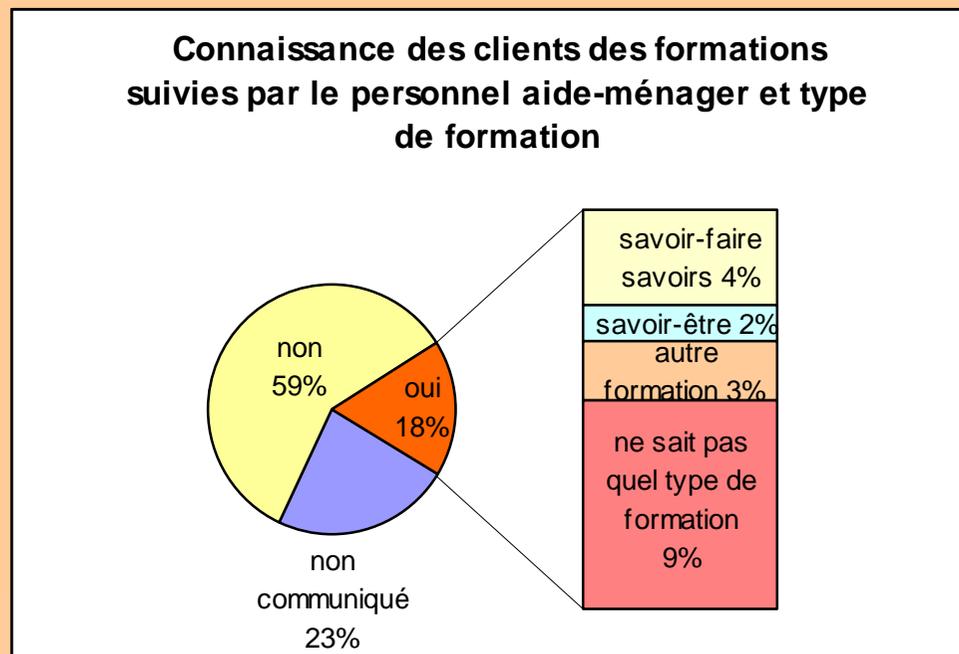
Autres formations :

*Economie d'énergie ; Tri sélectif
Budget
Premiers secours
Prévention des accidents de travail*



Les utilisateurs

- En général, ne savent pas si l'aide-ménager a suivi une formation (60%)
- Ou, peu de connaissance du type de formation suivie



Besoins exprimés en matière de formation



Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

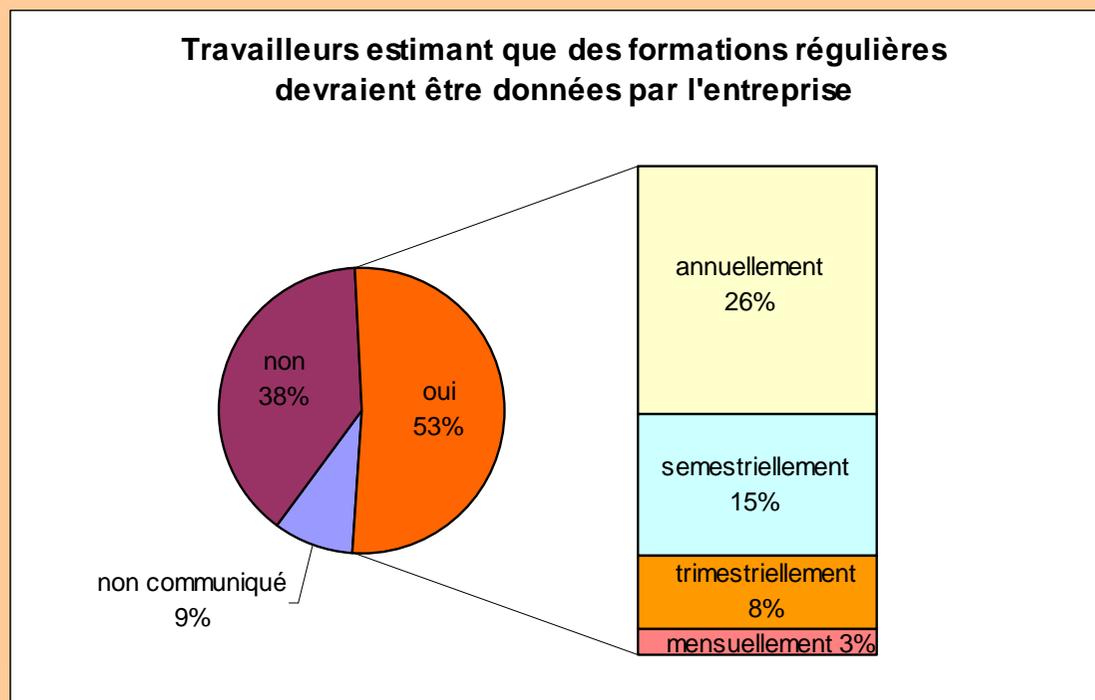
Les entreprises

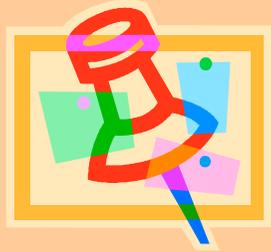
- Formations « savoir-faire » et savoirs :
 - Repassage
 - Remise à niveau en français
- Formations « savoir-être » :
 - Respect
 - Autonomie
 - Assertivité
 - Gestion des émotions
 - Ecoute des personnes âgées
 - Discrétion
 - Ethique
 - Communication
 - Gestion des conflits
- Autres formations :
 - Permis de conduire
 - Premiers secours
 - Ergonomie
 - Réorientation professionnelle/
Construction d'un projet de vie



Les travailleurs

Plus de la moitié considèrent que l'entreprise devrait organiser des formations





Besoins exprimés par les travailleurs : *Formations techniques surtout*

Formations liées aux savoirs et au savoir-faire	Formations liées au savoir-être	Autres formations
<p>Techniques de nettoyage et de repassage (+ faire les poussières, nettoyage à la vapeur, solutions pour les tâches moins courantes, bien voir les coins)</p> <p>Trucs et astuces pour nettoyer</p> <p>Matériaux à nettoyer</p> <p>Produits ménagers (Rappel, toxicité et précaution d'utilisation, sélection des produits selon les matériaux, mélanges à ne pas faire)</p> <p>Nettoyer d'une manière plus écologique</p> <p>Equilibre entre coût et efficacité</p> <p>Utilisation de matériel (aspirateurs, comment remplacer le sac, etc.)</p> <p>Accueil et informatique (repassseurs)</p>	<p>Comment se comporter face à des clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en soins palliatifs • malades • ayant un handicap • alcooliques <p>Comment répondre aux clients</p> <p>Gestion du stress</p> <p>Psychologie</p> <p>Préparation psychologique à un décès d'un client</p> <p>Accueil des clients (repassseurs)</p>	<p>Comment compléter un constat d'accident</p> <p>Ergonomie – mal de dos – articulations</p> <p>Permis de conduire</p> <p>Sécurité</p> <p>Prévention des chutes des personnes âgées et handicapées</p> <p>Premiers secours</p>



Les utilisateurs

- Satisfaction des utilisateurs



Besoins exprimés par les utilisateurs :

Formations savoirs et savoir-faire	Formations savoir-être	Autres formations
<p>Techniques de nettoyage, d'entretien (et suivre l'évolution)</p> <p>Techniques de repassage et pliage du linge</p> <p>Nettoyage et entretien spécifique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • matériel moderne • cristal • cuivre • vitres • parquets • joints de carrelage • cuir <p>Nettoyage en profondeur</p> <p>Connaissance et utilisation des produits (selon les matières, surfaces, dosages à respecter, produits nocifs, suivre l'évolution)</p> <p>Rudiments de cuisine</p> <p>Rationalisation</p> <p>Maîtrise de l'aspirateur</p> <p>Gestion d'un intérieur</p> <p>Méthode et organisation du travail</p> <p>Planification des tâches</p> <p>Respect des règles d'hygiène</p> <p>Astuces pour augmenter la rapidité</p>	<p>Professionalisme</p> <p>Discrétion et déontologie</p> <p>Gestion des relations avec les clients</p> <p>Communication, dialogue</p> <p>Sensibilisation aux relations sociales</p> <p>Gestion du stress</p> <p>Autonomie, prise d'initiatives</p> <p>Sens des responsabilités</p> <p>Hygiène personnelle et conseils sanitaires</p> <p>Psychologie de tous les âges</p> <p>Relations avec les personnes handicapées</p> <p>Formation générale d'éducation (politesse, écoute, patience, ...)</p>	<p>Formation continuée avec échanges d'expériences et de pratiques</p> <p>Ergonomie (préserver le dos)</p> <p>Risques pour la santé liés au métier</p> <p>Consignes de sécurité</p> <p>Gestion du temps</p> <p>Premiers secours</p> <p>Respect de l'environnement</p> <p>Gestion du stock (produits utilisés)</p> <p>Formation socio-économique</p>



Pistes d'amélioration

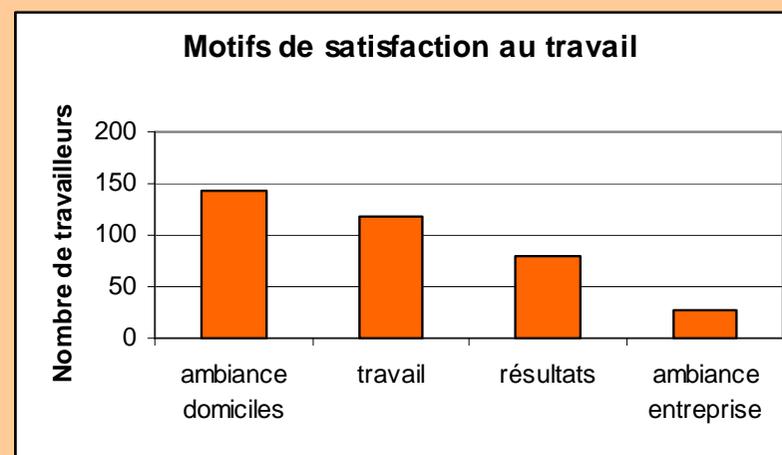
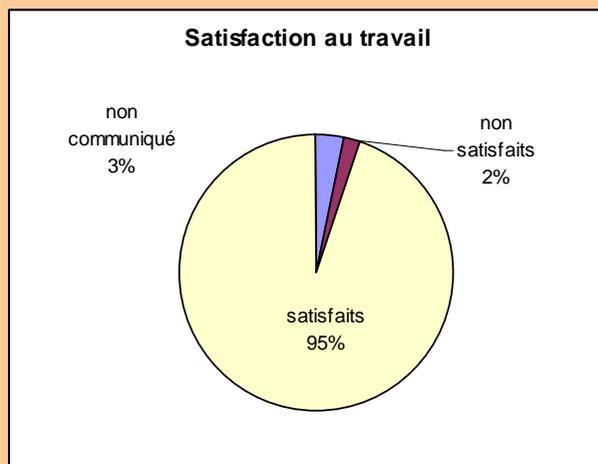
Les entreprises

- Document identifiant et valorisant la formation suivie par le travailleur
 - Lien avec le Centre de Validation des Compétences
- Utilisation des chèques-formation pour réduire les coûts de formation
 - Information auprès de la Maison de la Formation
- Accompagnement du travailleur
- Formation nécessaire avant l'entrée dans le système des titres-services
 - Formaliser la démarche
 - Travailler en collaboration avec un opérateur de formation
- Privilégier les formations pour demandeurs d'emploi + travail indispensable en amont en termes de savoir-être
 - Lien avec les MIRE ou des OISP



Les travailleurs

- Satisfaction au travail



Pistes d'amélioration

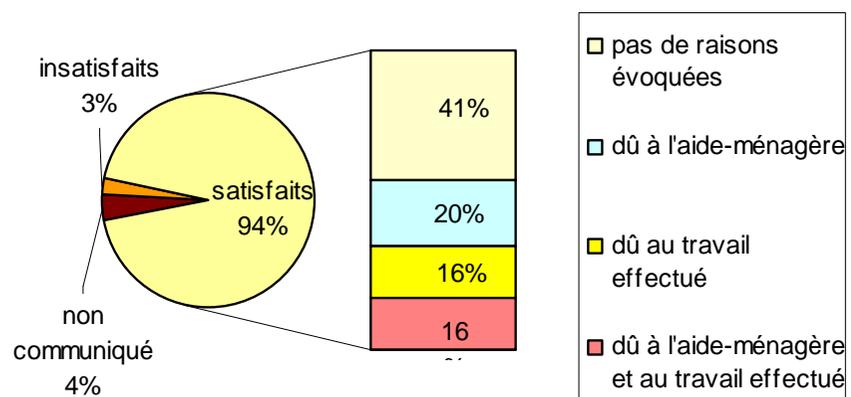
- Conditions de travail générales
 - Impression d'être un pantin; Heures perdues non indemnisées ; Ne jamais être sûr du montant du salaire mensuel; Salaire peu motivant; Frais de déplacements plus élevés
- Relation avec la clientèle
 - Tâches interdites ; Tâches désagréables ; Matériel et habitation des clients; Caractère des clients
- Soutien de l'entreprise
 - Avoir son propre matériel; Manque de temps pour réaliser toutes les tâches; Tâches interdites; Avoir les mêmes emplacements et la même remplaçante; Fournir un livret de trucs et astuces pour le nettoyage ; Accompagnement par un responsable chez les nouveaux clients + vérification du nombre d'heures nécessaires



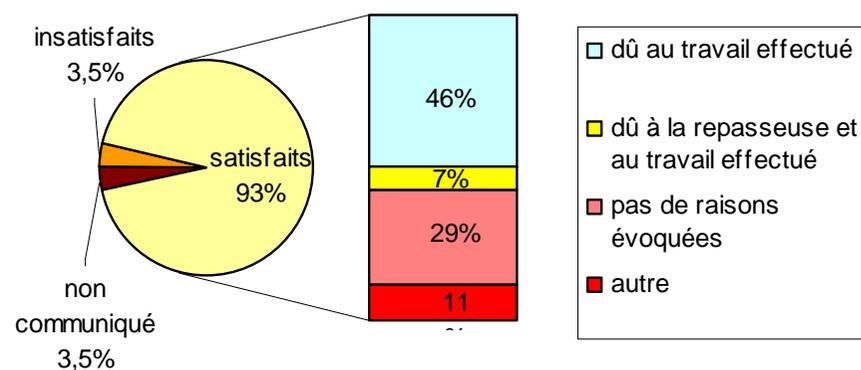
Les utilisateurs

- Satisfaction des utilisateurs

Satisfaction par rapport au travail effectué par l'aide-ménagère à domicile et motif de satisfaction



Satisfaction par rapport au travail effectué par la repasseuse en centrale de repassage et motif de satisfaction



Pistes d'amélioration

- Amélioration des prestations des aide-ménagères:
 - Nettoyage en profondeur (plinthes, coins, bords, toiles d'araignées, radiateurs, lustres, plafond, ...)
 - Remise en place du matériel utilisé
 - Déplacement des objets pour nettoyer et les remettre en place ensuite
- Amélioration des prestations des repasseurs :
 - Perte/égarement de vêtements
 - Pliage de certains articles
 - Repassage de certaines matières (cotons plus durs, chemises)
 - Constater et réaliser les retouches nécessaires

Pistes d'amélioration

- Amélioration propre aux travailleurs :
 - Plus d'initiatives
 - Moins d'absentéisme
 - Ponctualité/respect des horaires
 - Meticulosité/soin
 - Rapidité
- Amélioration propre à l'entreprise :
 - Assurer le remplacement en cas d'absence
 - Améliorer la régularité des prestations
 - Disponibilité du bureau
 - Dates de congés connues en avance
 - Paiement à la semaine/au mois



Résultats détaillés disponibles sur nos sites Internet

www.csef-mouscron-comines.be

www.cseftournai-ath-lessines.be

Résultats individualisés transmis fin janvier 2011



Contacts

CSEF Mouscron – Comines

17, rue du Midi
7700 Mouscron
056/855.837

Coordinatrice : Isabelle Nuttin
Chargée du projet : Marie Ugille

CSEF Tournai – Ath – Lessines

53, rue Childéric
7500 Tournai
069/882.862

Coordinateur : Marc Myle
Chargée du projet : Isabelle Gadisseux

