



Besoins en formation du secteur des Titres- services

Territoire de Wallonie picarde

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| INTRODUCTION | 5 |
| 1. ANALYSE DES BESOINS DES ENTREPRISES (RECUEIL D'INFORMATIONS SUITE AUX RENCONTRES COLLECTIVES) | 6 |
| 1.1. LE MÉTIER D'AIDE-MÉNAGER ET SES COMPÉTENCES | 6 |
| 1.2. PRATIQUES ACTUELLES EN MATIÈRE DE FORMATION | 7 |
| 1.3. PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES LORS DE LA MISE EN PLACE DES FORMATIONS | 7 |
| 1.4. LES BESOINS DE FORMATION EXPRIMÉS PAR LES ENTREPRISES | 8 |
| 1.5. AUTRES ÉLÉMENTS POUVANT CONSTITUER DES PISTES D'AMÉLIORATION | 9 |
| 2. ANALYSE DES BESOINS DES TRAVAILLEURS (RECUEIL D'INFORMATIONS DES QUESTIONNAIRES ÉCRITS) | 10 |
| 2.1. DESCRIPTIF DES TRAVAILLEURS – PARTICIPANTS | 10 |
| 2.2. EVALUATION DE LA SATISFACTION AU TRAVAIL | 11 |
| 2.3. EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS PAR LES TRAVAILLEURS | 12 |
| 2.4. LES FORMATIONS DÉJÀ SUIVIES PAR LES TRAVAILLEURS | 13 |
| 2.5. LES BESOINS DE FORMATION EXPRIMÉS PAR LES TRAVAILLEURS | 14 |
| 2.6. ÉLÉMENTS POUVANT FACILITER LE TRAVAIL | 15 |
| 3. ANALYSE DES BESOINS DES UTILISATEURS (RECUEIL D'INFORMATIONS DES QUESTIONNAIRES ÉCRITS) | 16 |
| 3.1. DESCRIPTIF DES UTILISATEURS – PARTICIPANTS | 16 |
| 3.2. EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS | 17 |
| 3.3. PISTES D'AMÉLIORATION APPORTÉES PAR LES CLIENTS | 18 |
| 3.4. LES BESOINS DE FORMATION EXPRIMÉS PAR LES UTILISATEURS | 19 |
| 4. LES MÉTIERS DU SECTEUR DES TITRES-SERVICES : COMPÉTENCES ATTENDUES | 20 |
| 4.1. LES COMPÉTENCES EXIGÉES D'UN AIDE-MÉNAGER | 21 |
| 4.2. LES COMPÉTENCES EXIGÉES D'UN REPASSEUR | 23 |
| 5. LES FORMATIONS DU SECTEUR DES TITRES-SERVICES | 24 |
| 5.1. LES FORMATIONS POUR DEMANDEURS D'EMPLOI | 24 |
| 5.2. LES FORMATIONS POUR TRAVAILLEURS | 26 |
| CONCLUSION | 28 |



Témoignages des entreprises



Témoignages des travailleurs



Témoignages des utilisateurs



Synthèses/Exemples

INTRODUCTION

En 2009, Les Comités Subrégionaux de l'Emploi et de la Formation (CSEF) de Mouscron-Comines et Tournai-Ath-Lessines ont abordé la thématique des titres-services dans le cadre de la promotion d'une meilleure qualité de l'emploi dans ce secteur, de la valorisation du métier d'aide-ménager et de la promotion de sa qualification.

C'est ainsi qu'a été réalisé un état des lieux du secteur en Wallonie picarde, comprenant une évaluation du dispositif, un recensement des compétences exigées par les métiers du secteur titres-services et un inventaire des formations dispensées sur le territoire.

Cet état des lieux a été présenté, en novembre 2009, aux opérateurs de formation et entreprises agréées titres-services lors d'un colloque. Ce fut également l'occasion pour les participants de rencontrer le Fonds de Formation Titres-services, le Fonds sectoriel Titres-services et le Centre de Validation des Compétences Mouscron, Comines, Picardie. Ces trois intervenants, ont, par ailleurs, présenté leur structure et offre de services.

Différents constats ont également pu être posés :

- ▶ Manque de valorisation de la qualification dans le secteur
- ▶ Souhait des entreprises de former le personnel mais peu d'entre elles consacrent effectivement du temps à la formation
- ▶ Trop faible utilisation du Fonds de Formation Titres-services dans la région
- ▶ Méconnaissance du Fonds de Formation sectoriel et de ses missions
- ▶ Pas assez de lien entre les entreprises, les opérateurs de formation et le Centre de Validation des Compétences de Mouscron, Comines, Picardie

Un grand nombre de participants ont marqué leur intérêt à poursuivre cette réflexion en termes de soutien et de promotion de la qualification du métier. Les CSEF ont alors organisé des rencontres avec des entreprises titres-services de Wallonie picarde.

La première partie de ce rapport reprend un résumé des propos et remarques formulés lors de ces rencontres. Elle concerne également le recueil d'informations récoltées via des questionnaires auprès des travailleurs et des utilisateurs du secteur titres-services. Ce recueil d'informations n'est certainement pas exhaustif. Il a toutefois le mérite de fixer un cadre de compétences attendu/envisagé selon le regard des différents intervenants directement concernés du secteur et de percevoir ainsi des pistes de formations et/ou de soutien utiles en la matière. Celles-ci intéresseront tant les opérateurs de formation, que les partenaires concernés par cette thématique et les entreprises.

Dans la deuxième partie, nous avons repris l'ensemble des propos des entreprises, travailleurs et utilisateurs concernant les compétences attendues pour exercer les métiers du secteur.

Cela nous permet de terminer le document par une comparaison de ce qui est attendu par toutes les parties concernées avec les formations existantes.

1. ANALYSE DES BESOINS DES ENTREPRISES (RECUEIL D'INFORMATIONS SUITE AUX RENCONTRES COLLECTIVES)

1.1. LE MÉTIER D'AIDE-MÉNAGER ET SES COMPÉTENCES

Un maître-mot : **EVOLUTION** ▶ Plus valorisant

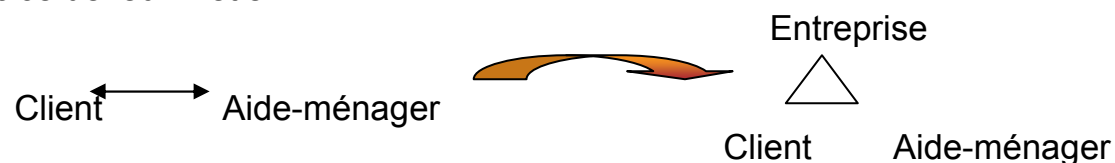
▶ Meilleur avenir pour les travailleurs

▶ Plus exigeant en termes de qualification

Métier à part entière

Les exigences ont augmenté car l'usager paie pour un service auprès d'une entreprise. Il s'agit maintenant d'un service commercial soumis à la concurrence.

La relation entre le travailleur et l'usager a également évolué, passant d'une relation linéaire à une relation triangulaire dans laquelle l'entreprise a un rôle à exercer. Les travailleurs doivent, notamment, bénéficier d'un accompagnement social pour pouvoir être à l'aise dans l'exercice de leur métier.



Les besoins des usagers ont également évolué. Alors qu'avant le service s'adressait surtout à des personnes âgées, aujourd'hui ce sont aussi d'autres personnes qui y font appel et qui ont d'autres besoins.



« Tout cela implique que les compétences et la formation de l'aide-ménager doivent être plus larges »



« Il doit aussi y avoir une relation de confiance entre l'entreprise et le travailleur »

1.2. PRATIQUES ACTUELLES EN MATIÈRE DE FORMATION

Des formations ont déjà été données dans plusieurs entreprises, que ce soit par des sociétés privées, des indépendants, des organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP) ou même en interne. Hormis les formations dispensées au personnel du secteur des titres-services, certaines entreprises ont également déjà formé leur personnel administratif.

D'autres entreprises n'ont pas encore su organiser de formation mais aimeraient pouvoir le faire.



Formations externes : déontologie ; techniques de nettoyage et utilisation des produits ; prévention et sécurité ; ergonomie ; remise à niveau en français ; assertivité ; gérer sa vie privée et professionnelle ; tabac stop ; gérer son budget en temps de crise ; nutrition ; sommeil et incidence sur le travail

Formations internes : organisation ; repassage ; gestion du stress ; communication ; assertivité ; aide-ménagère : techniques et produits ; bien-être au travail ; déontologie

Formations pour le personnel administratif : conseiller en prévention ; harcèlement, législation sociale et management ; négociation syndicale

1.3. PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES LORS DE LA MISE EN PLACE DES FORMATIONS

- Difficulté de financer les formations, surtout celles non prises en compte par le Fonds de Formation
- Le financement du Fonds de Formation diminuera, pour certaines entreprises
- Les mécanismes liés au système de paiement sont difficiles à comprendre
- Difficultés de visualiser les effets directs de la formation dans la pratique du travailleur
- Les techniques apprises en formation ne sont pas toujours transposables chez les clients
- Sentiment que la formation n'apporte pas toujours quelque chose aux travailleurs
- Difficulté de mettre en place une formation pour les personnes qui ont plusieurs années d'expérience dans le métier

1.4. LES BESOINS DE FORMATION EXPRIMÉS PAR LES ENTREPRISES

Les formations que les entreprises considèrent comme intéressantes à mettre en place sont les suivantes :

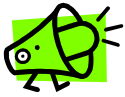
| Formations liées aux savoirs et au savoir-faire | Formations liées au savoir-être | Autres formations |
|---|---|--|
| Repassage à domicile Remise à niveau en français | Respect Discrétion Autonomie Ethique Assertivité Communication (entre collègues, avec la hiérarchie, avec les clients) Gestion des émotions Gestion des conflits Ecoute des personnes âgées | Permis de conduire / mobilité Ergonomie Secourisme / premiers secours Réorientation professionnelle, construction d'un projet de vie (aide-familiale par ex.) |



« La formation doit venir, le plus souvent, de l'employeur qui fait des constats de manque et la reconnaissance qu'il s'agit d'un métier difficile »

1.5. AUTRES ÉLÉMENTS POUVANT CONSTITUER DES PISTES D'AMÉLIORATION

Une idée émise est de donner, aux personnes ayant suivi une formation, un **document identifiant et valorisant** cette formation.



« Cela existe déjà pour les demandeurs d'emploi. Pourquoi pas pour les travailleurs ? »

Une piste peut être le **Centre de Validation des Compétences situé à Mouscron**, qui valide l'acquis des compétences liées au métier d'aide-ménager. Aussi bien les demandeurs d'emploi que les travailleurs peuvent venir pour une « mise en situation » et faire certifier leurs compétences dans le métier. De plus, le Centre est demandeur de collaboration avec les entreprises.

Une piste à exploiter est également l'utilisation des **chèques-formation** pour réduire les coûts de formation (information disponible auprès de la Maison de la Formation).

Les entreprises trouvent également qu'il serait très utile que les personnes suivent une **formation avant d'entrer dans le système titres-services** car elles ont des difficultés à recruter des personnes qui ont les compétences pour répondre aux besoins des clients.



« Il serait intéressant de formaliser la démarche, qu'une formation soit obligatoire. De plus, cela faciliterait le recrutement, qui se fait parfois « à l'aveuglette », car réalisé dans l'urgence »
« Nous travaillons en collaboration avec un opérateur de formation, nous engageons des aide-ménagères qui ont suivi la formation chez cet opérateur »

Une autre idée est de proposer un **accompagnement à la personne** depuis son entrée en fonction. D'autant plus que certaines entreprises ont également un rôle social.



« Etant donné qu'il est difficile de cerner la personne et de faire un constat à l'embauche, il faudrait pouvoir l'accompagner »

Enfin, certaines entreprises émettent l'idée de privilégier les **formations pour demandeurs d'emploi** afin qu'ils puissent être engagés et accéder au métier plutôt que les formations pour travailleurs. Un travail en amont en termes de **savoir-être** est également considéré comme indispensable.



« Au moment du recrutement, il faut parfois dire non à la personne qui se présente car elle n'a pas suffisamment de savoir-être, et n'est pas suffisamment préparée. Le fossé entre la préformation et l'entrée à l'emploi est trop important »

Un lien avec les Missions Régionales ou des organismes d'insertion socioprofessionnelle chargés de préparer le public peut être fait à ce niveau-là.

2. ANALYSE DES BESOINS DES TRAVAILLEURS (RECUEIL D'INFORMATIONS DES QUESTIONNAIRES ÉCRITS)

2.1. DESCRIPTIF DES TRAVAILLEURS – PARTICIPANTS

470 travailleurs ont été interrogés. Ce sont essentiellement des femmes (98%), habitant la Wallonie picarde (96%). Signalons que les hommes sont tous occupés dans une entreprise d'insertion.

- Age ?** 67% ont entre 35 et 55 ans et environ un travailleur sur trois a moins de 35 ans. On observe un lien entre l'âge des travailleurs et le type de société dans laquelle ils sont occupés :
 moins de 35 ans → entreprises d'insertion, agences intérimaires, sociétés commerciales
 35-55 ans → CPAS, ASBL, ALE
 plus de 55 ans → ALE, CPAS
- Diplôme ?** Presqu'autant de travailleurs ont un diplôme de niveau primaire qu'un diplôme de secondaire supérieur. Un travailleur sur trois a un diplôme égal ou supérieur au secondaire supérieur.
- Situation personnelle ?** La majorité vit en couple avec un ou plusieurs enfants. Toutefois, plus d'un travailleur sur cinq vit seul avec un ou plusieurs enfants.
- Emploi ?** Un tiers est occupé dans une entreprise d'insertion. L'emploi est souvent un emploi de proximité : deux personnes sur trois travaillent dans leur propre commune. La majorité a un contrat à durée indéterminée (94%). La durée de travail moyenne est de 24h/semaine, 61% des personnes travaillant entre 20h et 30h. 9% des travailleurs sont occupés à temps plein tandis que 23% travaillent à mi-temps ou moins. L'expérience moyenne comme travailleurs titres-services est de 2 ans et 5 mois, un travailleur sur deux travaillant depuis moins de 2 ans. Les prestations sont essentiellement effectuées au domicile des clients et concernent principalement le nettoyage de la maison et le repassage du linge. Parmi les travailleurs devant se rendre au domicile des clients, deux tiers utilisent leur propre véhicule pour leurs déplacements. La majorité d'entre eux déclare ne pas avoir de difficultés de déplacement.



- 470 travailleurs-participants
- Femmes
- Entre 35 et 55 ans
- En couple avec enfant(s)
- Autant de diplômés (CESS) que non diplômés
- Proximité domicile-travail
- CDI et en moyenne 24h/semaine

2.2. EVALUATION DE LA SATISFACTION AU TRAVAIL

Presque tous les travailleurs disent être satisfaits de leur travail (95% des aide-ménagères et 91% des repasseurs). Les motifs de satisfaction mentionnés concernent surtout l'ambiance au domicile des clients, le travail en lui-même et le résultat que procure le travail. Certains sont également satisfaits de l'ambiance dans l'entreprise.



« Il y a une ambiance conviviale chez les clients et travailler à domicile permet la création d'un réseau social »
« Les clients sont gentils, honnêtes, chaleureux et me font confiance »



« J'ai un travail agréable, plaisant, peu stressant et qui me permet d'être autonome »
« Les horaires sont flexibles et conviennent à la vie familiale. On a aussi des chèques-repas, des bonus, ... »



« C'est satisfaisant de pouvoir aider les gens, d'alléger leurs charges ou de rendre service »
« Recevoir les félicitations des clients est un plaisir. Cela me rend heureuse de faire partie de leur quotidien »



« Les responsables sont compréhensifs, justes, à l'écoute et il y a une bonne entente entre collègues »
« Il y a une bonne organisation et un bien-être à l'agence. Les tâches des repasseuses sont bien réparties »

Concernant les quelques personnes insatisfaites de leur travail (2% des aide-ménagères et 4% des repasseurs), les raisons évoquées sont l'impression d'être un pantin, les heures perdues non indemnisées, ne jamais être sûr du montant du salaire mensuel, le nombre d'heures de travail par semaine, le salaire peu motivant, ne pas toujours avoir le matériel adéquat, l'envie de réaliser d'autres tâches, le manque de temps pour effectuer toutes les tâches.

Un tiers des travailleurs dit avoir déjà eu des désagréments au travail, liés aux tâches ou aux clients.



Tâches interdites : nettoyage de la voiture ; ramasser les excréments d'animaux ; faire du jardinage

Tâches désagréables : nettoyer des maisons très sales ; toilettes sales ; mauvaises odeurs ; linge très chiffonné

Matériel et habitation des clients : alarme qui se déclenche ; aspirateur défectueux ; pas suffisamment de produits

Caractère des clients : éternels insatisfaits ; personnes irrespectueuses ; désagréables ; ne donnent pas assez de temps

Autres désagréments : casse par inadvertance ; effectuer des remplacements ; chaleur ; enfants présents

2.3. EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS PAR LES TRAVAILLEURS

Selon la majorité des travailleurs, les clients sont satisfaits de leur travail. Soit les clients l'ont déjà clairement exprimé soit les travailleurs en font la supposition.



*« Je suis toujours bien accueillie et je n'ai jamais de remarques »
« Si les clients n'étaient pas satisfaits, ils ne me garderaient pas »*

Plus de la moitié des travailleurs disent n'avoir jamais reçu de remarques de la part des clients. Un travailleur sur quatre a déjà reçu des remarques, pour la plupart concernant la façon de faire certaines choses, qui pourrait être améliorée ou modifiée.



*« On m'a déjà dit de mieux nettoyer les vitres »
« J'ai déjà eu des remarques concernant des oublis (interrupteurs, bouger les meubles, plinthes) »*

Certains travailleurs ont également déjà reçu des remarques concernant l'entreprise.



*« La gérance de la société devrait être améliorée ; les horaires ne sont pas assez souples »
« Certains clients se plaignent qu'il n'y ait peu de remplacements en cas d'absence »*

Signalons que parmi les travailleurs ayant reçu des remarques, 7% de celles-ci sont positives (compliments, etc.).

2.4. LES FORMATIONS DÉJÀ SUIVIES PAR LES TRAVAILLEURS

Un peu plus d'un travailleur sur trois a déjà suivi une formation pour son travail.

Parmi eux, la moitié a suivi une formation liée aux savoirs et au savoir-faire ; un quart a suivi une formation liée au savoir-être ; et un quart a suivi une formation d'un autre type.

On remarque que les travailleurs des entreprises d'insertion et ASBL ont proportionnellement plus suivi de formations, en comparaison d'autres types de société.



Formations savoir-faire et savoirs : techniques de nettoyage ; trucs et astuces ; produits d'entretien ; nettoyage des vitres ; repassage ; amélioration de sa rapidité ; gestion du temps ; planification du travail

Formations savoir-être : communication et attitude au travail ; présentation chez le client ; déontologie et secret professionnel ; droits et devoirs des aide-ménagères ; confiance en soi ; gestion du stress ; gestion de conflits ; hygiène

Autres formations : budget ; économie d'énergie ; tri sélectif ; ergonomie ; diabète ; sécurité ; premiers secours ; prévention des accidents du travail ; relaxation

2.5. LES BESOINS DE FORMATION EXPRIMÉS PAR LES TRAVAILLEURS

Plus de la moitié des travailleurs estiment qu'il serait intéressant que leur entreprise organise des formations de façon régulière, 1 à 2 fois par an pour la plupart.

On remarque que les travailleurs âgés de moins de 35 ans considèrent davantage que des formations régulières devraient être organisées.

Les formations que les travailleurs considèrent comme intéressantes à mettre en place sont les suivantes :

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

2.6. ÉLÉMENTS POUVANT FACILITER LE TRAVAIL

Deux travailleurs sur cinq ont mentionné des éléments qui pourraient être améliorés dans leur travail ou des éléments pouvant le faciliter.

Il s'agit surtout d'éléments indépendants des travailleurs. Toutefois certains travailleurs mentionnent des choses qu'ils pourraient eux-mêmes améliorer, que ce soit par rapport à leur personnalité ou aux tâches qu'ils effectuent.



Lié à l'entreprise : toujours avoir les mêmes emplacements et la même remplaçante ; rappeler régulièrement aux clients quelles sont les tâches autorisées ; avoir son propre matériel ; avoir des frais de déplacement plus élevés ; fournir un livret de trucs et astuces pour le nettoyage ; accompagnement par un responsable chez les nouveaux clients et vérification du nombre d'heures nécessaires

Lié aux clients : avoir un matériel adapté et en bon état ; dialogue et écoute ; adaptation du nombre d'heures aux tâches

Lié aux travailleurs : être mieux organisé ; améliorer la rapidité ; savoir dire non ; utiliser les techniques d'ergonomie

3. ANALYSE DES BESOINS DES UTILISATEURS (RECUEIL D'INFORMATIONS DES QUESTIONNAIRES ÉCRITS)

3.1. DESCRIPTIF DES UTILISATEURS – PARTICIPANTS

846 utilisateurs ont été interrogés. Un quart d'entre eux sont clients d'une ASBL et un quart d'une entreprise d'insertion. Presque la moitié sont clients d'une entreprise de l'arrondissement de Tournai. Les prestations sont généralement demandées dans une société à proximité : 60% des utilisateurs sont clients dans une entreprise titres-services située dans leur propre commune.

Age et situation professionnelle ? Les catégories d'utilisateurs les plus représentées sont celles des retraités ayant plus de 65 ans et des travailleurs ayant entre 35 et 55 ans.

Situation personnelle ? La majorité vit en couple et la plupart avec un ou plusieurs enfants.

Titres-services utilisés ? En moyenne, les clients utilisent 14,6 titres-services par mois mais cela varie de 1 à 117. On peut observer que les clients des entreprises intérimaires et commerciales utilisent proportionnellement plus de titres-services par mois que les clients des entreprises de type ASBL, d'insertion, ALE ou CPAS. Presque la totalité des clients utilisent les titres-services pour le nettoyage de leur domicile. Parmi eux, 10% les utilisent aussi pour le repassage en agence. Enfin, 3% utilisent uniquement les titres-services pour le repassage du linge en agence. Cette prestation concerne surtout les entreprises d'insertion et les entreprises commerciales.





- 846 utilisateurs-participants
- Clients d'une entreprise à proximité
- En couple avec enfant(s)
- 14,6 titres-services/mois en moyenne
- Pour le nettoyage des domiciles
- 10% pour le repassage en agence


3.2. EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

La majorité des utilisateurs sont satisfaits du travail effectué, que ce soit par l'aide-ménager (94%) ou le repasseur travaillant en agence (93%).

Les raisons évoquées quant à la satisfaction du travail des aide-ménagères sont surtout liées à l'aide-ménager lui-même et aux tâches effectuées. Quelques personnes mettent aussi en évidence l'entreprise.

 « L'aide-ménager est autonome, prend des initiatives, s'applique et fait un travail soigné »
« La maison est très bien entretenue, sans oublis, tout est propre »

 « C'est la même personne chaque semaine, c'est important »

 « C'est une personne de confiance, qui tient compte des remarques, qui est polie, organisée, de bonne humeur »

Les raisons évoquées pour la satisfaction des repasseurs sont également principalement liées aux tâches même si quelques clients évoquent aussi le repasseur ou l'entreprise.

 « Le linge est impeccable, bien repassé et bien plié, déposé comme voulu »

 « Le personnel est compétent, aimable, souriant et nous informe toujours si le linge était taché »

 « Le service est pratique, pas trop cher et les délais sont respectés »

3.3. PISTES D'AMÉLIORATION APPORTÉES PAR LES CLIENTS

Certains clients ont évoqué des pistes d'amélioration, essentiellement liées aux tâches effectuées. D'autre part, les clients insatisfaits et les clients ayant déjà rencontré des désagréments ont mentionné certains éléments pouvant également être considérés comme des pistes d'amélioration.



Prestations des aide-ménagères : nettoyage en profondeur (plinthes, coins, bords, toiles d'araignées, radiateurs) ; remise en place du matériel utilisé ; déplacement des objets pour nettoyer et les remettre en place ensuite

Prestations des repasseuses : meilleur repassage de certaines matières (cotons durs, nappes, cols de chemises) ; vêtements brûlés ; réception du linge d'un autre client

Travailleurs : plus d'initiatives ; respect des horaires ; rapidité

Entreprises : remplacement en cas d'absence ; paiement à la semaine ou au mois ; surveillance occasionnelle ; disponibilité du bureau

Environ un client sur cinq a déjà changé d'aide-ménager ou d'entreprise à cause d'un mécontentement. Les changements d'aide-ménager(s) sont plus nombreux et sont liés à un manque de savoir-faire ou un manque de savoir-être.



« Le travail n'était pas satisfaisant, bâclé, et effectué lentement »

« Les absences étaient trop fréquentes »

« La personne manquait de sérieux, prenait beaucoup de pauses et ne respectait pas la vie privée »

Les changements d'entreprise sont, quant à eux, liés à l'organisation des services ou à la communication avec les clients.



« L'entreprise ne tenait pas compte de mes demandes et remarques. Il y avait un manque de collaboration »

« Le personnel n'était pas formé et le service effectué jamais contrôlé »

3.4. LES BESOINS DE FORMATION EXPRIMÉS PAR LES UTILISATEURS

Un utilisateur sur cinq a suggéré des formations qui pourraient être utiles aux aide-ménagères. La majorité des formations citées sont liées aux savoirs ou au savoir-faire (60%) mais on retrouve également des formations liées au savoir-être (17%) et d'autres formations (23%).

Les formations que les utilisateurs considèrent comme intéressantes à mettre en place sont les suivantes :

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

4. LES MÉTIERS DU SECTEUR DES TITRES-SERVICES : COMPÉTENCES ATTENDUES

Les thématiques de promotion et de qualification dans le secteur des titres-services nous amènent à nous intéresser aux compétences exigées pour exercer les métiers du secteur.

Le référentiel Emploi-Métier du Forem ainsi que le référentiel des compétences de l'enseignement nous démontrent que ces métiers nécessitent des compétences techniques indéniables mais également des compétences plus transversales ou aptitudes à l'emploi. Par ailleurs, la professionnalisation du secteur engendre une croissance des exigences tant du côté des employeurs que de celui des clients bénéficiaires.

Analyser plus finement ces compétences est donc indispensable pour les CSEF afin de promouvoir une meilleure mise en relation des différents acteurs concernés sur le marché de l'emploi.

Procéder à l'examen de ces compétences permet, dans un deuxième temps, de fixer un cadre de formations utiles pour accéder au métier et/ou renforcer sa qualification et donc de mettre en place des modules de formation à destination des personnes souhaitant travailler dans le secteur et à destination des travailleurs dans le cadre de formations continuées.

Les informations ci-après reprennent l'ensemble des compétences jugées utiles à acquérir par les travailleurs et les personnes souhaitant s'orienter vers ces métiers. Les compétences nécessaires pour exercer le métier d'aide-ménager ont été définies par les entreprises, les travailleurs et les utilisateurs ; et les compétences nécessaires pour exercer le métier de repasseur ont été définies par les travailleurs et les utilisateurs.

4.1. LES COMPÉTENCES EXIGÉES D'UN AIDE-MÉNAGER

Lors des rencontres avec les entreprises, celles-ci ont principalement cité des aptitudes à l'emploi ainsi que des compétences de communication. Elles ont également mentionné quelques compétences techniques, d'organisation et d'autonomie.

Du côté des travailleurs, 1160 éléments ont été cités au total, principalement des aptitudes à l'emploi (40%) et des compétences éthiques (28%). Viennent, ensuite, les compétences d'organisation (8%), d'autonomie (8%), techniques (8%) et de communication (7%).

Enfin, les utilisateurs ont également surtout mentionnés des compétences éthiques (36%) et des aptitudes à l'emploi (24%). Au total, ce sont 1316 éléments qui ont été mentionnés. On retient également des compétences d'autonomie (14%), techniques (13%), d'organisation (9%), et de communication (4%).

Ce ne sont donc pas les compétences techniques qui semblent être les plus fondamentales mais plutôt des aptitudes à l'emploi. Le savoir-être semble être plus essentiel que le savoir-faire.

L'ensemble des éléments mentionnés est repris à la page suivante. Certains ont été cités à la fois par les entreprises et les travailleurs, ils sont inscrits en **rouge**. D'autres ont été mentionnés à la fois par travailleurs et les utilisateurs, ils sont inscrits en **vert**. Enfin, les éléments inscrits en **bleu** ont été mentionné par les entreprises, les travailleurs et les utilisateurs.

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

Produits et dosages
 Techniques de nettoyage
 Travail de qualité (sans traces, en
 profondeur, sans oublis) Repassage
 Entretien d'une maison Rangement

Compétences techniques

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

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

4.2. LES COMPÉTENCES EXIGÉES D'UN REPASSEUR

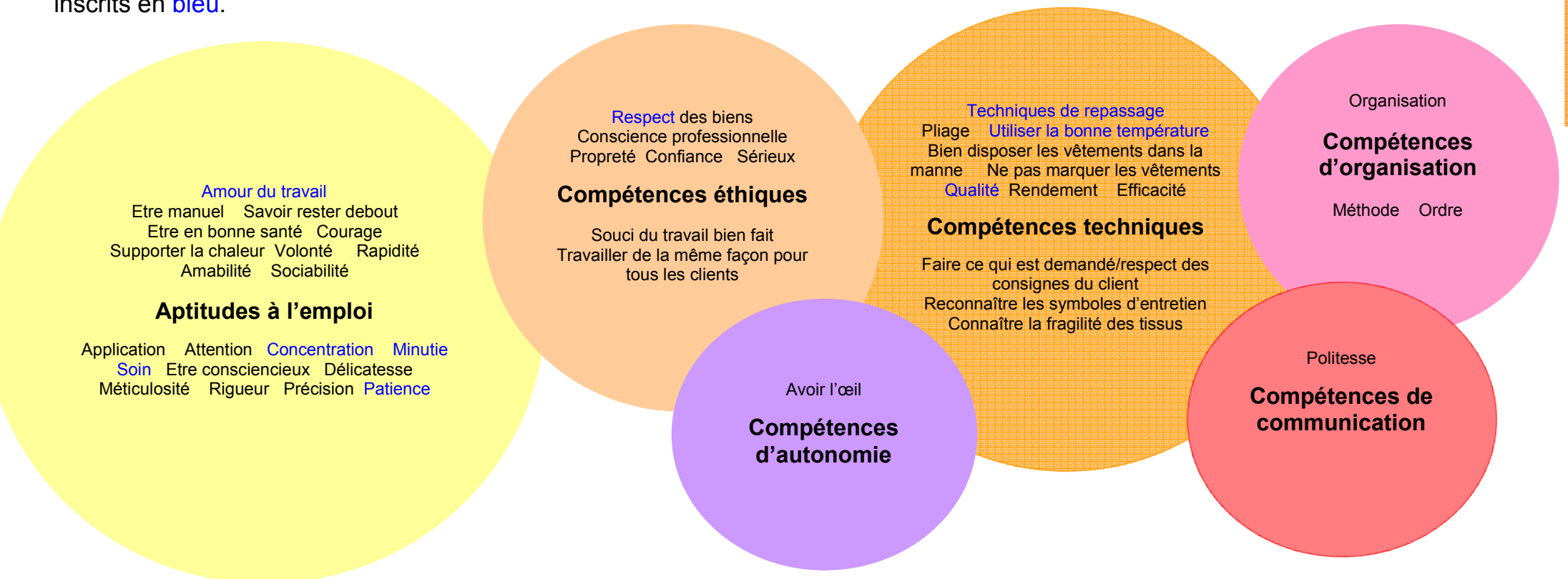
Les compétences nécessaires pour exercer le métier de repasseur ont été recueillies auprès des travailleurs et des utilisateurs. Les informations récoltées sont moins nombreuses que celles obtenues pour le métier d'aide-ménager car moins de repasseurs et moins d'utilisateurs du service repassage ont été interrogés.

Au total, 58 éléments ont été comptabilisés par les repasseurs, principalement des aptitudes à l'emploi (71%). On retrouve également quelques compétences éthiques (10%), techniques (9%), de communication (5%), d'organisation (3%) et d'autonomie (2%).

Du côté des utilisateurs, ce sont 31 éléments qui ont été comptabilisés, principalement des aptitudes à l'emploi (61%). On retrouve également de nombreuses compétences techniques (29%) et quelques compétences éthiques (6%) et d'organisation (3%).

Comme pour le métier d'aide-ménager, le savoir-être semble être plus essentiel que le savoir-faire, bien que ce dernier se révèle plus dans le métier de repasseur.

L'ensemble des éléments mentionnés est repris ci-dessous. Certains ont été cités à la fois par les travailleurs et les utilisateurs, ils sont inscrits en **bleu**.



5. LES FORMATIONS DU SECTEUR DES TITRES-SERVICES

5.1. LES FORMATIONS POUR DEMANDEURS D'EMPLOI

Nous intégrons ici une actualisation des formations disponibles dans la région.

| Nom de l'organisme | Type de formation | Mode d'organisation de formation | Accessibilité public | Lieu de formation | Titre délivré |
|---|--|--|---|---------------------------------|---|
| Centre d'éducation et de réadaptation au travail (CERAT) | Nettoyage professionnel (services aux entreprises et à la collectivité) Formation qualifiante | Cours collectifs (7 personnes) Alternance Parcours individualisé | Demandeurs d'emploi de plus de 18 ans et enregistrés à l'AWIPH | Tournai | Attestation de fréquentation |
| Initiative Formation Insertion (IFI) | Techniques d'entretien domestique et industriel | Cours collectifs MISIP Stage en entreprise | Demandeurs d'emploi de plus de 18 ans Niveau de qualification inférieur au CESS | Tournai | Attestation de fréquentation |
| Espace formation | Découverte du métier d'aide-ménager | Cours collectifs Stage en entreprise | Demandeurs d'emploi de plus de 18 ans Niveau de qualification inférieur au CESS | Lessines | Attestation |
| Agence de formation et de prestations professionnelles | Formation en technique moderne de nettoyage et de repassage | Cours collectifs Stage en entreprise | Etre chômeur complet indemnisé au en stage d'attente | Mouscron | Attestation |
| Agir Ensemble | Formation d'aide-ménager | Cours collectifs Stage en entreprise | Demandeurs d'emploi âgés de plus de 18 ans Niveau de qualification inférieur au CESS | Lessines Péruwelz Tournai | Validation des compétences acquises (collaboration avec le Centre de Validation des Compétences de Mouscron, Comines, Picardie) |

| Nom de l'organisme | Type de formation | Mode d'organisation de formation | Accessibilité public | Lieu de formation | Titre délivré |
|---|---|--|---|---------------------|---|
| MIRHO | Formation d'aide-ménager | Cours collectifs Stage en entreprise | Demandeurs d'emploi âgés de plus de 18 ans Niveau de qualification inférieur au CESS | Tournai Mouscron | Certification (collaboration avec l'Institut de Promotion Sociale de Tournai) |
| Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la CF de Tournai | Aide-ménager (services aux personnes) | Cours collectifs Stage en entreprise MISIP | Minimum CEB ou examen d'admission Demandeurs d'emploi Bénéficiaires du RIS Etudiants Affiliés AWIPH | Tournai | Certification |
| Institut d'Enseignement de Promotion Sociale du HO de Leuze | Aide-ménager (services aux personnes) | Cours collectifs Stage en entreprise | Minimum CEB ou examen d'admission Demandeurs d'emploi Bénéficiaires du RIS Etudiants Affiliés AWIPH | Tournai | Certification |
| CEFA Provincial | Technicienne de surface Nettoyeur D3 (services aux entreprises et à la collectivité) | Cours collectifs Alternance Parcours individualisé | Jeunes de 15 ans à 21 ans | Tournai | Attestation de fréquentation |
| Institut Saint-Henri – Ecole de promotion sociale de Comines | Formation d'aide-ménager | Cours collectifs Stage en entreprise | Minimum CEB ou examen d'admission Demandeurs d'emploi Bénéficiaires du RIS Etudiants Affiliés AWIPH | Comines | Validation des compétences acquises |
| Institut de Promotion Sociale de la CF de Mouscron | Formation d'aide-ménager (en collaboration avec SOS Dépannage et Multimobil) | Cours collectifs Stage en entreprise | Minimum CEB ou examen d'admission Demandeurs d'emploi Bénéficiaires du RIS Etudiants Affiliés AWIPH | Mouscron | Certification |
| Femmes Actives OISP | Métiers d'intervenantes à domicile | Atelier Stage en entreprise | Femmes de plus de 18 ans ayant au maximum le CESI | Tournai | Attestation |

5.2. LES FORMATIONS POUR TRAVAILLEURS

Une série de formations existent pour les travailleurs titres-services. Il s'agit, bien souvent, de modules de formation destinés à compléter ou actualiser les compétences des travailleurs. C'est ici à l'entreprise de faire les démarches concernant la formation de son personnel.

Il nous est impossible de lister tous les organismes dispensant des modules de formation utiles aux travailleurs titres-services tant le choix est vaste. Il suffit d'observer la liste des compétences inhérentes au métier d'aide-ménager décrites précédemment pour constater que les formations peuvent être diverses ! En effet, chaque compétence à acquérir peut donner lieu à un ou plusieurs modules de formation.

De plus, les organismes dispensant ce type de formation peuvent être établis dans d'autres régions que la Wallonie picarde et disposés à déplacer leurs formateurs dans les entreprises agréées afin de donner des formations en interne. Cela accroît donc considérablement la liste des choix possibles.

Enfin, grand nombre de fournisseurs dispensent eux-mêmes des formations aux travailleurs de leurs clients.

Lors de nos rencontres avec les entreprises titres-services, la **Maison de la Formation et de la Créativité** a réalisé une présentation des formations possibles à mettre en place dans la région. Des renseignements peuvent donc être pris auprès de cet organisme :

Rue du Follet, 10/201
7540 Kain
Téléphone : 069/45 55 78
www.choq.be/maison-de-la-formation-wallonie-picarde

D'autre part, le **Fonds de Formation sectoriel**, au service de tous les employeurs et travailleurs qui relèvent de la Sous-commission Paritaire 322.01, développe et coordonne des initiatives de formation.

En tant que Fonds de formation nouvellement créé, le Fonds de formation travaille surtout au développement d'une offre de formations dans les différentes régions sur l'ensemble de la Belgique. Cette offre comprend une série de formations diverses : formations générales, techniques, en sécurité et en ergonomie. Il est possible, pour les entreprises, d'inscrire des travailleurs à un module de formation ou de l'organiser en interne. Des renseignements peuvent être obtenus directement auprès du Fonds :

Avenue du Port 86c bte 302
1000 Bruxelles
Téléphone : 02/421 15 88
www.formationtitresservices.be

Enfin, le **Fonds de Formation Titres-services**, initiative du Gouvernement fédéral, permet aux entreprises agréées titres-services de demander le remboursement partiel des frais liés à l'organisation de formations destinées à leurs travailleurs.

Un remboursement partiel des frais de formation peut être demandé pour des formations ayant un lien avec la fonction exercée par le travailleur, telles que des formations portant sur l'attitude, le savoir-faire avec les clients, l'ergonomie, l'organisation, la sécurité, l'hygiène, l'usage du français/néerlandais/allemand sur le lieu du travail et le secourisme. Les formations doivent soit être organisées sur le lieu de travail (formations sur le terrain), par un formateur externe (organisme de formation) ou interne (personne appartenant à l'entreprise), soit être organisées en dehors du lieu de travail (formations externes) par un formateur externe.

Informations :

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
Direction générale Emploi et Marché du Travail
Secrétariat fonds de formation titres-services
Rue Ernest Blerot 1
1070 Bruxelles
Téléphone : 02/233 47 17

www.emploi.belgique.be (Thème : Emploi/Mesures d'emploi/Titres-services/Fonds de formation)

CONCLUSION

Dans le cadre du Dispositif Intégré d'insertion socioprofessionnelle, le Comité subrégional de l'emploi et de la formation (CSEF) a pour mission de mener des analyses afin d'étudier la bonne mise en relation entre l'offre de formation, l'enseignement et les besoins du marché de l'emploi.

Initié au départ comme mode de régulation publique pour lutter contre le travail au noir et stabiliser des emplois de proximité, le secteur des titres-services est devenu, au fil du temps, un véritable secteur d'activité qui prend désormais une place conséquente au sein du secteur des services aux personnes. En effet, fin 2009, nous dénombrions près de 2.500 sociétés agréées occupant 89.466 travailleurs. Les chiffres actuels (plus de 2.600 entreprises agréées) démontrent que le phénomène poursuit sa croissance.

Pour les CSEF de Mouscron-Comines et Tournai-Ath-Lessines, l'hypothèse est qu'une telle évolution engendre certainement des changements conséquents en matière d'image du métier et des exigences professionnelles qui en découlent. Une analyse des besoins de ce nouveau secteur était donc nécessaire ; d'autant que l'accès aux métiers est destiné prioritairement aux publics éloignés de l'emploi.

Les informations recueillies auprès des entreprises du territoire de la Wallonie picarde, de leurs travailleurs et des utilisateurs du service permettent de mettre en évidence des précisions conséquentes de ce changement.

Il se confirme, tout d'abord, que le secteur des titres-services est devenu un secteur d'activité commerciale à part entière. Cette situation engendre une professionnalisation importante du métier d'aide-ménager(ère), les entreprises devant répondre aux exigences croissantes de leur clientèle dans un contexte concurrentiel régi par les lois du marché.

La promotion d'une meilleure qualification des travailleurs semble donc être un défi des entreprises rencontrées. Celles-ci ont souligné leur volonté d'organiser ces formations. L'étude démontre que la mise en place de formations pour le personnel semble être une bonne pratique des entreprises : un travailleur sur trois a, en effet, déjà suivi une formation dans le cadre de son emploi. De plus, les résultats des enquêtes réalisées auprès des travailleurs indiquent également une volonté de ceux-ci à suivre des formations. Plus de la moitié d'entre eux considèrent les formations continuées comme nécessaires.

Les besoins de formations techniques se confirment. Celles-ci tentent de répondre à l'évolution croissante des exigences de la clientèle et l'évolution technique des différents produits et outillages nécessaires à la réalisation des multiples tâches concernées par le métier.

Ajouté à cela, l'enquête démontre que les métiers d'aide-ménager et repasseur nécessitent surtout des compétences comportementales, sociales, éthiques, transversales ou encore des aptitudes à l'emploi. Ces compétences, devenues incontournables dans la pratique des métiers, doivent désormais être intégrées dans les modules de formation, que ce soit pour les demandeurs d'emploi ou pour les travailleurs.

Signalons également que les entreprises estiment que l'accès à la profession d'aide-ménager doit se préparer plus en amont du dispositif d'insertion socioprofessionnelle. La préformation semble aujourd'hui, en effet, indispensable afin de prévenir les exigences du métier ; d'autant que celui-ci est prioritairement destiné aux publics éloignés de l'emploi.

La promotion de la qualification et la valorisation du métier d'aide-ménager sont devenues aujourd'hui une priorité tant pour les employeurs, que pour les travailleurs et les utilisateurs du service. Des besoins considérables et urgents sont clairement identifiés. Malgré le travail considérable de soutien et de coordination réalisé par les Fonds, le secteur subit encore aujourd'hui une certaine désorganisation due à la rapidité de son expansion et sa récente existence.

Cette désorganisation isole fortement les entreprises qui ont la nécessité de promouvoir une professionnalisation du métier. La qualité de l'emploi des travailleurs pourrait alors être menacée ainsi que l'accès à la profession pour les demandeurs d'emploi, ceux-ci devant directement faire face aux exigences d'une clientèle désireuse de recevoir un service de qualité.

Même si cette étude n'a pas la prétention d'avoir l'exhaustivité des avis de l'ensemble des acteurs concernés par ce secteur, elle permet d'identifier l'importance et l'urgence de construire des actions communes intégrées afin de promouvoir une valorisation nécessaire au métier. Cette valorisation ne pouvant se construire qu'à partir d'un renforcement tant de la qualification des travailleurs que de la préformation pour favoriser l'accès à l'emploi de qualité pour tous.

Pistes d'action :

Les résultats seront présentés lors d'un colloque auquel seront invités les entreprises titres-services du territoire, les opérateurs de formation concernés par le secteur et les partenaires des CSEF. Nous envisageons également une présentation des offres des Fonds de Formation afin de satisfaire certains besoins relevés. Nous espérons ainsi que des synergies soient créées et que des pistes concrètes de formation puissent se dégager.

En outre, les CSEF veilleront à soutenir une démarche de promotion de la formation sur le territoire et poursuivront le travail au niveau du champ de la préformation.

NOUS REMERCIONS VIVEMENT LES ENTREPRISES AYANT COLLABORÉ À CE PROJET ET GRÂCE AUXQUELLES CETTE ANALYSE A PU ABOUTIR :

Adecco Personnel Services Wallonie picarde
(ATH, Mouscron, Péruwelz, Tournai)
Adieu Poussières, TOURNAI
ADMR, BLEHARIES
Age d'Or Services Mouscron, MOUSCRON
Age d'Or Services Région des Collines, ATH
Age d'Or Services Tournai, TOURNAI
Aide et Soins à Domicile, MOUSCRON
ALE de Beloeil, BELOEIL
ALE de Mouscron, MOUSCRON
ASAP Home Service, MOUSCRON
ASAP Home Service, TOURNAI
AVOSERV, BON-SECOURS
CHIFF-O-NET, TOURNAI
CPAS d'Antoing, ANTOING
CPAS de Celles, CELLES
CPAS d'Ellezelles, ELLEZELLES
CPAS de Frasnes-lez-Anvaing (Fourmiclean),
FRASNES-LEZ-ANVAING
CPAS de Mouscron, MOUSCRON
CPAS Pecq, PECQ
CPAS de Péruwelz, PERUWELZ
CSD Wallonie Picarde, MOUSCRON
DEFI+, TOURNAI

Delier Nicolas, WASMES AUDEMETS
DHA Services, MOUSCRON
Ecosa, ANTOING
Hybrides, LEUZE-EN-HAINAUT
Lauralclean, BASSILLY
Le Bon Coup de Pouce, ENGHIEU
Le Grand Ménage, BELOEIL
MobiServices, RUSSEIGNIES
Mouscron Solidarité Services, MOUSCRON
Nettplus, PECQ
Plus Home Services, MOUSCRON
Proxiservice, COLFONTAINE¹
Repass Express, FROYENNES
Repassnet, WIERS
Secopass, PERUWELZ
Soladis Corporation, PECQ
Tempo Team Ath, ATH
Tempo Team Comines, COMINES
Tempo Team Tournai, TOURNAI
Top Net, QUEVAUCAMPS
Tout est net, PERUWELZ
Trace Mouscron, MOUSCRON
Trace Tournai, TOURNAI
Vit & Net, ELLEZELLES
Vit'ALE, TOURNAI

¹ Entreprise située hors du territoire de Wallonie picarde qui a également souhaité participer à notre démarche.

Besoins en formation du secteur des Titres-services

Novembre 2010

Le Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation de Mouscron-Comines
17, rue du Midi – 7700 Mouscron

Président : Guy Bracaval
Coordinatrice : Isabelle Nuttin
Responsable du projet : Marie Ugille

Le Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation de Tournai-Ath-Lessines
53, rue Childéric – 7500 Tournai

Président : Ronald Duval
Coordinateur : Marc Myle
Responsable du projet : Isabelle Gadisseux

Editeur responsable : Isabelle Nuttin
Rue du Midi, 17 - 7700 Mouscron