

TITRES-SERVICES: À UTILISER DE PRÉFÉRENCE AVANT...

Comment assurer la durabilité de l'emploi?



Ont participé aux tables-rondes organisées
dans le cadre du projet :

Actiness sprl
AJO Linge Services sprl
Aksent vzw
ARTEGA activ
BRUMA
Clean Liberty
Cobeff
Connect Services
CPAS de Peruwelz
CSA asbl
CSEF Namur
Dienstenbrigade
Dienstenthuis cvba
Domidom Belgium
FEDERGON

Groep Intro Vlaams-Brabant
Home Wellness cvba-so
Housekeeping Service bvba
Isis vzw
Landelijk Dienstencoöperatief
Le Forem
Manpower Belgium
Ménagez-Moi sprl
Perfectie@Home
PretNet Services asbl
ProxiService
PWA Gavere vzw, DCO Werk aan huis
Randstad Belgium nv/sa
Simply Helping sprl
SINET-centre scrl fs
Start People
TEAM cvba
't Poetshuis Oostende

vzw CBL
vzw Web
Wonen en Werken vzw

La rédaction de la publication *Titres-services : à utiliser de préférence avant...comment assurer la durabilité de l'emploi ?*, réalisée par l'asbl Flora, n'engage pas les participants aux tables-rondes.

Avec le soutien de l'Institut pour l'Égalité des Femmes
et des Hommes et du SPP Intégration sociale



TITRES-SERVICES : À UTILISER DE PRÉFÉRENCE AVANT...

Comment assurer la durabilité de l'emploi ?



EN GUISE D'INTRODUCTION

POURQUOI CE PROJET ?



Cette brochure est l'aboutissement du projet *À votre (titre-)service ?/Tot uw dienst(encheque) ?*, réalisé d'octobre 2008 à octobre 2009 et subsidié par le « SPP Intégration sociale ». Ce projet avait comme but d'identifier et de promouvoir les conditions nécessaires à l'insertion durable et de qualité du public précarisé dans le dispositif de mise à l'emploi des titres-services. La thématique des titres-services rejoint l'objectif premier que vise Flora : *développer des actions de tous types s'inscrivant dans le gender mainstreaming, l'économie solidaire et la diversité afin d'améliorer l'égalité entre les femmes et les hommes*.

Le secteur des titres-services permet de mettre à l'emploi de nombreuses personnes et particulièrement des femmes. Cependant, on peut se poser la question de la durabilité de ces emplois. Dans beaucoup de secteurs du marché de l'emploi, des mécanismes implicites empêchent l'insertion durable de ce public. « Ces mêmes mécanismes opèrent-ils dans ce secteur-ci ? Qu'est-ce qui explique les réussites ou quels sont les défis que rencontrent les entreprises ? ». Le projet *À votre (titre-)service ?/Tot uw dienst(encheque) ?* visait à regarder de plus près les critères de qualité qui peuvent garantir la durabilité de l'emploi des femmes dans le secteur des titres-services.

Nombreux employeurs actifs dans le système des titres-services s'interrogent sur la possibilité d'offrir un service de qualité et de créer des emplois durables dans ce secteur relativement nouveau. Cette brochure résulte ainsi des échanges réalisés entre différents acteurs du terrain ainsi que de l'apport de l'expertise de Flora et tente de donner des éléments de réponse aux interrogations des employeurs tout en permettant de prendre conscience de certaines réalités de terrain. En même temps, elle peut servir d'outil aux politiques en vue d'une amélioration du système, devenu incontournable dans la société. ■

EN GUISE D'INTRODUCTION

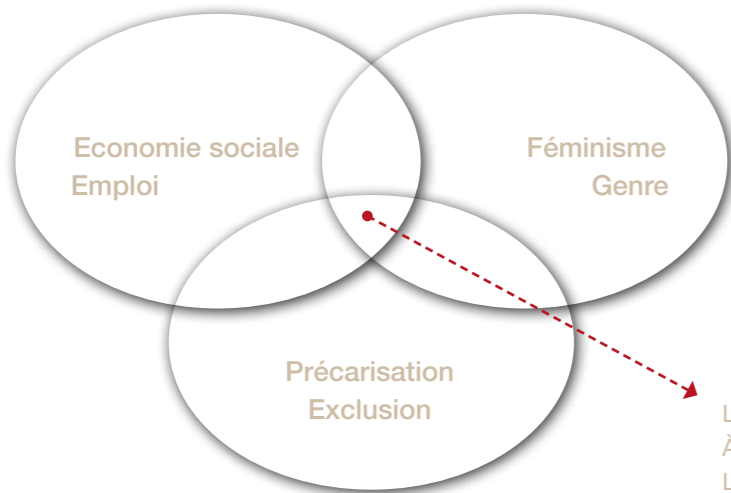
LE REGARD DE FLORA...



Flora est un Réseau fédéral d'associations qui visent l'insertion socioprofessionnelle de femmes (et d'hommes) peu scolarisé-e-s et

précarisé-e-s. Les associations du Réseau qui participent aux projets de Flora relèvent de catégories d'entreprises diversifiées (EFT,

OISP, service de proximité, centre de formation...) avec des activités différentes, mais toutes partagent un intérêt commun au sein du Réseau : échanger leurs savoirs et partager leurs expériences au sujet des besoins spécifiques et des capacités de ce groupe cible, mais aussi des mécanismes structurels et culturels qui représentent des facteurs d'exclusion de ces femmes. Flora développe ce 'savoir commun' à travers des projets pour réaliser sur base de cette expertise unique un travail de lobbying et de sensibilisation. ■



L'EXPERTISE SPÉCIFIQUE DE FLORA SE SITUE À L'INTERSECTION DE CES 3 THÈMES ET DANS LA COLLABORATION AU NIVEAU FÉDÉRAL.

EN GUISE D'INTRODUCTION

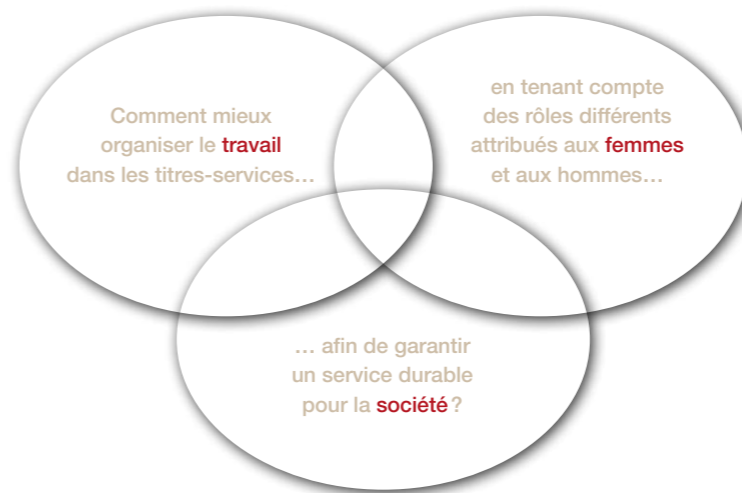
...SUR LES TITRES-SERVICES



Dans le cadre du projet *À votre (titre-)service ?/Tot uw dienst(encheque) ?*, Flora a rassemblé autour de tables-rondes des

responsables et collaborateurs d'entreprises travaillant avec des titres-services. Trois tables rondes – aussi bien du côté franco-

phone que néerlandophone – ont fourni une grande richesse de détails sur la complexité de leur travail.



Avec ce matériel riche et diversifié, Flora a donc cherché à répondre à la question suivante :

- Comment organiser le **travail** (avec quels critères de qualité) dans le cadre des titres-services...
- ... en tenant compte du vécu et des besoins des **femmes** (et des hommes) qui y travaillent...
- ... afin qu'il mène à une insertion **durable**? ■

EN GUISE D'INTRODUCTION


TITRES-SERVICES ET TRAVAIL DURABLE...




Le projet a révélé que le fait de tenir compte des rôles différents attribués aux femmes et aux hommes est donc 'le lien manquant' qui peut lier 'titres-services' avec 'durabilité'. L'ensemble des rôles dits 'féminins' et 'masculins', même s'ils ne sont pas valorisés de la même façon, représentent tout le travail dont une société a besoin pour bien fonctionner et se reproduire, donc être durable.

La 'durabilité' peut donc être la prise en compte et la valorisation de toutes les formes de travail dont une société a besoin pour fonctionner au mieux pour tous.

«Quels sont ces rôles, ces tâches, ces types de travail?» Flora a déterminé dans le cadre de différents projets et grâce à l'analyse genre de la notion de travail, quatre dimensions de la notion de travail.

 **Travail productif** : parvenir aux besoins matériels et financiers. Il s'agit majoritairement de s'assurer d'un revenu financier, de gérer des profits matériels...

 **Travail reproductif** : contribuer aux soins des enfants, des personnes âgées, de la famille, des personnes malades, des person-

nes handicapées (soigner, nourrir, éduquer, nettoyer la maison, etc.).

 **Travail social** : développer un 'capital social', avoir le sentiment d'appartenir à un groupe plus large, participer ou contribuer à un projet commun, contribuer au développement de la société, prendre une responsabilité pour une collectivité, pour l'environnement social et naturel...

 **Travail pour soi** : investir dans son bien-être et dans sa santé, développer l'estime de soi et ses talents. ■

EN GUISE D'INTRODUCTION

... ET COMMENT GÉRER TOUT CELA ?



Avoir un revenu, se sentir bien et s'épanouir, avoir des liens sociaux et pouvoir prendre soin de ses proches sont des éléments essentiels

dans la vie d'une femme (et d'un homme). Selon la phase de la vie ou les intérêts personnels, certains types de travail peuvent devenir

plus importants que d'autres ou demander plus d'investissement. Il est important d'avoir le choix entre différents types de travail – et un 'vrai' choix implique avoir les moyens de le réaliser – et de trouver un équilibre entre ces différents types de travail pour pouvoir prétendre à une qualité de vie, une vie de qualité.

Une société durable est donc une société qui offre aux femmes et aux hommes un 'vrai' choix de s'investir dans les différents types de travail et de gérer l'équilibre entre ces différents types de travail, tous les quatre nécessaires au bon fonctionnement de la société. ■



TITRES-SERVICES: LA CLEF DU MYSTÈRE...



Dans le projet *À votre (titre-)service ?/Tot uw dienst(encheque) ?*, la question de la durabilité de l'emploi et des critères de qualité a été explorée avec des entrepreneurs venant de tous les côtés du pays, actifs dans différents types d'entreprises. Cette question a été analysée au niveau interpersonnel (micro), organisationnel (meso) et en termes de politique socio-économique (macro), en tenant compte des réalités des différents acteurs impliqués (les clients, employé-e-s, employeurs, politiques, partenaires sociaux). ■

1. Nous utilisons le féminin étant donné la majorité de femmes travaillant dans le secteur des titres-services. L'analyse peut également s'appliquer aux hommes travaillant dans le secteur.

UN TRAVAIL DE GRANDE COMPLEXITÉ :



il s'agit d'un travail productif

... qui doit générer un revenu pour les travailleuses¹ ainsi que pour les employeurs et qui exige donc une productivité et une efficacité suffisantes pour se maintenir dans un marché concurrentiel;



offrant au client un travail reproductif

... qui lui permet de déléguer son travail de soin (nettoyage, repassage, etc.) à l'aide ménagère afin de mieux concilier sa carrière avec sa vie privée (mais sans que la travailleuse ait elle-même accès à une aide à domicile);



sans beaucoup d'espace pour le travail social

... comme le travail s'effectue dans des maisons privées où les travailleuses ne rencontrent pas de collègues et n'ont pas recours à des solutions ou des mesures collectives pour résoudre les problèmes qu'elles peuvent rencontrer;



et pas évident en termes de travail pour soi

... étant donné que les travailleuses effectuent un travail important et exigeant, mais qui néanmoins n'est pas toujours reconnu ou valorisé comme tel.

...POUR ACCÉDER À LA DURABILITÉ...



Malgré cette complexité, le travail dans le secteur des titres-services est trop souvent considéré sous le seul angle du 'travail productif'. Le système a été mis sur pied afin de régulariser le travail de nettoyage qui se faisait 'en noir'. L'accent a donc surtout été placé sur les règles de jeux financiers et administratifs.

Entre-temps :

- Le nombre d'**entrepreneurs** – avec ou sans expérience dans le secteur ou dans la gestion d'entreprise et avec différentes missions – s'est multiplié;
- La demande a été stimulée par les subsides, ce qui a eu comme conséquence un nombre croissant de 'nouveaux' **clients** – qui n'avaient pas d'aide ménagère 'en noir' auparavant;

- Le secteur a commencé à recruter des **travailleuses** parfois sans expérience de travail préalable; pour beaucoup de femmes peu scolarisées et/ou précarisées, le travail de nettoyage semble être un emploi accessible puisque c'est une tâche qu'elles réalisent déjà 'chez elles'.

Le manque de durabilité de l'emploi dans le secteur des titres-services peut donc dépendre du fait que les différents acteurs (employeurs, clients, travailleuses et politiques) ne réalisent pas la complexité de ce travail.

La clef pour accéder à une plus grande durabilité du système des titres-services est donc la prise en compte des différentes dimensions du 'travail'. ■

...MAIS PAS DE FORMULE MAGIQUE!



Dans les pages suivantes, cette clef pour l'accès à la durabilité sera appliquée en tenant compte de la réalité du secteur des titres-services et de la perspective des employeurs, des travailleuses et des clients.

Les 'problèmes' qui peuvent entraver la durabilité de l'emploi ainsi que les 'solutions' ou critères de qualité présentés dans ces pages ont été évoqués par les partenaires du projet *À votre (titre-)service ? / Tot uw dienst(encheque) ?* Ils sont donc basés sur le riche matériel que les entreprises ont apporté lors des tables rondes, mais ne peuvent être

interprétés comme une description représentative du secteur.

Cette brochure se veut une 'porte d'entrée' sur la question de la durabilité et de la qualité, plutôt qu'une évaluation du secteur des titres-services. Elle offre une clef qui peut permettre aux lecteurs de mettre en lumière leur entreprise (ou le secteur en général) et donne quelques exemples qui peuvent inciter à une application personnelle et créative de cette clef. Elle propose un cadre pour ouvrir le débat sur la durabilité, mais le contenu de ce débat – les voix multiples et les idées novatrices sur

les critères de qualité – doit évidemment être fourni par les employeurs, les travailleuses et les clients.

Cette brochure n'apporte donc pas de réponses concrètes ou de formules magiques. Les participants des tables-rondes ont formulé de nombreuses idées concrètes et recommandations politiques relevant de leur contexte et de leurs besoins spécifiques. Si ces idées et recommandations ne sont pas toutes reprises ici, c'est parce que la brochure veut permettre d'ouvrir le même débat et ne pas présenter des résultats qui pourraient prétendre le clôturer. ■

PREMIER CONSTAT



Le système des titres-services rassemble des entreprises au fonctionnement et à la finalité très différentes.

- Entreprises issues d'**organismes publics** (comme les CPAS ou les missions locales): leur mission est de travailler avec un public très fragilisé et très éloigné du marché du travail. Ces entreprises peuvent avoir accès à des subsides supplémentaires (par ex. de la commune) liés à leur mission.
- Entreprises d'**économie sociale**: elles ont une finalité sociale (comme les entreprises d'insertion ou de formation par le travail) et ont accès à des subsides complémentaires pour la mise à l'emploi d'un public précarisé

(avec des statuts spécifiques, parfois avec des subsides dégressifs).

- **Entreprises privées**: elles ont un but lucratif, mais recrutent aussi un public souvent peu qualifié. Le profil de ces entreprises peut être différent selon leur situation (à la ville, à la campagne, etc.)
- Certaines entreprises indépendantes émanent de **société d'intérim**. Le public en recherche d'emploi qui s'y présente est plus diversifié (par ex. des chômeurs qualifiés qui, en attendant un emploi équivalent à leur niveau de qualification, cherchent à travailler temporairement dans les titres-services).

Malgré les différentes missions, les différents profils des travailleuses et parfois des

clients, toutes les entreprises se partagent les subsides provenant de l'État sous les mêmes conditions. Pourtant, il est clair que selon le 'profil' des entreprises, les 'risques' peuvent varier et les 'solutions' doivent être adaptées.

Ces entreprises ont toutes leur rôle à jouer dans la société. « Mais comment valoriser leur complémentarité si elles sont mises en concurrence sans prendre en considération leurs différences? » Pour la durabilité du secteur, il faut envisager une **diversification** des règles du jeu, aussi bien que des stratégies de **coopération** entre les entreprises, sans pour autant perdre de vue l'**efficacité** du système. ■

LÉGENDES

Récapitulons: la clef pour l'accès à la durabilité est la prise en compte des différents types de travail.

Symboles :



productif



social



pour soi





reproductif / soin

C'est donc en ces termes que les critères de qualité, les bonnes pratiques, les risques et les suggestions d'amélioration du système seront présentés dans les pages suivantes.

De plus, la question sera abordée du point de vue de l'employeur, de la travailleuse et du client, les trois protagonistes qui ont leur rôle à jouer pour garantir la qualité du service et la durabilité du système.

Selon le type d'entreprise, le contexte dans lequel elle travaille et le profil des clients et des travailleuses, ces critères de qualité peuvent se présenter de façon différente. Plutôt que de décrire des directives concrètes, les pages suivantes présentent un cadre applicable à ces réalités différentes.

 = des pièges, des risques, des problèmes qui peuvent se poser, des difficultés rencontrées...

 = des solutions possibles, des bonnes pratiques, des revendications politiques...

Beaucoup d'éléments de qualité et de durabilité peuvent être garantis par les **entreprises** elles-mêmes. Parfois, la solution se situe plutôt dans une forme de collaboration ou de concertation entre les entreprises, un travail **'en réseau'** pour lequel d'autres acteurs peuvent prendre l'initiative. Pour que les entreprises prennent leur responsabilité et pour que les réseaux puissent les soutenir, les pouvoirs **politiques** ont aussi leur rôle à jouer.

LE « TRAVAIL » COMPLEXE DES ENTREPRISES UN TRAVAIL DE SOIN PRODUCTIF



« Nettoyer, repasser, entretenir une maison, ce n'est pas si compliqué, tout le monde sait le faire? Donc, pour créer une entreprise de titres-services, il suffit de régler les aspects financiers, recevoir les titres-services des clients, payer la travailleuse et réaliser un profit, non?... »

Jusqu'à ce jour, les règles pour établir une entreprise de titres-services étaient assez légères : une boîte aux lettres pour réceptionner les chèques pouvait suffire, aucune expérience en gestion d'entreprise n'était exigée. Afin de rendre le système durable, il serait nécessaire d'élaborer davantage les critères minimaux pour la création et la gestion des entreprises et de prévoir un réel suivi.

DANGERS

Certains entrepreneurs peuvent voir dans le système un moyen facile de créer du profit. Parmi eux, certains sont perçus comme des 'cowboys' qui profitent des subsides, donnent une image négative au secteur et ne rendent pas de service durable à la société. D'autres ont peut-être réellement sous-estimé les exigences et la complexité de la gestion et n'arrivent pas à créer une entreprise solide et durable dans le temps.

IDÉES

- formuler des critères plus stricts pour la reconnaissance des entreprises, par exemple

un minimum d'expérience en gestion d'entreprise, en législation sociale et en gestion des ressources humaines ;

- exiger le dépôt d'une garantie financière ;
- augmenter la fréquence et la qualité des contrôles et faire un suivi à la procédure de reconnaissance ;
- garantir la stabilité et la simplicité du système et éviter des montants variables des subsides ;
- mettre à disposition des outils de gestion ;
- créer des lieux de rencontre, des interventions, des échanges de bonnes pratiques ;
- informer et donner des formations sur la législation du secteur et les nouvelles lois en vigueur.

LE « TRAVAIL » COMPLEXE DES ENTREPRISES UN TRAVAIL DE SOIN PRODUCTIF



Pour les entreprises avec une mission sociale de mise à l'emploi d'un public précarisé, les subsides structurels (les statuts subvention-

nés comme SINE, ILDE, etc.) restent indispensables. Il existera toujours des personnes incapables de générer leur propre salaire, mais pour qui le travail en titres-services offre une réelle possibilité de contribuer à la société et d'améliorer leur situation personnelle.

Toutefois, les subsides ne sont pas illimités non plus : des modèles de management et de gestion financière dynamique qui permettent de tenir compte de la productivité réelle des travailleuses peuvent aider les entreprises à

rendre un service plus efficace et durable. Des formations et des interventions sur ce sujet répondent à un réel besoin des entreprises.

Afin de permettre aux entreprises des différentes catégories de continuer à jouer leur rôle, les subsides spécifiques (éventuellement en enveloppes fermées) pourraient être prévus par type d'entreprise (commercial, économie sociale...).

D'autres idées ? Le débat est ouvert... ■



©Clarice

LE « TRAVAIL » COMPLEXE DES ENTREPRISES COMMENT PRENDRE SOIN DU 'TRAVAIL SOCIAL' ?



« S'il suffit d'une boîte aux lettres pour régler les échanges entre les clients et les travailleuses et que l'on gère bien les finances, alors l'entreprise va fonctionner, non ? »

Se focaliser uniquement sur l'aspect productif (financier) risque de faire oublier les aspects sociaux du travail en titres-services, parfois difficiles à gérer. En effet, le travail de nettoyage se fait dans des maisons privées où la travailleuse n'a ni encadrement ni recours à des solutions ou des mesures collectives pour les problèmes qu'elle pourrait rencontrer.

DANGERS

Si l'entreprise se positionne uniquement comme une boîte administrative, une relation de « travail en noir » risque de s'établir entre le client et l'aide-ménagère. Le client peut s'imaginer pouvoir formuler directement à la travailleuse ses exigences sur le contenu et les circonstances du travail – et chaque client peut donc avoir des attentes différentes. Quel stress pour l'aide ménagère ! De plus, si l'aide-ménagère ne répond pas aux exigences du client ou ne 'tient pas le coup', ce dernier peut lui adresser des reproches directs.

IDÉES

L'entreprise a un rôle important à jouer dans la relation entre le client et la travailleuse : il est question d'une vraie relation triangulaire dont tous les protagonistes doivent être bien conscients. Pour rendre ce rôle visible, l'entreprise peut :

- faire une convention entre le client et l'entreprise concernant le contenu et l'organisation du travail ;
- offrir un suivi auprès du client, par exemple, un appel téléphonique ou des visites ponctuelles, etc. ■

LE « TRAVAIL » COMPLEXE DES ENTREPRISES

ENTREPRISE ET TRAVAIL POUR SOI



« Nettoyer et repasser, ce n'est pas un vrai métier, tout le monde le fait chez soi ! Crée-t-il vraiment une plus-value socio-économique ? De plus, peut-on considérer ces entreprises comme de 'vraies' entreprises alors qu'elles bénéficient de subsides de l'Etat ? Finalement, si une personne travaille dans les titres-services, ce n'est sans doute que temporaire avant de trouver un 'vrai' emploi ? »

Le travail dans les titres-services n'est pas estimé à sa juste valeur et les entreprises doivent se battre pour redorer leur image. Créer des emplois durables dans un secteur si peu valorisé n'est pas évident...

DANGERS

Le travail lié au soin est peu valorisé dans notre société. Il a toujours été accompli en général sans rémunération par les femmes. De ce fait, la plus-value que ce travail représente pour les familles et pour la société n'est pas rendue visible, reconnue ou valorisée. De plus, la facilité de se lancer dans le système des titres-services, les subsides accordés aux entreprises et sans doute aussi les parasites (cf. les pratiques 'cowboy', p.15) d'un secteur jeune, font que ce métier ne peut se vanter d'un statut très élevé.

IDÉES

Pour améliorer l'image de ce métier auprès du grand public et dans la société en général, différentes pistes sont envisageables :



- lancer une campagne de publicité qui valorise la plus-value de ce travail pour les familles et la société ;
- créer un label de qualité qui met en évidence les efforts de l'entreprise visant la durabilité ;
- rendre visible la complexité et la technicité du travail en titres-services et accentuer le fait qu'il est question d'un vrai métier en utilisant des astuces pratiques (vêtement de travail, logo d'entreprise, etc.) ■

LE TRAVAIL COMPLEXE DES EMPLOYÉES

UN TRAVAIL 'PRODUCTIF' POUR L'AIDE-MÉNAGÈRE ?



« J'aime nettoyer et entretenir ma maison et je le fais bien. Un job dans les titres-services, c'est donc être payée pour faire ce qu'on connaît et ce qu'on aime bien dans les maisons des autres. C'est donc la solution idéale pour gagner de l'argent pour moi et ma famille. Non ? »

Pour beaucoup de travailleuses, le travail en titres-services crée des perspectives inédites en termes de 'travail productif' : elles peuvent avoir un revenu, une stabilité financière, un contrat à durée indéterminée, des droits sociaux. Cependant, elles sous-estiment parfois la complexité et les exigences de ce travail et le désenchantement n'en n'est que plus grand...

DANGERS

Le travail en tant qu'aide-ménagère en titres-services est très exigeant :

- nettoyer une journée entière est physiquement épuisant, surtout pour les femmes plus âgées et pour celles qui souffrent de problèmes de santé ;
- un savoir-faire technique est exigé : elles doivent nettoyer des surfaces avec des appareils qu'elles n'ont peut-être pas chez elles impliquant l'utilisation de produits ou de techniques spécifiques ;
- elles doivent être capables de lire des étiquettes ou parfois des notes que les clients ont laissés. Pour des femmes ne maîtrisant

pas toujours le français (écrit), cela peut être difficile ;

- elles entrent dans la sphère privée d'une famille et dans une relation professionnelle avec un client, ce qui demande des compétences sociales qu'elles n'ont parfois pas eu la chance de développer ;
- elles doivent être bien organisées pour se déplacer vers leurs différents postes de travail et combiner le travail rémunéré avec leur propre travail de soin (pour lequel elles n'ont pas d'aide-ménagère)...

LE TRAVAIL COMPLEXE DES EMPLOYÉES UN TRAVAIL 'PRODUCTIF' POUR L'AIDE-MÉNAGÈRE ?



💡 IDÉES

- organiser des séances d'information pour des travailleuses potentielles afin de leur expliquer les réalités du métier, les exigences physiques et techniques et l'impact sur leur famille;
- prévoir une formation des travailleuses, tant sur les aspects techniques, physiques (ergonomiques) que sociales;
- tenir compte de la situation familiale de la travailleuse et s'organiser afin que le travail puisse être fait suivant des horaires respectables;
- fournir un panier avec des produits et des outils que les travailleuses emportent chez

leurs clients. L'usage de symboles et de couleurs peut être un aide-mémoire sur les différents produits ou outils à utiliser;

- un membre de l'équipe – une travailleuse avec plus d'expérience, un-e coach ou un-e accompagnateur-riche – peut offrir aux travailleuses un accompagnement ou un suivi;
- travailler ensemble avec des associations d'économie sociale ou d'insertion socio-professionnelle pour offrir une formation ou un coaching aux travailleuses.

Au niveau politique, le système doit tenir compte de la complexité et des exigences

multiples que le travail impose aux travailleuses. Des horaires variables sont-ils possibles? Comment tenir compte du temps nécessaire pour se déplacer d'un client à un autre? De quels moyens les entreprises disposent-elles pour organiser des formations ou un accompagnement?

Les entreprises avec une mission sociale qui travaillent avec un public très fragile ou éloigné du marché de l'emploi doivent surtout être en mesure de s'organiser afin de garantir la durabilité de l'emploi de leur public. Des mesures spécifiques pour ces entreprises peuvent augmenter la durabilité sociale du système. ■

LE TRAVAIL COMPLEXE DES EMPLOYÉES ET SON CAPITAL SOCIAL ?



« Quand je nettoie chez moi, je n'ai besoin de personne, par contre dans les autres maisons, je ne sais pas toujours ce que l'on attend de moi. Parfois, certains clients me mettent mal à l'aise. J'ai toujours peur de faire des bêtises. Il m'arrive aussi de ne voir personne de toute la journée. Voir des collègues au travail et pouvoir échanger avec elles me ferait plaisir, elles pourraient même m'aider et m'encourager si je suis démotivée... »

Dans le cadre de son travail, l'aide-ménagère se rend dans des maisons de familles de classe moyenne dont les conventions et les codes peuvent parfois être très différents de ceux qui prévalent dans son propre entourage. Elle doit s'aventurer seule dans un

monde parfois inconnu, sans nécessairement le soutien de quelqu'un qui connaît son passé et son vécu, comprend la confusion qu'elle peut vivre et peut l'aider à surmonter les maladrotes qui peuvent en résulter.

🚫 DANGERS

- des petits problèmes peuvent en devenir de grands si la communication entre le client et la travailleuse se passe difficilement. L'aide-ménagère doit être assez assertive pour demander une explication, se justifier ou s'excuser si elle a fait des dégâts, sans pour autant paraître irrespectueuse;
- certaines femmes ne voient même pas leurs clients ni leurs collègues, ce qui rend leur travail très solitaire;



💡 IDÉES

- l'entreprise peut prévoir un endroit (local) où les travailleuses peuvent venir et où une personne de l'entreprise est à leur écoute;
- une réunion d'équipe ou une rencontre informelle pour toutes les travailleuses qui le désirent peut leur donner l'occasion d'échanger sur des façons de faire, des astuces, des conseils ou des encouragements. ■



« Mon mari a un vrai travail, dans une usine. Moi, je ne fais que du nettoyage, c'est la seule chose que j'ai appris. Est-ce que je pourrais aussi un jour trouver un vrai boulot? J'en doute... »

L'image peu brillante que la société a du secteur des titres-services a déjà été évoquée. Le travail est peu valorisé, sa plus-value pour la société n'est presque jamais rendue visible et il est considéré comme une activité qui ne demande pas de compétence spécifique ('tout le monde peut le faire'). Tout cela peut avoir

un impact sur l'estime de soi de la travailleuse. « Comment être fière de soi? Un travail si peu valorisé est difficilement vécu comme un épanouissement personnel. Alors, comment 'tenir le coup'? »

IDÉES

- l'employeur peut réaliser quelques entretiens de fonctionnement avec les aides-ménagères. Du fait qu'elles peuvent exprimer leur opinion, elles se sentent respectées et prises au sérieux, ce qui renforce leur confiance en

soi et leur loyauté vis-à-vis de l'employeur;

- même si le travail ne demande pas de diplôme, les compétences dont les nettoyeuses disposent pour bien exercer leur métier sont à valoriser. La complexité de leurs tâches peut être mise en lumière. On peut aussi prêter attention aux travailleuses et les complimenter;
- il existe des labels de qualité qui incitent les entreprises explicitement à investir dans leur personnel (comme par exemple 'Investors in people'). Une entreprise peut s'efforcer d'obtenir et de garder ce label. ■



« Cela ne m'arrange pas toujours que mon aide-ménagère vienne nettoyer, alors je lui dis de ne pas venir et je ne la paie pas, mais comme elle n'a pas travaillé, je ne vois pas où est le problème. Elle peut venir quand cela me convient. Comme je la paie à l'heure, je m'organise avec elle. C'est correct, non ? »

Le client qui ne 'voit' pas l'entreprise peut se considérer implicitement comme 'maître' pouvant exprimer ses attentes et imposer ses conditions selon ses besoins. Il ne comprend pas que la travailleuse, même s'il la rémunère à l'heure, a un contrat à temps plein et un statut à part entière. De ce fait, annuler des heures ou changer les dates peut nuire à la rentabilité de l'entreprise et mettre en cause le revenu de la travailleuse.

IDÉES

- les entreprises peuvent réaliser des conventions avec les clients qui garantissent que les conditions pour un travail (productif) rentable et un service de qualité soient remplies;
- une présentation de l'entreprise, de son éthique, ses valeurs, ses objectifs et ses approches – surtout si elle travaille avec un public fragilisé – peut aider le client à être sensibilisé à la plus-value sociale;
- certaines entreprises trouvent que le système doit être expliqué aux clients afin qu'ils comprennent bien qu'eux aussi ont un rôle à jouer dans la durabilité des emplois;
- une campagne de sensibilisation par les pouvoirs subsidiaires est également envisageable. ■



ET LE RÔLE DES CLIENTS DANS TOUT CELA ?

DES RELATIONS DE TRAVAIL RESPECTUEUSES



«L'aide-ménagère ne vient que quatre heures. Je ne vais pas laisser le chauffage allumé pour si peu de temps, surtout que le travail la réchauffera. Et puis, je paie un titre-service pour une heure de travail, pas pour boire un café pendant un quart d'heure...»

Les conditions de travail de l'aide-ménagère dépendent de ce que les clients prévoient dans leur maison. Ces derniers n'en n'ont pas toujours conscience. Comme les relations de travail se situent dans leur sphère privée, il n'y a pas de cadre collectif ni de comité pour la santé et le bien-être au travail.

DANGERS

- certains clients se soucient très peu du bien-être, de la sécurité et de la santé de la travailleuse : chauffages éteints en hiver, échelle bancale, matériaux mal faits, les exemples sont légion ;
- comme la travailleuse ne passe que quelques heures chez un client, il ne voit pas la totalité de sa journée, sa charge de travail et le rythme de travail qu'elle doit maintenir pour satisfaire tous les clients. Il ne se rend donc pas toujours compte de sa responsabilité quant au bien-être de l'aide-ménagère.

IDÉES

- création d'une charte de qualité à laquelle le client doit souscrire ou d'un manuel (sur l'hygiène, la sécurité, le chauffage minimum, l'eau chaude...);
- sensibiliser le client sur les relations de travail respectueuses, échanger quelques mots et offrir une tasse de café peut faire toute la différence. ■

ET LE RÔLE DES CLIENTS DANS TOUT CELA ?

DES ATTENTES ET DE L'APPRÉCIATION



«Nettoyer ma maison me prend une heure. Mon aide-ménagère doit donc être capable de faire quatre fois plus. Finalement, c'est son travail, non ?»

Les clients n'ont pas toujours des attentes réalistes ; ils ne se rendent pas forcément compte que nettoyer ailleurs que chez soi et à temps plein est un travail très exigeant et fatiguant. Ils ne comprennent pas toujours non plus qu'une femme précarisée ou immigrée n'a pas les mêmes capacités de s'organiser, de se reconstruire après le travail ou d'avoir recours à un réseau social.

DANGERS

- les clients exigent qu'une grande partie du travail soit fait en un temps réduit ou

comme eux le feraient. La travailleuse aura donc toujours l'impression de ne pas avoir bien fait son travail et ne sera ni complimentée ni remerciée. Son image de soi et son bonheur pourront en pâtir.

IDÉES

- faire un bon 'matching' entre le client et la travailleuse, une bonne adaptation entre les besoins du client et les caractéristiques de l'aide-ménagère ;
- expliquer aux clients les exigences raisonnables, les sensibiliser à la diversité ;
- laisser un carnet chez le client dans lequel on peut noter ce qui a été fait et ce qui est prévu pour la prochaine fois, avec des commentaires positifs et des attentes clairement exprimées ;



- l'entreprise peut aussi prendre contact avec le client ponctuellement pour vérifier son degré de satisfaction et l'aider à résoudre d'éventuels problèmes. ■

COLOPHON



Chargées de projet

Barbara Brunisso
Sofie Giedts

Rédaction

Anne Snick
Barbara Brunisso
Sofie Giedts
Elise Cartuyvels

Publié en Belgique
en septembre 2009 par l'asbl Flora.

Éditrice responsable

Anne Snick

Illustrations

Clarice | www.clarice-illustrations.be

Graphisme

(in)extenso | www.inextenso.be

Production & copyright

Flora asbl

En savoir plus

www.florainfo.be



Flora remercie les acteurs du système des titres-services qui ont participé aux tables-rondes, les membres du Comité d'Accompagnement du projet *À votre (titre-)service ? / Tot uw dienst(encheque) ?* et les associations du Réseau Flora.

Avec le soutien de l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes et du SPP Intégration sociale

