



# Titres-services

Analyse des besoins en formation  
du secteur en Wallonie picarde

*Récolte d'informations auprès des entreprises,  
travailleurs et utilisateurs*

CSEF

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

## Table des matières

Introduction .....	3
Méthodologie .....	4
Analyse des besoins des entreprises : Recueil d'informations suite aux rencontres collectives .....	6
Echanges et réflexions sur le métier d'aide-ménager et ses compétences .....	6
Pratiques déjà mises en place en matière de formation .....	7
Problématiques rencontrées lors de la mise en place des formations .....	8
Ce dont les entreprises ont encore besoin en matière de formation .....	8
Autres éléments pouvant constituer des pistes d'amélioration .....	9
Analyse des besoins des travailleurs : Recueil d'informations des questionnaires écrits .....	10
Aperçu général .....	10
Contrat de travail et prestations .....	12
Evaluation de la satisfaction au travail .....	14
Estimation de la satisfaction des clients .....	16
Identification des compétences .....	17
Compétences des aide-ménagers .....	17
Compétences des repasseurs .....	17
Besoins de formation .....	18
Eléments pouvant faciliter le travail .....	20
Analyse des besoins des utilisateurs : Recueil d'informations des questionnaires écrits .....	21
Descriptif des utilisateurs – participants .....	21
Satisfaction des clients .....	23
Identification des compétences .....	26
Compétences des aide-ménagers .....	26
Compétences des repasseurs .....	26
Formation du personnel aide-ménager .....	27
Conclusion .....	29

## 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 la qualification de ce métier.

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 réalisées 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 pu être également 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 formulées lors de ces rencontres.

La deuxième partie de ce rapport concerne le recueil d'informations récoltées via des questionnaires auprès des travailleurs et des utilisateurs du secteur titres-services.

Ce recueil d'information 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.

## Méthodologie

### ► Récolte d'informations auprès des entreprises

Deux soirées-débats ont été organisées les 8 et 15 mars 2010, la première à l'Espace Wallonie Picarde (Tournai) et la seconde au Moulin de la Hunelle (Chièvres). Sur l'ensemble des entreprises de Wallonie picarde invitées, 26 ont souhaité participer à la démarche (42 personnes inscrites au total). Certaines sociétés n'ayant finalement pas pu être présentes pour diverses raisons, les informations récoltées concernent 22 entreprises, dont une hors Wallonie picarde qui a souhaité participer à notre démarche. Celles-ci se caractérisent comme suit :

Entreprises participantes par rapport aux entreprises du territoire				
Arrondissements	Entreprises du territoire de Wallonie picarde		Entreprises participantes	
Mouscron	22	20%	2	9,5%
Tournai	49	45%	13	62%
Ath	28	26%	4	19%
Soignies	10	9%	2	9,5%
Total	109	100%	21	100%
Type de société	Entreprises du territoire de Wallonie picarde		Entreprises participantes	
Société commerciale	26	24%	5	24%
Intérim	19	17%	2	9,5%
Personne physique	12	11%	2	9,5%
CPAS	13	12%	3	14%
Commune	1	1%	0	0%
ALE	5	5%	1	5%
ASBL	13	12%	1	5%
Insertion	20	18%	7	33%
Total	109	100%	21	100%

La méthode du brainstorming et du tour de table a été utilisée et a permis d'une part, de recueillir l'avis des entreprises sur les compétences exigées par les métiers liés au secteur Titres-services et, d'autre part, d'identifier les pratiques des uns et des autres en termes de formation. Des besoins de formation ont également émergé suite à ces soirées-débats (via des questionnaires pour la première soirée et par tour de table pour la seconde).

Enfin, les deux soirées ont permis aux entreprises de rencontrer les responsables de la Maison de la formation, d'avoir une présentation des missions et du rôle que cette structure peut occuper au sein du territoire en matière de formation continuée des travailleurs. La Maison de la formation a, par ailleurs, présenté un relevé de l'offre de formations existante sur le territoire de la Wallonie picarde et de l'offre de formations d'autres régions délocalisables.

## ► Récolte d'informations auprès des travailleurs et utilisateurs

Recueillir l'avis des travailleurs et des utilisateurs n'est pas chose aisée sachant qu'il est impossible d'avoir accès à une base de données tant des travailleurs que des utilisateurs du service pour les raisons de protection de vie privé imaginables à cet égard. L'option choisie a donc été de solliciter la participation des entreprises en leur demandant d'être le relais dans notre démarche.

Le choix des CSEF a été de procéder à une récolte d'information sur base de questionnaires écrits, en distinguant un questionnaire spécifique pour les travailleurs et un pour les utilisateurs.

Les questionnaires ont été envoyés à l'ensemble des sociétés du territoire de Wallonie picarde. Aucun échantillon n'a donc été prédéterminé. Chaque société a été invitée à nous faire part de sa position quant à sa participation en nous renvoyant un talon-réponse précisant le nombre de questionnaires travailleurs et/ou utilisateurs nécessaires pour la distribution. Le Fonds de Formation fédéral ainsi que le Fonds de Formation sectoriel se sont associés officiellement à notre communication afin d'encourager les entreprises à soutenir notre démarche.

Après réception de cet accord de participation, les formulaires ont donc été envoyés aux sociétés participantes chargées alors d'effectuer la distribution auprès de leurs travailleurs et utilisateurs. Chaque société s'est par ailleurs engagée à veiller au maintien de la confidentialité de la réception des questionnaires afin de garantir un recueil d'informations sincères et fiables.

Au total, 44 entreprises (de tous les arrondissements de Wallonie picarde et de tous types) ont émis le souhait de participer à notre projet, soit 40% de l'ensemble des entreprises. Ce sont donc 1292 questionnaires travailleurs et 4505 questionnaires utilisateurs qui ont été envoyés aux entreprises puis distribués aux personnes cibles.

Certaines sociétés n'ayant finalement pas pu participer pour diverses raisons, les résultats de l'enquête concernent 470 travailleurs et 846 utilisateurs de 32 sociétés. Celles-ci se caractérisent comme suit :

Entreprises participantes par rapport aux entreprises du territoire						
Arrondissements	Entreprises du territoire de Wallonie picarde		Entreprises participantes (questionnaires travailleurs)		Entreprises participantes (questionnaires utilisateurs)	
	Mouscron	22	20%	10	31%	8
Tournai	49	45%	13	41%	12	46%
Ath	28	26%	9	28%	6	23%
Soignies	10	9%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>
Type de société	Entreprises du territoire de Wallonie picarde		Entreprises participantes (questionnaires travailleurs)		Entreprises participantes (questionnaires utilisateurs)	
	Société commerciale	26	24%	3	9%	3
Intérim	19	17%	6	19%	5	19%
Personne physique	12	11%	0	0%	0	0%
CPAS	13	12%	6	19%	5	19%
Commune	1	1%	0	0%	0	0%
ALE	5	5%	3	9%	1	4%
ASBL	13	12%	4	12%	4	15%
Insertion	20	18%	10	31%	8	31%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

L'inventaire des sociétés a été réalisé sur base des données du Fonds de Formation Titres-services (août 2009) réactualisé par les deux CSEF.

Les résultats exposés ci-après représentent donc l'analyse globale des questionnaires que nous avons réceptionnés.

## Analyse des besoins des entreprises : Recueil d'informations suite aux rencontres collectives

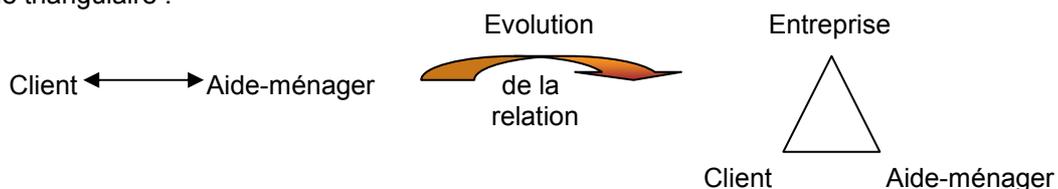
### Echanges et réflexions sur le métier d'aide-ménager et ses compétences

Il ressort du brainstorming réalisé, que le métier d'aide-ménager a fortement évolué :

- Plus valorisant ;
- Offre un meilleur avenir aux travailleurs (c'est plus « blanc », contrairement au travail au noir) ;
- Plus exigeant en terme de qualifications, il est devenu un métier à part entière.

Les exigences ont augmenté car l'utilisateur paie pour un service auprès d'une entreprise. Il s'agit maintenant d'un service commercial, plutôt que social. C'est un service d'assistance au ménage des particuliers, un service professionnel. Etant donné que la concurrence s'est installée, qu'un « marché » s'est développé, les exigences et les compétences demandées ont augmenté.

Alors qu'avant la relation était linéaire entre l'aide-ménager et le client, la relation est maintenant devenue triangulaire :



La relation est donc d'un autre type et implique que l'entreprise ait un rôle à exercer. Le métier d'aide-ménager est régulé, avec un encadrement, des règles et une protection. Ce sont des professionnels qui l'exercent, ce qui nécessite un travail pointu, bien fini : c'est la différence entre la « brillance » et la « propreté ».

Tout cela implique également que les compétences de l'aide-ménager doivent être plus larges ainsi que la formation. De plus, avant, le service s'adressait surtout à des personnes âgées. Aujourd'hui, ce sont aussi d'autres personnes qui font appel au service, avec des besoins différents. Les compétences nécessaires sont donc différentes. Les compétences relevées sont les suivantes :

- Aptitudes à l'emploi : Bon contact, Capacité d'adaptation, Diplomatie, Rapidité, Dynamisme, Savoir-être adapté ;
- Compétences de communication : Ecoute, Négociation (sujet de discussion : compétence nécessaire pour certains mais pas pour d'autres), Assertivité (savoir dire « non » aux demandes hors cadre), Relayeur les informations à l'entreprise (relater les faits qui se passent chez les clients, notamment les demandes hors cadre) ;
- Compétences d'organisation : Organisation ;
- Compétences techniques : Connaître les techniques du métier ;
- Compétences d'autonomie : Connaître les limites dans la mise en pratique et savoir les gérer.

Il doit aussi y avoir une relation de confiance entre l'entreprise et le travailleur. De plus, l'entreprise a également un rôle d'éducation à avoir vis-à-vis des travailleurs, étant donné que ce sont bien souvent des publics fragilisés, loin de l'emploi, avec parfois des problèmes sociaux, comportementaux ou autre. Le travailleur doit bénéficier d'un accompagnement social pour qu'il puisse être bien dans l'exercice de son métier au quotidien.

## Pratiques déjà mises en place en matière de formation

Plusieurs entreprises ont déjà organisé des formations avec la même société privée. Pour chacune, c'est la société elle-même qui a démarché l'entreprise titres-services. Il s'agit d'une société qui vend des produits de nettoyage et propose également des formations.

Les formations organisées concernaient :

- ▶ La déontologie ;
- ▶ L'ergonomie ;
- ▶ Les techniques de nettoyage et l'utilisation des produits.

Il semble que cet opérateur soit très actif. Il réalise également toutes les démarches administratives afin que le Fonds de Formation intervienne financièrement → charges et difficultés en moins pour l'entreprise, pratique. La difficulté rencontrée a été la nécessité de libérer un groupe d'aide-ménagères en même temps, ce qui est parfois difficile financièrement et en termes d'organisation.

Comme il n'est souvent pas possible de former l'ensemble du personnel, certaines entreprises ciblent alors les nouvelles personnes recrutées et les personnes ayant le plus de difficultés dans leur pratique (clients insatisfaits, certaines sociétés téléphonent aussi aux clients pour avoir des retours sur le travail effectué).

Autres formations déjà mises en place par d'autres organismes :

Formations liées aux savoirs et au savoir-faire	Formations liées au savoir-être	Autres formations
Techniques de nettoyage, avec une société privée Remise à niveau en français, avec un organisme d'insertion socioprofessionnelle	Savoir dire non	Ergonomie, avec un indépendant Ergonomie : base et rappel tous les 2 ans, avec un kinésithérapeute Prévention et Sécurité, avec une société privée Gérer sa vie privée et sa vie professionnelle Tabac stop Gérer son budget en temps de crise Surcharge pondérale, « mal bouffe » et incidences sur le travail Cours de cuisine : manger équilibré, sain et pas cher Nutrition - complément Sommeil et incidence sur le travail Négociation syndicale (personnel administratif) Conseiller en prévention (personnel administratif) Harcèlement, législation sociale et management (personnel administratif)

Certaines formations ont aussi déjà été organisées en interne :

Formations liées aux savoirs et au savoir-faire	Formations liées au savoir-être	Autres formations
Aide-ménager : techniques et produits Repassage Organisation	Gestion du stress Communication Déontologie professionnelle Assertivité/communication avec le client (savoir dire non lorsque la tâche demandée sort du cadre)	Bien-être au travail Accueil personnalisé des nouveaux travailleurs (3-4h) pour expliquer l'éthique, les devoirs, les obligations, les interdits, les droits, etc.

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

Plus d'informations sur les entreprises ayant organisé les formations présentées ci-dessus peuvent être obtenues auprès de la Maison de la Formation.

## Problématiques rencontrées lors de la mise en place des formations

### Freins administratifs

- ▶ Pour certaines entreprises, la difficulté n'est pas de trouver des formations mais de pouvoir les financer, surtout celles non prises en compte par le Fonds de Formation.
- ▶ Le financement du Fonds de Formation diminuera, pour certaines entreprises, l'année prochaine.
- ▶ Les mécanismes liés au système de paiement sont difficiles à comprendre.
- ▶ Il serait intéressant que le Fonds revoie sa manière de distribuer le budget total et qu'il élargisse ses offres (certaines formations ne peuvent pas être financées).

### Effets sur les pratiques

- ▶ 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 (parce qu'ils ne disposent pas du même matériel par exemple), surtout en ce qui concerne l'apprentissage des produits, le matériel, les chiffons, ... → c'est parfois difficilement applicable chez les clients sauf pour ceux qui investissent dans les mêmes produits ou matériels.
- ▶ Toutefois, certaines aide-ménagères ont déjà remarqué que des clients étaient intéressés par les produits/matériels cités dans les formations, quand elles leur en parlaient.
- ▶ Sentiment que la formation n'apporte pas toujours quelque chose aux travailleurs. Par exemple, pour une formation réalisée par une société privée, la technique proposée pour nettoyer la baignoire n'est pas toujours applicable (se mettre dans la baignoire), par manque de temps ou pour d'autres raisons.
- ▶ Il est plus difficile de mettre en place une formation pour les personnes qui ont plusieurs années d'expérience dans le métier. Il est difficile de leur demander de fonctionner autrement alors qu'elles ont toujours travaillé comme ça. Il faut pouvoir leur montrer l'utilité de la formation et la nécessité de parfois changer les habitudes.

## Ce dont les entreprises ont encore besoin en matière de formation

La plupart des entreprises ont travaillé avec la même société de formation. Toutefois il se dégage l'idée d'examiner d'autres opérateurs de formation afin d'analyser l'offre.

La majorité est d'avis que, puisqu'il existe un budget pour la formation, il est nécessaire de pouvoir l'utiliser.

La plupart des entreprises font remarquer que lorsqu'elles interrogent leurs travailleurs, ceux-ci répondent que tout va bien et qu'ils n'ont pas de besoin particulier. Il est certain, pour elles, que le besoin de formation ne viendra pas des travailleurs, puisque reconnaître le besoin de formation équivaut à reconnaître ses « lacunes ». Il faudrait pouvoir réfléchir sur les raisons qui motivent l'organisation de formations. La demande de formation doit venir, le plus souvent, de l'employeur qui fait des constats de manque et qui reconnaît qu'il s'agit d'un métier difficile.

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

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 <sup>1</sup> Ergonomie Secourisme / premiers secours Réorientation professionnelle, construction d'un projet de vie (aide-familiale par ex.)

## 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 y passer 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-formations** 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 des 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.

Certaines entreprises travaillent en collaboration avec des opérateurs de formation et engagent des aide-ménagères qui ont suivi la formation.

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 accompagner cette personne.

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 est parfois nécessaire de dire non à la personne qui se présente car elle n'a pas suffisamment de savoir-être, elle n'est pas suffisamment préparée. Le fossé entre la préformation et l'entrée à l'emploi est perçu comme trop important.

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

<sup>1</sup> Remarque : il existe des auto-écoles qui fonctionnent avec les chèques-formation. Il existe également des ASBL sur le territoire de la Wallonie picarde qui traitent cette thématique pour les personnes qui sont encore demandeurs d'emploi.

## Analyse des besoins des travailleurs : Recueil d'informations des questionnaires écrits

### Descriptif des travailleurs – participants

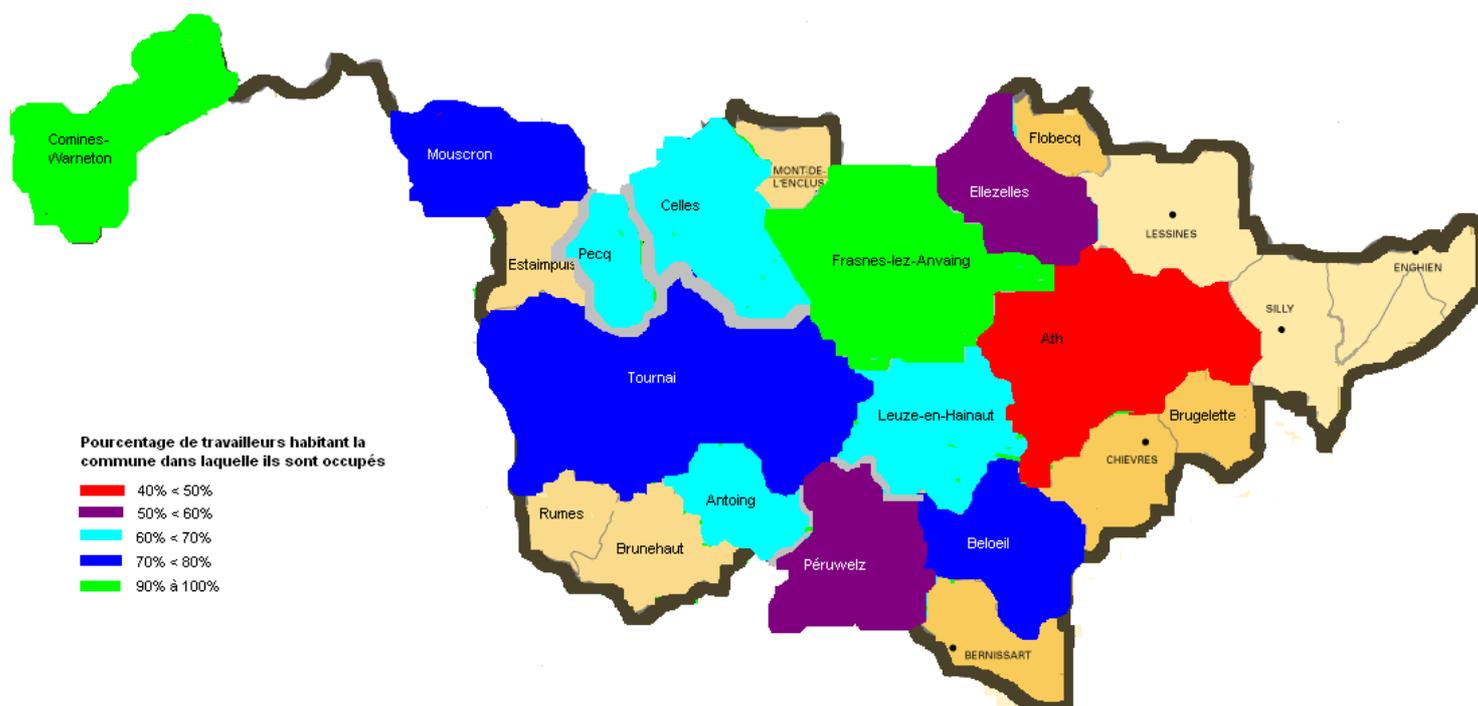
#### Aperçu général

470 travailleurs ont été interrogés. Un tiers d'entre eux est occupé dans une entreprise d'insertion.

L'emploi est bien souvent un emploi de proximité car la plupart des travailleurs sont occupés dans une entreprise du même arrondissement que leur domicile. Deux personnes sur trois travaillent même dans leur propre commune. La carte ci-dessous indique le pourcentage de personnes habitant dans une commune parmi ceux qui travaillent.

		Unités	Pourcentages
<b>Type d'entreprise</b> (N = 470)	Insertion	154	32,8%
	ALE	81	17,2%
	CPAS	80	17,0%
	Intérim	61	13,0%
	ASBL	55	11,7%
	Société commerciale	39	8,3%
<b>Arrondissement entreprise</b> (N = 470)	Mouscron	183	38,9%
	Ath	159	33,8%
	Tournai	128	27,2%

#### Représentation de la part des personnes travaillant et habitant dans la même commune

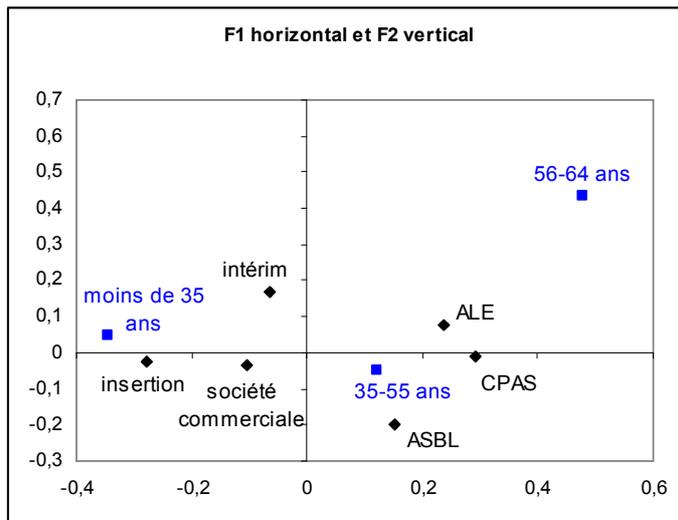


		Unités	Pourcentages
<b>Genre</b> (N = 465)	Femme	457	98,3%
	Homme	8	1,7%
<b>Domicile (arrondissement)</b> (N = 461)	Mouscron	150	32,5%
	Tournai	141	30,6%
	Ath	133	28,9%
	Soignies	17	3,7%
	Autre (hors Wallonie picarde)	20	4,3%
<b>Niveau de diplôme maximum obtenu</b> (N = 425)	Primaire	115	27,1%
	1 <sup>er</sup> degré secondaire	53	12,5%
	2 <sup>ème</sup> degré secondaire	108	25,4%
	3 <sup>ème</sup> degré secondaire	122	28,7%
	Supérieur	27	6,4%
<b>Age</b> (N = 465)	Moins de 35 ans	136	29,2%
	35-55 ans	310	66,7%
	56-64 ans	19	4,1%
<b>Situation familiale</b> (N = 399)	Couple avec enfant	174	43,6%
	Couple sans enfant	64	16,0%
	Seul avec enfant	112	28,1%
	Seul sans enfant	49	12,3%
<b>Type de contrat</b> (N = 443)	CDI	429	93,7%
	CDD	12	2,6%
	Intérim	2	0,4%
<b>Temps de travail hebdomadaire</b> (N = 464)	Jusque 10h	11	2,4%
	De 11h à 19h	97	20,9%
	De 20h à 25h	203	43,8%
	De 26h à 30h	79	17,0%
	De 31h à 36h	33	7,1%
	38h ou 40h	41	8,8%
<b>Expérience professionnelle en « Titres-services »</b> (N = 447)	< 1 an	169	26,4%
	< 2 ans	162	23,9%
	< 3 ans	58	13,0%
	< 4 ans	87	14,3%
	< 5 ans	70	9,6%
	< 6 ans	38	8,5%
	< 7 ans	56	2,9%
7 ans et plus	6	1,3%	
<b>Prestations effectuées</b> (N = 470)	Nettoyage de la maison	446	94,9%
	Repassage (au domicile)	283	60,2%
	Lavage du linge	103	21,9%
	Petits travaux de couture occasionnels	54	11,5%
	Préparation de repas	43	9,1%
	Repassage en agence	44	9,4%
	Courses ménagers	20	4,3%
	Transport accompagné	5	1,1%
	Autre <sup>1</sup>	6	1,3%
<b>Mode de déplacement au domicile des clients</b> (N = 447)	Véhicule personnel	303	67,8%
	Scooter/mobylette	35	7,8%
	Vélo	15	3,4%
	Quelqu'un qui conduit	13	2,9%
	Marche	9	2,0%
	Autre	3	0,7%
	Combinaison de plusieurs modes de déplacement	68	15,2%

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

La majorité a entre 35 et 55 ans (67%). Presque un travailleur sur trois a moins de 35 ans et une minorité a plus de 56 ans.

<sup>1</sup> Petit jardinage (enlever les mauvaises herbes) ; nettoyage de la voiture ; nettoyage de l'agence ; petits travaux (dont peinture)



On observe un lien entre l'âge des travailleurs et le type de société<sup>1</sup>. Proportionnellement, il y aurait plus de travailleurs jeunes dans les entreprises d'insertion, les agences intérimaires et les sociétés commerciales. Par contre, les personnes ayant entre 35 et 55 sont plus souvent occupées dans des CPAS, ASBL et ALE. Enfin, les personnes de plus de 55 ans travailleraient plutôt dans les ALE et CPAS.

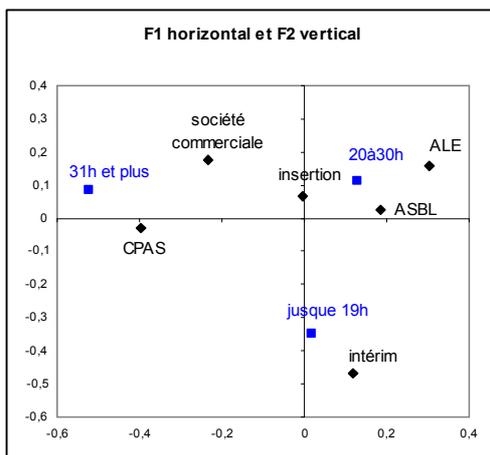
Presqu'autant de travailleurs ont un diplôme de niveau primaire qu'un diplôme de secondaire supérieur. Un travailleur sur trois a un diplôme égal ou supérieur au secondaire supérieur.

La plupart des travailleurs a un ou plusieurs enfants (presque ¼ des travailleurs) et la majorité vit en couple. Toutefois, plus d'un travailleur sur cinq vit seul avec un ou plusieurs enfants.

### Contrat de travail et prestations

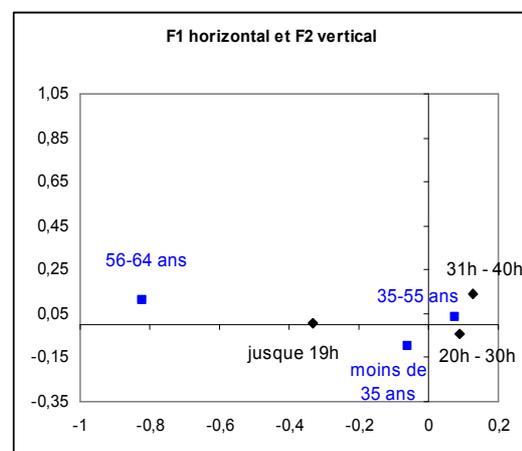
La grande majorité des travailleurs ont un contrat à durée indéterminée. Seuls 3% ont un contrat à durée déterminée ou intérimaire, pour la plupart d'une durée de 3 mois ou plus.

La durée de travail moyenne est de 24h par semaine, 61% des personnes travaillant entre 20h et 30h. 9% des travailleurs sont occupés à temps plein. On remarque aussi que presque un travailleur sur quatre travaille à mi-temps ou moins.



Le temps de travail hebdomadaire dépend du type de société dans laquelle les travailleurs sont occupés<sup>2</sup>. Ainsi, on observe des temps de travail proportionnellement plus importants dans les CPAS et les sociétés commerciales. Par contre les temps de travail les plus faibles sont plus souvent proposés par les agences intérimaires.

On remarque également que le temps de travail par semaine varie selon l'âge des travailleurs<sup>3</sup>. Les temps de travail plus faibles étant plus souvent prestés par les personnes de moins de 35 ans et de plus de 56 ans. Par contre, les personnes entre 35 et 55 ans travaillent proportionnellement plus d'heures par semaine.

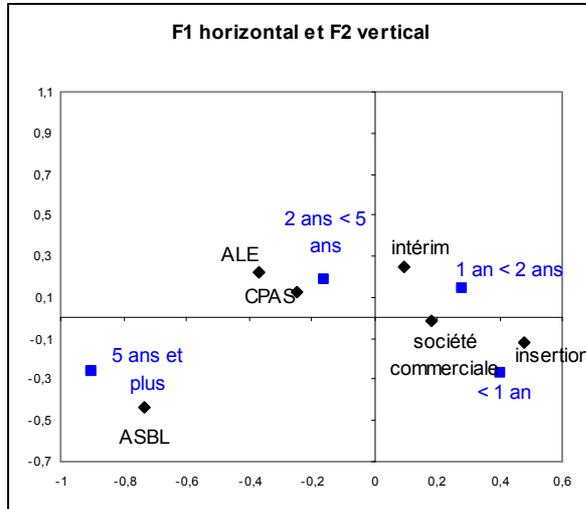


<sup>1</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 447 réponses

<sup>2</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 464 réponses

<sup>3</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 459 réponses

L'expérience moyenne comme travailleurs titres-services est de 2 ans et 5 mois, un travailleur sur deux travaillant depuis moins de 2 ans. Etant donné l'expérience professionnelle importante de certaines personnes, et au vu de l'année de lancement des titres-services, il semblerait que celles-ci aient comptabilisé une expérience précédente.



On observe un lien entre l'expérience professionnelle des travailleurs et le type de société dans laquelle ils sont occupés<sup>1</sup>. Ainsi, les travailleurs ayant une plus grande expérience seraient proportionnellement plus souvent occupés dans une ASBL, un CPAS ou une ALE. Par contre, les « nouveaux arrivés » dans un emploi titres-services sont plutôt orientés vers les entreprises d'insertion ainsi que les sociétés commerciales.

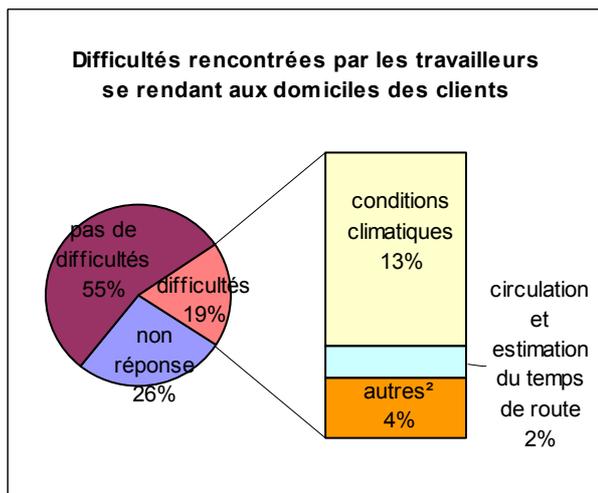
On remarque que les agences intérimaires auraient plus de personnel ayant entre 1 et 5 années d'expérience.

Les prestations des travailleurs sont essentiellement effectuées aux domiciles des clients et concernent principalement le nettoyage de la maison et le repassage du linge. Un travailleur sur cinq effectue également le lavage du linge. 5% des travailleurs interrogés effectuent uniquement le repassage en agence.

Nous pouvons signaler quelques rares cas (N = 3) de tâches normalement non admises en titres-services (petit jardinage, nettoyage de la voiture, petits travaux).

On observe que ce sont surtout les entreprises d'insertion et les entreprises commerciales qui proposent du repassage en agence. Les courses ménagères et le transport accompagné de personnes concernent plutôt le personnel des ALE et des CPAS.

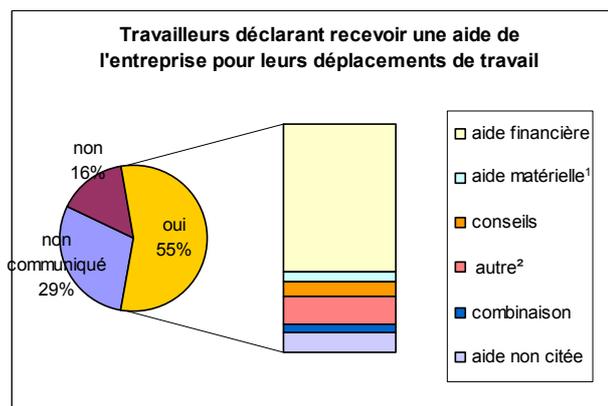
Parmi les travailleurs devant se rendre au domicile des clients, deux tiers utilisent leur propre véhicule pour leurs déplacements. La majorité d'entre eux déclare ne pas avoir de difficultés de déplacement. Une personne sur cinq signale toutefois des difficultés, essentiellement liées aux conditions climatiques. D'autres difficultés, moins souvent évoquées, peuvent aussi être mises en évidence, notamment la circulation et les problèmes liés aux transports en commun.



<sup>1</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 465 réponses

<sup>2</sup> problèmes liés aux transports en commun (horaires non adaptés, pas d'arrêts, ...) domiciles des clients parfois difficiles à trouver, pas de véhicule ou de permis, distance importante à effectuer, pause de midi parfois trop courte et utilisée en temps de déplacement, difficultés financières, fait de dépendre d'une tierce personne qui conduit

Plus de la moitié des travailleurs disent recevoir une aide de l'entreprise pour leurs déplacements. Les aides les plus souvent mentionnées sont les aides financières<sup>1</sup>.

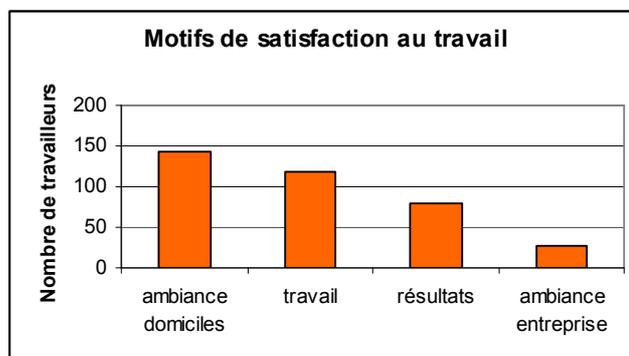
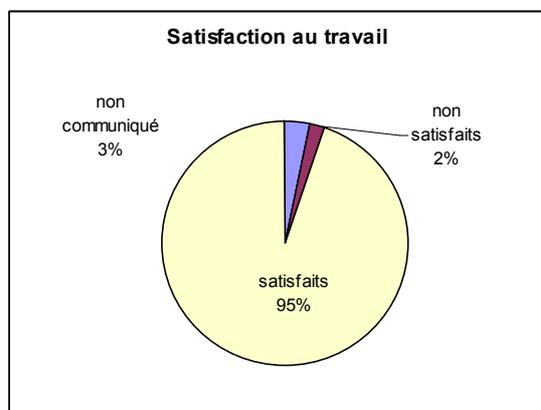


## Evaluation de la satisfaction au travail

Presque tous les travailleurs disent être **satisfaits** de leur travail (95% des aide-ménagères et 91% des repasseurs).

Deux tiers des travailleurs satisfaits de leur travail ont fourni un ou plusieurs motifs de satisfaction. Ceux-ci concernent surtout l'**ambiance aux domiciles des clients**<sup>3</sup>, le **travail en lui-même**<sup>4</sup>, et le **résultat**<sup>5</sup> que procure le travail. Enfin, certains travailleurs sont également satisfaits de l'ambiance dans l'entreprise<sup>6</sup>.

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 (annulation des heures de prestation par le client à la dernière minute), 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 faire d'autres tâches, le manque de temps pour effectuer toutes les tâches.



<sup>1</sup> aide matérielle : mobylette et voiture de location ; carte des environs ; livre des routes ; voiture de société

<sup>2</sup> Autres aides : le responsable de l'entreprise conduit/vient chercher les aide-ménagères (en cas de problèmes) ; le responsable essaie d'attribuer des clients dont le domicile n'est pas trop éloigné du domicile de l'aide-ménagère ; possibilité de travailler dans l'entité ; correspondance des horaires de prestations aux horaires des transports en commun

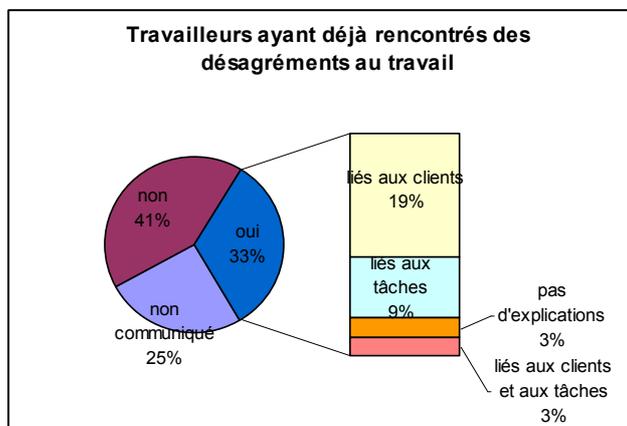
<sup>3</sup> bon contact, à l'aise, bonne entente, ambiance conviviale, création d'un réseau social, clients qui font confiance, agréables, gentils, propres, honnêtes, chaleureux, courtois, polis, n'abusant pas des services

<sup>4</sup> simple fait d'avoir un emploi, à proximité du domicile, nécessitant peu de déplacements, agréable, plaisant, pas trop lourd, peu stressant, enrichissant, épanouissant, satisfaisant, varié et non lassant, dans lequel on est autonome et indépendant, correspondant aux attentes, avec des horaires flexibles et convenant à la vie familiale, offrant un salaire correct et des avantages comme des chèques repas, frais de déplacement, prime d'assiduité, GSM, prime de fin d'année, congés payés et bonus

<sup>5</sup> Aider les gens/les personnes âgées, alléger les charges des clients, rendre une maison propre, rendre service, fait de faire partie du « quotidien » des clients (association à un service social), fait de recevoir les félicitations des clients, fait de satisfaire les clients

<sup>6</sup> Bien-être à l'agence, bonne entente entre collègues et supérieurs, entreprise parfaite, personnel serviable, entreprise qui tient compte de la vie familiale, responsables compréhensifs, justes, à l'écoute, organisation de réunions, bonne répartition des tâches à accomplir (repasseurs), bonne organisation

Un tiers des travailleurs dit avoir déjà eu des désagréments au travail.  
Parmi les quelques désagréments rencontrés, on retrouve des désagréments liés aux tâches et des désagréments liés aux clients



### **Désagréments liés aux tâches :**

- Tâches normalement interdites  
Aider à allumer le feu de bois  
Tâches insalubres (ramasser des serviettes hygiéniques, nettoyer de l'urine, ramasser des excréments d'animaux)  
Devoir récupérer l'eau de pluie dans la citerne/soulever de lourdes plaques pour prendre de l'eau dans le puits  
Nettoyer des endroits non accessibles ou beaucoup trop hauts/Monter sur une échelle  
Utilisation de produits interdits et dangereux  
Vider les poubelles  
Nettoyer la voiture  
Ramasser les feuilles du jardin avec une machine  
Demandes mal venues
- Tâches désagréables  
Nettoyer le linge  
Maisons très sales, toilettes très sales  
Mauvaises odeurs  
Nettoyer les vitres, la terrasse, le trottoir, lorsqu'il fait froid, gèle ou pleut  
Objets cassés (verres, etc.) et laissés sur place jusqu'à ce que l'aide-ménagère arrive  
Travaux lourds  
Travaux peu ragoûtants  
Maison en désordre  
Pour les repasseurs : linge très chiffonné, mal entretenu, mauvaises odeurs
- Autres désagréments  
Casse par inadvertance  
Effectuer des remplacements (matériel différent, difficulté de prendre ses repères après quelqu'un d'autre)  
Travail difficile  
Eau froide  
Beaucoup de tâches à effectuer en peu de temps  
Animaux domestiques  
Chaleur (repasseurs)



### Désagréments liés aux clients :

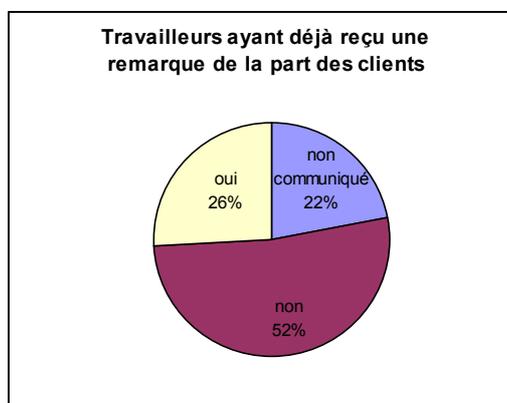
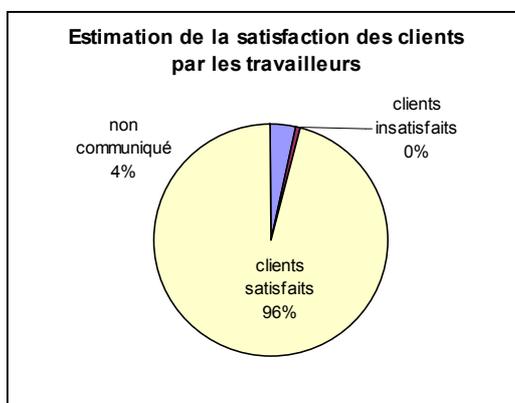
- Matériel et habitation des clients  
Alarme qui se déclenche  
Aspirateur souvent défectueux  
Coupure d'eau ou d'électricité  
Plus d'eau chaude  
Pas suffisamment de produits, matériel en mauvais état  
Trop chaud ou trop froid dans la maison
- Personnalité/caractère des clients  
Clients trop pressants, toujours derrière le dos de l'aide-ménager  
Eternels insatisfaits, personnes très exigeantes  
Manque d'hygiène  
Manque de rangement  
Irrespectueux, désagréables, de mauvaise foi, méchants  
Non réalistes par rapport au travail à faire  
Harcèlement
- Autres désagréments  
Enfants présents  
Clients fumeurs  
Fausse accusation de vol  
Personnes malades (par exemple ayant la maladie d'Alzheimer)  
Clients qui oublient de commander les titres-services

## Estimation de la satisfaction des clients

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 (bon accueil, pas de remarque, bonne entente, « on me garde »).

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<sup>1</sup>. Certains travailleurs ont également déjà reçu des remarques concernant l'entreprise (gérance de la société à améliorer ; horaires pas assez souples ; peu de remplacements en cas d'absence de l'aide-ménager habituelle).

Signalons que 7% des remarques reçues sont positives (compliments, etc.).

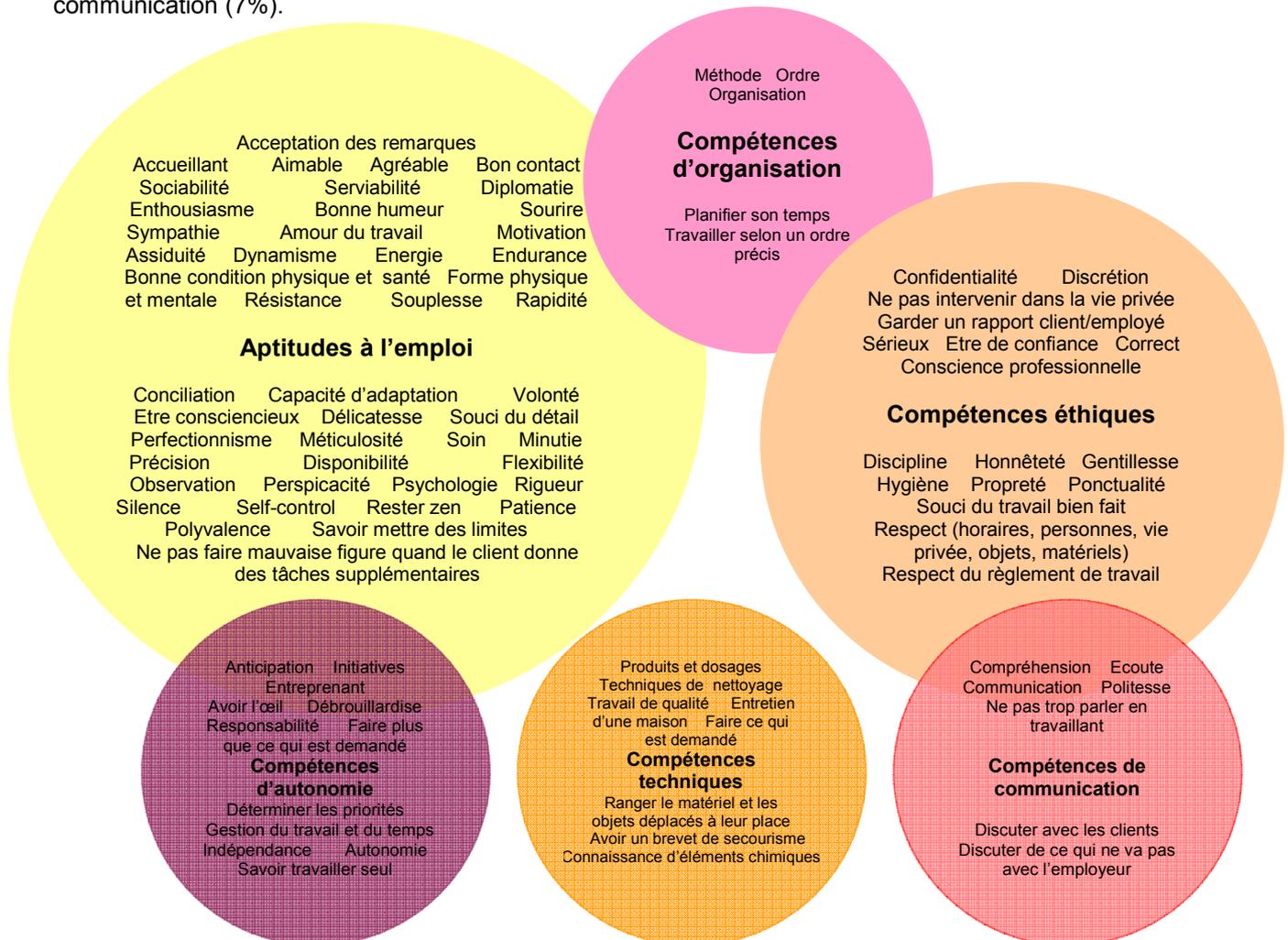


<sup>1</sup> Brosse de l'aspirateur qui devrait être aspirée ; meilleur nettoyage des vitres ; mieux faire briller les sols ; remarques sur l'utilisation de Javel ; quelques oublis (interrupteurs, bouger les meubles, plinthes, poubelle, toiles d'araignées) ; objets cassés ; manque d'organisation ; nettoyage insatisfaisant ; manque de rapidité ; seaux non rincés après utilisation ; pas suffisamment de produit utilisé ; petits retards ; pas suffisamment d'initiatives prises ; tout n'est pas réalisé.  
Pour les repasseurs : manne repassée par plusieurs personnes en même temps

## Identification des compétences

### Compétences des aide-ménagers

Pour rappel, 447 aide-ménagers ont été interrogées. 83% d'entre elles ont cité une ou plusieurs compétences nécessaires pour exercer leur métier. Au total, 1160 éléments ont été comptabilisés, 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%).



### Compétences des repasseurs

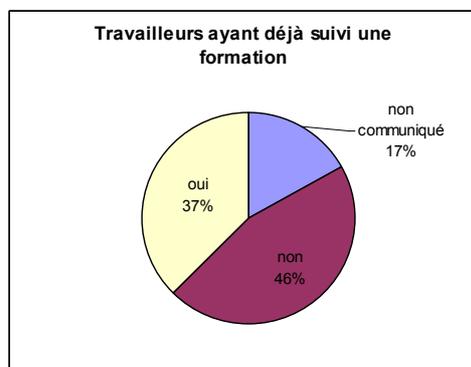
Les compétences des repasseurs ont été analysées sur base des réponses des 23 personnes effectuant uniquement le repassage en agence et ne se rendant pas aux domiciles des clients. Parmi elles, 78% ont cité une ou plusieurs compétences nécessaires pour exercer leur métier.

Au total, 58 éléments ont été comptabilisés, principalement des **aptitudes à l'emploi** (71%) : Amour du travail ; Etre manuel ; Attention ; Concentration ; Minutie ; Soin ; Volonté ; Courage ; Savoir rester debout ; Rapidité ; Patience ; Sociabilité.

On retrouve également quelques compétences **éthiques** (10% à savoir : Conscience professionnelle ; Propreté ; Respect des biens ; Travailler de la même façon pour tous les clients), **techniques** (9% à savoir : Faire ce qui est demandé ; Qualité ; Technique de repassage ; Utiliser la bonne température), de **communication** (5% à savoir : Politesse), d'**organisation** (3% à savoir : Organisation) et d'**autonomie** (2% à savoir : Avoir l'œil).

## Besoins de formation

Un peu plus d'un travailleur sur trois a déjà suivi une formation pour son travail (38% des aide-ménagères et 35% des repasseurs).



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 aux autres types de société<sup>1</sup>.

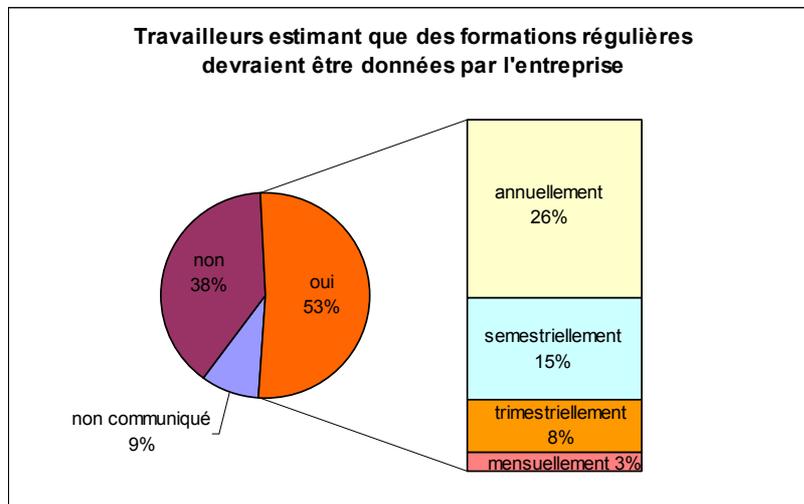
Comme le montre le second tableau ci-dessous, quelques personnes (11% des aide-ménagères et 13% des repasseurs) ont également cité des formations qui pourraient leur être utiles.

Formations suivies par les travailleurs		
Formations liées aux savoirs et au savoir-faire	Formations liées au savoir-être	Autres formations
Aide-ménager et perfectionnement Techniques de nettoyage Trucs et astuces Les produits d'entretien Les produits dangereux Nettoyage des vitres Repassage (aide-ménagères et repasseurs) Améliorer sa rapidité Gestion du temps Ordre des tâches Planification du travail	Communication et attitude au travail Présentation chez le client Déontologie et secret professionnel Rester professionnel face aux clients Droits et devoirs des aide-ménagères Confiance en soi Gestion du stress/Stress au travail Gestion de conflits Hygiène Savoir-être Pour les repasseurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>tenue auprès des clients</li> <li>communication</li> </ul>	Budget Economie d'énergie Ergonomie – préserver le dos – manutention (aide-ménagères et repasseurs) Diabète Sécurité Prévention des accidents du travail Les accidents dans le secteur du nettoyage Premiers secours Secourisme Relaxation Tri sélectif Administratif (chômage, etc.)

Formations utiles		
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 (repasseurs)	Comment se comporter face à des clients : <ul style="list-style-type: none"> <li>en soins palliatifs</li> <li>malades</li> <li>ayant un handicap</li> <li>alcooliques</li> </ul> Comment répondre aux clients Gestion du stress Psychologie Préparation psychologique à un décès d'un client Accueil des clients (repasseurs)	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

<sup>1</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 390 réponses

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



Les travailleurs occupés dans une ASBL ou une entreprise d'insertion ont une plus forte tendance à considérer que des formations régulières devraient être données par l'entreprise, en comparaison des travailleurs occupés par les ALE, CPAS, agences intérimaires et sociétés commerciales<sup>1</sup>.

De plus, on remarque aussi que les travailleurs âgés de moins de 35 ans considèrent davantage que des formations régulières devraient être organisées<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 429 réponses

<sup>2</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  significatif ( $p < 0.05$ ), réalisé à partir de 427 réponses

## Eléments 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.

Eléments liés à l'entreprise	<p>Avoir toujours les mêmes emplacements et la même remplaçante            Limiter le nombre de clients par aide-ménager            Avoir des clients proches du domicile            Travailler par deux            Horaires mieux adaptés            Grouper les heures de prestations            Avoir des vêtements de travail adaptés (tablier, chaussures, ...)            Matériel en bon état (repasseurs)            Machines pour gauchers (repasseurs)            Avoir des produits et du matériel professionnels/avoir son propre matériel de base            Meilleur salaire            Avoir des frais de déplacements ou des remboursements plus élevés            Avoir une heure payée à la fin du mois pour se rendre au bureau (tâches administratives)            Instaurer un système de bonus par mois selon des notes (avec le concours des clients)            Plus de primes/avantages (rentabilité, non absentéisme, ...) pour augmenter la motivation            Avoir une attestation pour les titres manquants            Prévoir un contrat pour le client avec les tâches qui peuvent être demandées            Rappeler régulièrement aux clients quelles tâches sont autorisées            Plus de communication entre l'entreprise et les clients            Souhaits des clients d'abord précisés à l'employeur            Fournir un livret de trucs et astuces pour le nettoyage (techniques pour les vitres, etc.)            Avoir moins de papiers à remplir            Pouvoir finir plus tôt lors des canicules            Organisation de réunions de travail et de réunions d'information            Mieux connaître ses collègues ; se rencontrer plus souvent            Accompagnement par un responsable chez les nouveaux clients            Vérification par un responsable du nombre d'heures nécessaires pour chaque habitation            Evaluation régulière du travail effectué aux domiciles et conseils            Meilleure organisation et gestion de l'agence (planning, déplacements)            Etre plus attentif aux difficultés du personnel            Reconnaissance et respect du travail effectué            Dialogue responsable/travailleurs et écoute de l'employeur (aide-ménagers et repasseurs)            Personnel administratif pas toujours agréable au téléphone            Uniformité des conditions de travail dans toutes les agences</p>
Eléments liés aux clients	<p>Tâches adaptées aux temps de prestation / plus de temps si nécessaire            Avoir un matériel adapté et en bon état            Essoreuse de torchons (pour les problèmes de tendinite et de courbatures)            Reconnaissance et respect du travail effectué            Compréhension, surtout lors de remplacements            Dialogue et écoute            Soins du linge (repasseurs)</p>
Eléments propres aux travailleurs	<p>Apprendre à connaître les personnes pour mieux répondre à leurs attentes            Etre moins perfectionniste pour finir dans les temps            Etre mieux organisé            Améliorer la rapidité            Savoir dire non            Améliorer son maintien/utiliser les techniques d'ergonomie            Améliorer certaines techniques pour être plus efficace            Bonne entente entre collègues (repasseurs)</p>
Tâches qui pourraient être améliorées	<p>Améliorer quelques petits détails            Repassage            Nettoyage des vitres            Faire les poussières partout            Améliorer la rapidité (repasseurs)</p>

## Analyse des besoins des utilisateurs : Recueil d'informations des questionnaires écrits

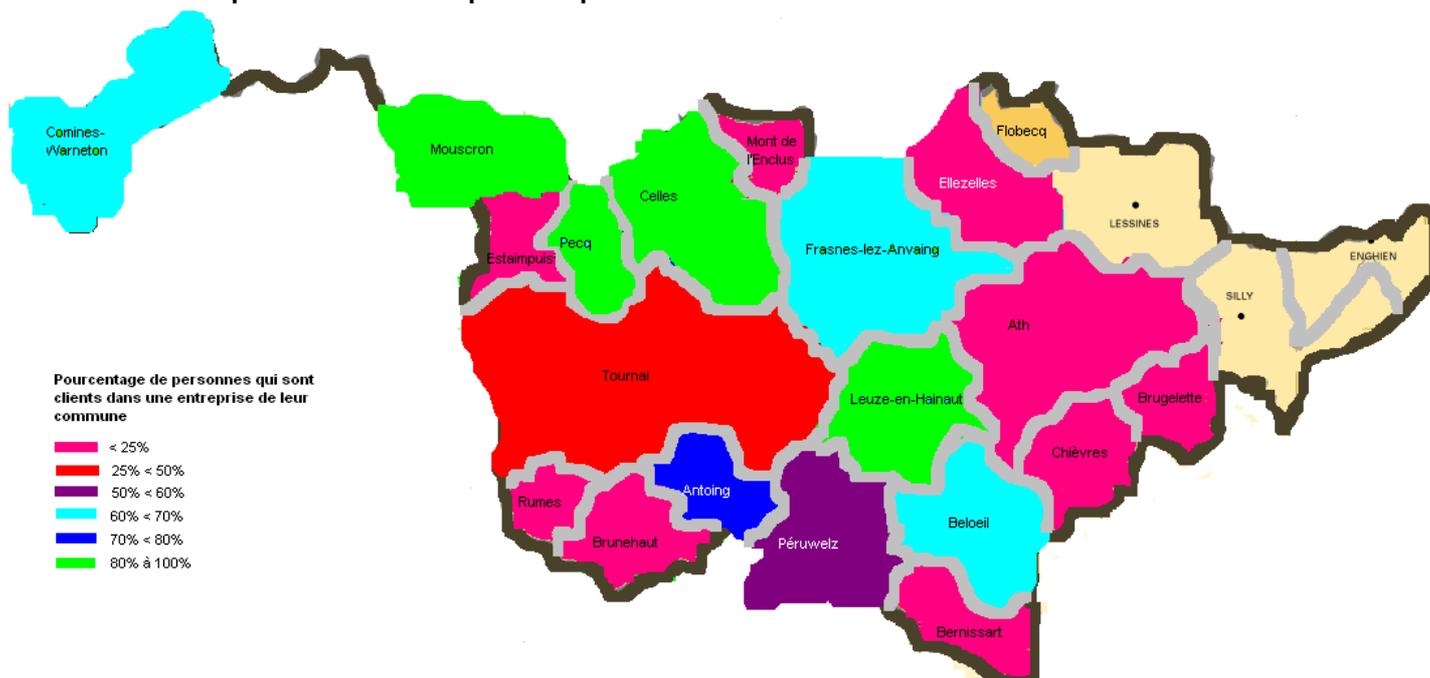
### Descriptif des utilisateurs – participants

846 utilisateurs ont été interrogés. Un quart d'entre eux est client d'une ASBL et un quart d'une entreprise d'insertion. La majorité est client d'une entreprise de l'arrondissement de Tournai.

La plupart des personnes est cliente dans une entreprise située dans le même arrondissement que son domicile. Beaucoup de clients (60%) vont d'ailleurs dans une entreprise titres-services située dans leur propre commune.

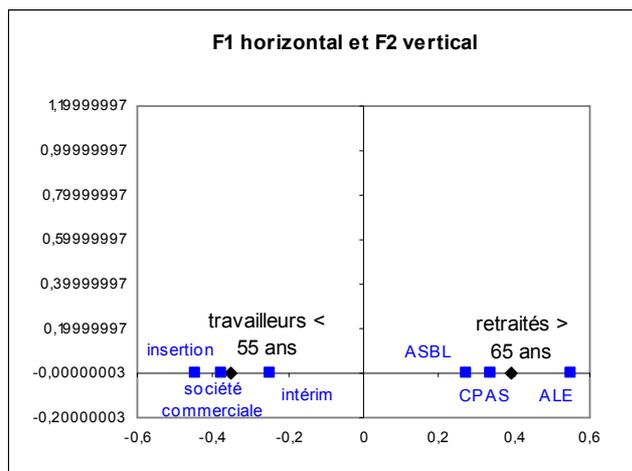
		Unités	Pourcentages
<b>Type d'entreprise</b> (N = 470)	ASBL	216	25,53%
	Entreprise d'insertion	196	23,17%
	CPAS	149	17,61%
	Société commerciale	122	14,42%
	Intérim	88	10,40%
	ALE	75	8,87%
<b>Arrondissement entreprise</b> (N = 470)	Tournai	395	46,69%
	Mouscron	280	33,10%
	Ath	171	20,21%

### Représentation de la part des personnes clients dans la commune de leur domicile



La moitié des utilisateurs interrogés habite l'arrondissement de Tournai.

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. La majorité vit en couple et la plupart avec un ou plusieurs enfants. Toutefois, comme de nombreux utilisateurs n'ont pas mentionné leur situation familiale, ces résultats sont approximatifs. En effet, beaucoup n'ont pas indiqué s'ils avaient ou non des enfants, peut-être parce ces derniers ne vivent plus sous le même toit.



On peut observer que les entreprises de type ALE, ASBL et CPAS se caractérisent plus fortement par une clientèle retraitée<sup>1</sup> et plus âgée<sup>2</sup> tandis que les entreprises d'insertion, intérimaires et commerciales ont plutôt tendance à attirer des travailleurs et des personnes de moins de 55 ans.

En moyenne, les clients utilisent 14,6 titres-services par mois mais cela varie de 1 à 117, selon les clients. La majorité en utilise jusqu'à 20 par mois. 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<sup>3</sup>.

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.

		Unités	Pourcentages
<b>Domicile (arrondissements)</b> (N = 837)	Tournai	423	50,54%
	Ath	196	23,42%
	Mouscron	179	21,39%
	Autre (hors Wallonie picarde)	39	4,66%
<b>Situation professionnelle</b> (N = 830)	Travailleur	406	48,92%
	Retraité	374	45,06%
	Chercheur d'emploi	6	0,72%
	Autre	44	5,30%
<b>Age</b> (N = 840)	moins de 35 ans	91	10,83%
	35-55 ans	302	35,95%
	56-64 ans	117	13,93%
	65-80 ans	216	25,71%
	Plus de 80 ans	114	13,57%
<b>Situation familiale</b> (N = 583)	Couple avec enfant	259	44,43%
	Couple sans enfant	183	31,39%
	Seul avec enfant	34	5,83%
	Seul sans enfant	107	18,35%
<b>Nombre de titres-services utilisés en moyenne par mois</b> (N = 785)	jusque 10	280	35,67%
	11-20	401	51,08%
	21-30	55	7,01%
	31-40	36	4,59%
	41-50	8	1,02%
	51-60	2	0,25%
61 et plus	3	0,38%	
<b>Prestations pour lesquelles les titres-services sont utilisés</b> (N = 845)	Nettoyage de la maison	816	96,57%
	Repassage (au domicile)	153	18,11%
	Repassage en agence	115	13,61%
	Lavage du linge	31	3,67%
	Petits travaux de couture occasionnels	24	2,84%
	Préparation de repas	11	1,30%
	Courses ménagers	8	0,95%
	Transport accompagné	3	0,36%

<sup>1</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0,01$ ), réalisé à partir de 830 réponses

<sup>2</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0,01$ ), réalisé à partir de 840 réponses

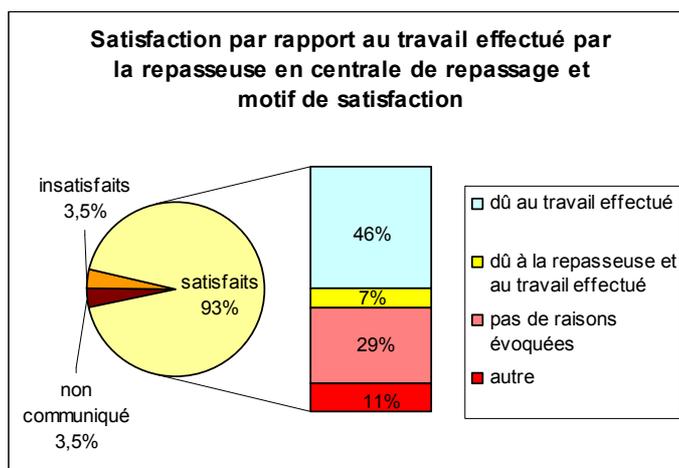
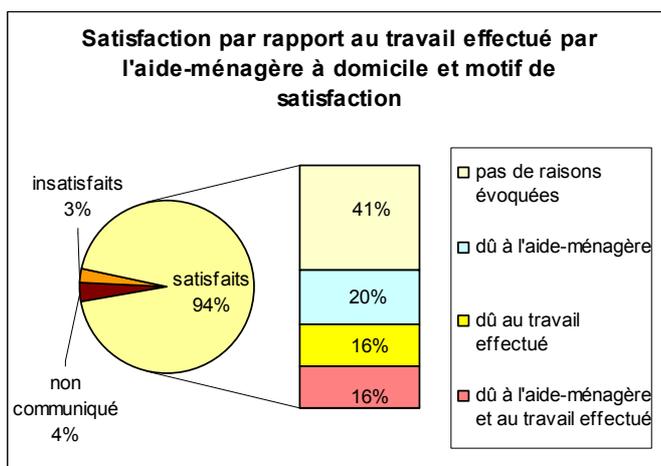
<sup>3</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0,01$ ), réalisé à partir de 846 réponses

## Satisfaction des clients

La majorité des utilisateurs est satisfaite du travail effectué, que ce soit par l'aide-ménagère ou le repasseur travaillant en agence.

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

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



Motifs de satisfaction des clients		
Travail effectué	Travail demandé effectué selon les souhaits et dans les temps Travail soigné, maison très bien entretenue, sans oubli, en profondeur, tout est propre Remise en ordre après nettoyage	Linge impeccable, travail correct, bien fait, soigné, bien repassé et plié, sans odeur, linge net, déposé et plié comme voulu
Aide-ménagère / repasseur	Capacité d'adaptation, compréhension du fonctionnement du propriétaire, compréhension des consignes, ne gêne pas le fonctionnement de la maison, régulière, très rarement absente Autonome, à l'œil, prend des initiatives S'applique, consciencieuse, délicate, minutieuse, soigneuse Chaleureuse, bonne humeur, contact humain, conviviale, rassurante quand le moral est bas, serviable, sociable, souriante, sympathique Compétence, célérité, courage, active, efficace, expérimentée, professionnalisme, rapide, respecte les consignes, souci du travail bien fait, suit les recommandations Personne de confiance, correcte, discrète, fiable, franche, gentille, honnête, ponctuelle, propre, savoir-vivre, sérieuse Disponible, à l'écoute, excellente communication, polie, tient compte des remarques, spontanée Méthodique, ordonnée, organisée	Bon accueil, bon service Personnel compétent, gentil, agréable, souriant, aimable, à l'écoute Relation de confiance établie Informe toujours le client si le linge est tâché
Entreprise	Même personne chaque semaine	Flexibilité, disponibilité, facilité d'accès, régularité, rapidité Pratique, pas trop cher, retrait et livraison à domicile Respect des délais Bonne organisation Compréhensif

Certains clients (12% pour l'aide-ménager et 7% pour le repassage) 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.



### **Amélioration des prestations d'aide-ménager**

Casse	Vitres, miroirs	Poussières
Sanitaires	Vider les poubelles	Sols
Nettoyage extérieur (entrées, terrasses, ...)	Aspiration des tapis	Cuisine
Remise en place du matériel utilisé	Evier (inox)	Repassage
Respect des matériaux	Choix des produits	Déplacer les objets et les remettre en place
Rangement des vêtements repassés	Greniers et caves	
Moins de dépense en savon et en eau	Utilisation du nettoyeur vapeur	
Précision, nettoyage plus approfondi (autour des meubles, plinthes, coins, bords, radiateurs, toiles d'araignées, dessus de la porte d'entrée, derrière les toilettes, lustres, plafond, ...)		



### **Amélioration des prestations de repassage**

Perte/égarement de vêtements	Repassage trop chaud
Façon de plier certains articles (essuies, nappes, ...)	Repassage de linge tâché
Matières moins bien repassées (cotons durs, nappes, cols de chemises)	Vêtements parfois chiffonnés (dû au transport ?)
Attention particulière au linge fragile	Délais parfois un peu long
Vêtements brûlés	Réception du linge d'un autre client
Clients pas toujours prévenus que le linge est prêt	
Constater et réaliser les petites retouches nécessaires (bouton détaché, couture décousue, ...)	



### **Amélioration propre aux travailleurs**

Plus de souplesse	Méticulosité
Plus d'initiatives/faire des choses supplémentaires	Soin (repassage)
Absences fréquentes	Rapidité
Ponctualité	Respect des horaires
Eteindre les lumières	Fermer les portes

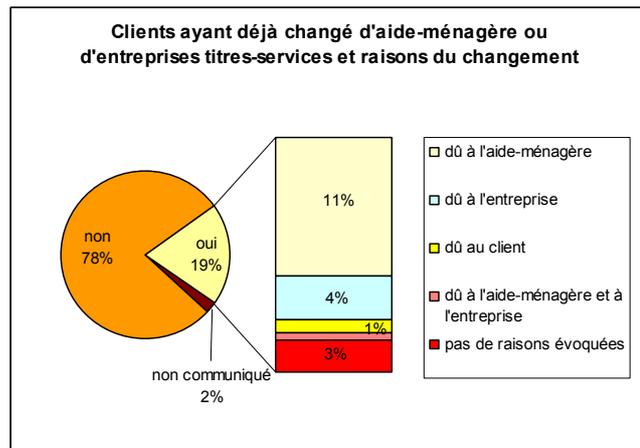


### **Amélioration propre à l'entreprise**

Remplacement en cas d'absence de l'aide-ménager	Surveillance occasionnelle
Amélioration de la régularité des prestations (beaucoup d'absentéisme)	Disponibilité du bureau
Paiement à la semaine/au mois (prestations régulières)	Dates de congés connues en avance
Meilleure organisation des services	Horaires adaptés aux clients
Communication/Facilité de contact	Parking (pour le service repassage)
Non augmentation du nombre de titres-services pour la même quantité de repassage	

Afin d'obtenir plus de précisions sur les raisons d'insatisfaction des clients, nous avons analysé si ceux-ci avaient déjà changé d'aide-ménagère ou d'entreprise et pourquoi. Cela peut donner des pistes d'amélioration de la satisfaction des clients mais également des pistes de formation du personnel.

Environ un client sur 5 a déjà changé d'aide-ménagère ou d'entreprise à cause d'un mécontentement. Les changements d'aide-ménagers sont plus nombreux que les changements d'entreprise. Ils ne concernent pas plus un type de société qu'un autre.



### Pourquoi changer d'aide-ménagère ??

#### ➔ Manque de savoir-faire

Travail non fait ou insatisfaisant  
Non respect des consignes  
Lenteur

Travail bâclé  
Fait de moins en moins

Casse  
Manque d'organisation

#### ➔ Manque de savoir-être

Mensonges  
Vol ; disparitions d'objets de valeur  
Manque de ponctualité, retards  
Prend de mauvaises initiatives  
Ne veut pas travailler/manque de motivation

Non respect de la vie privée  
Manque de discrétion  
Impolitesse  
Manque de régularité  
Non respect des horaires

Malhonnêteté  
Manque de sérieux  
Pauses exagérées  
Trop de discussion  
Fréquentes absences



### Pourquoi changer d'entreprise ??

#### ➔ Organisation des services / Communication avec le personnel

Aucun contrôle du travail fourni par le personnel  
Changements fréquents d'aide-ménager  
Mauvaise organisation des services  
Obligation de prendre un minimum d'heures  
Personne à proposer/Manque de personnel  
Temps de déplacement entre clients pas considérés (et donc prestations raccourcies)

Personnel non formé  
Ne fait pas d'insertion  
Remplacements pas assurés  
Absence de suivi des prestations  
Manque de coordination avec une seconde agence

Prestations non régulières  
Pas satisfait du service

#### ➔ Communication avec les clients

Pas de soutien  
Ne tient pas compte des demandes et remarques

Manque de collaboration

Dégâts non remboursés

#### ➔ Réputation

Harcèlement moral vis-à-vis des aide-ménagers

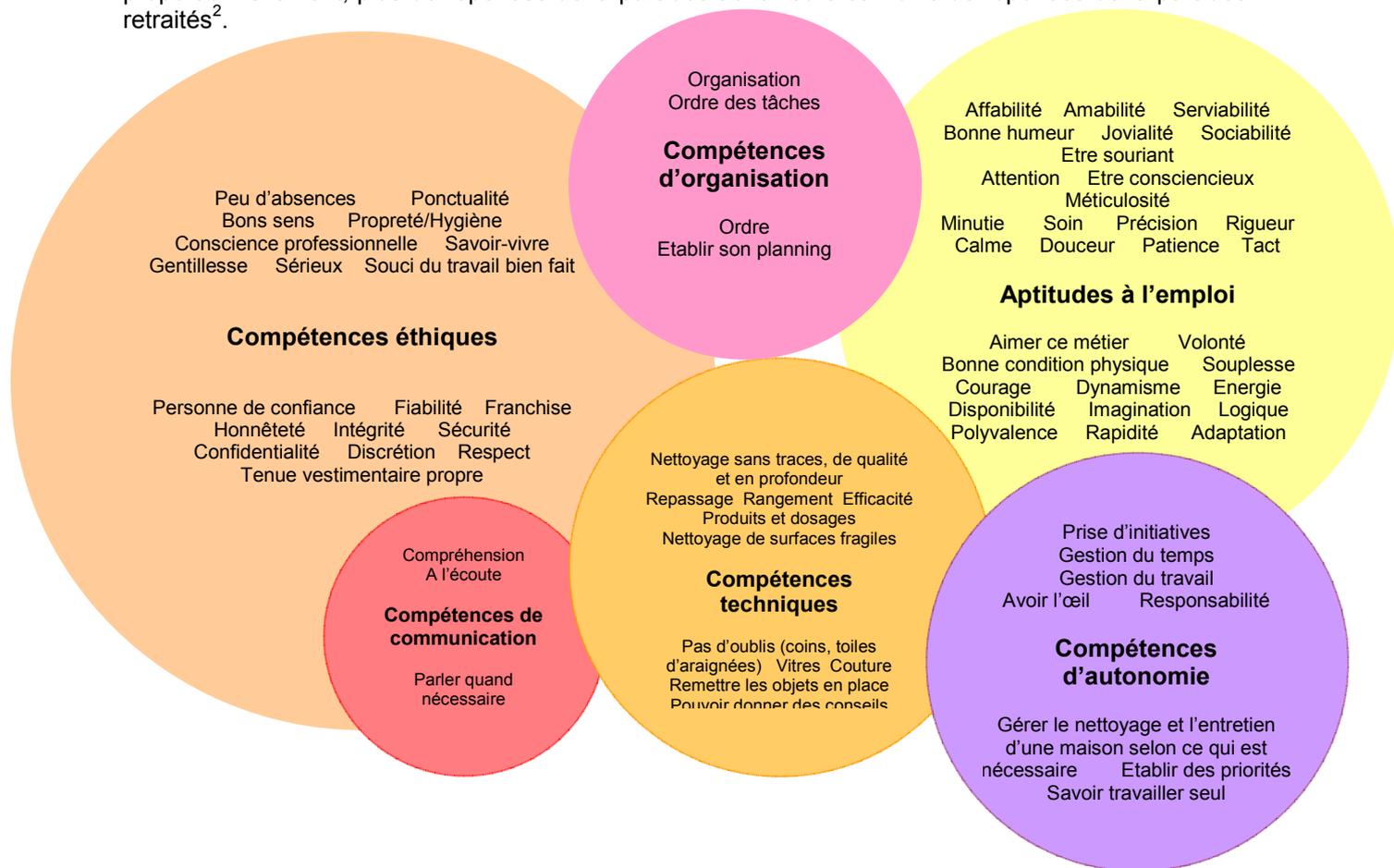
Manque de sérieux

## Identification des compétences

### Compétences des aide-ménagers

Deux tiers des clients d'une prestation à domicile ont cité une ou plusieurs compétences nécessaires au métier d'aide-ménager. Au total, 1316 éléments ont été comptabilisés, principalement des **compétences éthiques** (36%) et des **aptitudes à l'emploi** (24%). Viennent ensuite les compétences d'autonomie (14%), techniques (13%), d'organisation (9%), et de communication (4%).

On remarque que les clients des entreprises commerciales et d'insertion ont, proportionnellement, cité plus de compétences que les clients des autres types d'entreprises<sup>1</sup>. Nous avons également obtenu, proportionnellement, plus de réponses de la part des travailleurs et moins de réponses de la part des retraités<sup>2</sup>.



### Compétences des repasseurs

Presque deux tiers des clients d'une prestation de repassage en centrale ont cité une ou plusieurs compétences nécessaires au métier de repasseur. Au total, 31 éléments ont été comptabilisés, principalement des **aptitudes à l'emploi** (61%) : Etre consciencieux ; Patience ; Délicatesse ; Méticulosité ; Minutie ; Rigueur ; Précision ; Soin ; Amour du travail ; Amabilité ; Application ; Concentration ; Bonne santé ; Supporter la chaleur. On retrouve également de nombreuses compétences **techniques** (29% à savoir : Repassage ; Pliage ; Qualité ; Reconnaître les symboles d'entretien ; Bien choisir la température ; Disposition correcte des vêtements dans la manne ; Tenir compte de la fragilité de certains tissus ; Ne pas marquer les vêtements ; Rendement ; Efficacité ; Respect des consignes du client) et quelques compétences **éthiques** (6% à savoir : Propreté ; Respect ; Confiance ; Sérieux ; Souci du travail bien fait) et d'**organisation** (3% à savoir : Méthode ; Organisation ; Ordre).

<sup>1</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 817 réponses

<sup>2</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 801 réponses

## Formation du personnel aide-ménager

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

On peut observer que les clients des sociétés commerciales, d'insertion et des ASBL ont, proportionnellement, eu plus tendance à citer des formations utiles que les clients des CPAS, ALE et agences intérimaires<sup>1</sup>. Nous avons également reçu plus de réponses de la part des travailleurs que des personnes retraitées<sup>2</sup>.

On remarque également un lien entre le fait d'avoir mentionné des pistes d'amélioration et le fait d'avoir cité des formations utiles<sup>3</sup>. Enfin, les personnes ayant mentionné des formations utiles sont surtout des personnes ayant également cité des compétences nécessaires au métier<sup>1</sup>.

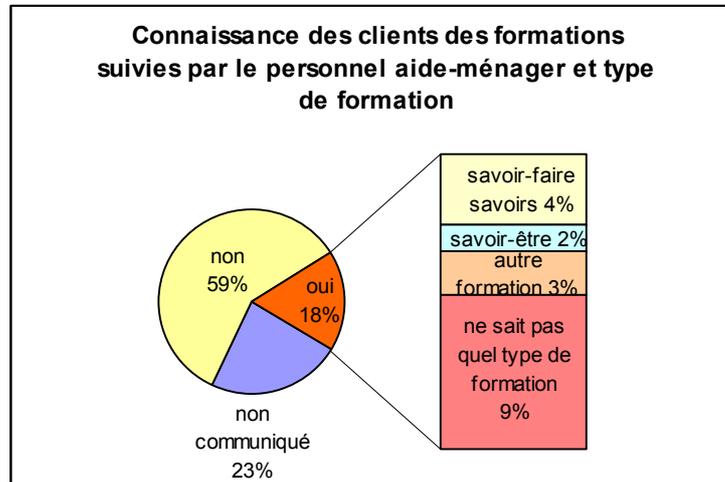
Formations à destination des aide-ménagers considérées utiles par les utilisateurs		
 <b>Savoir-faire et savoirs</b>	 <b>Savoir-être</b>	 <b>Autres</b>
Techniques de nettoyage, d'entretien (et suivre l'évolution) Techniques de repassage et pliage du linge Nettoyage et entretien spécifique : <ul style="list-style-type: none"> <li>• matériels modernes</li> <li>• cristal</li> <li>• cuivre</li> <li>• vitres</li> <li>• parquets</li> <li>• joints de carrelage</li> <li>• cuir</li> <li>• nettoyage à la vapeur</li> <li>• nettoyage écologique</li> </ul> Nettoyage en profondeur Connaissance et utilisation des produits (selon les matières, surfaces, dosages à respecter, produits nocifs, suivre l'évolution) Rudiments de cuisine Couture de base 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 Encadrement chez les nouveaux clients  Ergonomie (préserver le dos) Risques de santé liés au métier Consignes de sécurité Gestion du temps Premiers secours Respect de l'environnement Gestion du stock (produits utilisés) Formation socio-économique Eco-consommation

<sup>1</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 817 réponses

<sup>2</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 816 réponses

<sup>3</sup> Test de dépendance de variable  $\chi^2$  très significatif ( $p < 0.01$ ), réalisé à partir de 681 réponses

La plupart des utilisateurs (59%) ne sait pas si l'aide-ménager a déjà suivi une formation. De plus, parmi les clients sachant que l'aide-ménager a déjà suivi une formation, la majorité n'a pas connaissance du type de formation suivie.



Formations suivies par les aide-ménagers et connues des utilisateurs			
 <b>Savoir-faire et savoirs</b>		 <b>Savoir-être</b>	 <b>Autres</b>
Techniques de nettoyage Nettoyage et entretien spécifique : <ul style="list-style-type: none"> <li>• vitres</li> </ul> Connaissance et utilisation des produits (mélanges à ne pas faire, dosages à respecter, reconnaître les produits nocifs, produits bio) Repassage		Gestion du stress Déontologie Sociabilité Garder son calme face aux clients Gestion de conflits Comportement face aux clients Communication	Ergonomie ; Ecole du dos Consignes de sécurité Premiers secours ; Premiers soins Soins hospitaliers Droits et devoirs de l'aide-ménager Relaxation Economie d'énergie Economie d'eau Tri des déchets Economie ; Budget familial Contraception

## 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.

Les CSEF veilleront également 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, ENGHEN  
Le Grand Ménage, BELOEIL  
MobiServices, RUSSEIGNIES  
Mouscron Solidarité Services, MOUSCRON  
Nettplus, PECQ  
Plus Home Services, MOUSCRON  
Proxiservice, COLFONTAINE  
Repass Express, FROYENNES  
Repassnet, WIERS  
Secopass, PERUWELZ  
Sodalis 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



Wallonie



Fonds social européen

Projet mené par les CSEF de Mouscron-Comines et Tournai-Ath-Lessines  
avec le soutien financier de la Wallonie et du Fonds Social Européen

---

# Titres-services en Wallonie Picarde

## Analyse des besoins en formation du secteur

Décembre 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 Gadiisseur

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