

Les titres-services sur l'arrondissement de Mouscron-Comines

Aspects qualitatifs et proposition d'action 2008

1. Aspects qualitatifs

1.1. Niveau de formation requis lors de l'engagement

La plupart des entreprises agréées déclarent qu'elles n'exigent **pas un niveau minimum de formation** lorsqu'elles engagent du personnel titres-services. Toutefois, certaines précisent être attentives à la **motivation** et au **savoir-être** des postulants.

1.2. Qualités requises du personnel titres-services

Les employeurs pointent en tête trois qualités primordiales dont doit faire preuve leur personnel titres-services :

- **Discrétion**
- **Travail soigné**
- **Efficacité**

La ponctualité et la flexibilité sont reconnues comme importantes pour toutes personnes désireuses de travailler dans le système titres-services.

Outre une aisance dans le contact avec la clientèle, les entreprises agréées requièrent également de leur personnel un minimum de fiabilité et de volonté.

1.3. Compétences à développer pour améliorer la qualité du personnel titres-services

Les **techniques liées aux activités de nettoyage** sont celles qui demandent un développement des compétences accru.

Les entreprises agréées ciblent également la **déontologie**, l'**hygiène** et la **connaissance des produits** comme domaines à optimiser pour leur personnel titres-services.

1.4. Difficultés de recrutement

Les difficultés de recrutement de ce secteur ne sont pas d'ordre quantitatif car les postulants ne manquent pas.

Les **difficultés sont plutôt d'ordre qualitatif** car la moitié des entreprises agréées (tous types confondus) déclarent rencontrer des difficultés de recrutement de leur personnel titres-services pour les raisons suivantes :

- Manque de **mobilité**
- Manque de **motivation**
- Manque de **savoir-être**
- Problèmes liés aux **horaires**

1.5. L'entrée en fonction de la version électronique des titres-services

Pour la quasi-totalité des entreprises agréées de l'arrondissement, les titres-services électronique n'ont **pas aidé à faciliter leur travail** étant donné le manque de connaissance et de confiance de la clientèle en ce système.

Néanmoins, une entreprise reconnaît que cela peut aider pour ce qui est de la gestion des heures et des paiements du personnel.

1.6. Impact sur l'activité de la baisse de la valeur de remboursement des titres-services depuis janvier 2007

La majorité des entreprises agréées déclarent que cela n'a **pas d'impact sur l'activité** titres-services en tant que telle. Néanmoins, les entreprises précisent qu'elles restent **vigilantes** en ce qui concerne la gestion de leur trésorerie en fonction de l'indexation et de l'augmentation des salaires.

1.7. Formations organisées en interne

Plus de la moitié des entreprises interrogées déclarent ne **pas organiser de formations en interne** pour leur personnel titres-services. Certaines précisent que cela ne peut se faire en raison d'un manque de temps et de difficultés logistiques d'organisation.

Pour certaines entreprises qui organisent des formations internes, celles-ci consistent pour la plupart à former le travailleur à l'utilisation des titres-services et à la bonne tenue des documents administratifs. Il s'agit des premiers conseils et notions de bases liés au secteur.

1.8. Formations externalisées

Trois quarts des entreprises interrogées déclarent qu'elles ne sous-traitent pas l'organisation des formations pour développer les compétences de leur personnel.